**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB**

**Číslo smlouvy Poskytovatele: 25SIT308**

**Číslo smlouvy Objednatele: 0148/00874680/2025**

dále jen „**Smlouva**“ uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi níže uvedenými smluvními stranami:

**(1) MITEL a.s.,** IČ 256 75 036, se sídlem Dobrušská 1797/1, 147 00 Praha 4, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedená u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 27511, za níž jedná Richard Mikeš, předseda představenstva, číslo účtuxxxxxxxxxxxx, email: info@mitel.cz

(dále jen *„***Poskytovatel***“*)

**(2)** **Centrum 83, poskytovatel sociálních služeb**, IČ 00874680, se sídlem Václavkova 950, 293 01 Mladá Boleslav, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. Pr/916, za níž jedná Mgr. Luďka Jiránková, ředitelka organizace, email: info@centrum83.cz

(dále jen „**Objednatel**“)

(Poskytovatel a Objednatel dále též jen společně jako „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

**PREAMBULE**

1. Účelem této Smlouvy je uspokojení potřeby Objednatele spočívající v odborném zabezpečení servisních služeb v oblasti IT a vedoucí k funkčnosti a bezpečnému provozu IT infrastruktury zajišťovaného Poskytovatelem.
2. **PODMÍNKY PLNĚNÍ SMLOUVY**
	1. Předmět Smlouvy. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat IT služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“) dle požadavků Objednatele na základě dílčích Objednávek zasílaných Objednatelem Poskytovateli prostřednictvím emailové komunikace na ***it-support@mitel.cz***, a závazek Objednatele za tyto Služby zaplatit.
	2. Cena. Objednatel se zavazuje uhradit fixní odměnu ve výši 28.950,- Kč bez DPH (slovy: Dvacet Osm Tisíc Devět set padesát Korun Českých) za každý jeden měsíc poskytovaných Služeb (dále jen „**Cena**“). Poskytovatel má povinnost vystavit na částku Ceny nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu a zaslat na email***: fakturace@centrum83.cz***
	3. Doba trvání Smlouvy. Smlouva je ujednána na dobu určitou v délce trvání dvou let (od 1. 10. 2025 do 30. 9. 2027).
	4. Ukončení Smlouvy. Smlouvu lze písemně ukončit dohodou smluvních stran nebo jednostrannou písemnou výpovědí, i bez uvedení důvodu, s dvouměsíční (2) výpovědní lhůtou.
	5. Běh lhůty. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.
3. **PRÁVA A POVINNOSTI**
	1. Poskytovaní Služeb. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby včas a v řádné kvalitě, při poskytování Služeb bude postupovat s náležitou odbornou péčí a profesionálně.
	2. Součinnost. Smluvní strany se zavazují poskytovat si vzájemnou součinnost. Objednatel je oprávněn v průběhu poskytování služeb kontrolovat kvalitu, způsob poskytování služeb a soulad se zadáním ve Smlouvě a dílčí Objednávky.
	3. Zásah do Služeb. Poskytovatel se vymiňuje, že by Objednatel jakkoliv zasahoval do Poskytovatelem poskytovaných Služeb.
	4. Servisní kalendář. Smluvní strany berou na vědomí, že Poskytovatel poskytuje Služby v rozmezí pracovních dnů (pondělí – pátek) od 8.00 do 16.00 (dále jen „**Servisní kalendář**“). Při hodinových sazbách za práci Poskytovatele se účtuje každá započatá půlhodina dle platného ceníků.
	5. Služby nad rámec rozsahu. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle ust. 1.1. této Smlouvy, se mohou Smluvní strany dohodnout na jejím provedení a na výši ceny za její provedení prostřednictvím emailové komunikace Odpovědných osob. Cena takto stanovená bude splatná na základě faktury.
	6. Služby mimo časový rozsah. V případě poskytování Služeb mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem nebo po vyčerpání hodin dle Servisní služby budou Služby poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové/denní sazby.
	7. Nadstandardní služby. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení požadavku, se mohou Smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Výše ceny či jiný způsob ceny bude sjednán předem prostřednictvím emailové komunikace Odpovědných osob. Cena takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
	8. Pověřené osoby. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tímto účelem.
		1. Pověřená osoba. Za Poskytovatele: xxxxxxx – technik, xxxxxxx – Technik, xxxxxxxx – projektový manažer, xxxxxxx - CTO
		2. Pověřené osoby. Za Objednatele: xxxxxxx – technik, xxxxxxxxxxx – zástupkyně ředitelky
	9. Prodlení. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakéhokoliv finančního plnění Poskytovateli podle této Smlouvy má Poskytovatel právo přerušit poskytování Služeb do zaplacení daného finančního plnění. V případě prodlení Objednatele se zaplacením Ceny delším než 30 dní, má Poskytovatel právo odstoupit od této Smlouvy. V případě odstoupení od Smlouvy nejsou Smluvní strany povinny vrátit si vzájemně poskytnutá plnění, tím není dotčen nárok na bezdůvodné obohacení.
	10. Smluvní pokuta z prodlení. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakéhokoliv finančního plnění, je Objednatel povinen Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
	11. Předcházení škodám. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
	12. Odpovědnost. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel nemůže a nikterak neodpovídá za důsledky související či jakkoliv vyplývající z neodborného učiněného pokynu ze strany Objednatele či Odpovědných osob Objednatele.
	13. Odpovědnost za data. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah, množství a stav dat Objednatele.
	14. Odpovědnost za vady. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady, k nimž došlo v důsledku jakékoliv manipulace s IT prvky zejména v důsledku úprav, doplňků nebo změn provedených Objednatelem nebo třetí osobou.
	15. Odpovědnost z pokynu. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel nemůže a nikterak neodpovídá za důsledky související či jakkoliv vyplývající z učiněného pokynu ze strany Objednatele či Odpovědných osob Objednatele.
	16. Ostatní služby. Objednatel se zavazuje v případě zájmu o zajištění bezpečnostního monitoringu, pronájmu výpočetního výkonu a dalších služeb či IT prvků, případně jiných dalších Poskytovatelem poskytovaných a nabízených služeb oslovit Poskytovatele.
4. **DŮVĚRNOST**
	1. Důvěrná informace. Každá Smluvní strana se zavazuje, že nezpřístupní, ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní, ani nepoužije:
5. Žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
6. Databázi zákazníků druhé Smluvní strany ani kontakty na ně,
7. Cenovou politiku druhé Smluvní strany,
8. Marketingovou strategii druhé Smluvní strany,
9. Informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích druhé Smluvní strany,
10. Způsob fungování podniku druhé Smluvní strany,
11. Strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry druhé Smluvní strany,
12. Informace nabyté v souvislosti s poskytováním Služeb pro jakoukoliv třetí stranu.

(dále jen „**Důvěrná informace**“)

* 1. Výjimka mlčenlivosti. Povinnosti mlčenlivosti podle čl. 3. odst. 3.1. této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
1. Druhá Smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace.
2. Právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci.
3. Takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
4. Je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
	1. Vyjmuté informace. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
	2. Zveřejnění stran. Smluvní strany si tímto vzájemně dávají souhlas k tomu, aby je druhá Smluvní strana uváděla jako svého partnera.
	3. Obchodní tajemství. Každá Smluvní strana bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství druhé Smluvní strany.
	4. Ochrana a oznamování. Každá ze Smluvních stran je povinna vynaložit alespoň stejné úsilí k ochraně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, jaké vynakládá ve vztahu ke svým vlastním informacím obdobné povahy, přičemž toto úsilí musí být vždy alespoň přiměřené. Jakékoli neoprávněné sdělení nebo ztráta Důvěrných informací sdělující Smluvní strany musí být této Smluvní straně okamžitě písemně oznámeno.
	5. GDPR. Budou-li pro Objednatele nebo jeho jménem během poskytování Služeb zpracovávány osobní údaje ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „**Nařízení**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o zpracování osobních údajů**“), zavazuje se Poskytovatel i Objednatelem postupovat v souladu s Nařízením i Zákonem o zpracování osobních údajů. Smluvní strany si poskytnou vzájemnou součinnost při plnění jakýchkoli povinností souvisejících s Nařízením a Zákonem o zpracování osobních údajů. Platnost tohoto ustanovení je vždy v souladu s platnou právní úpravou Nařízení a Zákonem o zpracování osobních údajů.
	6. Platnost ustanovení. Tento článek 3. této Smlouvy zůstane v platnosti po dobu deseti (10) let po uplynutí doby trvání nebo po ukončení této Smlouvy. Povinnost zachovávat důvěrnost ve vztahu k citlivým informacím a obchodnímu tajemství není časově omezena.
	7. Zákaz poškozování. Smluvní strany se dále zavazují druhou Smluvní stranu či jeho spolupracující partnery jakkoliv nepoškozovat, a to jak ve svém soukromém životě, tak i při další podnikatelské aktivitě.
	8. Rozsah povinnosti. Uvedená povinnost se vztahuje i na zaměstnance Objednatele či jiné osoby, které by se na poskytování služeb podíleli nebo měli z jednání či opomenutí Objednatele přístup k takovým informacím.
5. **ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**
	1. Odpovědnost za škodu. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Poskytovatelem Objednateli porušením povinnosti Poskytovatele uvedené v ust. 2.1. této Smlouvy.
	2. Vyšší moc. Smluvní strany neodpovídají za prodlení způsobené nepředvídatelnými okolnostmi nebo příčinami ležícími mimo jejich vliv v souladu s ustanovením § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Za okolnost vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny však pouze po dobu, co trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny. V případě, že je Objednatel v prodlení dle tohoto bodu Smlouvy déle než 20 dní a nezjedná nápravu ani do 20 dnů od písemného upozornění druhé Smluvní strany, může Poskytovatel vypovědět Smlouvu jako celek, a to s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
6. **SMLUVNÍ POKUTY**
	1. Porušení mlčenlivosti. V případě, že Smluvní strana poruší jakoukoliv svou povinnost mlčenlivosti uvedenou v článku 3. této Smlouvy, zavazuje se tato vydat veškerý prospěch z tohoto porušení druhé Smluvní straně a zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.
	2. Pokuta z prodlení. Za každé jednotlivé porušení povinnosti Objednatele dle ust. 1.2. této Smlouvy včas uhradit Fakturu, je Objednatel povinen Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
	3. Splatnost a náhrada škody. Smluvní pokuta, na kterou vzniká nárok podle této Smlouvy, je splatná do 10 pracovních dnů od data doručení písemné výzvy k platbě jednou Smluvní stranou adresovanou druhé Smluvní straně. Uhrazením smluvní pokuty není vyloučeno právo požadovat náhradu škody či újmy.
7. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
	1. Oznámení. Veškerá doručování, oznámení, úkony a jinou komunikaci mezi Stranami v souvislosti s touto Smlouvou budou Strany činit písemně a elektronicky v českém jazyce a budou doručována na adresu Strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy.
	2. Úplná dohoda. Tato Smlouva se řídí mimo svůj obsah také zákonem č. 89/2012 Sb. „Občanský zákoník“.
	3. Dodatky. Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemně odsouhlasenými a podepsanými dodatky.
	4. Smluvní strany berou na vědomí a prohlašují, že jsou jim známy účinky zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, kterými je kupující vázán. Prodávající souhlasí se zveřejněním celého znění této smlouvy vč. příloh a prohlašuje tímto, že smlouva ani její přílohy neobsahují obchodní tajemství.
	5. Účinnost. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv, zveřejnění provede objednatel.
	6. Stejnopisy. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý z účastníků Smlouvy obdrží po jednom (1) stejnopisu.
	7. Přílohy. Všechny následující přílohy jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

**PŘÍLOHA 1: Seznam a rozsah poskytovaných IT Služeb**

* 1. Podpisy. Strany shodně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísni za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 22.9.2025 V Praze dne 23.9.2025

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

za **MITEL a.s.**, za Centrum 83, p.s.s.

Richard Mikeš, předseda představenstva Mgr. Luďka Jiráková, ředitelka

**Příloha č. 1 – Seznam a rozsah poskytování IT Služeb**

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

MITEL a.s.

NABÍDKA č. 25VHM035

|  |  |
| --- | --- |
| Dodavatel: **MITEL a.s.****Dobrušská 1797/1****147 00 Praha 4**IČ: 25675036DIČ: CZ25675036 Telefon: +xxxxxxxxxxxxxMobil: +xxxxxxxxxxxx E-mail: info@mitel.czNabídka č.: **25VHM035**Forma úhrady: PříkazemDatum zápisu: 07.07.2025Platno do: | Odběratel: IČ: 00874680 DIČ: neplátce DPH**Centrum 83, poskytovatel sociálních služeb****Václavkova 950****293 01 Mladá Boleslav****Česko**Tel.: xxxxxxxxxx Jiránková - ředitelkaKonečný příjemce: Centrum 83, poskytovatel sociálních služebHavlíčkova 447Mladá Boleslav |
| Návrh na servisní podporu / měsíční sazba |
| Označení dodávky  | Množství | J.cena | Sleva | Cena | %DPH | DPH  | Kč Celkem |
| L2 - Konfigurační práce, v rozsahu 2 hodin měsíčně + 1x doprava (Po-Pá 8-16 hod CET)  | 1 x | 3 750,00 |  | 3 750,00 | 0% | 0,00 | 3 750,00 |
| L1 - HW/SW práce, V rozsahu 20 hodin měsíčně (Po-Pá 8-16 hod CET) | 1 x  | 20 000,00 |  | 20 000,00 | 0% | 0,00 | 20 000,00 |
| Pravidelná aktualizace koncových stanic vč. serveru | 1 x | 1 000,00 |  | 1 000,00 | 0% | 0,00 | 1 000,00 |
| Monitoring a vzdálený dohled, servery, aktivní prvky | 1 x | 1 000,00 |  | 1 000,00 | 0% | 0,00 | 1 000,00 |
| Vzdálené zálohování - do 800Gb | 1 x | 3 200,00 |  | 3 200,00 | 0% | 0,00 | 3 200,00 |
| Součet položek **CELKEM K ÚHRADĚ** | 28 950,00 | 0,00 |  28 950,00**28 950,00** |
| Ceny jsou uvedeny bez DPHNevyčerpané hodiny se nepřevádí do následujících měsícůČástka bude účtována za každý jeden měsíc poskytovaných služeb.Vystavil: xxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

Nevyčerpané hodiny se nepřevádí do následujících měsíců

Částka bude účtována za každý jeden měsíc poskytovaných služeb.

**Příloha č. 2 – Popis služeb a odpovědností**

1. Rozsah Služeb

Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb v rozsahu vymezeném touto Přílohou.

Služby, které mají být poskytovány, jsou:

1. Služba Centrální Helpdesk
2. Služba Desktop Management
3. Služba LAN Management
4. Služba Server Management
5. Služba Zálohování (Storage a Backup Management)
6. Specifikace zajišťovaných služeb

2.1 Služba Centrální Helpdesk

2.1.1 Služba se skládá z následujících služeb:

1. Služba Centrální Helpdesk, která zajišťuje jediný bod kontaktu v smluvně definovaném časovém rozmezí pro pracovníky Zákazníka, pokud jde o Zařízení, Software a související volání týkající se Informačních technologií (IT). To znamená, že služba se také poskytuje produktům a službám IT, které jsou mimo přímý rozsah odpovědnosti Poskytovatele podle této Smlouvy. Součástí služby je nástroj na evidenci všech volání a příprava podkladů pro reporting pro všechny služby podle této Smlouvy (ticketovací systém).
2. Centrální Helpdesk volání, kdy Poskytovatel přebírá odpovědnost za přijetí a realizaci řešení až do uzavření ticketu.

2.1.2 Ve službě jsou zahrnuty činnosti

pokrývající přijímání hlášení od uživatelů, jejich prvotní zpracování,

* řešení první úrovní podpory (L1)
* přiřazování jiných skupin/řešitelů (L2) na řešení v případě, že není/nebylo volání (požadavek/incident) řešeno první úrovní podpory.

Dále obsahuje i činnosti monitorování, eskalací a managementu všech incidentů a požadavků.

2.1.3 Centrální Helpdesk bude zajišťovat:

1. přijímání hlášení
2. evidenci hlášení
3. řešení hlášení
4. sledování hlášení
5. proaktivní aktualizaci údajů a
6. případnou eskalaci požadavků Zákazníka ve smyslu dohodnutých činností týkajících se Zařízení, instalovaného SW a Informačních technologií

2.1.4 Všechny požadavky Zákazníka

budou evidovány a vyřizovány v českém jazyce, volání ze strany zákazníka může být po předchozí výzvě zadáno i v anglickém jazyce. Centrální Helpdesk bude kategorizovat volání a požadavky ve struktuře:

1. Incident – žádost o odstranění Poruchy nebo problému
2. Požadavek na změnu

2.1.5 Volání budou přijímána:

1. Zadáním požadavku do ticketovacího systému emailem na adresu it-support@mitel.cz
2. Telefonicky, +420 326 325 324
	* 1. Rozdělení činností a odpovědností za službu:

| **Činnost** | **Odpovědný** |
| --- | --- |
| Nahlášení incidentu/požadavky dohodnutou formou | Zákazník |
| Přijímání, zpracování a řešení hlášení od uživatelů v rámci dohodnutého rozsahu služeb | Poskytovatel |
| Přijímání telefonátů a e-mailů a vytváření ticketů dohodnutou formou | Poskytovatel |
| Prvotní diagnostika a klasifikace ticketů (požadavek/incident) a rozhodnutí o postupu řešení | Poskytovatel |
| Směrování incidentů a požadavků poskytovatelů služeb třetích stran na jejich dodavatele | Poskytovatel/ Zákazník |
| Řešení incidentů a požadavků první úrovní podpory (1st Level Support – První úroveň podpory) | Poskytovatel |
| 1st Level Support: Jednoduché, základní konfigurace SW | Poskytovatel |
| 1st Level Support: Telefonická vysvětlení, rady uživatelům | Poskytovatel |
| 1st Level Support: Instruktáž uživatelů, konzultace, podání informací | Poskytovatel |
| 1st Level Support: Reset / Změna doménového hesla | Poskytovatel |
| Přiřazení skupiny, zodpovědného řešitele(ů), kde se bude daný ticket (požadavek, incident) řešit v případě, že není možné vyřešit první úrovní podpory | Poskytovatel |
| Eskalace a komunikace ohledně eskalací | Poskytovatel/ Zákazník |
| Monitorování incidentů a sledování dodržení parametrů jejich řešení | Poskytovatel |
| Akceptace řešení nebo odmítnutí řešení | Zákazník |

2.2 Služba Desktop Management

2.2.1 Předmětem této služby jsou následující zařízení:

a) **PC Desktop, pracovní stanice**, sestava z následujícího HW:

* jeden kus PC
* periférie (připojitelná zařízení na jakýkoli port PC, kompatibilní s příslušným hardwarovým a softwarovým vybavením počítače, např. PC myš)

b) **Notebook**, sestává z následujícího HW:

* jeden kus Notebook
* periférie (připojitelná zařízení na jakýkoli port NTB, kompatibilní s příslušným hardwarovým a softwarovým vybavením notebooku, např. docking station)

2.2.2 Desktop Management

Služba Desktop Management zahrnuje:

1. Evidenci HW, příslušenství, SW profilu
2. Přidělení a instalaci PC
3. Změny v konfiguraci nebo umístění PC techniky
4. Break & Fix - odstranění Poruchy a obnovení provozu Zařízení
5. Operation - Zajištění denního (rutinního) provozu včetně aktualizací OS a aplikačního vybavení

2.2.3 Operation – Zajištění denního (rutinního) provozu Zařízení

Služba zahrnuje:

1. Administraci a management operačního systému, systémového softwaru, utilit, systémových nástrojů
2. Administraci a management kancelářského balíku MS Office
3. Administraci a management Agenta antivirového softwaru
4. Instalaci opravných balíčků (patch, service pack) pro operační systém vzájemně odsouhlasených Zákazníkem a Poskytovatelem
5. Instalaci vyšších verzí a upgrade aplikačního softwaru, tvořícího součást softwarové konfigurace Zařízení, vzájemně odsouhlasených Zákazníkem a Poskytovatelem na základě doporučení poskytovatele
6. Dálkovou správu koncových stanic Poskytovatel realizuje doporučeným nástrojem zákazníka

2.2.4 Zálohování dat zařízení služby Desktop Management

Zálohování zařízení v rámci této služby zajišťuje Zákazník. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností Poskytovatel není zodpovědný za uživatelská data v zařízeních v rámci služby Desktop Management. V případě potřeby zajistí pracovník IT přenosné médium na dočasnou kopii dat během provádění změn.

2.2.5 Asset Management

Evidence a aktualizace potřebných údajů o Zařízení pro účely inventarizace, majetkové správy, jakož i pro účely zajištění provozu, údržby a servisu daných zařízení. Evidence bude obsahovat zejména údaje o:

1. sériovém čísle resp. jiném identifikačním údaji Zařízení
2. záruční době a záručních podmínkách Zařízení
3. aktuálním uživateli Zařízení a kontaktu na takového uživatele
4. přehledu Zařízení v zásobě

2.2.6 Rozdělení činností a odpovědností za službu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost** | **Odpovědný** |
| Určení a oznámení pracovního místa, které je předmětem dodávky služeb | Zákazník |
| Zpřístupnění pracovního místa, které je předmětem dodávky služeb | Zákazník |
| Definice HW konfigurací jednotlivě pro dohodnutá Zařízení | Zákazník |
| Definice procesu přidělování a odebírání HW od uživatelů | Zákazník |
| Definice SW profilu | Zákazník |
| Obstarávání a management licencí pro Desktop aplikace v návaznosti na evidenci instalace softwaru nad rámec dohodnuté základní části standardního SW profilu | Zákazník |
| Poskytnutí služby Změna hardwarové a softwarové konfigurace Zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Instalace, Změna, Odstranění Zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Odstranění, Poruchy a obnovení provozu Zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Zajištění denního (rutinního) provozu Zařízení | Poskytovatel |
| Pro službu Desktop Management - HW opravy zařízení v Majetku Zákazníka, které není v záruce a na které nemá Zákazník uzavřenou smlouvu o podpoře a údržbě Zařízení | Zákazník |
| Odpovědnost za uživatelská data v zařízení | Zákazník |
| Zajištění antivirového řešení | Poskytovatel |

2.3 Služba LAN Management

2.3.1 Předmětem této služby jsou následující LAN Zařízení (LAN HW):

1. Pasivní prvek
2. Aktivní prvek
3. Připojené PC
4. WAN přípojný bod (LAN síť připojená do WAN sítě Zákazníka)
5. Zajištění napájení LAN HW ve smyslu SLA (UPS)

2.3.2 LAN Management

Služba LAN Management zahrnuje:

1. Asset Management
2. Služby dodání, změny a výměny zařízení
3. Break & Fix - odstranění Poruchy a obnovení provozu Zařízení
4. Operation - Zajištění denního (rutinního) provozu Zařízení

2.3.3 Operation - Zajištění denního (rutinního) provozu Zařízení LAN

Služba zahrnuje:

1. Administraci a konfiguraci sítě LAN spojenou s připojováním a odpojováním uživatelů případně samotných Zařízení LAN
2. Zajištění provozu sítě LAN tak, že existující zařízení poskytne Zákazník a Poskytovatel zajistí jejich HW podporu (uptime), tj. výměnu HW v případě jeho poruchy, pokud je takové zařízení ve správě Poskytovatele
3. Monitoring sítě
4. Sledování přístupu do Internetu:
* Kontrola internetového provozu prostřednictvím příslušného SW
* Ukládání výstupních reportů
* Definice SW a výstupních reportů je v odpovědnosti Zákazníka

2.3.4 Rozdělení činností a odpovědností za službu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost** | **Odpovědný** |
| Poskytnutí služby Instalace LAN Zařízení | Poskytovatel/Zákazník |
| Poskytnutí služby Přemístění LAN Zařízení | Poskytovatel/Zákazník |
| Poskytnutí služby Změna hardwarové a softwarové konfigurace LAN Zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Odstranění a vyřazení LAN Zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Odstranění Poruchy a obnovení provozu LAN Zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Zajištění denního (rutinního) provozu LAN Zařízení | Poskytovatel |
| Příprava a oznámení požadavku na výměnu nebo doplnění LAN Zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí existujících Zařízení | Zákazník |
| Příprava a oznámení požadavku na doplnění LAN Zařízení | Zákazník |
| Podpora při specifikaci a designu technické architektury včetně dimenzování a výběru Zařízení LAN  | Poskytovatel |
| Zajištění Uptime pro LAN Zařízení | Poskytovatel |
| Správa a provoz zabudované strukturované kabeláže (vč. Poskytnutí kabeláže) | Zákazník |
| Zajištění správy a provozu primárního a záložního internetového připojení | Zákazník |

2.4 Služba Server Management

2.4.1 Předmětem této služby jsou následující komponenty:

1. Fyzický Server, sestává z následujícího HW:
2. Virtuální Server, sestává z následujících komponent:
* Procesor vCPU
* Paměť RAM (GB)

2.4.2 Local Server Management

Služba Local Server Management zahrnuje:

1. Asset Management
2. Poskytnutí, provoz, odinstalace Služby
3. Break & Fix - odstranění Poruchy a obnovení provozu
4. Operation - Zajištění denního (rutinního) provozu
5. Dohled nad funkcionalitou služby včetně notifikace o přerušení služby Zákazníkovi notifikačním emailem na IT manažera/Vedení společnosti

2.4.3 Operation - Zajištění denního (rutinního) provozu serveru (popis činností)

Služba zahrnuje:

a) Administraci a management operačního systému, systémového softwaru, utilit, systémových nástrojů

* Konfigurace a správa diskových subsystémů
* Vytváření, konfigurace a rušení přístupových účtů v OS
* Vytváření a rušení adresářových struktur
* Přidělování, odebírání a správa přístupových práv
* Správa bezpečnostní a skupinové politiky
* Rekonfigurace parametrů OS
* Kontrola systémových logů
* Plánovaný a neplánovaný shutdown, restart nebo start systému
* Backup a Restore systémového softwaru
* Provádění pravidelných a nepravidelných záloh systému
* Evidence a správa systému záloh
* Obnova systémového softwaru (OS + systémové utility)

b) Administraci a management Agenta antivirového softwaru

c) Administraci a management Agenta Management softwaru

d) Instalaci opravných balíčků (patch, service pack) pro operační systém vzájemně odsouhlasených Zákazníkem a Poskytovatelem

e) Instalaci vyšších verzí a upgrade, tvořícího součást softwarové konfigurace serveru, vzájemně odsouhlasených Zákazníkem a Poskytovatelem

f) Monitorování a kontrolu

* diskových subsystémů
* zaplňování diskových kapacit
* vytížení operační paměti a CPU
* výskytu varovných a chybových hlášení HW a OS
* provádění pravidelných záloh
* provádění pravidelných systémových procesů

g) Všechny servery budou nepřetržitě monitorovány příslušnou aplikací, pomocí které bude možné pravidelně, ať už e-mailem nebo umístěním a zpřístupněním přes webový portál, poskytovat Zákazníkovi jakýkoli parametr využití serveru (standardně je to využití procesoru a RAM, resp. využití zaplnění disků) na denní, týdenní nebo měsíční bázi. Tyto reporty budou poskytnuty v grafické nebo i v detailnější podobě ve formě tabulek s jasnou identifikací kritických parametrů.

2.4.4 Rozdělení činností a odpovědností za službu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost** | **Odpovědný** |
| Poskytnutí služby Asset Management | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Instalace Serveru | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Přemístění Serveru | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Odstranění a vyřazení Serveru | Zákazník/Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Odstranění Poruchy a obnovení provozu Serveru | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Zajištění denního (rutinního) provozu Serveru | Poskytovatel |
| Ukládání a archivace logů podle definice zákazníka | Poskytovatel |
| Pro službu Local Server Management - Poskytnutí Zařízení (HW) v souladu s dohodnutou konfigurací včetně licenčních práv na operační systém a spolu s péčí o životní cyklus tohoto zařízení. Zařízení je ve vlastnictví Zákazníka. | Zákazník |
| Zajištění Uptime pro všechny Servery a jiné komponenty centrální infrastruktury. | Zákazník |
| Zajištění HW podpory pro servery v majetku zákazníka | Poskytovatel |
| Zákazník odpovídá za škody, které způsobí v síti Internet nebo třetím osobám, a to zejména neoprávněným přístupem k informacím, neoprávněným přístupem do cizích systémů, rozesíláním nevyžádaných zpráv nebo jiným zneužíváním přístupu do sítě Internet nebo jiným neoprávněným jednáním. | Zákazník |
| Poskytnutí nástroje na sledování výkonnosti / využití serverů | Poskytovatel |
| Zajištění antivirového řešení | Poskytovatel/Zákazník |

2.5 Služba Storage a Backup Management

2.5.1 Storage a Backup

Služba Storage jako Služba zahrnuje:

a) poskytnutí služby podle výběru Zákazníka jako:

1. Operation – Zajištění denního (rutinního) provozu Zařízení
2. Break & Fix – odstranění Poruchy a obnovení provozu Zařízení
3. Incident management – odstranění incidentu a obnovení provozu Služby
4. Request management – instalace, změna, přidávání a odebírání alokovaných GB podle požadavků Zákazníka
5. Operation – Zajištění denního (rutinního) provozu Služby
6. Konfigurace a správa alokovaných GB podle požadavků Zákazníka
7. Vytváření, konfigurace a rušení přístupových účtů
8. Rekonfigurace parametrů
9. Kontrola systémových logů
10. Plánovaný a neplánovaný shutdown, restart nebo start
11. Odpojování a připojování systémů
12. Monitorování a kontrola výskytu varovných, chybových hlášení a provozních událostí
13. Incident management – odstranění incidentu a obnovení provozu Služby
14. Kontrola konzistence a obnovitelnosti záloh
15. Operation – Zajištění denního (rutinního) provozu Služby
16. Konfigurace parametrů pro zálohu a obnovu systému
17. Provádění pravidelných a nepravidelných záloh
18. Evidence a správa systému záloh

b) Reporting využití a alokace uložiště na denní bázi.

c) Zajištění dostupnosti služby v souladu s definovanými úrovněmi.

d) Dodržování zálohovacího plánu Zákazníka, který je průběžně aktualizován na Projektových setkáních poskytovatele a Zákazníka.

2.5.2 Rozdělení činností a odpovědností za službu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost** | **Odpovědný** |
| Definice alokace zálohovacího uložiště a retence, frekvence záloh na základě požadavků zákazníka | Poskytovatel / Zákazník |
| Poskytnutí služby Instalace zálohovacího systému | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Přemístění zálohovacího systému | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Doplnění nového HW zařízení případně doinstalování SW | Poskytovatel/Zákazník |
| Poskytnutí služby Změna hardwarové a softwarové konfigurace Uložiště/zálohování zařízení | Poskytovatel/Zákazník |
| Poskytnutí služby Odstranění Poruchy a obnovení provozu zálohování zařízení | Poskytovatel |
| Poskytnutí služby Zajištění denního (rutinního) provozu zálohování | Poskytovatel |
| Ukládání a archivace logů dle definice zákazníka | Poskytovatel |
| Zákazník není oprávněn provozovat v rámci Služeb Storage jako Služba obsah, který je v rozporu s právním řádem České republiky, normami příslušných orgánů EU a dobrými mravy | Zákazník |
| Poskytnutí nástroje na sledování využití kapacity | Poskytovatel |
| Frekvence a Retence záloh | Zákazník /Poskytovatel |