

DODATEK č.1/2020

k servisní smlouvě č. SMJ0280 o poskytování služeb technické podpory, údržby a zajištění provozu datové sítě IVS uzavřené dne 31. 12. 2010

Smluvní strany

1. COMP NET SYSTEMS s.r.o.



Zapsán v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v odd. C, vl. 9052
(dále jen Poskytovatel)

a

**2. Institut pro veřejnou správu Praha
státní příspěvková organizace
Dlážděná 6, 110 00 Praha 1**



Zřízená: Zřizovací listinou vydanou Ministerstvem vnitra ČR ze dne 18.12.2000 pod
č.j. 353/2000
(dále jen Objednatel)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tento dodatek č. 1/2020 ke smlouvě č. SMJ0280

Tímto dodatkem se :

1/ zrušuje Příloha č. 3/2010 ke smlouvě č. SMJ0280

2/ nahrazuje se Přílohou č. 3/2020 ke smlouvě č. SMJ0280 v tomto znění:

Příloha č. 3 ke smlouvě číslo SMJ0280

Specifikace poskytování služeb technické podpory, údržby a provozu aktivních prvků, síťové infrastruktury IVS Objednatele

I.

Podpora, provoz a údržba aktivních prvků jmenovitě:

Lokalita Praha

WS-C3750G-12S	P-DL6B-3750-12G	Dlážděná 6, rack B
WS-C2960-24TC	P-DL4-2960-24TC	Senovážné nám.
WS-C2950SX-24	P-DL4-2950-24SX	Dlážděná 6
WS-C2960-48TT-L	P-DL6B-2960-48TT	Dlážděná 6, rack B
WS-C2960X-24TS-LL	P-DL6A-2960X-24TS	Dlážděná 6, rack A
Zyxell GS116E	P-SEN-GS116Ev2	Senovážné nám.
WS-C2960-24LT-L	P-DL6L-2960-24LT	Dlážděná 6, lab.
ASA-5520	ASA-5520-DLAZDENA	Dlážděná 6, rack B
Cisco 1812	IVS PRAHA	Dlážděná 6, rack B
ASA5506	ASA-5506-SENOVAZNE	Senovážné nám.

Lokalita Benešov

WS-C3750G-12S	B-VEL-3750-12G	velín
WS-C2960-48TT-L	B-VEL-2960-48TT	velín
WS-C2960-48TC-L	B-UCB-2960-48TC	učebna počítačová
WS-C2960-48TC-L	B-VZD-2960-48TC	vzduchotechnika
WS-C2960-24TC-L	B-PRO-2960-24TC	promítárna
WS-C2960-24PC-L	B-VEL-2960-24PC	velín
WS-C2960-24PC-L	B-PRO-2960-24PC	promítárna
ASA5510	ASA-5510-BENESOV	velín
Cisco 1812	IVS BENESOV	velín
WS-C2960-8TC	B-GTS-2960-8TC	GTS rack

Podpora, provoz a údržba:

- Dohled nad síťovou infrastrukturou- IVS
- Správa AD, dle podkladů pracovníků oddělení OTP

II.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci služeb **technické podpory a údržby** bude Objednateli poskytovat následující plnění:

- Provoz služby „**Service Desk**“ dle bodu V. ve formě jednotného kontaktního místa pro nahlašování závad, technických problémů a změnových požadavků oprávněnými osobami Objednatele.
- Dodávka služby „**Odborné poradenství**“ prostřednictvím hot-line, jež je nedílnou součástí „Service Desk“ a prostřednictvím konzultací poskytovaných v místě plnění Objednatele.

- c) Dodávka služby „**Proaktivní zajištění provozu**“ obsahující preventivní prohlídky ICT dle této přílohy v místě instalace a vzdáleného dohledu v potřebném rozsahu.
- d) Zajištění „**Vzdáleného servisu**“
- e) Zajištění služby „**Garantované řešení neshod a vad systému**“ zahrnující závazek Poskytovatele odstraňovat neshody a vady v časech a termínech dle závažnosti poruchy za podmínek uvedených v této příloze pod bodem IV.

III.

Obě strany se dohodly, že za poskytnutá plnění podle bodu II. písm. a) až c) této přílohy zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši 14 500,- Kč (slovy: čtrnácttisícpětset korun českých) bez DPH, která bude účtována v zákonné výši. Hodinová sazba za plnění podle odst. II písm. e) této přílohy, je dána ceníkem poskytovatele, který je součástí smlouvy jako příloha č. 4.

IV.

Garantované řešení neshod a vad systému:

Služba se poskytuje v pracovních dnech 7:00 – 18:00 hod, prostřednictvím Service Desku.

Předmětem služby je řešení vad podporovaného systému v provozním prostředí s garantovanou dobou zahájení řešení a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

Cílem služby je co nejrychlejší obnovení provozu systému a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů.

Kategorizace vad, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétní vady takto:

Dopad je určen tím jaká oblast systému a následně jaká funkce či činnost uživatele je vadou/problémem zasažena.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně dopadu:

- **Kritický dopad** – vadou je ohrožen provoz a zároveň základní předmět činnosti uživatele. Vada tedy způsobuje ve svých důsledcích uživateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje předmět činnosti uživatele.
- **Závažný dopad** – vada způsobuje, že podporovaný systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz uživatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
- **Malý dopad** - funkčnost podporovaného systému je ve svých funkcích vadou degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz uživatele či je vadou zasažena z pohledu uživatele nepříliš významná část funkcionality IS.

Naléhavost je určena oprávněnou osobou Objednatele a Poskyvatel ji akceptuje. Pro obdobné typy vad se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase a místě výrazně lišit.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně naléhavosti:

- **Urgentní** - závažná vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele standardní.
- **Nízká** – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele nízká.

Na základě úrovně a naléhavosti se vady člení na tři kategorie A, B, C (řazeno od nejvíce urgentní a kritické kategorie) dle následující tabulky takto:

Naléhavost / dopad	Kritický	Závažný	Malý
Urgentní	A	B	C
Normální	B	B	C
Nízká	C	C	C

Do doby řešení se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost s Objednatelem a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeny. Dále se nezapočítává doba potřebná pro opravu HW ze strany výrobce, případně třetích stran. Tyto reakční doby jsou dány smluvním vztahem s výrobcem HW a Objednatele, případně dokoupením podpory k jednotlivým částem HW vybavení Objednatelem. V případě, že se nefunkční HW problém nepodaří vyřešit v stanovené reakční době, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit Objednateli ekvivalentní zařízení po dobu opravy, a to po vzájemné dohodě.

V průběhu řešení / odstraňování neshody či vady je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a poskytnutí nezbytné součinnosti.

Neshoda či vada je považována za odstraněnou / vyřešenou odstraněním nalezené vady či jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) Objednateli, který ověří plnou funkčnost.

Termíny plnění garantované řešení neshod a vad systému:

Poskytovatel se zavazuje řešit závady v co nejkratší možné době, avšak maximálně dle následující kategorizace závad:

- a) Pro vadu kategorie A se stanovuje maximální doba odezvy na 2 pracovní hodiny a maximální doba vyřešení závady na 20 pracovních hodin.
- b) Pro vadu kategorie B se stanovuje maximální doba odezvy na 6 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 32 pracovních hodin.
- c) Pro vadu kategorie C se stanovuje maximální doba odezvy na 16 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 15 pracovních dní.

V.

Service Desk:

Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (Spoc – Single Point of Contact) pro oprávněné osoby Objednatele. Veškeré servisní požadavky a veškeré požadavky uplatněné v rámci řízení změn týkající se konkrétních poskytovaných služeb probíhají prostřednictvím Service Desku společnosti CNS.

Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Helpdesk - <http://hd.cns.eu/> (přístupové údaje budou poskytnuty pověřeným pracovníkům po podpisu smlouvy)
- Telefon:
 - telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele,
 - eskalační telefonní kontakt.
- Elektronická pošta – adresa elektronické pošty.

Součástí služby Service Desk je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých servisních požadavků (dle jejich typu) a služeb, kterých se požadavky týkají.

Součástí základního reportu je počet servisních požadavků za měsíc na daných službách, počet vyřešených a nevyřešených servisních požadavků v daném měsíci pro jednotlivé služby a další statistiky poskytované Poskytovatelem.

Uvedené komunikační kanály mohou využívat za objednatele zaměstnanci Objednatele :



Komunikační kanál „Telefon“ Service Desku Poskytovatele se poskytuje v pracovních dnech v pracovní době 7:00–18:00 hod, ostatní kanály uvedené v následující tabulce nepřetržitě.

Kontakty Service Desku:

Telefonní kontakt	
Eskalační telefonní kontakt	
Elektronická pošta	

VI.

Proaktivní zajištění provozu:

Předmětem proaktivního zajištění provozu systému jsou následující typové činnosti:

- Pravidelné preventivní prohlídky max. 1x za 2 roky případně dle potřeby podporovaného systému v místě jeho instalace s písemným výstupem zahrnujícím popis stavu systému a případná provozní či jiná doporučení. Provoz je sledován operativně na monitorovacím systému.
- Pravidelná kontrola provozních parametrů podporovaného systému prostřednictvím vzdáleného přístupu v potřebném rozsahu.

Poskytovatel se v takovém případě (vzdálený přístup) zavazuje respektovat a naplňovat veškerá bezpečnostní opatření plynoucí z bezpečnostní politiky Objednatele a pravidla určená a stanovená ze strany Objednatele.

Poskytovatel zajišťuje následující kvalitativní provozní ukazatele:

- a) Maximální doba výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A nesmí být delší než 16 pracovních hodin.
- b) Celková doba výpadků podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 40 pracovních hodin za rok.
- c) Celkový počet výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 10 výpadků za rok.

VII.

Vzdálený servis

Předmětem vzdáleného servisu jsou požadavky Objednatele na servis pomocí vzdálené správy. Jedná se o zásahy na serverech a uživatelských stanicích Objednatele v rozsahu 20 pracovních hodin měsíčně. Do této služby spadá správa uživatelů a jejich uživatelských práv na serverech. Pomoc s řešením SW/HW problémů na uživatelských stanicích prostřednictvím oprávněných osob Objednatele.



VIII.

Závěrečná ustanovení

Poskytovatel ručí za bezproblémový chod sítě (LAN, HW a SW) pouze za podmínky, že žádná třetí strana nebude do chodu a konfigurace sítě (LAN, HW a SW) zasahovat a Objednatel bude akceptovat doporučení Poskytovatele. Objednavatel se zavazuje konzultovat každý případný nákup nového HW s Poskytovatelem z důvodů bezproblémové funkčnosti v rámci infrastruktury IVS.

Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti podpisem oprávněnými osobami ke dni 1.4.2020

V Praze dne: 

1.4.2020
V Jablonci n.N.

Za Objednatele:



Za Poskyvatele:

