Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytování IT služeb   
ze dne 15.4.2016

# Smluvní strany

**Město Český Krumlov**

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

**dále jen „Objednatel“ na straně jedné**

a

**AUTOCONT a.s.**

|  |  |
| --- | --- |
| sídlo: | Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava |
| zastoupená: | Ladislav Kocour, na základě plné moci |
| IČ:  DIČ: | 04308697  CZ04308697 |
| bankovní spojení:  číslo účtu: | Česká spořitelna, a.s.  6563752/0800, |
| osoby oprávněné jednat: |  |
| - ve věcech smluvních  - ve věcech technických | Ladislav Kocour, ředitel regionálního obchodního centra  Jaroslav Kolman, 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, tento Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytování IT služeb ze dne 15.4.2016 číslo smlouvy objednatele 271/2016/OKT (dále jen „Dodatek“).

# Účel Dodatku

## Účelem tohoto dodatku je upravit smluvní vztah mezi Objednatelem a Zhotovitelem daný Smlouvou o poskytování IT služeb ze dne 15. 4. 2016 číslo smlouvy objednatele 271/2016/OKT ve znění Dodatku č. 1 ze dne 30. 4. 2019 (dále jen „Smlouva“), spočívající v prodloužení platnosti smlouvy a nahrazení příloh č. 1 a č. 2.

# Úprava ustanovení Smlouvy

## **Příloha č. 1 Smlouvy – Seznam Prvků IT** se ruší a nahrazuje **Přílohou č. 1 Dodatku – Seznam Prvků IT.**

## **Příloha č. 2 Smlouvy – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů, SLA** se ruší a nahrazuje **Přílohou č. 2 Dodatku – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů, SLA.**

# Závěrečná ustanovení

## Ostatní ustanovení Smlouvy, tímto dodatkem nedotčená, se nemění.

## Tento dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu poslední z obou smluvních stran.

## Tento dodatek se uzavírá na dobu určitou a to do 31. 12. 2020.

## Každá ze smluvních stran obdrží jeden originál tohoto dodatku.

## Smluvní strany souhlasí, aby tento dodatek byl zveřejněn v plném rozsahu v elektronickém registru smluv, který slouží k uveřejňování smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.

## Nedílnou součástí Dodatku jsou Přílohy č. 1 – Seznam Prvků IT a č. 2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů, SLA.

V Českém Krumlově dne …………….. V Českých Budějovicích dne ……………..

……………………………… ………………………………

Za Objednatele Za Zhotovitele

Příloha č. 1 – Seznam Prvků IT

1. Provozovaná zařízení, ke kterým jsou poskytovány služby

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Výrobce** | **Zařízení** | **Provozovaný počet** | **Využití, popis** |
| FORTINET | Fortigate 200E | 2 | firewall, zapojení v clusteru |
| FORTINET | Forticloud | 1 | ukládání a vyhodnocování logů z firewallu |
| FORTINET | FortiAP 221C | 8 | WiFi router |
| FORTINET | FortiAP 221E | 2 | WiFi router |
| IBM | STORWIZE V7000 | 1 | storage |
| IBM | STORWIZE V3700 | 1 | storage |
| IBM | System Storage TS3100 Tape Library | 1 | zálohování |
| Dell EMC | PowerEdge VRTX Rack Chassis | 1 |  |
| Dell EMC | PowerEdge M640 Blade server | 2 | produkční blade servery |
| Dell EMC | PowerEdge T640 server | 1 | backup server |
| Hewlett Packard | Switch ProCurve 5412zl Intelligent Edge | 1 | páteřní switch hlavní serverovna |
| Hewlett Packard | Switch 2530-24G | 4 | switche serverovna doprava |
| JUNIPER | Switch EX2200-24P | 2 | switche 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 |
| APC | APC Smart-UPS C 1000VA LCD 230V | 1 | Serverovna doprava |
| ALCOMA | Alcoma IP Stack Module | 1 | rádiový propoj budov Kaplická – nám. Svornosti |
| ALCOMA | Alcoma IP Stack Module | 1 | rádiový propoj budov Kaplická – nám. Svornosti |

1. Provozované technologie, ke kterým jsou poskytovány služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Výrobce** | **Technologie** | **Popis** |
| Oracle | Oracle Standard Edition | Primární RDBMS |
| VMware | VMware vSphere 6 Essentials PLUS KIT | virtualizované serverové prostředí |
| Microsoft | Windows Server 2008, 2012 R2, 2016 | virtuální aplikační servery s uvedenými OS |
| Microsoft | MS SQL, ActiveDirectory, filesystem, DNS, DHCP, WSUS, interní certifikační autorita |  |
| CentOS | CentOS Linux | virtuální aplikační servery s uvedenými OS (4x) |
| Veeam | Veeam Backup Essentials Enterprise | zálohovací systém |
| AutoCont | AC Identita | Identity Management System |

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

1. 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.*

* 1. Služba Monitorování infrastruktury obsahuje především:

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.

Denní kontrolu zálohování formou vzdáleného přístupu v případě, že notifikace zálohování nedorazí, nebo notifikace vykazují chyby.

Neprodlené informování Objednatele o nefunkčnostech systémů, nebo jejich dílčích částí.

Dohledové práce prováděné specialisty dohledového centra.

* + 1. **Zálohování Veeam Backup:** Denní kontrolu průběhu zálohování virtuálních serverů a databází, neprodlené informování Objednatele o nefunkčnostech systému zálohování, nebo jeho dílčích částí.
    2. **Automatizovaný monitoring:**
       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),
  + - 1. Systém pro automatizovaný monitoring je poskytován formou služby - Objednatel nevlastní žádné licence ani hardware potřebný k provozu systému.
      2. 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.
      3. 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.
  1. Služba Předplacená údržba a rozvoj obsahuje především:
     1. **Serverové technologie Microsoft (OS Windows Server, MS SQL, Active Directory, filesystem, DNS, DHCP, WSUS, interní certifikační autorita)**
* Údržbu systémů a konzultace k uvedených 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.
  + 1. **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.
  + 1. **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.
  + 1. **Zálohování Veeam Backup**
* 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.
  + 1. **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.
  + 1. **HW (servery a storage DELL, storage a tape library 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 výrobců 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 DELL, IBM a HP.
  + 1. **Operační systémy Linux**
* Optimalizaci, změny konfigurace provozovaných serverů s OS Linux dle požadavků Objednatele, změny konfigurace v důsledku změn systémů.
  + 1. **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.
  1. Ostatní ujednání k obsahu a parametrům služeb
     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

1. 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 |

* 1. Ostatní ustanovení k jednotkovým sazbám
     1. Sazby jsou hodinové bez DPH, nejmenší možná účtovatelná položka je 0,5hod.
     2. Objednávka služeb, které nepokrývá předplacený kredit, bude vždy uskutečněna před započetím 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.
     3. Rozvojové konzultace jsou zdarma, za předpokladu, že konzultovaný rozvoj bude řešen Zhotovitelem této servisní smlouvy.
     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.

1. 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 |

* 1. Ostatní ustanovení k SLA
     1. Primární způsob zahájení řešení je formou zabezpečeného Vzdáleného připojení, případně formou telefonické konzultace.
     2. Požadavky zadané mimo Pracovní kalendář, budou řešeny následující pracovní den Pracovního kalendáře.
     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

1. Eskalace požadavku
2. Objednatelem definované Kontaktní osoby (Příloha č. 3) kontaktují Objednatele dle Kontaktů pro zadávání Požadavků (Příloha č. 3)
3. 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)
4. Spolu s Požadavkem si Kontaktní osoba Objednatele zvolí v případě Servisního požadavku i kategorii daného Požadavku (dle kritičnosti a požadovaného SLA).
5. 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.
6. Požadavek je z kontaktního místa předán konkrétnímu expertnímu řešiteli.
7. 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.
8. Řešitel řeší Požadavek do doby vyřešení. O úspěšném vyřešení informuje Kontaktní osobu Objednatele formou elektronické pošty či webového rozhraní (helpdesk).
9. Požadavek se považuje za vyřešený, je-li akceptován Objednatelem formou podepsané servisní zakázky Zhotovitele, nebo potvrzený Objednatelem pomocí elektronické pošty Zhotoviteli.
10. Součinnost
11. 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.
12. 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 Objednateletéž požádán (a) o provedení činností vedoucí k řešení incidentu / problému, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.
13. Prodloužení doby zahájení řešení
14. 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.).
15. Při výjezdu k Objednatelovi, je doba řešení posunuta o čas technika na cestě do provozovny Objednatele.
16. Služby vyjmuté z metriky 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.