

Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: 3/2015/IT-2016/0609
číslo smlouvy Poskytovatele: RCZ-2015-Z042

číslo dodatku Objednatele: 2
číslo dodatku Poskytovatele: RCZ-2020-Z056

Smluvní strany**Město Neratovice**

Kojetická 1028, 277 11 Neratovice

IČ: 00237108

DIČ: CZ00237108

Zastoupená: starostou města Ing. Romanem Kroužeckým

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

AUTOCONT a.s.

Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

poštovní adresa: Chebská 73/48, 360 06 Karlovy Vary

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, B 11012

Zastoupená: [REDACTED]

bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

L PŘEDMĚT DODATKU

Předmětem dodatku je dohoda Smluvních stran na změně následujících ujednáních smlouvy:

1. Aktualizace identifikačních údajů smluvních stran:

Aktuální údaje Objednatele:

Město Neratovice

Kojetická 1028, 277 11 Neratovice

IČ: 00237108

DIČ: CZ00237108

Zastoupená: starostou města Ing. Romanem Kroužeckým

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Aktuální údaje Poskytovatele

AUTOCONT a.s.

Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

poštovní adresa: Chebská 73/48, 360 06 Karlovy Vary

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, B 11012

Zastoupená: ředitelem regionálního centra [REDACTED]

bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

2. Aktualizace Příloh č 1, 2, 3 a 4 (dále souhrnně také Přílohy) Smlouvy v souvislosti s:
- Aktualizací kontaktů
 - Rozšířením rozsahu a obsahu poskytovaných služeb
 - Úprava Paušální měsíční ceny a sazeb nad rámec paušálu
 - Aktualizace Seznamu spravovaných Prvků IT

Přílohy v aktualizovaném znění tvoří přílohy tohoto dodatku

II. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

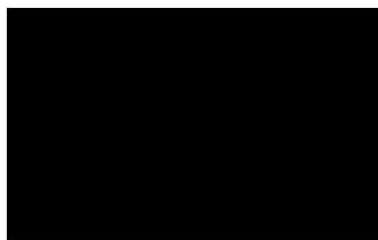
- Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají v platnosti a beze změn.
- Dodatek se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.
- Dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou.

V Neratovicích dne



Ing. Roman Kroužecký
starosta, Město Neratovice

V Karlových Varech dne



ředitel regionálního centra



Příloha č.1 – Úroveň služeb Podpory

1) Terminologie

- **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- **Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
- **Doba odezvy (Response time)** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
- **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo služby IT.
- **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Odpovědné osoby Objednatele.
- **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- **Kontaktní osoba** – Pracovník Objednatele pověřený zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- **Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.
- **Monitorování, Monitoring** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
 - Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství
 - žádost o provedení Změny
 - Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- **Servisní kalendář** – pracovní dny od 08:00 do 17:00.
- **Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.
- **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Servisních služeb.

- **Správa a údržba** - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu konkrétní Služby.
- **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- **Změnový požadavek, Změna** – žádost o provedení změny parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT.

2) Obsah Servisních služeb

a) Centralizovaný kontaktní bod

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení Požadavků eskalací na řešitelské týmy a koordinaci třetích stran. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- přes webové rozhraní: [REDACTED]
- telefonicky: [REDACTED]
- prostřednictvím emailu: [REDACTED]

Obsahem Služby je:

- Příjem Požadavků.
- Předání na víceúrovňové řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a třetí strany (např. výrobce)
- Sledování životního cyklu Požadavků
- Administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení.

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

b) Service Delivery Management

Obsahem Služby je:

- Sledování, měření a vyhodnocování procesů a kvality poskytovaných Servisních služeb, zejména pak garantovanou úroveň podpory (dle SLA).
- Řízení životní cyklu Požadavků.
- Dohled nad zajištěním kompletního procesu vyřešení Požadavku, nebo dodávky Servisních služeb.
- Zpracování reportu poskytovaných služeb dle nastaveného smluvního plnění.
- Identifikace možnosti zlepšení poskytování Servisních služeb.

c) Monitoring

Služba monitoringu poskytuje aktivní dohled vyjmenovaných Prvků IT s důrazem na celkovou funkčnost služeb IT. Služba zahrnuje instalaci a provoz SW nástroje umožňujícího sledování provozních parametrů Prvků IT. Pracovníci dohledového centra jsou pomocí SW nástroje pro Monitoring informováni o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám v rámci servisního kalendáře, nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci servisního kalendáře.

d) Profylaxe

Služba zahrnuje preventivní profylaktickou kontrolu zahrnující SW kontrolu serverů (kontrolu aplikačního a systémového logu), kontrolu stavu zálohování, kontrolu volného diskového prostoru, kontrolu stavu HW (pokud lze pomocí vzdáleného přístupu). Kontrola je prováděna dle tabulky uvedené v Příloze č.5 – část Profylaxe. Služba zahrnuje provozní optimalizaci Prvků IT v objemu maximálně 4 hodin/měsíc. O provedených činnostech je Poskytovatel povinen informovat Objednatele záznamem do Service desku Poskytovatele.

e) Aktualizace Prvků IT

Služba zahrnuje provedení aktualizace firmware, nasazení patchů a update. Služba nezahrnuje aktualizace SW ve smyslu upgrade SW na nové verze. Aktualizace jsou prováděny dle Přílohy č.5 – část - Aktualizace

f) Reaktivní podpora

Reaktivní podpora je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Požadavek na provedení reaktivní Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

g) Změna

Podpora v rámci změnového řízení je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy Objednatel uvažuje, plánuje, nebo požaduje realizovat Změny na Prvcích IT, nebo službách IT.

h) Konzultace

Konzultační požadavek zadávají Kontaktní osoby Objednatele na Servis Desk Poskytovatele v případě požadavku na rady související s provozem Prvků IT.

i) Provozní správa

Předmětem služby je pravidelná kontrola definovaných Prvků IT a proaktivní činnosti prováděné pracovníky Poskytovatele v rámci pravidelné údržby na definovaných Prvcích IT za účelem kontroly (např. kontrola logů a běžících služeb), optimalizace provozu (např. instalace update a patchů), udržení či zvýšení bezpečnosti (např. instalace bezpečnostních záplat) nad rámec služby Aktualizace Prvků IT. Služba zahrnuje činnosti běžné provozní správy včetně konfiguračních změn a řešení incidentů. Služba nezahrnuje běžnou správu uživatelských účtů (zakládání, rušení, změny parametrů) a skupin.

Tyto činnosti jsou prováděny Poskytovatelem na definovaných Prvcích IT primárně prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení dle jeho zkušeností a uvážení. Bezpečnostní aktualizace Poskytovatel nasazuje minimálně jednou měsíčně.

3) Garantovaná úroveň podpory (SLA)

Servisní služby jsou poskytovány v Servisním kalendáři dle této Smlouvy.

Typ služby	Charakteristika	Zahájení řešení
Servisní požadavek "A"	Neplánované přerušení služby IT (např. ztráta schopnosti provozovat službu podle specifikace nebo dodávat požadovaný výstup), nebo výpadku Prvku IT, která(ý) má kritický vliv na zisk objednatele a neexistuje náhradní řešení.	6BH
Servisní požadavek "B"	Služba IT, nebo funkcionální Prvku IT je významným způsobem degradována nebo silně omezena, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	NBD
Servisní požadavek "C"	Omezení IT služby, nebo funkcionální Prvku IT je minimální a nebo nemá zásadní vliv na zisk, nebo činnost objednatele.	3BD
Změnový požadavek	Součinnost certifikovaného specialisty (specialistů) poskytovatele při plánování, implementaci a vyhodnocení Změn.	6BD
Konzultační požadavek	Poradenství s certifikovanými pracovníky poskytovatele k provozování IT služeb v rámci podporované IT infrastruktury.	6BD

xBH = nejpozději do x hodin v pracovní době

NBD = nejpozději do následujícího pracovního dne

4) Součinnost Objednatele

Pro poskytování služeb servisní podpory je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů, dále přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým i programovým prostředkům Objednatele, na nichž bude poskytována podpora a zajištění vzdáleného přístupu k IT infrastruktuře Objednatele po dobu platnosti smluvního kontraktu. Zajištění součinnosti správce antivirového řešení, správce firewallu.

V rámci řešení některých typů požadavků Objednatele (např. v rámci podpory při havarijních situacích) může být člen servisního teamu Objednatele požádán o provedení činností k vymezení incidentu / problému tak, jak bylo navrženo pracovníky technické podpory Poskytovatele. Činnosti k vymezení incidentu / problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Dále může být člen servisního teamu Objednatele též požádán o provedení činností vedoucích k řešení incidentu / problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.

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 podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

Příloha č.2 – Kontaktní a Odpovědné osoby

a) Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

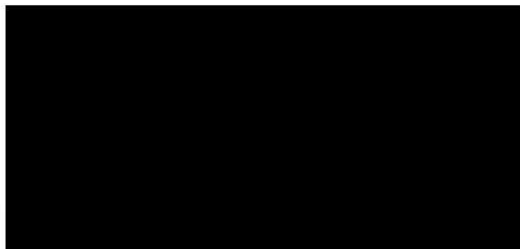
Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:



b) Odpovědné osoby

Pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy
- koordinovat součinnost smluvních stran
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy

Odpovědné osoby Objednatele:

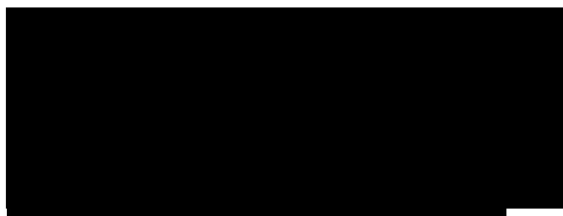
Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:



Odpovědné osoby Poskytovatele:

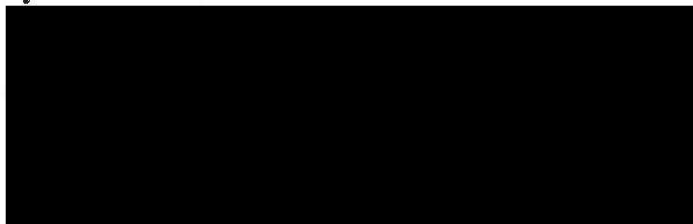
Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:



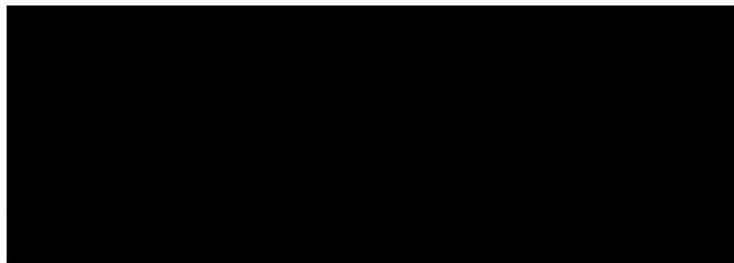
Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:



c) Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:
Neratovice, Kojetická 1028,
Neratovice, Náměstí Republiky 400

Příloha č.3 – Cenová kalkulace

a) Poskytované služby v rámci paušální měsíční platby

Popis	Paušální měsíční cena
Centrální kontaktní bod	16 970 Kč
Service Desk	
Koordinace, eskalace	
Service Delivery Management	
Řízení životního cyklu požadavků	
Měření a vyhodnocování SLA procesů	
Monitoring	
Proaktivní Monitoring	
Profylaxe	
Preventivní profylaktická kontrola	
Aktualizace	
Provedení aktualizací dle doporučení specialistů	
Konzultace a Změna	
2,5 hod za měsíc	
Provozní Správa	
Microsoft Active Directory, SQL server, Exchange server	

Cena je uvedena bez DPH

b) Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušálu

Požadavek	Hodnota	Měrná jednotka
Změnový požadavek	1 750 Kč	člověkohodina
Konzultační požadavek	1 750 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "C"	1 450 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "B"	1 550 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "A"	1 980 Kč	člověkohodina
Dopravné po městě	390 Kč	výjezd
Dopravné mimo město	16 Kč	km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu	50%	člověkohodina

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Servisní kalendář – pracovní dny od 08:00 do 17:00 hodin

Ceny nezahnují náhradní díly. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců na HW.

Příloha č.4 Prvky IT

a) Prvky IT

Seznam podporovaných Prvků IT a Služeb IT v rámci této smlouvy s uvedením četnosti uvedených poskytovaných služeb.

Kategorie	Popis	Počet	Aktualizace			Profylaxe	Provozní správa
			Kvartálně	Pololetně	Ročně		
HW	Switch Dell, HP	7			X		
	Diskové pole	1			X		
	Virtualizační server	2			X		
	Server	2			X		
	UPS	2			X		
	NAS	1			X		
SW	Virtualizační systém Microsoft Hyper-V	2		X	X	Měsíčně	
	Zálohovací systém MS SQL	1			X	Týdně	
	MS Exchange	1	X		X	Měsíčně	Průběžně
	OS MS Windows	12	X		X	Měsíčně	Průběžně
	Active Directory	1			X		Průběžně
	Management nástroje	1			X		
	SSL certifikát RapidSSL	1			X		Výměna dle platnosti

V rámci řešení servisních požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců HW i SW a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce HW či SW (maintenance, carepack, support). Záruční závady na HW jsou řešeny bezplatně.

Na HW, který již není podporován výrobcem, negarantujeme dostupnost dílů, dostupnost aktualizací firmware, nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky infrastruktury.