

Dodatek č.2 smlouvy o poskytování IT služeb

číslo CITS-2013-036

1. Smluvní strany

Dětský domov a Školní jídelna, Ostrava-Slezská Ostrava, Na Vizině 28, příspěvková organizace

Na Vizině 28/1034, Ostrava-Slezská Ostrava, 710 00

IČ: 61989258

Zastoupená: Zastoupená: PaedDr. Jan Effenberger, ředitel

dále jen **Objednatel** na straně jedné

Certero IT Solutions s.r.o.

Hlohová 306/2, Lhotka, 725 28 Ostrava

IČ: 01752499

DIČ: CZ01752499

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 56602

Zastoupená: Martin Dudek, jednatel

dále jen **Zhotovitel** na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu občanského zákoníku tuto Smlouvu.

2. Předmět dodatku

2.1. Předmětem tohoto dodatku je rozsah poskytovaných služeb definovaný v „Příloze č. 1 – Rozsah poskytovaných služeb“ tohoto dodatku.

2.2. Předmětem tohoto dodatku je změna měsíční paušální odměny. Ke dni účinnosti tohoto dodatku se mění měsíční paušální odměna za poskytování služeb z 4.000,- Kč bez DPH na 5.809,- Kč bez DPH.

3. Ostatní ujednání

3.1. Tento dodatek nabývá účinnosti dnem 1.5.2020

4. Přílohy

4.1. Nedílnou součástí tohoto dodatku jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Rozsah poskytovaných služeb

V Ostravě dne 07.05.2020

V Ostravě dne

.....
Zhotovitel

.....
Objednatel

Příloha č. 1 – Rozsah poskytovaných služeb

Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Objednateli služby spojené s údržbou ICT prostředí Objednatele a Objednatel se zavazuje mu za to zaplatit úplatu. Pro účely této smlouvy jsou za služby spojené s údržbou ICT prostředí objednatel považovány 100% funkčnost celého systému a zejména následující dílčí činnosti:

- Garance zahájení řešení požadavku do 24 hodin od nahlášení či zjištění závady
- Hot-line telefonická podpora 7/11 v case od 7:00 do 18:00
- Poskytnutí odborných konzultací v sídle společnosti zhotovitele
- Evidence a správa incident management
- Udržování aktuální technické dokumentace
- Správa licenčního pokrytí SW vybavení Objednatele
- Možnost zapůjčení VT po dobu opravy
- Řešení servisních požadavků vzdáleným přístupem na zařízení Objednatele
- Správa lokálního zálohování a kontrola integrity záloh
 - o kontrola prováděných záloh
 - o kontrola komunikace se záložními zdroji a provádění kalibrací záložních zdrojů
- On-line monitoring serverové a páteřní infrastruktury
- Správa serverových OS a aplikací
 - o patch management
 - o kontrola HW a SW stavu serverů
 - o řešení před-poruchových stavů
 - o řešení poruch
 - o opravy nebo zprostředkování opravy serverů
 - o technická podpora a komunikace s dodavateli SW aplikací
 - o upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností
 - o management uživatelských účtů
- Správa koncových stanic PC, NB a terminály
 - o technická podpora koncovým uživatelům
 - o patch management
 - o řešení problémů HW i SW typu
 - o opravy nebo zprostředkování opravy koncového zařízení
- Správa tiskového prostředí
 - o patch management
 - o opravy tiskáren nebo zprostředkování oprav
 - o dodávky spotřebního materiálu
- Správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN
 - o patch management
 - o bezpečnostní kontroly
 - o diagnostiky závad a opravy
- Zhotovitel se zavazuje včas navrhnout objednateli úpravy a vylepšení IT sítí, hw a sw (dále jen IT) tak, aby objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií v ČR, resp. v EU. Návrhy bude předkládat tak, aby byly ekonomicky a technicky přizpůsobeny stavu IT u objednatele
- Zhotovitel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků objednatele, zejména součinnost se správci sw aplikací a poskytovatelem internetového připojení objednatele a s navazujícími subdodavateli.
- Zhotovitel se zavazuje poskytovat veškeré činnosti spojené s údržbou ICT prostředí objednatele definované touto smlouvou a prováděné vzdálenou správou, v rámci měsíčního paušálního poplatku.
- Zhotovitel se zavazuje odstranit veškeré závady vzniklé v ICT prostředí objednatele definované touto smlouvou v místě plnění. Pokud není možno takovou závadu odstranit vzdáleně, místem plnění se rozumí adresa objednatele.
- Připojení k internetu – rychlost 50000/10000kbps, agregační poměr 1:1

- **Zálohování mimo lokalitu objednatele do oddělené zálohovací infrastruktury plně pod správou zhotovitele v datovém centru plnící certifikace systému managementu kvality ISO 9001:2015 a bezpečnosti informací ISO 27001:2013.**

Parametry služby:

- alokovaná kapacita - 1TB
- frekvence zálohování - denní
- uchování záloh po odstranění - 7 dní
- frekvence přepisu záloh – 7 dní
- počet zálohovaných virtuálních serverů – 2ks
- pronájem licence Veeam Cloud Connect – 2ks
- monitoring prováděných záloh
- lokalita datového centra – Brno