Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování služeb

# I. Úvod

Tato příloha blíže specifikuje služby poskytované SÍŤ, spol. s r.o. (dále jen poskytovatel) společnosti Armádní Servisní, příspěvkové organizaci (dále jen objednatel) a upřesňuje podmínky jejich poskytování.

Tato příloha je neoddělitelnou součástí smlouvy o poskytování služeb.

# II.

# SPECIFIKACE A Rozsah služeb

Služby poskytované na základě smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem jsou:

* **Vzdálená podpora** formou Hotline, Helpdesk (v pracovní dny 8x5).
* **Zálohování nastavení** servisovaných zařízení, přes vzdálený zabezpečený kanál.
* **Bezpečnostní dohled** sledující případné zranitelnosti jednotlivých komponent a návrh na jejich aktualizaci včetně vzdáleného provedení aktualizace.
* **Vzdálené patchování a updaty** spravovaných zařízení[[1]](#footnote-1).
* **Technické konzultace** prostřednictvím Helpdesk nebo telefonu.
* **Návrh pravidel a konzultace jejich změn**.
* Příprava **konfigurace HW a SW**.
* Vzdálený support a **změny konfigurace** pro SW řešení, pokud je na zařízení Uživatelem povolen vzdálený přístup.
* Zajištění **nahlášení poruchy dodaného HW výrobci** a komunikace se servisním střediskem výrobce, pro zajištění opravy dle záručních podmínek výrobce1.
* **Poradenské služby a konzultace**, možnost využití služeb **Kompetenčního centra**
* **Podpora administrace** včetně změny nastavení pravidel na základě požadavků objednavatele.
* **Služba ThreadGuard Portal -** Služba sledující aktuální vývoj IT hrozeb, relevatní hrozby ohodnotí mírou rizikovosti, připraví nápravná opatření, urychluje akceschopnost, umožňuje filtrování dle aktiv, dostupné jako webová a mobilní aplikace pro Android a iOS pro 260 nodů dostupná na adrese XXX

Bezpečnostní dohled

* Sledování informací o vývoji instalovaných produktů a doporučení změn vedoucí k lepší funkčnosti systému.
* Sledování informací o bezpečnosti jednotlivých programových produktů.
* Při výskytu bezpečnostní související se servisovaným programovým vybavením, bude objednatel na tuto skutečnost co nejdříve upozorněn. Objednateli budou navrženy možné metody opravy formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo dočasného řešení, pokud je v daném případě možné.
* Při výskytu ostatních chyb, které omezují funkčnost řešení objednatele, bude navržen postup pro její opravu formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo náhradního řešení, pokud je v daném případě možné.
* Konzultace při odstraňování následků útoků na spravované zařízení, konzultace případů avizovaných hromadných útoků.

Podmínky poskytování služeb

1. Obecné podmínky
2. Požadavky objednatele budou:

* objednatelem akceptovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (na emailové adrese nebo v tiketovacím systému HELP DESK);
* Přijímány v pracovní době na kontakty support oddělení poskytovatele uvedené v příloze 2

1. Poskytovatel se zavazuje zareagovat na požadavek objednavatele nejpozději následující pracovní den od okamžiku obdržení požadavku (Reakční doba).
2. Pracovní doba poskytovatele je od 8:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.
3. Servisní práce mimo pracovní dobu, jsou poskytovány na základě předchozí dohody a objednávky víceprací v případě, že situace nesnese odkladu a jsou zpoplatněny vždy nad rámec servisní smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje provést taková technická a organizační opatření, aby přístupu do systému objednavatele nemohlo být zneužito nepovolenými osobami nebo k činnostem přesahujícím rámec této smlouvy.
5. Garance návštěvy technika v místě instalace servisovaného zařízení:
6. NBD (následující pracovní den) od nahlášení poruchy vyžadující výjezd technika na místo instalace (netýká se poruchy HW), pokud to odstranění závady vyžaduje a jedná se o urgentní situaci (spravované zařízení je zcela nutné vyřadit z provozu a není možné přijmout dočasné řešení).
7. NBD +2 v případě poruchy u neurgentní situace.
8. Poskytovatel není zodpovědný za případné škody způsobené softwarovým, nebo hardwarovým výpadkem.

Vzdálená správa a technická konzultace

1. Vzdálená správa bude zajištěna s využitím bezpečného vzdáleného přístupu poskytovatele prostřednictvím datové sítě Internet a šifrovaného připojení.
2. Poskytovatel v rámci služeb realizuje:
3. Technické konzultace prostřednictvím služeb elektronické pošty nebo telefonu.
4. Administraci (vzdálenou správu) - provedení změny konfigurace zařízení   
   při změně vnějších podmínek (mimo upgrade), nebo podle požadavků objednatele v maximálním rozsahu definovaného měsíčního kreditu, pokud tímto není ohrožena funkčnost zařízení nebo závažným způsobem bezpečnost sítě.
5. Zajištění nahlášení poruchy HW firewallu výrobci a komunikace se servisním střediskem výrobce v ČR po dobu záruky. Servis hardwarových komponent je zajišťován servisním střediskem výrobce, v souladu s kupními podmínkami výrobce.

Rozsah poskytovaných služeb

* + - Služby poskytnuté nad rámec SLA budou fakturovány na základě reportu (výkazu práce), automaticky na konci kalendářního čtvrtletí dle níže uvedené hodinové sazby
    - Servisní služba zahrnuje pomoc při řešení problémů/závad na základě platné servisní smlouvy s výrobcem, popř. záruky s dodavatelem
    - Doba vyřešení problému není garantována
    - Služba nenahrazuje oficiální podporu výrobce a nezahrnuje výměnu náhradních dílů
    - Nevyčerpané hodiny se nepřevádějí do dalšího roku

# III.

# Kontaktní osoby PRO Obchodní JEDNání

|  |  |
| --- | --- |
| Za poskytovatele | Za objednatele |
| XXX  XXX  tel.: XXX  email: XXX | XXX  XXX  tel.: XXX  email: XXX |

# 

# IV.

# Ceny za plnění

1. Za řádné plnění předmětu této smlouvy, který je specifikován v čl. I této přílohy je stanovena smluvní cena, která činí 37000,- Kč   
   za čtvrtletí bez DPH. Faktura (daňový doklad) je vystaven vždy k prvnímu dni příslušného měsíce s lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury.
2. Pokud odpracovaná doba přesáhne v daném kalendářním měsíci 2 hodiny, je poskytovatel oprávněn účtovat (na základě řádně podepsaného výkazu práce) za každou započatou hodinu částku XXX Kč bez DPH, která bude automaticky fakturována v plné částce   
   za právě uplynulý měsíc.
3. Poplatek za urgentní servisní výjezd se zásahem NBD + 8h je XXX,- Kč (bez DHP)   
   a zahrnuje i cestovné a maximální čas 1h on site v čase 8-18h.
4. Ceny jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.

# V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Místo realizace je adresa objednatele: Podbabská 1589/1, Praha 6 – Dejvice, 4.NP a 5.NP, Česká republika.

Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování služeb

1. **Zařízení, na které je poskytována servisní služba:**
2. **SOPHOS Firewall XG – 2 ks, včetně příslušenství (RED, WIFI AP)**

Reportovací nástroje pro výše uvedené appliance, centrální správy tj. ty řešení dodávaná jako software verze, které nejsou součástí dodávky výrobců zařízení jako přeinstalovaná zařízení jsou součástí servisu pouze pokud jsou instalována a aktualizována v síti objednatele kterému je support poskytován.

1. **Kontakty pro servisní potřeby:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kontakty Poskytovatele (pro příjem požadavků)** | | |
| Jméno a příjmení | Telefon | HELPDESK SUPPORT |
| **Support** | **XXX** | **XXX** |
| Eskalace: Manažer support oddělení a Senior konzultant: XXX | XXX  XXX | [**XXX**](mailto:Michal.mezera@comguard.cz)(email neslouží pro zadávání support požadavků a nevztahuje se zde garance reakční doby) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kontakty Uživatele** | | | |
| Jméno a příjmení | Telefon | Mobil | Emailová adresa |
| XXX | XXX |  | XXX |
|  |  |  |  |

1. Odběratel musí zajistit platnou podporu výrobce pro spravované řešení. [↑](#footnote-ref-1)