

Smlouva o dílo

uzavřená dle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění
a dle zákona č. 121/2000 Sb. autorského zákona v platném znění.

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

statutární město Brno
Zastoupené: Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem
Se sídlem: Dominikánské náměstí 1
601 67 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka
Hilleho 6, 602 00 Brno
Číslo účtu: 7510006658/5400

Ve věcech technických je oprávněn jednat: Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB

Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D., 1. náměstek primátora
Číslo smlouvy: **531 405 4144**

Zhotovitel:

AutoCont CZ a.s.
Zastoupená: Ing. Jaroslav Biolek, předseda představenstva
Se sídlem: Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, PSČ 702 00
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Společnost zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 814
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 5209452/0800

Ve věcech technických je oprávněn jednat: Věroslav Pavlíček, pavlicek@autocont.cz, tel.: 728 929 629

Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Věroslav Pavlíček, pavlicek@autocont.cz, tel.: 728 929 629
Číslo smlouvy: RCJ-2014-Z266

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Zhotovitel.

Článek 2

Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je obnovení technické podpory výrobce (maintenance) a dodání licencí aplikace CA ServiceDesk a využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele při instalaci a konfiguraci a dále poskytování maintenance aplikace CA ServiceDesk na základě požadavků Objednatele. Tato smlouva o dílo (dále jen Smlouva) stanovuje podmínky a pravidla zhotovení díla v rozsahu definovaném v odst. 2.2. této Smlouvy. Instalací se pro účely této Smlouvy rozumí nasazení informačního systému na technické zařízení Objednatele. Implementací se rozumí nastavení uživatelských parametrů informačního systému podle požadavků Objednatele a provedení všech činností nezbytných pro řádné užívání informačního systému v prostředí Objednatele.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Zhotovitele provést instalaci a konfiguraci licencí aplikace CA ServiceDesk a poskytovat Objednateli maintenance aplikace CA ServiceDesk dle odst. 2.3. této Smlouvy, a to v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Zhotoviteli cenu díla stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jeho řádné provedení.
- 2.3. Dílem se rozumí veškerá činnost Zhotovitele dle této Smlouvy, tzn. provedení fází a do nich spadajících činností dle přílohy č. 2 *Harmonogram plnění a platební milníky* směřujících k dosažení funkčních vlastností implementovaného informačního systému uvedených v příloze č. 1 *Specifikace díla* a upřesněných podle požadavků Objednatele v *Detailním návrhu systému*, jako výstupu fáze *Návrh řešení*, a to bez ohledu na to, zda má výsledek této činnosti Zhotovitele charakter díla ve smyslu §2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), nebo autorského díla ve smyslu §2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění (dále jen „autorský zákon“). Maintenance aplikace CA ServiceDesk bude poskytována dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy a v Příloze č. 4 této Smlouvy.

Článek 3

Termín a místo plnění

- 3.1. Dodat, instalovat a konfigurovat licence aplikace CA ServiceDesk u Objednatele podle odst. 2.1 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje splnit do 15 dnů. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby maintenance dle této Smlouvy specifikované v Příloze č.1.
- 3.2. Zhotovitel se zavazuje provést celé dílo po jednotlivých fázích uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy a to v termínech uvedených v této příloze. Zhotovitel je povinen v rámci provádění díla postupovat takovým způsobem, aby veškeré fáze (dílčí plnění) na sebe plynule navazovaly.
- 3.3. Objednatel nepřipouští jakékoliv odchylky od sjednané doby plnění díla jako celku dle odst. 3.1. Termíny předání a převzetí jednotlivých fází (dílčích plnění) mohou být upraveny písemnou dohodou osob oprávněných jednat ve věcech technických.
- 3.4. Způsob předání a převzetí plnění Zhotovitele je popsán v čl. 7 této Smlouvy.
- 3.5. Místem plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna.
- 3.6. Dojde-li k prodlení Zhotovitele z důvodu vyšší moci, za kterou smluvní strany uznávají nepředvídatelné okolnosti stojící mimo dispozici Zhotovitele, které nebylo možno odvrátit ani s vynaložením úsilí k zabránění nebo zmírnění následků, které nelze na Zhotoviteli spravedlivě požadovat, zavazují se strany uzavřít dodatek Smlouvy a upravit tak tento smluvní vztah přiměřeně konkrétním okolnostem vyšší moci tak, aby bylo dosaženo účelu

této Smlouvy.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za řádné a včasné dodání, instalaci a konfiguraci licencí aplikace CA ServiceDesk dle čl. 2 této Smlouvy se stanovuje dohodou smluvních stran ve výši:

Celková cena bez DPH:	1 052 500,00 Kč
DPH (21%):	221 025,00 Kč
celková cena včetně DPH:	1 273 525,00 Kč

Cena za poskytování maintenance aplikace CA ServiceDesk specifikované v Příloze č.1 a dle čl. 2 této smlouvy činí:

Cena bez DPH:	681 000,00 Kč
DPH (21%):	143 010,00 Kč
Cena včetně DPH:	824 010,00 Kč

- 4.2. Cena dle odst. 4.1. této Smlouvy, je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Zhotovitelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.3. V případě jiné sazby DPH bude Zhotovitel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Jednotlivá dílčí plnění vymezená jako Platební milníky v příloze č. 2 této Smlouvy, jež představují ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o dani z přidané hodnoty) samostatná zdanitelná plnění, se považují za uskutečněná dnem převzetí příslušné fáze dle čl. 7 této Smlouvy.
- 5.2. Zhotoviteli vzniká právo fakturovat plnění za jednotlivé uskutečněné fáze dle odst. 5.1., tj. vystavit daňový doklad Objednateli ve výši sjednané za příslušnou fází v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.4. Splatnost faktur (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v rozsahu a čase, jak je sjednáno v příloze č. 3.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Zhotovitel je povinen v průběhu provádění díla neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby v provádění díla mohlo být pokračováno řádně.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Závazek Zhotovitele provést dílo jako celek podle této Smlouvy je splněn řádným a včasným ukončením díla a jeho úspěšným protokolárním předáním Objednateli, který převzetí díla stvrdí podpisem Protokolu o závěrečné akceptaci díla jako celku, jak je uvedeno v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 7.2. Předání a převzetí všech dílčích plnění (fází) vymezených v příloze č. 2 této Smlouvy bude probíhat postupně dle termínů dohodnutých v této příloze a je splněno jejich řádným ukončením a úspěšným protokolárním předáním a převzetím Objednatelem.
- 7.3. Úspěšným protokolárním předáním a převzetím díla nebo jeho části (fáze) se rozumí jeho předání a převzetí bez vad a nedodělků bránících řádnému užívání díla ve shodě se sjednaným účelem dle odst. 2.1.
- 7.4. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.4.1. Současně s předáním plnění Zhotovitelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Zhotovitelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 7.4.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění stvrdí svým podpisem převzetí plnění bez výhrad (akceptace), převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
 - 7.4.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad nebránících převzetí a Zhotovitel je povinen výhrady vypořádat v následující fázi. V případě akceptace celého předmětu Smlouvy není možné převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou).
 - 7.4.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí a Zhotoviteli bude poskytnuta přiměřená lhůta k jejich odstranění a dohodnut nový termín předání plnění.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Dojde-li v průběhu plnění ke změně obsahu, času, rozsahu nebo jiných podstatných náležitostí plnění, popř. ke změně dílčího plnění převzatého v rámci Smlouvy podle čl. 7, mají Zhotovitel a Objednatel právo předložit návrh na změnu formou změnového řízení.
- 8.2. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní

straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy.

- 8.3. Zhotovitel zpracuje v součinnosti s Objednatel podklady na změnové řízení.
- 8.4. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy popř. do již převzatého dílčího plnění (fáze).
- 8.5. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován Zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 8.6. Pokud má změna dopad do plnění již převzatého dle čl. 7 a nemá dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného protokolu podepsaného osobou oprávněnou jednat ve věcech technických za obě smluvní strany.
- 8.7. Zhotovitel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 8.8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Zhotovitel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.

Článek 9

Odpovědnost za vady díla, sankční ujednání

- 9.1. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo bude mít vlastnosti potřebné k dosažení účelu této Smlouvy a bude provedeno v souladu s veškerými právními předpisy a normami, které se na dílo vztahují.
- 9.2. Zhotovitel odpovídá za vady, které má dílo v době jeho předání Objednateli – zjevné vady je Objednatel povinen vytknout při převzetí díla nebo jeho části, vady skryté je Objednatel povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 9.3. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku za jakost díla dle občanského zákoníku v délce 24 měsíců, která začíná plynout ode dne protokolárního ukončení díla dle odst. 7.1.
- 9.4. Práva z odpovědnosti za vady díla se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 9.5. Zhotovitel se zavazuje bezodkladně po vytknutí vad bezplatně odstranit případné vady díla. Nebudou-li vady Zhotovitelem v takto stanovené lhůtě odstraněny, má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli náhradu škody a právo odstoupit od smlouvy či její části.
- 9.6. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Zhotovitele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.7. V případě prodlení Zhotovitele týkajícího se předání plnění díla nebo jeho části (fáze) vztahované k Platebnímu milníku v termínu uvedeném v příloze č. 2 Smlouvy jako Termín ukončení fáze, uhradí Zhotovitel smluvní pokutu za prodlení s plněním ve výši 0,05 % z ceny včas nedodaného plnění za každý i započatý den po tomto termínu, maximálně však do výše ceny včas nedodaného plnění. K předání plnění musí dojít v souladu s odst. 7.4. této Smlouvy.
- 9.8. V případě prodlení Zhotovitele s předáním plnění díla nebo jeho části (fáze) delším než 30 dnů má Objednatel právo od Smlouvy odstoupit, v tomto případě nemá Zhotovitel nárok na úhradu jakýchkoliv plnění z předmětu Smlouvy v prodlení.
- 9.9. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 10.3. Možnost odstoupení Zhotovitele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.4. Objednatel může od této Smlouvy odstoupit bez udání důvodu k Termínu ukončení fáze *Návrh řešení* podle přílohy č. 2. Odstoupení musí Objednatel Zhotoviteli doručit spolu s protokolárním převzetím fáze. Objednatel má v tomto případě právo ponechat si ve svém majetku dokončenou část díla a Zhotovitel má nárok na zaplacení ceny podle této Smlouvy za dokončenou část díla.
- 10.5. Zhotovitel se zavazuje, že v případě převzetí předmětu Smlouvy Objednatelem, bude-li vyzván, uzavře s Objednatelem smlouvu o údržbě nainplementovaného informačního systému včetně zajištění doškolování příslušných pracovníků při změně nebo aktualizaci systému.
- 10.6. Zhotovitel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 10.7. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.8. Objednatel i Zhotovitel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 10.9. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání této Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění této Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.
- 10.10. Zhotovitel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek ust. § 504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Zhotovitel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.11. Zhotovitel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Zhotovitel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 10.12. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb.). Ostatní informace uvedené ve Smlouvě či získané na základě Smlouvy budou stranami považovány za obchodní tajemství podle ust. § 504 občanského zákoníku, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.
- 10.13. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Zhotovitel.

- 10.14. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.
- 10.15. Detailní návrh systému, vytvořený Zhotovitelem ve fázi *Návrh řešení* podle přílohy č. 2, jako výsledek analyticko-návrhových činností a spolupráce obou smluvních stran, se po převzetí plnění této fáze Objednatelem stává volnou přílohou č. 5 této Smlouvy. Příloha č. 5 doplňuje a upřesňuje přílohu č. 1 a v případě, že dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi touto přílohou a přílohou č. 1, má příloha č. 5 přednost před přílohou č. 1.
- 10.16. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 10.17. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 Specifikace díla
 - Příloha č. 2 Harmonogram plnění a platební milníky
 - Příloha č. 3 Součinnost
 - Příloha č. 4 Katalog IT služeb pro Magistrát města Brna

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R6/156 dne 5. 11. 2014.

V Brně dne

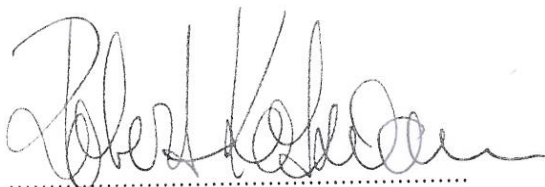
12 - 11 - 2014

Za Objednatele:

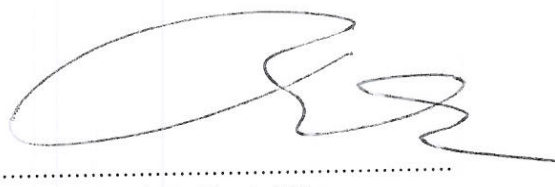
V Brně dne

10. 11. 2014

Za Zhotovitele:



za statutární město Brno
1. náměstek primátora
Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D.



za AutoCont CZ a.s.
Ing. Jaroslav Biolek
předseda představenstva



AutoCont ³
AutoCont CZ a.s., Brno
Sochorova 23, 616 00 Brno
Tel.: 596 254 444, fax: 596 254 400
DIČ: CZ47676795

Příloha č. 1

Specifikace díla

Předmětem plnění jsou následující produkty a služby:

1. Obnovení podpory a doplnění licencí – „CA SDM reinstatement maintenance od 01. 01. 2013 do 31. 10. 2015

CA Service Desk Manager - reinstatement maintenance - 5 ks licencí
(období 01. 01. 2013 - 31. 10. 2015)

2. Dokoupení CA SDM licencí s maintenance od 01. 11. 2014 do 31. 10. 2015

CA Service Desk Manager - licence + maintenance - 10 ks licencí
(období 01. 11. 2014 - 31. 10. 2015)

3. Implementace v rozsahu 25 člověkohodin.

Příloha č. 2

Harmonogram plnění a platební milníky

Zhotovitel se zavazuje provádět dílo po jednotlivých fázích tvořících dílčí plnění díla. Fáze provádění díla jsou stanoveny v následující tabulce:

Název fáze	Výstupy fáze (předané plnění) [seznam]	Termín ukončení fáze (termín převzetí plnění) [T + t] ^{*)}	Platební milník (k termínu ukončení fáze) [ano/ne]	Cena za dílčí plnění k platebnímu milníku [Kč bez DPH]
Definice projektu	Zakládací listina projektu	T + 2	ne	0,00 Kč
Návrh řešení	Návrh architektury systému Detailní návrh systému Návrh provozu systému	T + 5	ne	0,00 Kč
Realizace	Protokol o výsledcích jednotkových (unit) testů	T + 10	ne	0,00 Kč
Příprava provozu	Seznam proškolených osob Implementační protokol Protokol o výsledcích uživatelských testů Protokol o výsledcích integračních testů	T + 14	ne	0,00 Kč
Ověřovací provoz	Protokol o zahájení produktivního (ostrého) provozu Vyhodnocení ověřovacího provozu Protokol o závěrečné akceptaci díla jako celku	T + 15	ano (povinný)	1 733 500,00 Kč
CENA CELKEM				1 733 500,00 Kč

^{*)} T – datum podpisu Smlouvy
t – počet kalendářních dnů od podpisu Smlouvy

Pozn. Tabulka obsahuje předvyplněné fáze podle standardní metodiky projektového řízení Objednatele. Fáze a jejich výstupy mohou být Zhotovitelem modifikovány, tj. řádky v tabulce změněny, vypuštěny či nové přidány. Výjimku tvoří povinnost zavést fázi **Návrh řešení** a její výstup **Detailní návrh systému** a povinnost zavést fázi **Ověřovací provoz** a její výstup **Protokol o závěrečné akceptaci díla jako celku**. Zhotovitel je povinen zachovat platební milník na poslední fázi **Ověřovací provoz** a na ukončení této fáze alokovat minimálně 10% z celkové ceny díla.

Příloha č. 3

Součinnost

Součinnost bude poskytována v souladu s interními normativními akty Magistrátu města Brna, zejména v souladu s Podpisovým a Pracovním řádem.

A. Podpora

A.1 Rychlá linka (Hotline)

Rychlá linka představuje přímou podporu ze strany předem určeného místa s kvalifikovaným pracovníkem poskytovatele služeb. Hotline poskytuje rychlou technickou podporu a slouží ke krátkému operativnímu hlášení incidentu či poradenství.

A.2 Management incidentů (Incident Management)

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky definované úrovně služeb podle sjednaných SLA parametrů a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost objednatele. Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.3 Management problémů (Problem Management)

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v systému, tj. předmětné základny pro poskytování služeb (ICT infrastruktura). Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.4 Konfigurační management (Configuration Management)

Budování a aktualizace logického modelu systému (předmětné základny služeb / ICT infrastruktury) pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány. Zahrnuje rovněž správu duševního vlastnictví (licence) třetích osob vztahujících se k provozu systému, ke kterým má objednatel právo užití. Provádí se s podporou Service Desk.

B. Administrace

B.1 Management změn a nových konfigurací (Change Management)

Efektivní a rychlé vyřízení změn a nových konfigurací systému nebo jeho prvků za účelem minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací.

B.2 Uvolňování změn (Release Management)

Distribuce a nasazení změny do systému (předmětné základny / ICT infrastruktury) objednatele.

B.3 Zálohování konfigurace

Zálohování konfigurace systému a všech jeho prvků.

B.4 Vedení provozně-technické dokumentace

Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace, vč. uživatelských a systémových příruček. Průběžná aktualizace metodických příruček a další dokumentace nezbytné k užívání součástí předmětné základny pro poskytování služeb, vč. pravidel a podmínek zálohování, přístupů k datovým centrům, apod.

B.5 Údržba zařízení (oprava, výměna)

Oprava zařízení systému v případě jejich nefunkčnosti. Oprava může být provedena i výměnou prvku systému (zařízení) za prvek stejných nebo lepších vlastností, než stávajících.

B.6 Software maintenance

Maintenance software zařízení (firmware), která jsou součástí předmětné základny pro poskytování servisních služeb (ICT infrastruktury) nebo jsou využívána pro poskytování služeb (např. monitorovací software). Maintenance představuje průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Aktualizace programového vybavení musí zajistit jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponentami systému.

B.7 Management přístupu (Access Management)

Řízení přístupu uživatelů k aktivům resp. prvkům předmětné základny (ICT infrastruktury) v souladu

s bezpečnostní politikou a požadavky vlastníků aktiv.

B.8 Monitoring vytížení a dostupnosti (Event Management)

Pravidelné měření a monitorování systému a jeho prvků, zejména z hlediska zatížení a dostupnosti ICT infrastruktury, s porovnáváním těchto hodnot s SLA požadavky objednatele. Signalizace dosažení konkrétní přednastavené prahové hodnoty (zatížení CPU, RAM, transakční odezva, počet současně přihlášených uživatelů atd.) za účelem předcházení vzniku incidentů (Incident Management) a zlepšení kapacitního plánování (Capacity Management). V případě zjištění nesouladu následné iniciování kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.

C. Profylaxe

C.1 Preventivní kontroly a prohlídky

Soubor činností spojených s předcházením (prevencí) nefunkčnosti systému a jeho prvků formou preventivních kontrol a prohlídek prvků systému prováděných fyzicky lokálně nebo v případě vhodnosti i diagnostikovaných vzdáleně. Typickou činností profylaxe je revize elektrických zařízení nebo klimatizace, čištění aktivních prvků, výměna baterií.

C.2 Ověřování funkčnosti havarijních plánů (Disaster Recovery Reviews)

Příprava na neočekávané incidenty tak, aby nežádoucí dopady byly co nejmenší a aby zvládání mimořádných situací probíhalo předem definovaným způsobem a optimálně. Přezkoumání spouštěcích mechanismů určujících, kdy a kým má být havarijní plán aktivován a funkčnosti havarijních procedur v měnících se podmínkách systému (zejména změny v technologiích a konfiguracích prvků systému).

D. Poradenství

D.1 Konzultace a poskytování know-how ke změnám

Konzultace ke změnám systému a jeho prvků včetně poskytování specifického know-how k systému potřebného pro rozhodování o rozvoji systému a řízení systému na straně poskytovatele.

D.2 Management výkonnosti (Performance management)

Průběžná identifikace úzkých hrdel systému z hlediska jeho výkonnosti a poskytování doporučení pro zlepšení výkonnosti systému jako celku z krátkodobého a dlouhodobého hlediska.

E. Dodávka služeb

E.1 Management úrovně a katalogu služeb (Service Level Management, Service Catalogue Management)

Udržování katalogu služeb a jejich charakteristik vč. SLA parametrů služeb. Zahrnuje rovněž přezkoumávání požadavků na služby vč. kapacitních (SLR - Service Level Requirement), měření a přezkoumávání vhodnosti dosahovaných SLA parametrů vůči těmto požadavkům a pravidelné revize služeb se zákazníky spojená se zlepšováním služeb (která jsou současně nákladově optimální).

E.2 Management kapacit služeb (Capacity Management)

Plánování kapacit služeb a rovněž kapacitních charakteristik předmětné základny (ICT infrastruktury). Zahrnuje přezkoumávání kapacitních a výkonových požadavků objednatele na aktuální a budoucí stav ve smyslu schody požadavků se zavedenou a architektonicky možnou kapacitou a výkonností služeb a s dimenzováním základny těchto služeb (ICT infrastruktury). Nastavení monitoringu prvků systému (ICT komponent) vč. prahových hodnot, jež budou následně v provozu sledovány a monitorovány (Event Management).

E.3 Výkaznictví služeb (Service Reporting)

Zahrnuje pravidelné reportování formou:

(I.) SLA výkazů o dosahované úrovni služeb (plnění SLA),

(II.) Kapacitních výkazů o spotřebovaných kapacitních jednotkách služeb a
(III.) Finančních výkazů o alokaci nákladů na jednotlivé služby.

