

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo Zhotovitele: S/2018/0564

Číslo Objednatele:

OBJEDNATEL:

Město Nový Jičín

Sídlo:

Masarykovo nám. 1, 741 01 Nový Jičín

IČ/DIČ:

00298212 / CZ00298212

Bankovní spojení:

KB a.s., pobočka Nový Jičín, č.ú: 326801/0100

Zastoupená:

Mgr. Zdeněk Petroš, vedoucí odboru organizačního

ZHOTOVITEL:

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Sídlo:

Ostrava, Cihelní 1575/14, PSČ 702 00

Zapsaná v OR vedeného u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 4229,
Datum zápisu 25. listopadu 2009

IČ/DIČ:

28606582/CZ28606582

Bankovní spojení:

xxx

Zastoupená:

Ing. Vladimír Měkota, místopředseda představenstva

Ing. Milan Juřík, člen představenstva

I PŘEDMĚT DÍLA

- I.1.1 Zhotovitel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Objednatele proaktivní dohled a servisní služby na klíčové HW komponenty zajišťované pověřeným technikem Zhotovitele a dále plánovaný servis na výzvu Objednatele. Objednatel se zavazuje sjednaný rozsah činnosti dle této smlouvy od zhotovitele převzít a zaplatit.
- I.1.2 Soupis zařízení Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva je uveden v příloze č.1 této smlouvy.
- I.1.3 Místem prováděných servisních úkonů jsou jednotlivé objekty (závody, lokality) Objednatele, které jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy.

II CENA DÍLA

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny:

- II.1.1 Paušální měsíční cena za proaktivní dohled a pohotovost řešení servisních zásahů je stanovena dohodou smluvních stran při době odezvy dle čl. III.1.2. a při době vyřešení problému dle čl. III.1.3. této smlouvy a činí 3.500,- Kč bez DPH. Seznam servisovaných zařízení je obsahem Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- II.1.2 Paušální částku dle odst. II.1.1. tohoto článku bude Zhotovitel účtovat Objednateli na základě daňového dokladu vystaveného jedenkrát za měsíc po dobu trvání této smlouvy, počínaje dnem 1. srpna 2018, a to vždy k patnáctému dni po uplynutí kalendářního měsíce, kdy se servisní služba prováděla. Splatnost daňového dokladu je 30 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli.
- II.1.3 V ostatních případech plateb za výkony Zhotovitele dle této smlouvy je Objednatel povinen tyto platby uhradit do 30 dnů od vystavení a doručení daňového dokladu za provedené služby a dodaný materiál. Pro fakturaci těchto výkonů se vychází z údajů provozního a servisního deníku a z údajů servisního listu Zhotovitele.
- II.1.4 Cena díla zahrnuje:
- zabezpečení pohotovosti Zhotovitele pro splnění doby odezvy dle čl.III.1.2. a doby vyřešení problému dle čl.III.1.3. této smlouvy
 - proaktivní monitoring a dohled komponent dle přílohy č.1 této smlouvy v rozšířeném časovém pokrytí (viz čl.IX.6. - Rozšířené časové pokrytí) (24x7).
 - bezplatnou hot-line službu
 - zpracování a aktualizaci potřebné servisní dokumentace
- II.1.5 Cena díla nezahrnuje:
- náklady na servisní zásah v lokalitě zákazníka (doprava, čas technika u zákazníka)
 - náklady na servisní zásah při dálkovém přístupu (čas technika při řešení incidentu),
 - cenu náhradních dílů mimozáručního servisu
- II.1.6 Náklady vynaložené na servisní činnosti uvedené v bodu II.1.5. budou účtovány dle Ceníku prací, který je uveden v příloze č.2 této smlouvy.

- II.1.7 Za vyžádaný nebo plánovaný servis ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích je účtován příplatek ve výši 100% hodinové sazby v pracovní dny v době od 17:00 do 07:00 hod. je účtován příplatek 50% za každou započatou hodinu dle platného ceníku zhotovitele (příloha č.2).
- II.1.8 V případě rozšíření seznamu dohledovaných zařízení uvedeném v příloze č.1 této smlouvy má Zhotovitel právo na navýšení měsíčního poplatku dle čl.II.1.1. shora s účinností ke dni podpisu aktualizované verze seznamu.
- II.1.9 Zhotovitel je oprávněn zvýšit paušální poplatek dle čl.II.1.1. této smlouvy za provedení díla k rozhodnému datu 1.1. kalendářního roku o míru inflace a dále k 1.7. v případě, že míra inflace za uplynulé 6 měsíční kalendářní období přesáhne, byť pouze v jednom kalendářním měsíci tohoto období výši 10 %. Pro stanovení míry inflace je závazný údaj zveřejněný ČSÚ v Aktuálních statistických informacích, kód publikace 0704, jako úhrnný index spotřebitelských cen.

III PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

III.1 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- III.1.1 Zhotovitel je povinen dodržet lhůty dle čl.III.1.2. a dle čl.III.1.3. pokud nebude písemným dodatkem k této smlouvě stanoveno jinak nebo pokud Zhotovitel a Objednavatel se písemně v jednotlivých případech nedohodnou na jiném času odstranění závady.
- III.1.2 Zhotovitel je povinen na vzniklou poruchu (alert z monitorovacího systému) zareagovat do 4 hodin a neprodleně to ohlásit odpovědné osobě Objednatele, která rozhodne zda, řešení alertu zajistí Objednatel samostatně vlastními prostředky nebo požádá Zhotovitele o řešení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.8.
- III.1.3 Zhotovitel je povinen zajistit obnovení základních funkcí systému monitoringu Objednatele do 24 hodin od nahlášení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.8. Dále Zhotovitel je povinen nastoupit na řešení zadaného požadavku způsobem uvedeným v bodu III.3.8. do 4 hodin od přijetí požadavku v časovém pokrytí uvedeným v bodě III.1.4.
- III.1.4 Zhotovitel je povinen poskytnout Objednateli servisní službu v základní době dle bodu IX5. Služba se neposkytuje ve státem stanovených svátcích, sobotách a nedělích, pokud se Objednatel se Zhotovitelem nedomluví jinak.
- III.1.5 Zhotovitel je povinen poskytnout v případě základního časového pokrytí telefonické potvrzení servisního zásahu nejpozději do 4 hodin po přijetí hlášení o incidentu a stanovení časového termínu, ve kterém dojde k servisnímu zásahu. K nahlášenému požadavku v době mimo základní časové pokrytí bude přístupováno jako by bylo nahlášeno v 7:00 v pracovní době (základní časové pokrytí).
- III.1.6 Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci Zhotovitele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení Zhotovitele a Zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
- III.1.7 Zhotovitel je povinen poskytnout možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line) po celou dobu servisní služby (viz čl.IX.5. - Základní časové pokrytí). Seznam servisních telefonních a faxových čísel Zhotovitele je uveden v příloze č.3 této smlouvy.

- III.1.8 Zhotovitel je povinen zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. Tato povinnost mlčenlivosti trvá po 1 rok následující po ukončení platnosti této smlouvy.
- III.1.9 Zhotovitel nezodpovídá za škody a ztráty, které vzniknou nesprávným používáním zařízení pracovníky Objednatele. Zhotovitel se zavazuje odstranit takto způsobené škody na náklady Objednatele dle platného ceníku prací, uvedeného v příloze č.2 této smlouvy.
- III.1.10 Zhotovitel neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW Objednatele, ledaže by vznikla přímým zaviněním pracovníků Zhotovitele.
- III.1.11 Zhotovitel poskytne pro řešení problému a obnovení funkce zařízení servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
- III.1.12 Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce v základním nebo rozšířeném časovém pokrytí prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
- III.1.13 Zhotovitel je povinen vést evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent v Provozním a servisním deníku (uložen u Objednatele).

III.2 BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- III.2.1 Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele. Zhotovitel je povinen dodržet předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.
- III.2.2 Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům a jinému poškození zdraví.
- III.2.3 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
- III.2.4 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

III.3 POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel se zavazuje:

- III.3.1 Neprodleně uvědomit Zhotovitele, vyžaduje-li dohledované zařízení opravu nebo nefunguje-li správně.
- III.3.2 Informovat Zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh plnění díla.
- III.3.3 Umožnit Zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s plněním díla,

tento přístup bude umožněn v době určené Zhotovitelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.

- III.3.4 Zapůjčit Zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, které budou přímo souviset s předmětem díla.
- III.3.5 Umožnit Zhotoviteli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.
- III.3.6 Veškeré ústní a písemné informace předané Zhotovitelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu Objednatele.
- III.3.7 Uplatňuje-li Objednatel právo na záruční opravu zařízení, je povinen toto doložit záručním a dodacím listem. Zhotovitel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů.
- III.3.8 Servisní zásah na vyžádání bude realizován na základě specifikovaného požadavku Objednatele k odstranění závady na dohledovaném zařízení či systému. Nahlášení bude provedeno pověřenou osobou Objednatele Zhotoviteli na hot-line linku, přes webové rozhraní Service Desk, popřípadě na email. Telefonní číslo, url adresa ServiceDesk a email na nahlášení závady jsou uvedeny v bodu „B) Příjem servisních požadavků“ přílohy č.3 této servisní smlouvy.
- III.3.9 Požadavek na servisní zásah vyžádaný objednatel musí obsahovat datum nahlášení požadavku, čas nahlášení požadavku a konkrétní zadání požadavku.
- III.3.10 Potvrdit Zhotoviteli provedení servisního zásahu.
- III.3.11 Vytvořit Zhotoviteli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.
- III.3.12 V případě závady na dohledovaném zařízení dle předmětu smlouvy je Objednatel oprávněn tuto závadu sám odstranit pouze prostřednictvím vyškolené osoby. O tomto je povinen Objednatel provést záznam do Provozního a servisního deníku. Zhotovitel neodpovídá za škody na předmětu smlouvy vzniklé neodborným zásahem jiné osoby.

III.4 AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA

- III.4.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, zhotovitel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatel nenesou Zhotovitel žádnou odpovědnost.

IV PROVOZNÍ A SERVISNÍ DENÍK

- IV.1.1 Jedná se o dokumentaci, která je určena k provádění záznamů o provozu dohledovaných zařízení pracovníky Zhotovitele a Objednatele. Provozní a servisní deník je veden písemnou formou a bude uložen u Objednatele. Uvedou se v něm veškeré zásahy na servisovaných zařízeních, které provedli pracovníci Objednatele i Zhotovitele na dohledovaných zařízeních. V deníku budou uvedeny rovněž aktuální konfigurace aktivních prvků.

- IV.1.2 Provozní a servisní deník Objednatel předloží v případě provádění servisního zásahu nebo úprav v nastavení technikům Zhotovitele.
- IV.1.3 Jako přílohy provozního a servisního deníku jsou zakládány požadavky na servisní zásah a požadavky na prodloužení termínu provedení servisního zásahu, které budou pověřenou osobou Objednatele objednány písemnou objednávkou a zaslány Zhotoviteli faxem nebo mailem včetně uvedení termínu nahlášení servisního požadavku.
- IV.1.4 V textu záznamu do provozního a servisního deníku se uvedou všechny podstatné skutečnosti, týkající se servisního zásahu a způsobu řešení ohlášené poruchy nebo závady. Záznam bude podepsán oprávněným pracovníkem Objednatele a předávajícím pracovníkem Zhotovitele.

V OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST – VYŠŠÍ MOC

- V.1.1 Smluvní strany této smlouvy budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže a do té míry takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci. Pokud okolnosti vyšší moci trvají ne déle než 3 měsíce, budou smluvní strany nadále vázány svými příslušnými závazky.
- V.1.2 Z okolností vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření smlouvy a které straně této smlouvy brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují například války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události, generální stávky. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavateli, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak neoficiální stávky, stávky omezené na jednu továrnu.
- V.1.3 Strana této smlouvy, která usiluje o osvobození od smluvních závazků z důvodů vyšší moci, musí bez zpoždění, ale ne později než do 3 dnů, uvědomit druhou stranu o zásahu okolností vyšší moci, a to písemnou formou. Stejným způsobem oznámí druhé straně konec okolností vyšší moci. Strana odvolávající se vyšší moci musí druhé straně na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.
- V.1.4 V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá strana právo odstoupit od smlouvy.

VI SMLUVNÍ POKUTY

- VI.1.1 V případě doloženého nedodržení termínů specifikovaných v článku III.1., zaviněných zhotovitelem, se zhotovitel zavazuje uhradit smluvní pokutu 0,05% z ročního poplatku za každý započatý den prodlení.
- VI.1.2 Opozdí-li se Objednatel s úhradou daňového dokladu dle článku II.1.2. a II.1.3. této smlouvy, zaplatí Zhotoviteli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0,05% z nezaplacené částky za každý den prodlení.

- VI.1.3 V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňového dokladu Zhotovitele delším než 3 měsíce, je Zhotovitel oprávněn odmítnout provést servisní zásah, kdy v tomto případě nemá Objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.
- VI.1.4 Případný servisní zásah vyžádaný ze strany Objednatele, který bude prokázán jako neopodstatněný, bude fakturován Objednateli dle podmínek, jak jsou uvedeny v příloze č.2 této smlouvy.
- VI.1.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

VII UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- VII.1.1 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- VII.1.2 Zhotovitel může od smlouvy odstoupit v případě, když je Objednatel v prodlení se zaplacením zálohy či faktury po dobu delší než dvou kalendářních měsíců
- VII.1.3 Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to písemně s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.
- VII.1.4 Odstoupení od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně. Smluvní strany dohodly, že odstoupení od smlouvy je druhé straně doručeno po uplynutí tří dnů od jeho odeslání.

VIII DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- VIII.1.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.8.2018 do 31.8.20198.

IX ZÁKLADNÍ POJMY

Níže v textu odstavce jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

IX.1 DOBA ODEZVY

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.2 DOBA VYŘEŠENÍ PROBLÉMU

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.3 ZAHÁJENÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Zhotovitele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Zhotovitele s příslušným pracovníkem Objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému zařízení.

IX.4 DOBA OBNOVENÍ FUNKCE

Dobou obnovení funkce se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému a dobou vyřešení nahlášeného problému servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.5 ZÁKLADNÍ ČASOVÉ POKRYTÍ

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7:00 do 17:00 hodin, pracovní dny pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (10x5)

IX.6 ROZŠÍŘENÉ ČASOVÉ POKRYTÍ

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. (24x7)

X OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- X.1.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- X.1.2 Jestliže vznikne v souvislosti s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy zajistit ochranu osobních údajů v souladu s nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR), zavazuje se zhotovitel poskytnout veškerou součinnost k uzavření dodatku k této smlouvě, kde bude upraveny podmínky ochrany osobních údajů v rozsahu:
- a) umožňovat Objednateli plnit veškeré jeho povinnosti vyplývající z GDPR;
 - b) umožňovat výkon všech práv subjektů osobních údajů upravených v GDPR
 - c) provádět zpracování osobních údajů v souladu se zásadami zpracování osobních údajů upravených GDPR, a to v tom rozsahu, v jakém dodržování těchto zásad závisí na Software a jeho nastavení
- X.1.3 Tuto smlouvu lze doplňovat, upřesňovat či měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, které se po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- X.1.4 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- X.1.5 Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují svoje podpisy.

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1:** Soupis zařízení a objektů Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva
Příloha č. 2: Ceník prací
Příloha č. 3: Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele
Příloha č. 4: **Dohled / monitoring prvků**

Výše uvedené přílohy č.1, č.2, č.3 a č. 4 jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Za objednatele

V Novém Jičíně, dne 1.8.2018

Mgr. Zdeněk Petroš
vedoucí odboru Organizačního

Za zhotovitele

V Ostravě, dne 1.8.2018

Ing Vladimír Měkota
místopředseda představenstva

Ing. Milan Juřík
člen představenstva

PŘÍLOHA Č. 1

SOUPIS ZAŘÍZENÍ A OBJEKTŮ OBJEDNATELE, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA – DOHLEDOVANÉ ZAŘÍZENÍ

K SERVISNÍ SMLouvĚ

Číslo Zhotovitele: S/2018/0564

Číslo Objednatele:

Místo prováděných servisních úkonů

Městský úřad Nový Jičín

Masarykovo nám. 1/1, 741 01 Nový Jičín

Divadelní 8, 741 01 Nový Jičín

Soupis zařízení

P.č.	Výrobce/Typ	IP adresa	Název	Účel
1	DELL PE R710	xxx	VIRTUAL01	ESX server (TC)
	DELL PE R710	xxx	VIRTUAL01	DRAC
2	DELL PE R710	xxx	VIRTUAL02	ESX server (TC)
	DELL PE R710	xxx	VIRTUAL02	DRAC
3	DELL PE R730	xxx	VIRTUAL03	ESX server (DC)
	DELL PE R730	xxx	VIRTUAL03	DRAC
4	DELL PE R510	xxx	BACKUP	Backup Server (TC)
	DELL PE R510	xxx	BACKUP	DRAC
5	DELL/EATON UPS Rack 4200W	xxx	UPS1	UPS (TC)
6	DELL/EATON UPS Rack 4200W	xxx	UPS2	UPS (TC)
7	DELL/EATON 9SX 6000i	xxx	UPS3	UPS (DC)
8	DELL PowerVault TL124L	xxx	Autoloader	Pásk. knihovna (TC)
9	HP	xxx	SW4800G	Centralni_SW(Stack1->2)(TC)

Držitel certifikátů: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO/IEC 27001:2005, ISO/IEC 20000-1:2005

10	HP	xxx	SW4210G	MNG_SW (TC)
11	HP	xxx	SW4210G	iSCSI_SW1 (TC)
12	HP	xxx	SW4210G	iSCSI_SW2 (TC)
13	APC NetBotz Wall Monitor 355	xxx	RMS	RMS (TC)
14	DELL EqualLogic PS6100XV	xxx	DP3	Diskové pole 3 (TC)
15	DELL EqualLogic PS6100XV	xxx	DP4	Diskové pole 4 (DC)
16	VMware vCenter appliance	xxx	vcenter	vcenter virtual appliance
17	VMware vSphere Replication Appliance	xxx	vrepl	replication appliance
18	HP A5500-48G-4SFP HI Switch	xxx	HP 5500_TC	propoj TC-DC (TC)
19	HP A5500-48G-4SFP HI Switch	xxx	HP 5500_DC	propoj TC-DC (DC)
20	FortiGate 200D	xxx	FortiGate 200D	FIREWALL (TC)

PŘÍLOHA Č. 2

CENÍK PRACÍ

K SERVISNÍ SMLouvĚ

Číslo Zhotovitele: S/2018/0564

Číslo Objednatele:

PLATNÝ CENÍK ZHOTOVITELE:

Dopravné

Skutečně ujeté km k poskytnutí servisního zásahu (nepočítá se v Praze a Ostravě) 11,- Kč/km

Čas technika strávený na cestě (nepočítá se v Ostravě) 300,- Kč/hod

Práce technika

Práce systémového specialisty (aktivní prvky, serverové systémy, virtualizace, disková úložiště, zálohování) 1.200,- Kč/hod

Práce technika – údržba 700,- Kč/hod

Zvláštní příplatky pro práci technika

Vyžádaný servisní zásah ve dnech pracovního volna a svátcích 2 x základní sazba

PŘÍLOHA Č. 3

Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele: S/2018/0564

Číslo Objednatele:

A) Kontakty pro hlášení kritických alertů – Pověřené osoby Objednatele:

1. Hotovostní informatik – xxx
Sdílený hotovostní tel. xxx, e-mail: xxx
2. Mgr. Zdeněk Petroš, xxx, e-mail: xxx

B) Příjem servisních požadavků zhotovitele:

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: xxx
Hot-line: xxx
e-mail: xxx
ServiceDesk: xxx

C) Kontakty pro hierarchickou eskalaci zhotovitele:

Kontaktní osoby pro eskalaci problému - 1. stupeň

1. Dohled xxx, e mail: xxx
2. Incidenty xxx, xxx, e-mail: xxx

Kontaktní osoba pro eskalaci problému - 2. stupeň

xxx, xxx, e-mail: xxx

PŘÍLOHA Č. 4

Dohled / monitoring prvků

V dokumentu je popsán monitoring systému ORP Nový Jičín (dále jen Objednatel) a způsob eskalace zjištěných alarmů/problémů.

Dohled/monitoring se provádí pomocí systému SW nástroje Ipswitch WhatsUp Gold a nastavení jednotlivých prvků, které komunikují s dohledovým systémem dohledového centra VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. (dále jen Dohled).

Dohled informuje o zjištěných alarmech/problémech pověřené osoby Objednatele (dále jen Pověřené osoby).

1. Dohled

Zajištění dohledu nad provozem IT infrastruktury je v režimu 24x7x365. Služby dohledu umožňuje:

- zajistit maximální dostupnost poskytovaných služeb
- dopředu předvídat stavy, které mohou mít za následek ohrožení poskytovaných služeb
- proaktivně a urychleně řešit nastalé výpadky

V rámci služby dohledu je zahrnuto:

- dohled nad provozovaným produkčním HW (servery, Storage, networking)
- dohled nad virtualizační vrstvou (VMware)

Výstupy z monitorovacích nástrojů mohou být používány nejen pro účely dohledu, ale také pro analýzu a při řešení vzniklých požadavků nebo problémů

X.2 Zajištění dohledu

Dohled nad provozem je zajištěn kombinací technických a lidských prostředků. Mezi technické prostředky, které naše společnost využívá k dohledové činnosti, patří software WhatsUp Gold a nástroj ServiceDesk, které tvoří základ dohledového centra Vítkovice IT Solutions. Personálně je služba dohledu zajištěna zkušenými dohledovými pracovníky, kteří 365 dní v roce zajišťují ve třech směnách pokrytí služby 24 hodin denně.

Součástí služby dohledu je zajištění těchto činností:

- Dohled infrastruktury zadavatele
- Zakládání incidentů z incidentů vzniklých na základě dohlíženého systému
- Zápis požadavků/incidentů do ServiceDeskové aplikace
- Notifikace zákazníka dle stanovených pravidel
- Příjem, eskalace incidentů/požadavků

- Garance SLA (reakce dohledu na incident do 2 hodin)
- Pravidelný měsíční reporting

X.3 Dohledové centrum

Dohledové pracoviště VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. je umístěno v Ostravě a dohlíží na infrastrukturu více než dvou desítek institucí a firem.

X.4 Připojení k dohledovému centru

Připojení dohledového centra je realizováno prostřednictvím zabezpečeného site-to-site VPN propoje. Tento propoj je ukončen na dohledovém serveru, kde jsou provozovány dohledové nástroje. Dohledový server je z bezpečnostních důvodů většinou připojen pouze do Vaší management sítě.

X.5 Monitoring

X.5.1 Monitoring HW

V rámci monitoringu HW je prostřednictvím služby ICMP kontrolována v intervalu jedné minuty dostupnost fyzických zařízení, které jsou zahrnuty v servisní smlouvě (viz. „[Soupis zařízení](#)“). K zařízením jsou přiřazeny akce, které v případě nedostupnosti zařízení delší než 5 minut budou generovat automatické odeslání emailu na adresu dohled@vitkovice.com a rovněž bude informován o této skutečnosti operátor dohledového centra.

V případě opětné dostupnosti zařízení (pokud bylo zařízení předtím alespoň 5 min. nedostupné) bude okamžitě generován email s informací, že inkriminované zařízení je již dostupné.

Dále budou jednotlivé HW zařízení nastavena tak, aby (pokud to budou umožňovat) odeslala na dohledový systém v případě chyby email popřípadě SNMP trap se vzniklým chybovým stavem.

Zařízení, které umožňují automatické zasílání emailu v případě detekovaného nestandardního stavu, budou nakonfigurovány tak, aby v případě tohoto stavu odeslali email na centrální dohledový účet.

X.5.2 Monitoring virtuálního prostředí

Monitoring virtuálního prostředí bude prováděn prostřednictvím nativních prostředků Windows Server. Ve virtuálním prostředí budou po dohodě s administrátory zákazníka nastaveny sledované provozní parametry týkající se celého virtuálního prostředí, ale také jednotlivých strojů. V případě překročení nastavené prahové hodnoty budou emailem informováni správci virtuálního prostředí a zároveň operátoři dohledového centra.

1 PROCES INCIDENT MANAGEMENT:

