

## SERVISNÍ SMLOUVA Č. 290-0216

### ČR – Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5  
IČ: 00006963  
DIČ: neplátce  
zastoupena: Ing. Martin Hollas, ředitel odboru provozu informačních a komunikačních technologií  
bankovní spojení: Česká národní banka  
číslo účtu: 10006-127001/0710

(dále jen „objednatel“ nebo „ČSSZ“)

a

### Solutia, s.r.o.

se sídlem: Petrohradská 390/46, 101 00 Praha 10 - Vršovice  
IČ: 27127982  
DIČ: CZ27127982  
zastoupena: Ing. Martin Štufi, jednatel  
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.  
číslo účtu: 189725477/0300  
zapsaná: v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 98364

(dále jen „poskytovatel“)

## 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této smlouvy na straně jedné je závazek poskytovatele poskytovat objednateli servisní služby, které jsou definovány v Příloze č. 1 této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy, a na straně druhé závazek objednatele tyto služby přijmout a zaplatit za ně sjednanou cenu.
- 1.2 Účelem této smlouvy je zajištění bezproblémového provozu a expertní podpory pro ServiceDesk ČSSZ na bázi produktu Landesk Servicedesk v režimu 5 × 16 (po-pá, 6:00 – 22:00) dle definovaných SLA.
- 1.3 Součástí poskytovaných servisních služeb budou následující činnosti:
- Řešení provozních chybových stavů
  - Řešení expertních problémů se systémem ServiceDesk ČSSZ
  - Optimalizační kroky
  - Profylaktické činnosti
  - Konfigurace dle požadavků ČSSZ
  - Příjezd technika na místo
  - Poskytování konzultační činnosti
  - Práce oprávněných a autorizovaných specialistů
  - Rozšíření provozní doby objednatele
  - Spolupráce s technickou podporou a softwarovou laboratoří výrobce
  - Přístup ke znalostní databázi výrobce
  - Diagnostika nahlášených chyb – jedná-li se o HW, či SW závadu.

## 2. Záruka za kvalitu servisních služeb

- 2.1 Poskytovatel tímto poskytuje objednateli záruku na kvalitu prací učiněných v rámci servisní podpory dle této smlouvy v délce 12 měsíců ode dne jejich provedení.
- 2.2 Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly při provádění servisních prací způsobeny použitím podkladů převzatých od objednatele, u kterých poskytovatel ani při vynaložení veškeré odborné péče nemohl zjistit jejich nevhodnost, případně na ně upozornil objednatele, ale ten na jejich použití trval.
- 2.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nedodržením pokynů objednatele v případě, kdy písemně sdělil nevhodnost pokynů a upozornil na možná rizika a objednatel písemně trval na postupu podle takových pokynů.
- 2.4 Záruční doby na reklamované části servisních prací se prodlužují o dobu počínající datem uplatnění reklamace a končící dnem odstranění vady. Jestliže se v průběhu záruční doby některá část předmětu smlouvy ukáže jako vadná, nebo nedosáhne plánovaných parametrů či funkcí, bude poskytovatelem opravena nebo vyměněna a objednatelem znovu převzata, přičemž dnem přijímky začne běžet nová záruční doba.

## 3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní práce v souladu s touto smlouvou na vlastní odpovědnost, a to spolu se všemi ekonomickými, materiálními a lidskými prvky tak, aby naplnil účel této smlouvy.

- 3.2 Po celou dobu poskytování servisních prací na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat tyto servisní práce kvalitně a postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům objednatele.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele. Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů objednatele, zadaných prostřednictvím systému ServiceDesk poskytovatele, případně zadaných písemnou formou. V případě zadání pokynů písemnou formou bude upřednostňována elektronická podoba pokynů opatřená zaručeným elektronickým podpisem. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při svém plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele. Poskytovatel písemně či elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem upozorní objednatele na nevhodnost jeho pokynů. V případě, že objednatel přes toto upozornění na splnění pokynů trvá, se poskytovatel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti za vady.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje účastnit se jednání svolaných objednatelem za účelem vyřešení otázek týkajících se poskytování servisních prací. Poskytovatel se zavazuje při své činnosti spolupracovat s experty nebo jinými odborníky určenými objednatelem.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje mít ke dni podpisu smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu vztahující se na plnění poskytovaná na základě této smlouvy.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně po podpisu této smlouvy zřídit objednatelem určeným osobám přístup do svého systému ServiceDesk pro hlášení poruch a zadávání změnových požadavků.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje veškerá písemná podání předložená objednateli podle této smlouvy vedle listinné podoby předat rovněž v elektronické podobě, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 3.8 Plánované práce, které mohou omezit provoz objednatele, se zavazuje poskytovatel přizpůsobit provozním potřebám objednatele tak, aby toto omezení bylo minimální. Termín a rozsah prací se poskytovatel zavazuje dohodnout s kontaktní osobou objednatele.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje elektronicky vést evidenci servisních zásahů v systému ServiceDesk.

#### 4. Práva a povinnosti objednatele

- 4.1 Objednatel se zavazuje předat poskytovateli včas úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k činnosti podle této smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit poskytovatel v rámci plnění předmětu plnění dle této smlouvy.
- 4.2 Objednatel se zavazuje vytvořit řádné podmínky pro činnost poskytovatele a poskytovat mu během plnění předmětu plnění dle této smlouvy nezbytnou další součinnost, zejména umožnit poskytovateli a jeho pracovníkům přístup do prostor objednatele.
- 4.3 Servisní práce budou realizovány na základě jednotlivých požadavků objednatele k odstranění závad nahlášených pověřenou osobou objednatele prostřednictvím webového rozhraní do systému ServiceDesk poskytovatele.
- 4.4 Objednatel je povinen za řádně a včas poskytnuté servisní práce specifikované touto smlouvou poskytovateli zaplatit cenu stanovenou v článku 5., a to dle podmínek této smlouvy.

- 4.5 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce poskytovatele na jednáních, týkajících se předmětu této smlouvy.
- 4.6 Objednatel je oprávněn stanovit dobu provádění servisních prací v prostorách objednatele dle jeho potřeb.

### 5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Za poskytnutí servisních prací v rozsahu stanoveném čl. 1. této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit poskytovateli cenu stanovenou paušální částkou ve výši 116 500,- Kč bez DPH měsíčně (slovy: sto šestnáct tisíc pět set korun českých), a to na základě faktur – daňových dokladů poskytovatele. DPH bude stanovena a odvedena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.2 Cena je stanovena paušálně a zahrnuje všechny náklady poskytovatele spojené s poskytováním servisních prací v rozsahu dle čl. 1. této smlouvy.

### 6. Fakturace a platební podmínky

- 6.1 Platba se uskuteční na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem po předání a řádném převzetí předmětu plnění objednatelem a současném podpisu předávacího protokolu. Daňový doklad, jehož součástí budou příslušné předávací protokoly, bude vystaven poskytovatelem do 2 (dvou) dnů od předání a převzetí předmětu plnění. Splatnost daňového dokladu se stanovuje na 30 (třicet) dnů od jeho doručení objednateli; úhrada za plnění smlouvy se provede v české měně a platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání odpovídající částky na účet poskytovatele.
- 6.2 Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo některý z údajů bude uveden chybně, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu objednateli.

### 7. Místo a kvalita plnění

- 7.1 Místem poskytování služeb je: sídlo objednatele.
- 7.2 Kvalitativní požadavky jsou definovány v příloze č. 1. této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tyto kvalitativní požadavky dodržovat.

### 8. Ochrana důvěrných informací

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této smlouvy a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé.
- 8.2 S informacemi poskytnutými objednatelem za účelem splnění závazků poskytovatele plynoucích z této smlouvy se zavazuje poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která

bude poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto smlouvou, je nepřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- (a) poskytovatel zpřístupní důvěrné informace osobám, které potřebují mít možnost přístupu k těmto informacím za účelem splnění závazků poskytovatele vyplývajících z této smlouvy;
- (b) poskytovatel zpřístupní důvěrné informace s předchozím písemným souhlasem objednatele;
- (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis.

- 8.4 V případě, že poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných informací neoprávněné osobě, zavazuje se neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této smlouvy. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě se zavazuje poskytovatel odstranit.
- 8.6 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této smlouvy.
- 8.7 Objednatel není oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto smlouvu bez písemného souhlasu poskytovatele.
- 8.8 Poskytovatel se zavazuje přenést svou povinnost mlčenlivosti na všechny své zaměstnance, kteří mají možnost seznámit se s důvěrnými informacemi dle této smlouvy.

## 9. Smluvní pokuty

- 9.1 V případě nedodržení požadavků na kvalitu prováděných servisních prací v souladu s touto smlouvou a zejména přílohou č. 1., je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty dle sazeb v tabulce níže. Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje smluvní pokutu zaplatit.

Závažnost incidentu	Sankce při překročení doby zahájení řešení incidentu
Typ chyby A	1000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Typ chyby B	1000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Typ chyby C	1000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit

- 9.2 Úhradou shora uvedené smluvní pokuty se poskytovatel nezavazuje povinnosti pokračovat v plnění z této smlouvy ani povinnosti nahradit způsobenou škodu.
- 9.3 Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od doručení písemné výzvy objednatele.
- 9.4 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

## 10. Platnost smlouvy

- 10.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 (dvacetičtyř) měsíců s platností a účinností ode dne podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.
- 10.2 Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva a povinnosti z ní plynoucí skončí:
- (a) ke dni zániku poskytovatele (za zánik poskytovatele se v případě skupiny osob považuje zánik kteréhokoliv člena takové skupiny osob) nebo objednatele bez právního nástupce, pokud se strany písemně nedohodnou jinak;
  - (b) ke dni, ve kterém došlo k zániku oprávnění poskytovatele k výkonu činnosti dle této smlouvy.

## 11. Výpověď smlouvy

- 11.1 Kterákoliv ze stran je oprávněna písemně vypovědět tuto smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 6 (šest) měsíců a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.2 Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu tehdy, jestliže poskytovatel opakovaně (tzn. alespoň podruhé) poruší jakoukoliv ze svých povinností dle této smlouvy a na možnost výpovědi ho objednatel v případě předchozího porušení povinnosti písemně upozornil.
- 11.3 Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu tehdy, jestliže je objednatel v prodlení s úhradou faktury o více než 21 dnů a ani po předchozím písemném upozornění na možnost výpovědi této smlouvy fakturu neuhradil.
- 11.4 Výpovědní lhůta je v případě dle odst. 11.2 a 11.3 tohoto článku 1 (jeden) měsíc a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.5 Po odeslání či obdržení výpovědi je poskytovatel povinen poskytovat servisní práce dle této smlouvy až do uplynutí výpovědní doby. Zároveň je povinen objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící objednateli nedokončením určité činnosti.

## 12. Odstoupení od smlouvy

- 12.1 Odstoupení od smlouvy je možné pouze na základě ujednání v této smlouvě nebo na základě zákona. Smluvní strana je povinna odstoupení písemně oznámit druhé smluvní straně, přičemž odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně). V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana odstupuje.
- 12.2 Odstoupení od smlouvy je možné v důsledku podstatného porušení smlouvy druhou stranou dle § 2001, násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění platném a účinném, a § 2002 občanského zákoníku. Podstatným porušením smlouvy se v tomto případě rozumí zejména nedodání předmětu plnění v termínu plnění nebo z důvodu nedodání předmětu plnění v souladu s požadavky smlouvy. Odstoupením od smlouvy se závazek zrušuje od počátku.

- 12.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany poskytovatele, je-li zřejmé, že sjednané servisní práce nebudou poskytnuty v termínu stanoveném v této smlouvě nebo z dosavadní činnosti poskytovatele lze dovodit, že budou poskytnuty včas, avšak nikoliv v požadované kvalitě.

### 13. Salvatorní ustanovení

- 13.1 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.

### 14. Závěrečná ujednání

- 14.1 Za objednatele je oprávněn jednat ve věcech plnění této smlouvy:  
 pro věci smluvní: Ing. Martin Hollas  
 pro věci implementace a technické: Bc. Věra Firichová
- 14.2 Objednatel poskytne aktuální jmenný seznam s kontakty (jméno, pozice, email, telefon)
- 14.3 Za poskytovatele je oprávněn jednat ve věcech plnění této smlouvy:  
 pro věci smluvní: Ing. Martin Štufi  
 pro věci obchodní a technické: Vojtěch Kubka
- 14.4 Tato smlouva je vyhotovena v 5 stejnopisech, z nichž objednatel obdrží 4 a poskytovatel 1 vyhotovení.
- 14.5 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
- 14.6 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy.
- 14.7 Obě smluvní strany prohlašují, že si smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný.
- 14.8 Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 14.9 Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškerá práva a povinnosti sjednané touto smlouvou a z ní vyplývající se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.10 Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění této smlouvy tak, aby tato smlouva mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.11 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí, že je osobou povinnou ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti vyplývající pro něho jako osobu povinnou z výše citovaného zákona.
- 14.12 Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 občanského zákoníku
- 14.13 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu řádně přečetly, jejímu obsahu porozuměly, a že je projevem jejich pravé, svobodné a vážné vůle prosté omylu, projevené při plné svéprávnosti a že veškerá prohlášení ve smlouvě odpovídají skutečnosti, což níže stvrzují svými podpisy.
- 14.14 Na důkaz toho, že celý obsah smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují účastníci své vlastnoruční podpisy.

14.15 Součástí této smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace poskytovaných servisních prací

V Praze dne 16.2.2016

V Praze dne 9.2.2016

Objednatel:



Ing. Martin Hollas, ředitel odboru  
provozu informačních a  
komunikačních technologií

Poskytovatel:



Ing. Martin Štufi, jednatel  
společnosti

**solutia**  
Idea & Solution Together  
Petrohradská 390/46, 101 00 Praha 1  
Č 27128982 DIČ CZ27127982



### **Příloha č. 1 Specifikace poskytovaných služeb**

Předmětem služeb expertní servisní podpory je zajištění bezproblémového provozu a expertní podpory pro ServiceDesk ČSSZ na bázi produktu Landesk Servicedesk v režimu 5×16 (po-pá, 6:00 – 22:00) dle definovaných SLA.

#### **Součástí poskytovaných služeb budou následující činnosti:**

- Řešení provozních chybových stavů
- Řešení expertních problémů se systémem ServiceDesk ČSSZ
- Optimalizační kroky
- Profylaktické činnosti
- Konfigurace dle požadavků ČSSZ
- Příjezd technika na místo
- Poskytování konzultační činnosti
- Práce oprávněných a autorizovaných specialistů
- Rozšíření provozní doby objednatele
- Spolupráce s technickou podporou a softwarovou laboratoří výrobce
- Přístup ke znalostní databázi výrobce
- Diagnostika nahlášených chyb – jedná-li se o HW, či SW závadu

#### **Hlášení závad**

Hlášení závad bude zajištěno primárně pomocí Servicedesku ČSSZ s nepřetržitým provozem 7x24. Poskytovatel zajistí aktivní propojení svého Servicedesku se Servicedeskem objednatele.

V případě, že závadu zjistí dohledový systém poskytovatele, je automaticky založen incident a jsou informováni pracovníci ČSSZ.

Pro případ nedostupnosti Servicedesku budou závady hlášeny pomocí e-mailu nebo telefonu a to na e-mailovou adresu poskytovatele [servicedesk@solutia.cz](mailto:servicedesk@solutia.cz) a telefonní číslo poskytovatele +420 267 314 066.

Registrace závady je objednateli vždy potvrzena předáním čísla incidentu (nebo jiného adekvátního údaje, například PMR) během registrace závady, primárně formou automatické notifikace v Servicedesku ČSSZ. Případně náhradní cestou telefonicky nebo emailem na Servicedesk objednatele. Tímto okamžikem začíná poskytovateli běžet doba pro odstranění závady.

Po odstranění závady kontaktuje Servicedesk poskytovatele pracovníky ČSSZ, kteří provedou ověření funkčnosti Stroje a potvrdí odstranění závady. Tento okamžik (obnovení provozuschopnosti Stroje) je zaznamenán v Servicedesku a incident může být uzavřen. Uzavřením incidentu se považuje závada za odstraněnou a tímto okamžikem tedy přestává běžet doba pro odstranění závady.

## Řešení provozních chybových stavů

Klasifikace chyb:

Označení typu chyby	Priorita chyby	SLA	
		Reakční doba	Doba pro odstranění závady
A	Kritická	2 hod.	12 hod.
B	Střední	4 hod.	96 hod.
C	Nízká	8 hod.	18 kalend. dnů
Požadavek		8 hod.	

A = chyba, která má přímou vazbu na funkčnost ServiceDesku, ohrožující dostupnost ServiceDesku a tím i celý provoz.

B = chyba, která má nepřímý vliv na provoz ServiceDesku; neohrožuje provoz, ale způsobuje uživatelům ServiceDesku vážné problémy.

C = chyba bez přímého dopadu na provoz ČSSZ.

Reakční doba = doba od nahlášení incidentu na ServiceDesk poskytovatele a jeho přijetí, přičemž poskytovatel je povinen zajistit automatizované provázání svého ServiceDesku se ServiceDeskem ČSSZ.

Doba pro odstranění závady = doba od nahlášení incidentu na ServiceDesk poskytovatele a jeho přijetí do okamžiku, kdy byla chyba odstraněna.

V případě požadavku je doba vyřešení na dohodě s objednatelem.

### Způsob odstranění chyb

V případě kritického problému SW vybavení zajistí poskytovatel, že bude vzdálený tým pracovníků poskytovatele koordinovat činnosti podpory. Zároveň bude průběžně informovat objednatele o postupu řešení nahlášených problémů. Pokud nelze kritický problém analyzovat nebo řešit na dálku, poskytovatel provede po konzultaci s objednatelem opravu na místě.

Poskytovatel pomůže objednateli při určování příčin problémů, které se nahlásí a které se vztahují k okolní infrastruktuře IT.

### Řešení expertních problémů se systémem ServiceDesk ČSSZ

Řešení problémů ČSSZ s expertní podporou poskytovatele

### Optimalizační kroky

### Profylaktické činnosti

- Kontrola serverů a jejich činnosti na denní bázi
- Pravidelná instalace PATCHES od výrobce SW – po jejich uvolnění
- Kontrola logů na serverech
- Ověřování performance celého řešení a další preventivní diagnostika

### **Konfigurace dle požadavků ČSSZ**

Vytváření specifických konfigurací na základě potřeb objednatele, které vyplynou z provozu ServiceDesku ČSSZ - v rozsahu 3 MD /měs., přičemž nevyčerpané MD se převádějí do následujícího měsíce.

Doba vyřešení bude v jednotlivých případech stanovena po dohodě objednatele a poskytovatele, nejdéle však do jednoho měsíce.

### **Popis současného stavu**

Technická podpora je poskytována na technologii LANDesk (LANDesk Service Desk) ve verzi Enterprise na infrastruktuře IBM.

### **Infrastruktura LANDesk ServiceDesk je rozdělena do dvou lokalit:**

- Křížová
- Trojská

V každé z lokalit je nainstalován jeden webový server a jeden aplikační server.

### **Ne webovém serveru jsou provozovány jednotlivé webové aplikace LANDesk ServiceDesk:**

- Service Desk Framework.
- Služba na Event Manager Web Service.
- RSS Web Generator.
- Web Access.
- Mobile Self Service.

Vysoká dostupnost webového serveru je zajištěna technologií Network Load Balancing pro oba webové servery. Všechny webové aplikace jsou provozovány na obou webových serverech.

### **Na aplikačním serveru jsou provozovány jednotlivé služby LANDesk ServiceDesk:**

- ServiceDesk Background Service,
- ServiceDesk CI Linking Service,
- ServiceDesk Configuration Manager,
- ServiceDesk Data Import Service,
- ServiceDesk Event Manager Service,
- ServiceDesk Knowledge Management Engine,
- ServiceDesk Mail Manager - Inbound Service,
- ServiceDesk Mail Manager - Outbound Service,
- ServiceDesk Management Information Engine,
- ServiceDesk QueryReport Scheduling Service,
- ServiceDesk Resource Manager Service.

Vysoká dostupnost aplikačního serveru je zajištěna technologií MS Cluster přes oba aplikační servery. Všechny služby jsou v jeden okamžik provozovány pouze na jednom z aplikačních serverů, teprve při výpadku dojde k přepnutí na druhý ze serverů.

#### **Systém LDSD spolupracuje s dalšími systémy ČSSZ:**

- Datové úložiště IBM NAS – více popsáno v implementační dokumentaci
- Oracle Real Application Cluster - databáze LDSD
- Active Directory – pro import dat o uživateliích
- Emailový server – pro notifikace a strukturované emaily
- Dohledový systém – jako vstup v rámci procesu EM

#### **LANDesk Service Desk v ČSSZ má zajištěny následující procesy:**

- Správa incidentů (Incident Management) IM
- Správa problémů (Problem Management) PM
- Správa požadavků (Request Fulfillment) RF
- Správa aktiv služeb a konfigurací (Configuration Management) CF
- Správa a řízení změnových požadavků (Change Management) CH
- Správa událostí (Event Management) EM
- Správa katalogu služeb (Service Catalog Management) SC
- Znalostní databáze (Knowledge Management) KM
- Správa úrovně služeb (Service Level Management) SL
- Správa a řízení dostupnosti služeb (Service Availability Management) SA
- Plánování kapacit služeb (Capacity Management) CA
- Správa implementací nových verzí systémů (Release & Deployment Management) RM
- Správa a řízení poskytovaných služeb (Service Portfolio Management) SP
- Řízení kontinuity služeb (IT Service Continuity Management) CM
- Řízení zdrojů a majetku při poskytování IT služeb (Financial Management) FM
- Hlášení bezpečnostních incidentů SI