

Smlouva o poskytování IT služeb

1. Smluvní strany

Město Český Krumlov

sídlo: náměstí Svornosti 1, 381 01 Český Krumlov
zastoupené: Mgr. Daliborem Cardou, starostou města
IČ: 00245836
DIČ: CZ00245836
bankovní spojení: Komerční banka a.s., Český Krumlov
číslo účtu: 221 - 241/0100
osoby oprávněné jednat:
- ve věcech smluvních Mgr. Dalibor Carda, starosta města
- ve věcech technických Ing. Jan Lippl, vedoucí oddělení ICT

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

AutoCont CZ a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
zastoupená: Ladislav Kocour, na základě plné moci
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 6563752/0800,
osoby oprávněné jednat:
- ve věcech smluvních Ladislav Kocour, ředitel regionálního obchodního centra
- ve věcech technických Jaroslav Vaněček, projektový manažer

dále jen „Zhotovitel“ na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, tuto Smlouvu.

2. Definice pojmů

2.1. Význam použitých pojmů definuje příloha č. 4.

3. Předmět Plnění

- 3.1. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 1.
- 3.2. Předmětem plnění je Poskytování IT služeb spočívajících v kontrole, řešení Incidentů a údržbě Infrastruktury Objednatele. Konkrétní obsah Služeb včetně jejich parametrů je definován v Příloze č. 2.
- 3.3. Zhotovitel se zavazuje vypracovat Report po skončení každého tříměsíčního (3) období, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy. Zároveň je součástí plnění i pravidelná kvartální osobní „projektová“ schůzka v centrální provozovně Objednatele.
- 3.4. Služby vyjmuté z metrik SLA jsou definovány v Příloze č. 2.

4. Termíny Plnění

- 4.1. SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 2.

4.2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku 3 této Smlouvy bude Zhotovitel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři.

4.2.1. Servisní kalendář je definován takto:

- **Pracovní dny: 8.00 – 17.00 hod.**

5. Cena Plnění

5.1. Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 3 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši:

5.1.1. **52 000,- Kč (slovy: padesátdvatisíc bez DPH v intervalu 1x za kvartál (tři (3) měsíce) po dobu platnosti této smlouvy.**

5.2. Pro případ překročení počtu Požadavků resp. v případě poskytování plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude plnění poskytnuté Zhotovitelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové sazby uvedené v Příloze č. 2, část B. resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 2, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku, způsob objednání takovéto Služby je definován v Příloze č. 2, část B.

5.3. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu.

5.4. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu mimo Servisní kalendář a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální odměny příplatek specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy, způsob objednání takovéto Služby je definován v Příloze č. 2, část B.

5.5. 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. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

5.6. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.

6. Platební podmínky

6.1. Splatnost faktur

6.1.1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností čtrnáct (14) dnů od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že faktura vystavená Zhotovitelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Zhotoviteli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.

6.1.2. Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Zhotovitele.

6.2. Zhotovitel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých Služeb za tři měsíce, a to vždy za následující poskytované období. Zhotovitel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení posledního měsíce tříměsíčního období, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

Cenu Služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Zhotovitel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého (15) dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

7. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

- 7.1. Seznam Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č. 3.
- 7.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.3. Oznámení se považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

8. Místo Plnění

- 8.1. Místo Plnění
Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem Plnění předmětu Smlouvy je:
 - seznam provozoven Objednatele – viz Příloha č. 3.

9. Způsob Plnění

- 9.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - 9.1.1. Prostřednictvím Pracovníka Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele.
 - 9.1.2. Prostřednictvím Pracovníka Zhotovitele Vzdálenou správou.
 - 9.1.3. Prostřednictvím Pracovníka Zhotovitele formou telefonické konzultace, elektronické pošty, nebo webovým rozhraním (helpdesk).
 - 9.1.4. Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
- 9.2. Zhotovitel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, webovým rozhraním (helpdesk), nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- 9.3. Dopravu zajišťuje Zhotovitel.

10. Práva a povinnosti smluvních stran

- 10.1. Součinnost smluvních stran
Pro zajištění řádné realizace Služeb je Objednatel povinen poskytnout zejména následující součinnost:
 - 10.1.1. Přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Služeb podle této Smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků
 - 10.1.2. Určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele.
 - 10.1.3. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu Plnění.
 - 10.1.4. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 10.2. Práva a povinnosti Zhotovitele:
 - 10.2.1. Zhotovitel svolává ve spolupráci s Objednatелеm pravidelné kvartální schůzky, případně schůzky k řešení sporných otázek.
 - 10.2.2. Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.

- 10.2.3. Zhotovitel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.
 - 10.2.4. Zhotovitel je povinen v průběhu realizace Služeb předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění Smlouvy.
 - 10.2.5. Zhotovitel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů v rámci Plnění této Smlouvy.
 - 10.2.6. Zhotovitel se zavazuje nesdělovat třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele skutečnosti a údaje vztažené k předmětu plnění, týká se zejména přístupových hesel k serverům, přístupů do objektů, dat aplikací a programových kódů v majetku Objednatele.
- 10.3. Práva a povinnosti Objednatele:
- 10.3.1. V případě Monitorování a Vzdálené správy je Objednatelem zajištěn Vzdálený přístup Zhotovitele k Prvkům IT.
 - 10.3.2. Objednatel předává Zhotoviteli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu Plnění, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
 - 10.3.3. Objednatel svolává ve spolupráci se Zhotovitelem schůzky k řešení sporných otázek.
 - 10.3.4. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
 - 10.3.5. Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Zhotovitele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

11. Service desk

- 11.1. Zhotovitel zřídil pro Objednatele jednotné garantované kontaktní místo pro hlášení incidentů, nebo požadavků, tzv. Service desk.
- 11.2. Incident, nebo požadavek je možno hlásit: telefonicky, e-mailem, případně zapsáním do webového rozhraní (helpdesk).
- 11.3. Service desk garantuje přijetí a zpracování požadavků v termínech definovaných Pracovním kalendářem.
- 11.4. Service desk eviduje a poskytuje informace o aktuálním stavu požadavku a přiděleném řešiteli.
- 11.5. Kontaktní parametry Service desku Zhotovitele jsou specifikovány v Příloze č. 3.

12. Bezpečnost

- 12.1. Zhotovitel a Objednatel se dohodli, že v rámci Plnění této smlouvy jsou povinni zachovávat Obchodní tajemství. Obchodní tajemství, jsou veškeré informace obchodní, výrobní či technické povahy související s podnikem, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle podnikatele utajeny a podnikatel také odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje.
- 12.2. Porušení zachování Obchodního tajemství a mlčenlivosti, je důvodem pro okamžité rozvázání této smlouvy.
- 12.3. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli prostředky a součinnost pro udržení Infrastruktury a koncových zařízení v bezpečném stavu.
- 12.4. Zhotovitel ve spolupráci s Objednatelem provádí identifikaci, posouzení a ohodnocení rizik, řízení bezpečností, analýzy rizik, penetrační testy, bezpečnostní audity, havarijní plány a postupy, plány kontinuity a obnovy businessu, nebo krizové řízení bezpečnosti, provádí pravidelné proškolení zaměstnanců, uživatelů a administrátorů.
- 12.5. Řešitelé Zhotovitele a Objednatele, případně řešitelé třetích stran, přistupují do infrastruktury pomocí svého uživatelského jména a hesla, které je vždy vystaveno na konkrétního řešitele, tak aby bylo možno jej identifikovat.

- 12.6. U prvků infrastruktury, kde není možné jméno a heslo vázat na konkrétního řešitele, bude provedena změna hesla při rozvázání pracovního poměru s řešitelem či dodavatelem, nebo při přeřazení řešitele na jinou pracovní činnost v rámci organizace.
- 12.7. Zhotoviteli náleží za udržování a rozvoj bezpečnosti infrastruktury odměna.

13. Rozvoj infrastruktury

- 13.1. Zhotovitel se zavazuje navrhovat a provádět objednateli takový rozvoj a modernizaci infrastruktury, aby odpovídal požadavkům na provoz objednatele, bezpečnostním standardům a aktuálním trendům v rozvoji informačních technologií.
- 13.2. Zhotoviteli náleží za rozvoj infrastruktury odměna.

14. Licence výrobců software a hardware

- 18.1. Objednatel je povinen pokrýt příslušným počtem a typem licencí užívaný software a hardware v rámci jeho infrastruktury v souladu s licenčními podmínkami jejich výrobců.
- 18.2. Objednatel poskytuje Zhotoviteli přístup k držným licencím, ten se zavazuje užít licence pouze pro potřeby Objednatele.
- 18.3. Evidenci potřebného počtu, typu a dodání licencí provádí Objednatel.
- 18.4. Zhotovitel je nápomocen Objednateli v orientaci v licenčních podmínkách výrobců software a hardware. Za takovou pomoc náleží Zhotoviteli odměna.

15. Odpovědnost za škodu

- 15.1. Zhotovitel odpovídá Objednatelovi za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 15.2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Zhotovitelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
- 15.3. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
- 15.4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 15.5. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednatelovi.
- 15.6. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

16. Záruka

- 16.1. Na poskytované Služby, spotřební materiál a náhradní díly poskytuje Zhotovitel záruku v délce 24 měsíců.

17. Prodlení, sankce

- 17.1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
- 17.1.1. Objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně termínů dle čl. 4 o více než tři (3) Pracovní dny, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušení prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Zhotovitele spojené s tímto přerušením je Objednatel povinen uhradit.
- 17.2. Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Zhotovitele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:
- 17.2.1. Zhotovitel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zhotovitele, které by vedlo ke změně termínů dle odst. 4 o více jak tři (3) Pracovní dny, je Objednatel oprávněn zajistit si sám plnění těchto povinností a požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Zhotovitelem.
- 17.3. Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

18. Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

- 18.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran.
- 18.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na dobu 36 měsíců ode dne podpisu smlouvy.
- 18.3. Smlouvu s platností na dobu určitou může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 18.4. Skončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 18.5. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
- 18.5.1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 6 déle než 30 dnů.
- 18.5.2. Zhotovitel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 3 déle než 30 dnů.
- 18.6. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5. této Smlouvy za předmět Plnění realizovaný do konce běhu výpovědní lhůty.
- 18.7. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
- 18.7.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
- 18.7.2. druhá smluvní strana je v konkursním nebo vyrovnávacím řízení (bankrotu apod.), nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně)
- 18.7.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení vyrovnávacího nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

19. Závěrečná ustanovení

- 19.1. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním této smlouvy na webových stránkách Objednatele podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

- 19.2. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy a obchodním zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 19.3. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 19.4. Smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po jedné (1).
- 19.5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Přílohy:
- Příloha č. 1 – Seznam Prvků IT
 - Příloha č. 2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů, SLA
 - Příloha č. 3 – Seznam Kontaktů a provozoven
 - Příloha č. 4 – Definice pojmů

V Českém Krumlově dne 12. 04. 2016



Za Objednatele



V Českých Budějovicích dne 15. 4. 2016



Za Zhotovitele

Příloha č. 1 – Seznam Prvků IT

A. Provozovaná zařízení, ke kterým jsou poskytovány služby

Výrobce	Zařízení	Provozovaný počet	Využití, popis
FORTINET	Fortigate 110C	2	firewall, zapojení v clusteru
FORTINET	Fortianalyzer 200B	1	ukládání a vyhodnocování logů z firewallu
IBM	STORWIZE V7000	1	produkční storage
IBM	STORWIZE V3700	1	storage / zálohování
IBM	System Storage TS3100 Tape Library	1	zálohování
IBM	BladeCenter blade server H chassis	1	
IBM	Blade Server 1	1	virtualizace
IBM	Blade Server 2	1	virtualizace
IBM	Blade Server 3	1	virtualizace
IBM	Blade Server 4	1	fyzický nod Oracle
IBM	Blade Server 5	1	server pro TSM zálohování
IBM	Blade Server 6	1	server pro monitoring
Hewlett Packard	Switch ProCurve 5412zl Intelligent Edge	1	páteří switch hlavní serverovna
Hewlett Packard	Switch 2530-24G	3	switch serverovna doprava
JUNIPER	Switch EX2200-24P	2	switch radnice
JUNIPER	Switch EX2200-12T	1	switch ZUŠ Kostelní
APC	APC Smart-UPS RT 8000VA	1	serverovna, ups 1
APC	APC Smart-UPS RT 8000VA	1	serverovna, ups 2
ALCOMA	Alcoma IP Stack Module	1	rádiový propoj budov Kaplická – nám. Svornosti
ALCOMA	Alcoma IP Stack Module	1	rádiový propoj budov Kaplická – nám. Svornosti

B. Provozované technologie, ke kterým jsou poskytovány služby

Výrobce	Technologie	Popis
Oracle	Oracle Standard Edition	provozováno za využití MS clusteru (fyzický nod a virtuální „dvojče“)
VMware	VMware vSphere 6 Essentials PLUS KIT	virtualizované prostředí na 3 fyzických nodech s HA
Microsoft	Windows Server Standard 2003, 2008, 2012 R2	virtuální aplikační servery s uvedenými OS (aktuálně: 1x 2003, 1x 2008, 9x 2012 R2)
Microsoft	MS SQL, ActiveDirectory, filesystem, DNS, DHCP, WSUS, interní certifikační autorita	
CentOS	CentOS Linux	virtuální aplikační servery s uvedenými OS (4x)
IBM	zálohování Tivoli/TSM/FastBack	
IBM	IBM BigFix	systém pro centrální správu koncových stanic

Příloha č. 2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů, SLA

A. Obsah služeb, parametry služeb, cena služeb

Popis služeb		Kč celkem / kvartál
Číslo	Plánované / alokované služby v rámci kalendářního kvartálního období	Cena za službu
1	Monitorování infrastruktury dle Pracovního kalendáře, včetně systému pro automatizovaný monitoring, 1x za kvartál (tři měsíce) reporting.	2 000,- Kč
2	Předplacená údržba * a rozvoj v rozsahu 30 hodin 1x za kvartál (tři měsíce) . **	30 000,- Kč
3	Předplacený kredit na řešení Incidentů dle Pracovního kalendáře, včetně garance zahájení řešení požadavku v dané kategorii, v rozsahu 20 hodin 1x za kvartál (tři měsíce) . **	20 000,- Kč
CELKOVÝ KVARTÁLNÍ PAUŠÁL (BEZ DPH):		52 000,- Kč

* Činnosti v rámci běžné údržby (např. aktualizace systémů, aj.) vyžadujících odstávku systémů jsou prováděny mimo Pracovní kalendář.

** Nevyčerpané hodiny z předplaceného kreditu se převádějí do následujícího kvartálního období, nevyčerpané hodiny na konci ročního období propadají ve prospěch Zhotovitele.

A.1. Služba Monitorování infrastruktury obsahuje především:

- A.1.1. Denní kontrolu stavu Prvků infrastruktury formou notifikací na dohledový e-mail Zhotovitele (případně i e-mail Objednatele), nebo do centrálního systému automatizovaného monitoringu, v případě jeho využití.
- A.1.2. Denní kontrolu zálohování formou vzdáleného přístupu v případě, že notifikace zálohování nedorazí, nebo notifikace vykazují chyby.
- A.1.3. Neprodlené informování Objednatele o nefunkčnostech systémů, nebo jejich dílčích částí.
- A.1.4. Dohledové práce prováděné specialisty dohledového centra.
- A.1.5. **Zálohování Tivoli/TSM/FastBack:** Denní kontrolu průběhu zálohování virtuálních serverů a databází, neprodlené informování Objednatele o nefunkčnostech systému zálohování, nebo jeho dílčích částí.

A.1.6. Automatizovaný monitoring:

- A.1.6.1. Pro účely monitorování Infrastruktury a Prvků IT Objednatele se předpokládá využití nástroje pro automatizovaný monitoring, který by měl umožňovat:
 - Monitoring všech požadovaných hardware a software prvků infrastruktury s nezávislostí na sledovaném HW a SW (možnost budoucího rozšíření o další technologie),
 - neinvazivní monitoring klíčových Prvků IT nezávislý na Infrastruktuře,
 - vyhodnocování aktuálního stavu Prvků IT, služeb a závislostí Infrastruktury v reálném čase v rozsahu 24hodin/7dnů v týdnu,
 - výstup formou online zobrazení na externím webovém rozhraní,
 - obsluha a kontrola možná i z klientské aplikace pro mobilní telefony (OS Android),
 - online výstup v reálném čase formou e-mailových a SMS notifikací při výpadku klíčových Prvků IT či služeb Infrastruktury,
 - možnost proaktivní reakce na úrovni služby (např. restart/obnovení služby, automatizovaný restart Prvku IT či služby),
- A.1.6.2. Systém pro automatizovaný monitoring je poskytován formou služby - Objednatel nevlastní žádné licence ani hardware potřebný k provozu systému.
- A.1.6.3. Objednatel se zavazuje a je povinen strpět HW či SW systém pro automatizovaný monitoring ve své Infrastruktuře a to včetně úhrady případných nákladů na spotřebu elektrické energie tohoto

systému. Objednatel není bez souhlasu Zhotovitele oprávněn toto zařízení rozebírat, vypínat jej, odpojovat, zasahovat do instalovaného programového vybavení, nebo s ním jinak manipulovat. Další ustanovení se řídí Článkem této Smlouvy: 10. Práva a povinnosti smluvních stran.

A.1.6.4. Zhotovitel řeší kritické incidenty obdržené z automatizovaného monitoringu, v případě jeho využití, bez souhlasu s jejich řešením Objednatelem, zavazuje se však co nejdříve o takové situaci informovat Objednatele. Vnitřní inteligence programového vybavení automatizovaného monitoringu umožňuje řešení některých druhů incidentů tzv. automatizovanou opravou, taková oprava se bere, jako by byla fyzicky provedena Zhotovitelem a to včetně zahrnutí do vyúčtování za poskytnuté služby.

A.2. Služba Předplacená údržba a rozvoj obsahuje především:

A.2.1. Serverové technologie Microsoft (OS Windows Server, MS SQL, Active Directory, filesystem, DNS, DHCP, WSUS, interní certifikační autorita)

- Údržbu systémů a konzultace k uvedeným systémům Microsoft.
- Řešení technických problémů, které se vyskytnou při provozu uvedených systémů Microsoft a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný a okamžitý servisní zásah pracovníka Zhotovitele.
- Odstranění známých chyb, kontrolu logů, diagnostiku funkčnosti, kontrolu prostředků uvedených systémů Microsoft.
- Optimalizaci, změny konfigurace uvedených systémů Microsoft dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.
- Instalaci aktualizací, instalaci programových oprav (instalace opraveného balíčku apod.), pokud je pro prostředí významná.
- Rekapitulace činností – reporting.
- Odborné práce prováděné certifikovanými specialisty Microsoft.

A.2.2. VMware

- Údržbu systému serverové virtualizace a konzultace k systému virtualizace.
- Řešení technických problémů, které se vyskytnou při provozu systému virtualizace a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný a okamžitý servisní zásah pracovníka Zhotovitele.
- Odstranění známých chyb, kontrolu logů, diagnostiku funkčnosti, kontrolu stavu prostředků HW a SW systému virtualizace.
- Optimalizaci, změny konfigurace (např. deploy virtuálních serverů, úprava parametrů virtuálních serverů, konsolidace dat na datastore, aj.) dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.
- Instalaci aktualizací, instalaci programových oprav (instalace opraveného balíčku apod.), pokud je pro prostředí významná.
- Rekapitulace činností – reporting.
- Telefonické konzultace k systému zálohování.
- Odborné práce prováděné certifikovanými specialisty VMware.

A.2.3. Oracle

- Údržbu databázového systému a konzultace k databázovému systému.
- Řešení technických problémů, které se vyskytnou při provozu databázového systému a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný a okamžitý servisní zásah pracovníka Zhotovitele.
- Odstranění známých chyb, kontrolu logů, diagnostiku funkčnosti, kontrolu prostředků HW a SW databázového systému.
- Optimalizaci, změny konfigurace (např. instancí a úpravy parametrů, editace uživatelů, aj.) dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.
- Instalaci aktualizací, instalaci programových oprav (instalace opraveného balíčku apod.),

pokud je pro prostředí významná.

- Testy konzistence databáze, testy obnovy záloh.
- Rekapitulace činností – reporting.
- Odborné práce prováděné certifikovanými specialisty Oracle.

A.2.4. Zálohování Tivoli/TSM/FastBack

- Údržbu systému zálohování a konzultace k systému zálohování.
- Řešení technických problémů, které se vyskytnou při užívání systému zálohování a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný a okamžitý servisní zásah pracovníka Zhotovitele.
- Odstranění známých chyb, kontrolu logů, diagnostiku funkčnosti, kontrolu prostředků HW (včetně kontroly zálohovacích médií) a SW systému zálohování.
- Optimalizaci, změny konfigurace systému zálohování dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.
- Instalaci aktualizací, instalaci programových oprav (instalace opraveného balíčku apod.), pokud je pro prostředí významná.
- Testy konzistence záloh, testy obnovy záloh.
- Rekapitulace činností – reporting.
- Odborné práce prováděné certifikovanými specialisty Tivoli.

A.2.5. Systém IBM BigFix

- Údržbu systému IBM BigFix a konzultace k systému IBM BigFix.
- Řešení technických problémů, které se vyskytnou při užívání systému, jejichž řešení nevyžaduje mimořádný a okamžitý servisní zásah pracovníka Zhotovitele.
- Odstranění známých chyb, kontrolu logů, diagnostiku funkčnosti.
- Optimalizaci, změny konfigurace systému dle požadavků Objednatele (např. příprava distribučních balíčků, aj.), změny konfigurace v důsledku změn systémů.
- Instalaci aktualizací, instalaci programových oprav (instalace opraveného balíčku apod.), pokud je pro prostředí významná.
- Rekapitulace činností – reporting.
- Odborné práce prováděné certifikovanými specialisty IBM BigFix.

A.2.6. Fortinet

- Údržbu systémů a konzultace k systémům Fortigate a Fortianalyzer.
- Řešení technických problémů, které se vyskytnou při provozu systémů a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný a okamžitý servisní zásah pracovníka Zhotovitele.
- Odstranění známých chyb, kontrolu logů, diagnostiku funkčnosti, kontrolu prostředků HW a SW.
- Optimalizaci, změny konfigurace (např. objektů, adres, politik, aj.) dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.
- Instalaci aktualizací, instalaci programových oprav (instalace opraveného balíčku apod.), pokud je pro prostředí významná.
- identifikaci, posouzení a ohodnocení rizik, řízení bezpečností, analýzy rizik, penetrační testy, bezpečnostní audity.
- Rekapitulace činností – reporting.
- Odborné práce prováděné certifikovanými specialisty Fortinet.

A.2.7. HW (servery a storage IBM, switche HP a JUNIPER, UPS APC, antény ALCOMA)

- Údržbu Prvků infrastruktury uvedených výrobců a konzultace k Prvkům infrastruktury uvedených výrobců.

- Řešení technických problémů, které se vyskytnou při užívání Prvků infrastruktury uvedených výrobci a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný a okamžitý servisní zásah pracovníka Zhotovitele.
- Odstranění známých chyb, kontrolu logů, diagnostiku funkčnosti, kontrolu prostředků HW a SW.
- Optimalizaci, změny konfigurace dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.
- Instalaci aktualizací (včetně aktualizace firmware), instalaci programových oprav (instalace opraveného balíčku apod.), pokud je pro prostředí významná, restart Prvků infrastruktury.
- Rekapitulace činností – reporting.
- Odborné práce prováděné certifikovanými specialisty IBM a HP.

A.2.8. Operační systémy Linux

- Optimalizaci, změny konfigurace provozovaných serverů s OS Linux dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.

A.2.9. Ostatní činnosti

- Zhotovitel je nápomocen Objednateli v orientaci v licenčních podmínkách výrobců software a hardware.
- Zhotovitel konzultuje s Objednatelem další vhodné úpravy a rozvoj IT infrastruktury, navrhuje ve spolupráci s Objednatelem vhodná řešení.

A.3. Ostatní ujednání k obsahu a parametrům služeb

- A.3.1.** Součástí měsíčního plnění Zhotovitelem, je pravidelná kvartální osobní „projektová“ schůzka v centrální provozovně Objednatele. Na schůzce budou mimo jiné řešeny reporty z monitoringu Infrastruktury za předcházející období, vyhodnoceno řešení Incidentů za předcházející období a naplánována údržba a rozvoj Infrastruktury na období následující.

B. Jednotkové sazby nad rámec předplaceného kreditu

CENY GARANTOVANÝCH SLUŽEB EXPERTNÍ PODPORY			
Číslo	Typ požadavku	Kategorie	Cena Kč bez DPH/hod
1	Servisní požadavek	kritický	1100,- Kč
2	Servisní požadavek	urgentní	1100,- Kč
3	Servisní požadavek	běžný	1100,- Kč
4	Servisní požadavek	údržba	1100,- Kč

B.1. Ostatní ustanovení k jednotkovým sazbám

- B.1.1.** Sazby jsou hodinové bez DPH, nejmenší možná účtovatelná položka je 0,5hod.
- B.1.2.** Objednávka služeb, které nepokrývá předplacený kredit, bude vždy uskutečněna před započítáním poskytování služeb Zhotovitelem, písemnou formou - e-mail či webové rozhraní. V případě nenadálého incidentu s kritickým dopadem na funkčnost systému, je možné objednávku vyhotovit dodatečně, v průběhu, nebo po dokončení prací Zhotovitelem.
- B.1.3.** Rozvojové konzultace jsou zdarma, za předpokladu, že konzultovaný rozvoj bude řešen Zhotovitelem této servisní smlouvy.
- B.1.4.** Jednotkové sazby za práce Zhotovitele mimo Servisní kalendář se automaticky navyšují o 50% a pro práce mimo Pracovní den o 75%. Takové práce však musejí být písemně schváleny Objednatelem.

C. Priority požadavků a SLA

Požadavek			SLA přijetí		SLA zahájení řešení	SLE vyřešení	Garance SLA
Číslo	Typ požadavku	Kategorie	Telefonicky	Elektronicky			
1	Servisní požadavek	kritický	ihned	1h	4 hodiny	BE	ano
2	Servisní požadavek	urgentní	ihned	1h	24 hodin	BE	ano
3	Servisní požadavek	běžný	ihned	1h	48 hodin	BE	ano
4	Servisní požadavek	údržba	ihned	1h	15 dnů	BE	ano

C.1. Ostatní ustanovení k SLA

- C.1.1.** Primární způsob zahájení řešení je formou zabezpečeného Vzdáleného připojení, případně formou telefonické konzultace.
- C.1.2.** Požadavky zadané mimo Pracovní kalendář, budou řešeny následující pracovní den Pracovního kalendáře.
- C.1.3.** Doba garantovaného zahájení řešení se může prodloužit v důsledku:
- událostí vyšší moci (překážka na cestě, nepříznivé počasí atd.).
 - nesprávného, nebo neadekvátního přístupu Objednatele.
 - neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele.
 - nedostupnosti prvku nebo náhradního dílu či software
 - požadavku vzneseného třetí stranou.
 - garance času opravy třetí stranou.
 - nesprávného, nebo neadekvátního přístupu třetí strany.

- neposkytnutí součinnosti třetí stranou

D. Eskalace požadavku

1. Objednatel definované Kontaktní osoby (Příloha č. 3) kontaktují Objednatele dle Kontaktů pro zadávání Požadavků (Příloha č. 3)
2. Při hlášení Požadavku je třeba na vyžádání poskytnout kontaktnímu místu definované informace (název Objednatele, číslo smlouvy, jméno Kontaktní osoby, funkci, telefon a email a popis problému / žádosti o podporu)
3. Spolu s Požadavkem si Kontaktní osoba Objednatele zvolí v případě Servisního požadavku i kategorii daného Požadavku (dle kritičnosti a požadovaného SLA).
4. Požadavek zadaný Kontaktní osobou Objednatele přijme pracovník kontaktního místa a do doby převzetí Požadavku potvrdí příjem pomocí elektronické pošty či webového rozhraní (helpdesk) a vytvoří v zákaznickém systému incident odpovídající Požadavku. Kontaktní osoba Objednatele následně obdrží ID identifikační číslo, které jednoznačně identifikuje tento Požadavek.
5. Požadavek je z kontaktního místa předán konkrétnímu expertnímu řešiteli.
6. Kontaktní osoba, nebo Řešitel do doby zahájení řešení kontaktuje Kontaktní osobu Objednatele pomocí telefonu, emailu, či webového rozhraní (helpdesk) a zahajuje řešení Požadavku dle garantovaných metrik.
7. Řešitel řeší Požadavek do doby vyřešení. O úspěšném vyřešení informuje Kontaktní osobu Objednatele formou elektronické pošty či webového rozhraní (helpdesk).
8. Požadavek se považuje za vyřešený, je-li akceptován Objednatel formou podepsané servisní zakázky Zhotovitele, nebo potvrzený Objednatel pomocí elektronické pošty Zhotoviteli.

E. Součinnost

1. Pro poskytování služeb technické podpory je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů, dále přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým prostředkům, na nichž bude poskytována podpora a zajištění vzdáleného přístupu k IT infrastruktuře po dobu platnosti smluvního kontraktu.
2. V rámci řešení některých typů požadavků (např. v rámci podpory při havarijních situacích) může být Kontaktní osoba, zaměstnanec, nebo třetí strana Objednatele požádán (a) o provedení činností k vymezení incidentu / problému tak, jak bylo navrženo podporou Zhotovitele. Činnosti k vymezení incidentu / problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Dále může být Kontaktní osoba, zaměstnanec, nebo třetí strana Objednatele též požádán (a) o provedení činností vedoucích k řešení incidentu / problému, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.

F. Prodloužení doby zahájení řešení

1. V rámci řešení některých požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu servisní podporou výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).
2. Při výjezdu k Objednatelovi, je doba řešení posunuta o čas technika na cestě do provozovny Objednatele.

G. Služby vyjmuté z metrik SLA

Zhotovitel plní pouze roli integračního partnera a řešitele bez smluvní garance termínu v těchto oblastech:

1. ISP a poskytované připojení k internetu.
2. Prvky, které nejsou majetkem a ve správě Objednatele, typicky zařízení a technologie Zhotovitelů třetích stran (např. centrální správní úřady)
3. Informační systémy třetích stran.
4. Zařízení třetích stran, na které je poskytována podpora třetích stran, typicky záruční a pozáruční podpora s garancí času opravy třetí stranou.
5. Koncová zařízení Objednatele.
6. Všechna zařízení a SW, u kterých není možno z povahy věci a s přihlédnutím k fyzickému stavu, stáří, dostupnosti náhradních dílů nebo náhradních zařízení.
7. Požadavky zadané třetími stranami.
8. Problémy, na které byl Objednatel opakovaně upozorněn Zhotovitelem, avšak nejsou dále řešeny Objednatelem.

Příloha č. 3 – Seznam kontaktů a provozoven

A. Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

A.1. Kontakt pro zadávání Požadavků

e-mail: dispecink.ic@autocont.cz
tel: 910 971 513
webové rozhraní (helpdesk): <http://servis.autocont.com>

A.2. Kontaktní osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: *Ing. Jan Lippl*
role: *vedoucí oddělení informatiky*
e-mail: *jan.lippl@mu.ckrumlov.cz*
tel: *+420 380 766 713*
mobil: *+420 777 478 471*
adresa: *Kaplická 439, 381 01, Český Krumlov*

Jméno, Příjmení: *Ing. Aleš Borovka*
role: *informatik*
e-mail: *ales.borovka@mu.ckrumlov.cz*
tel: *+420 380 766 106*
mobil: *+420 777 481 589*
adresa: *Kaplická 439, 381 01, Český Krumlov*

Jméno, Příjmení: *Bc. Tomáš Kubát*
role: *informatik*
e-mail: *tomas.kubat@mu.ckrumlov.cz*
tel: *+420 380 766 107*
mobil: *+420 602 491 505*
adresa: *Kaplická 439, 381 01, Český Krumlov*

B. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

B.1. Oprávněné osoby Zhotovitele:

Jméno, Příjmení: *Ladislav Kocour*
role: *ředitel regionálního obchodního centra*
e-mail: *ladislav.kocour@autocont.cz*
tel: *910 973 910*
mobil: *602 682 692*
adresa: *Pražská 2239/16, 370 04 České Budějovice*

B.2. Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: *Mgr. Dalibor Carda*
role: *starosta města*
e-mail: *dalibor.carda@mu.ckrumlov.cz*
tel: *+420 380 766 100*
adresa: *náměstí Svornosti, 381 01, Český Krumlov*

C. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních pověření jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

C.1. Odpovědné osoby Zhotovitele:

Jméno, Příjmení:	Jaroslav Vaněček
role:	výkonný projektový manažer
e-mail:	jaroslav.vanecek@autocont.cz
tel:	910 978 553
mobil:	602 244 351
adresa:	Pražská 2239/16, 370 04 České Budějovice

C.2. Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení:	<i>Ing. Jan Lippl</i>
role:	<i>vedoucí oddělení informatiky</i>
e-mail:	<i>jan.lippl@mu.ckrumlov.cz</i>
tel:	<i>+420 380 766 713</i>
mobil:	<i>+420 777 478 471</i>
adresa:	<i>Kaplická 439, 381 01, Český Krumlov</i>

D. Provozovny Objednatele

- náměstí Svornosti 1, 381 01, Český Krumlov
- Kaplická 439, 381 01, Český Krumlov

Příloha č. 4 – Definice pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován v následujících bodech.

Business Day (zkráceně BD) – pracovní den.

Best Effort (zkráceně BE) – Zhotovitel provede Incident nebo Požadavek bez zbytečného odkladu.

Člověkohodina - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

Člověkodenní - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.

Doba odezvy (Response time – R) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

Dopravné – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa určeného Objednatelem a dopravu zpět a ztrátu času na cestě při dopravě.

Incident - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT.

Infrastruktura – souhrn zařízení, software a prvků potřebných pro chod informačních technologií.

Koncová zařízení - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).

Monitorování - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.

- Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - žádost o poskytnutí konzultace
 - žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT

Pracovní den – pondělí až pátek, pokud není den státem uznaným svátkem nebo dnem pracovního volna v České republice.

Servisní (Pracovní) kalendář – období kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu.

Priorita Incidentu - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

Prvek IT - zařízení (server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

Příloha – Nedílná součást této Smlouvy.

Report – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

Řešitel – Pracovník Zhotovitele, podílející se na řešení Požadavku.

Service desk – jednotné kontaktní místo pro zadávání Incidentu nebo Požadavku.

SLA – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.

Správa a údržba - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se

pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.

Telefonická konzultace (hotline) – konzultace poskytované Telefonicky Zhotovitelem Objednateli. Jedná se o takové konzultace, k nimž není nutný přístup do IS Objednatele.

Vzdálená správa – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Zhotovitele.

Vzdálený přístup, Vzdálené připojení – připojení z provozovny Zhotovitele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

Změna - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).