

Service Level Description

2026 | Příloha č.1 k Servisní smlouvě

Objednatel Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.

Informace o dokumentu

Verze	Datum	Autor dokumentu
1.0	17.9.2025	

1 | Definice pojmů a zkratk

ID	Název	Popis
TTR	Time To React	Čas mezi okamžikem nahlášení a zahájením prací na řešení oprávněného požadavku
HRS	Hours	Hodiny počítané nezávisle na pracovní době a režimu poskytovaných služeb
BD	Business Days	Všechny pracovní dny od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků
NBD	Next Business Day	Příští pracovní den, tedy např. na požadavek nahlášený v pátek 16h s TTR NBD bude reagováno nejpozději v pondělí 16h
ITIL	IT Infrastructure Library	Soubor doporučených postupů „best practice“ pro řízení IT
EPV	Endpoint Virtualization	Virtualizace koncového bodu tj. centrální doručování aplikací prostřednictvím Citrix XenApp/XenDesktop
M365	Microsoft 365	Platforma služeb produktivity poskytovaná společností Microsoft
Azure	Azure Cloud Services	Cloud platforma poskytovaná společností Microsoft
AWS	Amazon AWS	Cloud platforma poskytovaná společností Amazon

Pojmy použité v této příloze s velkým počátečním písmenem mají význam uvedený ve Smlouvě.

2 | Poskytované služby

2.1 Pracovní doba a režim poskytovaných služeb

Jednotlivé služby jsou poskytovány v režimech:

Standardní pracovní doba 5x8 vzdáleně prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo dle potřeby a rozhodnutí ORBIT na místě u Objednatele. Služba je k dispozici v běžné pracovní dny od 9:00 do 17:00.

2.2 Jednotné místo pro hlášení požadavků

2.2.1 Hlášení Závad, Změn a dalších požadavků

Incidenty, Závady, Změny a Běžné požadavky musí být nahlášeny jedním z následujících způsobů:

1. e-mailem na adresu podpora@orbit.cz
2. webovým formulářem (<https://www.orbit.cz/cz/podpora/vyzadat-servisni-zasah>)
3. telefonem na +420 840 180 180 v případě nedostupnosti výše uvedených způsobů komunikace.

Službu mohou využívat pouze pověřeni pracovníci Objednatele.

Pro pověřené pracovníky Objednatele je navíc možné požádat o přístup do ORBIT Service Desk na adrese <https://jira.orbit.cz>. Pracovníci tak získají možnost jednodušeji zadávat požadavky a sledovat stav hlášených požadavků.

2.2.2 Hlášení Havárií

Havárie (havarijní situace) musí být nahlášena prostřednictvím:

1. **telefonu (+420 840 180 180)** a neprodleně po nahlášení telefonicky je vyžadováno potvrzení hlášení prostřednictvím webového formuláře, pokud je tento pro Objednatele dostupný. V případě, že je webový formulář pro Objednatele nedostupný, zadá požadavek pracovník ORBITu na základě telefonické dohody s Objednatelem.

V případě Havárie musí být v hlášení závady výslovně uvedeno, že se jedná o Havárii.

Službu mohou využívat pouze pověřeni pracovníci Objednatele.

2.3 Přehled služeb

2.3.1 Služby poskytované v rámci Paušální ceny

Služby uvedené v této podkapitole zahrnují všechny subsystemy pod touto Smlouvou. Služby uvedené v této podkapitole jsou zahrnuty v Paušální ceně.

#	Název	Popis	Režim poskyt. služby
1.	ServiceDesk	ServiceDesk je centrální kontaktní bod mezi Objednatелеm a společností ORBIT na denní bázi	
1.1	ORBIT ServiceDesk	Připravenost na řešení Incidentů, Závad, Změn a Běžných požadavků. Hlášení je realizováno prostřednictvím jednoho z rozhraní uvedených v kapitole 2.2.1 Hlášení Incidentů, Závad, Změn a dalších požadavků. Hlášení je eskalováno v rámci interního ServiceDesk systému ORBIT na pracovníky servisní podpory. Evidovaná hlášení a jejich řešení jsou periodicky reportovány.	5x8
1.2	ORBIT Pohotovost 5x8 (Havárie)	Pracovník technické podpory je nepřetržitě k dispozici spolu s potřebným vybavením pro započítí řešení havarijního stavu.	5x8
1.3	Eskalace na dodavatele SW	Eskalace hlášených požadavků dodaného SW výrobcí, koordinace komunikace po celou dobu řešení problému a jejich monitoring. ORBIT disponuje servisním kontraktem se společností Citrix. V rámci podpory řešení bude řešit problémy prostřednictvím požadavků přímo s výrobcem.	5x8
1.4	Eskalace na dodavatele HW	Eskalace hlášených požadavků dodaného HW výrobcí, koordinace komunikace po celou dobu řešení problému a jejich monitoring.	5x8
2.	Profylaxe systémů	Pravidelná analýza Systému za účelem identifikace jeho problémů a předcházení Závadám. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení a aktualizaci Systému. Výstupem služby je analytický dokument.	
2.1	Citrix Virtual Apps & Desktops	Pravidelná analýza všech jednotlivých podporovaných systémů za účelem identifikace jeho problémů a předcházení Závadám. Výstupem služby je analytický dokument pro každý podporovaný systém. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení a aktualizaci Systému a zahrnuje následující oblasti: - Analýza systémů (logů a jejich relevantnosti) - Kontrola zranitelností - Kontrola verzí a stavu podpory - Stav licencí - Certifikáty - Kapacitní plánování	1x 12 měsíců

2.2	M365 platforma	Analýza konfigurace tenantu dle doporučení MS. Analýza Secure Score. Návrh opatření pro zvýšení bezpečnosti. Kontrola využívání licencí. Kontrola a návrhy změn v oblasti Conditional Access a Intune. Kontrola Entra connect agenta a jeho konfigurace. Kontrola hybrid Exchange konektoru a konfigurace.	1x 12 měsíců
2.3	Vedení projektu odstranění nálezů profylaxe	Konzultant koordinuje a řídí odstranění nálezů profylaxe, s cílem zajistit odstranění nálezů.	1x 12 měsíců
2.4	Analýzy dlouhodobého vývoje systémů	Analýza dlouhodobých trendů s ohledem na vývoj systémů i dostupnost nových technologií a produktů. Výstupem analýzy je workshop nad vývojem systémů a dostupností nových technologií a produktů. Budou prezentovány a diskutovány možnosti rozvoje systému na dalších 12 měsíců.	1x 12 měsíců
3.	Service Reporting		
3.1	ORBIT Bulletin	Sledování technických informací výrobců jednotlivých částí produktu, zejména pak informací o opravných počítačových souborech, které odstraňují chyby částí produktu.	1x měsíčně
3.2	Vedení a evidence licencí	Vedení licenčního modelu společnosti, licencí společností Citrix, ORBIT, RSA a jejich pravidelný audit v domluveném rozsahu.	1x ročně
3.3	Evidence požadavků	Pro registrované osoby Objednatele je na servisním portále https://jira.orbit.cz/ k dispozici sledování zadaných požadavků.	7x24
3.4	Reporting	Výkaz realizovaných činností v rámci zajišťování služeb podpory.	1x měsíčně

2.3.2 Poskytované služby hodinově omezené

Služby uvedené v této kapitole zahrnují všechny spravované subsystémy a jsou poskytované v rámci Paušální ceny do 7 hodin měsíčně. Nad 7 hodin měsíčně jsou poskytovány jako placené.

Pokud budou hodiny v ceně smlouvy přečerpaný, vzniká ORBITu nárok na účtování víceprací, spojených s definovanými činnostmi dle Hodinových sazeb definovaných v kapitole 6.1.

Pokud nedojde k vyčerpání všech hodin poskytovaných v ceně Paušální ceny v rámci daného měsíce, dojde k převodu nevyčerpaných hodin do následujícího kalendářního měsíce. Celkový počet volných hodin v měsíci nemůže překročit šestinásobek měsíčního nároku Objednatele.

Tabulka požadovaných časů pro reakci a kategorizace požadavků.

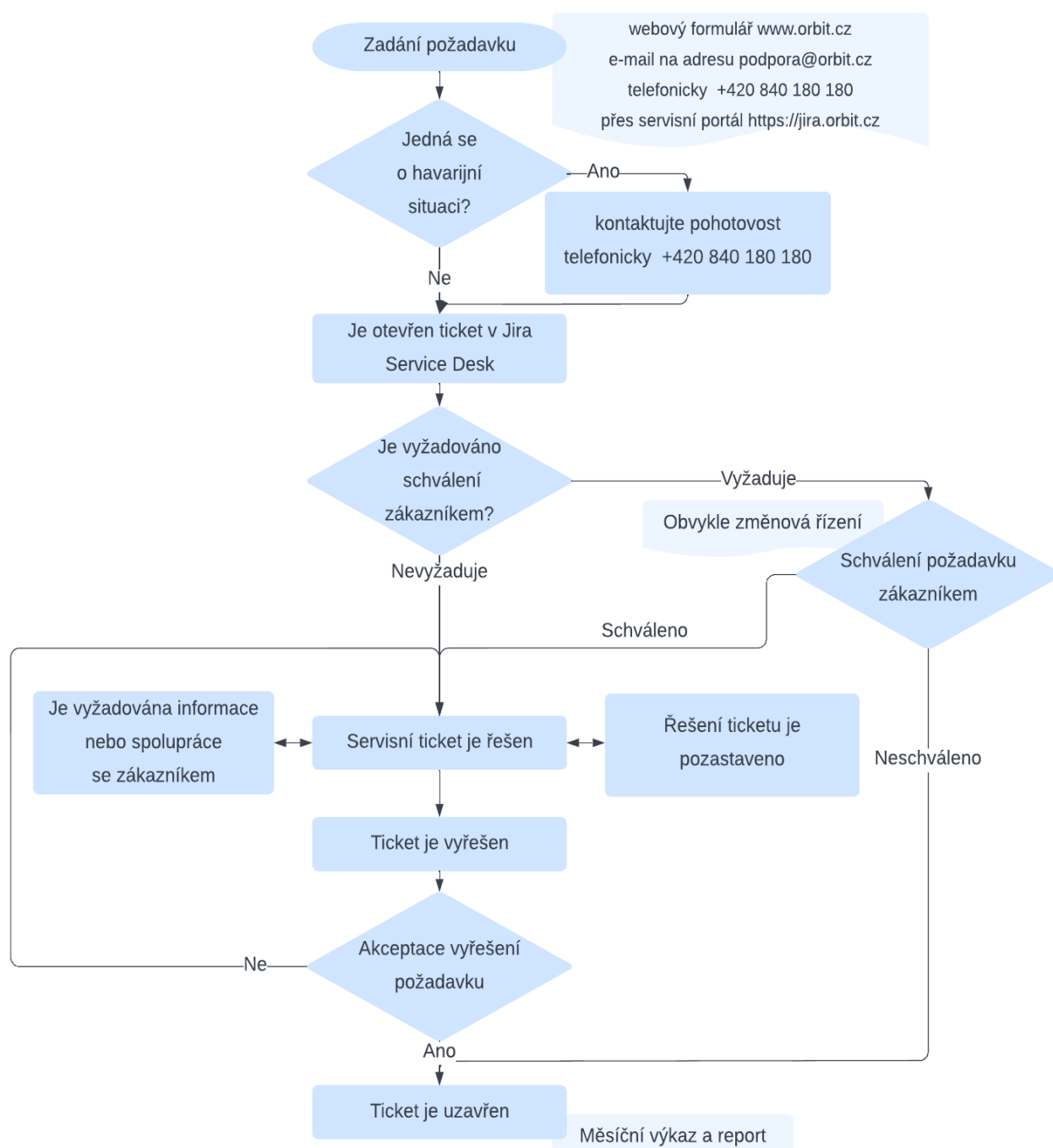
Název	Popis	Režim poskytování služby	Time to React
Řešení Havárií	Řešení vzniklých Havárií hlášených telefonicky. Popis Havárie: Služba pod správou Smlouvy není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatelů v rámci služby. Tento stav má okamžitý a vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Odběratele nebo na činnost uloženou Odběrateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.	5x8	4 HRS
Řešení Závad	Identifikace a lokalizace závad, řešení závad, hledání systémových řešení a předcházení opakování závad na základě požadavků pracovníků Objednatele.	5x8	NBD
Řešení Běžných požadavků	Zajišťování řešení požadavků, které nezpůsobují omezení nebo výpadek poskytované služby. Nastavení produktu, konzultace k produktu, úpravy uživatelských práv a další požadavky probíhající na základě požadavků pracovníků Objednatele.	5x8	NBD
Realizace malých změn	Změna rozšiřuje stávající funkcionalitu Systému a její rozsah nepřekročí 8 hodin práce. O změnu žádají pověření pracovníci Objednatele. Změna je řízena v prostředí Jira Service Desk.	5x8	NBD
Realizace velkých změn	Změna rozšiřuje stávající funkcionalitu Systému a její rozsah překročí 8 hodin práce. Změna je zpracována formou samostatného projektu. Řízení Změny je možné formou projektového řízení. Objednatel žádá o provedení prací nebo činností definovaných jako Změna e-mailem. ORBIT připraví nabídku na provedení Změny. Cena těchto prací bude stanovena schválenou nabídkou a objednávkou ze strany Objednatele. Stanovisko k návrhu Změny a její případné schválení v rámci procesu řízení Změn za každou smluvní stranu provádí odpovědné osoby uvedené v kapitole 3.	5x8	NBD

2.4 Procesní popis

2.4.1 Řízení požadavků

Společnost ORBIT standardně spravuje požadavky zákazníků procesním způsobem. Na úrovni správy systémů jsou tyto požadavky interně řízeny procesem s označením Řízení požadavků.

Procesní schéma:



Detailní popis procesu:

Činnost	Popis	Odpovědnost
Zadání požadavku	Zadání požadavku způsoby definovanými v kapitole 2.2 Jednotné místo pro hlášení požadavků	Objednatel
Řízení požadavků	1) Převzetí požadavku následované generovanou mailovou odpovědí Objednateli 2) Validace požadavku servisním konzultantem 3) Řešení požadavku v úrovních: (i) servisní konzultant; (ii) technický konzultant specialista; (iii) eskalace na výrobce HW/SW 4) Řešení společně s Objednatelem 5) Předání informace o vyřešení zadavateli	ORBIT
Správa úrovně služeb	Zaznamenání průběhu řešení a následný reporting	ORBIT
Akceptace/reklamace požadavku	Akceptace nebo reklamace řešení požadavku	Objednatel

Každý požadavek je řešen v rámci Interních procesů ORBIT a evidováno v Jira Service Desk.

2.4.2 Eskalační úrovně

První úroveň – Technická eskalace je realizována prostřednictvím jednoho z uvedených:

1. E-mailem nebo telefonicky na řešitele požadavku
2. Telefonicky: +420 840 180 180 > výběr volby 2 „Technická podpora“ > poté výběr volby 1 „Zadání servisního požadavku“
3. webovým formulářem (<https://www.orbit.cz/cz/podpora/vyzadat-servisni-zasah>)

Druhá úroveň – Dle definovaných odpovědností za plnění Smlouvy je realizována prostřednictvím jednoho z uvedených:

1. Přímý telefonický kontakt na osoby definované dále v kapitole 3.2
2. Telefonicky: +420 840 180 180 > výběr volby 2 „Technická podpora“ > poté výběr volby 2 „Service Operations Manager“

3 | Odpovědné osoby

3.1 Koordinátoři

Kontaktní osoby pověřené koordinací poskytování Servisních služeb.

Popis	Jméno	Mobil	E-mail
Koordinátor za ORBIT			
Koordinátor za Objednatele			

3.2 Odpovědné osoby za ORBIT

Kontaktní osoby zodpovědné za plnění podmínek Smlouvy:

Jméno	Telefon	Mobil	E-mail

Kontakty na ORBIT ServiceDesk jsou uvedeny v kapitole 2.2. Jednotné místo pro hlášení požadavků.

3.3 Odpovědné osoby za Objednatele

Kontaktní osoby Objednatele zodpovědné za plnění podmínek Smlouvy:

Jméno	Telefon	Mobil	E-mail

Požadavek nad rámec přeplacených hodin musí být schvalován odpovědnými osobami Objednatele. Před zahájením činnosti si řešitel požadavku za ORBIT vyžádá toto schválení.

3.4 Osoby oprávněné hlásit požadavky

Osoby Objednatele oprávněné hlásit Závady a objednávat služby:

Jméno	Telefon	Mobil	E-mail
██████████	██████	██████	██████████
██████████	██████	██████	██████████
██████████	██████	██████	██████████

Každé hlášení musí obsahovat jednoznačnou identifikaci volajícího, jeho telefonní číslo a e-mailovou adresu Objednatele.

4 | Charakteristika systému

Níže uvedené systémy definují rozsah účinnosti servisní podpory poskytované Dodavatelem:

- Terminálové servery jejichž aktuální seznam je k dispozici v rámci Citrix Studio
- Virtuální desktopy jejichž aktuální seznam je k dispozici v rámci Citrix Studio
- Provozované servery Citrix Storefront, Citrix Delivery Controller
- Support servery pro naplánované úlohy a údržbu
- Citrix NS virtuální appliance pro přístup k Citrix prostředí
- Centrálně doručované aplikační portfolio provozované na platformě terminálových serverů
- Infrastrukturní servery
- Microsoft Exchange
- Server pro Microsoft Entra connect (ZELOS)
- M365 admin centra (Entra ID, SharePoint, Teams, OneDrive, Exchange online, Security)
- Hybrid Exchange konektor (IRISS)

5 | Požadovaná součinnost Objednatele

5.1 Závislost na službách Objednatele

ORBITem poskytované služby jsou kriticky závislé na službách uvedených v následující tabulce. Uvedené služby jsou v odpovědnosti a na náklady Objednatele.

Služba	Zodpovídá	Technický kontakt
LAN a DMZ		
Internetové připojení		
Vzdálený přístup pro administraci (VPN)		

Dále v odpovědnosti a na náklady Objednatele jsou zajišťovány obvyklé IT služby, které jsou nutné pro provoz podporovaných systémů, jako je např. síťová infrastruktura, virtualizační platforma, připojení a zabezpečení přístupu k Internetu, Active Directory, fyzický přístup ke spravovaným systémům.

5.2 Oznamování a schvalování odstávek

Délka trvání odstávky	Předstih oznámení odstávky	Schvaluje	Garantovaný čas pro schvalovací proces ³
Do 1 hod.	2 pracovní den předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den
Do 2 hod.	3 pracovní dny předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den
Nad 2 hodiny	5 pracovních dní předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den

5.3 Servisní okna

Úpravy na jednotlivých systémech probíhají vždy po předchozí dohodě s Objednatelem.

5.4 Vzdálený přístup

Vzdálený přístup ORBITu do Systémů Objednatele je poskytován standardní cestou prostřednictvím

6 | Ceny služeb

6.1 Hodinové sazby

Hodinové sazby nad rámec Paušální ceny za práce provedené bez ohledu na typ požadavku. Účtuje se každá započatá půlhodina.

- 2.500,- Kč bez DPH

V případě poskytování služeb na místě u objednatele je minimální účtovaná doba 2 hodiny plus cestovní náhrady.

6.2 Omezení služby

ORBITu vzniká automaticky nárok na vyvolání jednání o změně podmínek Smlouvy jako celku, pokud počet podporovaných serverů a dalších vyjmenovaných zařízení bude navýšen o více jak 10 %.