

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb

„Servisní podpora ICT infrastruktury, správa a technický dohled provozu IT infrastruktury“

Úroveň poskytovaných služeb

Tato příloha o úrovni služeb popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů a zůstává v platnosti do doby, než je nahrazena formou dodatku smlouvy novým zněním.

Popis služby „Servisní podpora ICT infrastruktury, správa a technický dohled provozu IT infrastruktury“

1. Služba „Servisní podpora ICT infrastruktury, správa a technický dohled provozu IT infrastruktury“ obsahuje zejména následující činnosti vykonávané Poskytovatelem:

Servisní činnost, kterou se rozumí provedení opatření (servisních zásahů) k zajištění provozuschopnosti a provedení opatření k předcházení poruch dále uvedených systémů. Zajištění chodu a opravy zařízení ve smluvených lhůtách, dále pak pravidelná správa a technický dohled provozu IT infrastruktury. Servisní činnost se týká těchto oblastí:

SLP systémy budovy:	
Elektrická zabezpečovací signalizace EZS:	• Provedení roční revize systému • Seřízení a vyčištění čidel • Kontrola záložních akumulátorů • Zkouška přenosu poplachu a sirén • Seřízení magnetických kontaktů • Přidělování a odebírání oprávnění a vstupních kódů • Management vizualizačního software • Pravidelné školení obsluhy • Kontrola a měření zatížení napájecích zdrojů • Kontrolní měření odporu smyček (klidový stav, poplach, sabotáž) • Kontrola popř. upgrade programu ústředny • Vyhodnocení událostí v systému a opatření k eliminaci falešných poplachů a poruch
Evakuační rozhlas EVR:	• Provedení roční revize systému • Zkouška funkčnosti všech reproduktorů

	• Kontrola záložních baterií, kontrola nouzového zdroje • Ovládání poplachu • Kontrola a měření kapacity zdrojů • Měření srozumitelnosti • Management zvukových přenosů a reproduktorů
Přístupový systém:	• Kontrola stavu elektronických zámků dveří • Vyčištění, seřízení • Kontrola napájecích zdrojů • Management a správa přístupových oprávnění • Kontrola a měření kapacity akumulátorů
Telefonní ústředna:	• Kontrola stavu systému TÚ • Kontrola napájecích zdrojů • Kontrola dveřních komunikátorů • Management telefonní ústředny • Přidělování linek a monitoring provozu • Management a správa oprávnění hovorů
Náhradní zdroje UPS:	
• UPS Schrack USMLT20KVA • UPS Schrack USMLT12KVA • UPS Schrack USDD600 6KVA	• Test chodu nouzového zdroje • Kontrola stavu vytížení • Management zatížení jednotlivých fází • Kontrola chybových událostí • Koordinace pravidelných ročních prohlídek systému výrobcem Schrack
Správa a servis IT infrastruktury:	
• Správa prostředí datové sítě JVTP a zasídlených klientů. • Správa aktivních prvků sítě 6ks • Správa WIFI infrastruktury	• Řízení a přidělování potřebných zdrojů pro provoz požadovaných aplikací • Správa síťového prostoru LAN a řízení jednotlivých VLAN v objektu mezi uživateli

• Správa routerů sítě • Správa uživatelských prostředí zasídlených klientů JVTP • Konektivita -aktivace koncových datových zásuvek do jednotlivých prostředí klientů JVTP • Vše do rozsahu 4 hod. Týdně.	• Správa WIFI infrastruktury a řízení oprávnění přístupu pro uživatele • Správa politik oprávnění přístupu • Správa směrování sítě a přístupu k internetu • Udržování provozní konfigurace prvků včetně provádění takových změn, které nevyžívají funkčnost systému (např. změny, které nezvyšují funkčnost systému, patří například vytvoření nového VLAN, konfigurace portů, nastavování ACL, konfigurace nové přídavné karty vložené do části spravovaného prvku, konfigurace VPN a podobně) • Obnova konfigurace po HW závadě formou obnovy ze zálohy • Okamžité odstranění bezpečnostní chyby produktu. Pokud není známo řešení navržené jiné metody obrany proti této chybě • Podpora při odstraňování následků útoků formou obnovy konfigurací ze záloh • V případě hardwarové závady poskytnutí součinnosti při diagnostice nejednoznačných závad, tj. kdy výrobce požaduje doplnění informací, které není schopen Zákazník zajistit vlastními silami • Minimálně 1x měsíčně vypracování reportu o prováděné službě obsahujícím zejména: • Všechny zjištěné závady a bezpečnostní incidenty • Přehled všech provedených činností v rámci činnosti údržba programového vybavení • Přehled účelu a rozsahu čerpání konzultačních služeb za kalendářní měsíc včetně vedení salda převedených nevyčerpaných hodin • Poskytování telefonických a e-mailových konzultací k jednotlivým celkům dle potřeby Zákazníka se zaměřením zejména na:
---	--

	• Řešení nestandardních situací a závad • Provádění update a upgrade programového vybavení • Změny a rozšiřování funkcionalit • Licenční problematika • Celkový rozsah konzultačních služeb je 2 hodin za kalendářní měsíc. Nevyčerpané konzultační hodiny se převádějí do dvou následujících kalendářních měsíců, pak propadají.
Servisní zajištění pohotovost	• Součástí je kompletní pohotovostní zajištění na výše uvedené SLP systémy • Pohotovostní telefonická služba 24h. pro asistenci v případě poruchy nebo výpadku systému. • Zajištění okamžitého servisního zásahu v časovém pokrytí 7-17 Po-Pá dle vážnosti závady. • Vzdálená správa systémů pomocí VPN.

IT infrastrukturu může v objektu využívat cca 20 samostatných subjektů v pronajatých prostorech. Těmto subjektům je potřeba zajistit komunikační rozhraní (IT připojení, přístup do LAN, WIFI přístup do Internetu), telefonní služby na bázi Voip instalované v objektu a další požadované technické prostředky serverů a diskového pole dle jejich příslušných smluvních podmínek).

Součástí služby je kompletní telefonický support pro konzultace, a to pro všechny subjekty v objektu.

1.1 Součástí služby není:

- Náhradní díly použité na opravu u zařízení mimo záruku danou výrobcem
- Odstraňování závad způsobených neodbornými nebo nepovolenými zásahy Zákazníka do softwaru nebo zařízení (vady vzniklé nedodržením provozních návodů, specifikací nebo dokumentace zařízení a softwaru, mechanickým poškozením, neznalostí obsluhy, chybným zapojením do sítě apod.)

2. Mechanismus řízení změny poskytovaných služeb a doba platnosti

2.1. Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto dokumentu prováděna každých 12 měsíců. Drobné změny nebo upřesnění, které nemají vliv na podmínky smlouvy mohou být prováděny průběžně. Jejich platnost začíná písemným odsouhlasením oběma stranami.

3. Provozní doba služby

3.1. Provozní doba pro hlášení problémů na HotLine a pro plnění této služby a interval pro počítání měřených parametrů je v pracovní dny od 7:00 do 17:00.

3.2. Profylaktické prohlídky budou prováděny v termínech dohodnutých a odsouhlasených Zákazníkem.

4. Termíny a standardní měřené parametry

4.1. Dodavatel v dále stanovené provozní doby služby provede servisní zásah nejpozději ve lhůtách dle následující tabulky:

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká	2 h
Střední	4 h
Nízká	Následující pracovní den (NBD)

4.2. Standardní měřené parametry jsou:

- Doba odezvy
-

5. Pravidla pro určení priority a dopadu

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky:

Priorita	Popis
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání softwaru nebo hardwaru; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware.
Střední	Provozní problémy omezující užívání softwaru nebo hardwaru; tj. způsobuje

	významné problémy při používání, avšak je překonatelné dočasným náhradním postupem.
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se softwarem nebo hardwarem, projevující se ve sérii chyb.

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle článku 7.

6. Podmínky poskytování služby

- Zákazník poskytne Poskytovateli přístup do systémů, které jsou předmětem této smlouvy, prostřednictvím VPN a sdělí Poskytovateli potřebné přihlašovací údaje. Poskytovatel odsouhlasí se Zákazníkem parametry tohoto připojení, při jejich změně se budou strany vzájemně informovat. Pokud bude pro některou z činností vykonávaných Poskytovatelem nutná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele u Zákazníka, jsou všechny náklady Poskytovatele s tím spojené již zahrnuty v ceně služby a Poskytovatel nemůže požadovat hrazení žádných nákladů s tím souvisejících.
- Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka a poskytnou po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
- Zákazník v souvislosti s hlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

7. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň: Oprávněné osoby Zákazníka a Poskytovatele
2. úroveň: ServiceDesk nebo jmenovaný Service Manager Zákazníka a Poskytovatele
3. úroveň: Ředitel společnosti (nebo jeho pověřený zástupce) Zákazníka a Poskytovatele

Seznamy a kontaktní údaje oprávněných osob pro všechny úrovně eskalace jsou uvedeny v příloze č. 4 – Postupy pro komunikaci.

8. Definice pojmů

8.1. **Doba odezvy:** je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu ze strany Poskytovatele, tedy první konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

9. Postupy pro komunikaci

9.1. Komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při hlášení závad, požadavků a žádostí o konzultace je vždy možná minimálně těmito třemi způsoby:

- Prostřednictvím rozhraní webové aplikace dostupné v internetovém prohlížeči prostřednictvím sítě Internet
- E-mailem na definované e-mailové adresy
- Telefonicky na definovaných tel. číslech

9.2. Všechny výše uvedené způsoby komunikace jsou si rovny a zvolená varianta hlášení nemá žádný vliv na povinnost dodržení doby odezvy a doby vyřešení požadavku.

9.3. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem probíhá v českém jazyce.

9.4. Přesná specifikace postupů, kontaktů, seznam oprávněných osob a další detaily vzájemné komunikace jsou uvedeny v příloze č. 4 – Postupy pro komunikaci.

9.5. Vzor formuláře pro hlášení závad, požadavků a žádostí o konzultaci je uveden v příloze č. 5 – Vzor formuláře pro hlášení závady či požadavku.

10. Ceník služeb nad rámec servisního zajištění

10.1. práce nad rámec servisního zajištění budou řešeny dle konkrétního případu v následujících sazbách.

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| - sazba technika SLP systémů EZS, EVR | 650,- Kč/ hod. |
| - sazba technika IT systémů | 1600,- Kč/ hod. |
| - doprava technika paušál ČB | 300,- Kč/ cesta |