

DODATEK Č. 1 K RÁMCOVÉ DOHODĚ O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH A ROZVOJOVÝCH SLUŽEB PRO CITRIX

uzavřený dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „OZ“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské náměstí 2, Praha 1, PSČ: 110 01

zastoupené: Mgr. Jiřím Károlým, ředitelem odboru infromatické infrastruktury Magistrátu hl. m. Prahy

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000

číslo smlouvy Objednatele: DOH/32/03/000145/2020

(dále jen „**Objednatel**“)

a

AUTOCONT a.s.

se sídlem: Hornoplní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

zastoupená: Jaroslavem Biolkem, členem představenstva třídy A

IČO: 04308697

DIČ: CZ 04308697

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. účtu: 6563752 / 0800

číslo smlouvy Poskytovatele: EBS-2020-Z040

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále společně jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

dnešního dne uzavřely v souladu s čl. 15.1 „*Rámcové dohody o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix*“ ze dne 24. 4. 2020 tento Dodatek č. 1 k této rámcové dohodě
(dále jen „**Dodatek**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v tomto Dodatku obsažených a s úmyslem být tímto Dodatkem vázány, se dohodly na následujícím znění Dodatku:

1. Účel Dodatku

1.1. Smluvní strany uzavřely dne 24. 4. 2020 „Rámcovou dohodu o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix“ (dále jen „**Rámcová dohoda**“), a to na základě veřejné zakázky s názvem „Implementace technických opatření, koncepce provozu a poskytování souvisejících rozšířených servisních ICT služeb včetně ServiceDesk a Helpdesk služby pro Citrix XenApp a Citrix XenDesktop prostředí MHMP“ zadávané v otevřeném řízení v souladu s § 56 a násl. ZZVZ.

1.2. Předmětem této Rámcové dohody je dle jejího článku 3.1. „stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Smluvními stranami k uzavírání dílčích smluv („**Dílčí smlouva**“), na jejichž základě a za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě bude Poskytovatel povinen na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli služby za účelem poskytování servisních a rozvojových služeb pro software, jehož výrobcem je společnost Citrix Systems, Inc., a ke kterému má Objednatel zajištěn dostatek práv pro jeho užívání (dále jen „**Služby**“). Služby zahrnují především:

1.2.1. poskytování základní podpory pro Citrix farmu v režimu 24x7;

1.2.2. poskytování správy prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby;

1.2.3. poskytování správy prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby;

1.2.4. poskytnutí služeb Členů realizačního týmu uvedených v Příloze č. 4 této Rámcové dohody – jako jsou konzultační činnosti, servisní služby, rozvojové činnosti.

Detailní specifikace těchto služeb je blíže určena v Příloze č. 1 a v Příloze č. 5 této Rámcové dohody. Služby dle odst. 3.1.1 a 3.1.4 Rámcové dohody budou poskytovány dle jednotlivých katalogových listů uvedených v Příloze č. 5 této Rámcové dohody.“

1.3. Rámcová dohoda byla dle článku 16.3. uzavřena na dobu určitou, a to na 48 měsíců ode dne její účinnosti. Smluvní strany konstatovaly, že v průběhu realizace Rámcové dohody vznikla objektivní, Poskytovatelem nevyvolaná potřeba úpravy některých marginálních částí jednotlivých katalogových listů, aby tyto více odpovídaly aktuálním potřebám a požadavkům Objednatele na poskytování Služeb dle Rámcové dohody, jakož i záměru Objednatele ohledně dalšího pokračování poskytování Služeb dle Rámcové dohody.

1.4. Smluvní strany prohlašují, že tímto Dodatkem nedochází ke změně finanční hodnoty závazku ze Smlouvy, neboť Cena a platební podmínky stanovená dle čl. 6 Rámcové dohody a specifikovaná v Příloze č. 3 - *Cena Rámcové dohody* a Nabídková cena, se tímto Dodatkem nemění. Dodatek je uzavřen prostřednictvím institutu *ad hoc* změny závazku ze smlouvy ve smyslu *a contrario* k § 222 odst. 3 ZZVZ.

- 1.5. Nepodstatnou (a tudíž přípustnou) změnou závazku je *a contrario* k § 222 odst. 3 ZZVZ, taková změna smluvních podmínek, která by:
- a) neumožnila účast jiných dodavatelů ani by nemohla ovlivnit výběr dodavatele v původním zadávacím řízení, pokud by zadávací podmínky původního zadávacího řízení odpovídaly této změně,
 - b) neměnila ekonomickou rovnováhu závazku ze smlouvy ve prospěch vybraného dodavatele, nebo
 - c) nevedla k významnému rozšíření rozsahu plnění veřejné zakázky.
- 1.6. Smluvní strany prohlašují, že změna (*a contrario* k § 222 odst. 3 ZZVZ) dle tohoto Dodatku je právě takovou nepodstatnou (a tudíž přípustnou) změnou závazku (viz odst. 1.5 tohoto Dodatku), a proto Smluvní strany přistoupily k uzavření tohoto Dodatku.
- 1.7. Smluvní strany prohlašují, že pojmy uvedené v tomto Dodatku s velkým počátečním písmenem (avšak nedefinované tímto Dodatkem) mají stejný význam jako pojmy definované Smluvními stranami ve Smlouvě.

2. Předmět Dodatku

- 2.1. Smluvní strany se s ohledem na nezbytnou úpravu katalogových listů dohody, že Příloha č. 5 B) - *Katalogové listy služeb* Rámcové dohody se ruší a nahrazuje se novým zněním, které tvoří Přílohu č. 1 tohoto Dodatku.

3. Závěrečná ujednání

- 3.1. Ustanovení Smlouvy, která nejsou tímto Dodatkem dotčena, se nemění a zůstávají nadále v platnosti a účinnosti v plném rozsahu.
- 3.2. Tento Dodatek je platný dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Tento Dodatek nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, přičemž Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění tohoto Dodatku v registru smluv zajistí Objednatel.
- 3.3. Smluvní strany výslovně souhlasí, aby byl tento Dodatek uveřejněn v Centrální evidenci smluv (CES), vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná.
- 3.4. Smluvní strany tímto prohlašují, že obsah tohoto Dodatku řádně zvážily, jeho celý text přečetly a pochopily, a že jej uzavírají o své vůli a za přiměřených, nikoliv jednostranně nevýhodných podmínek.

Na důkaz svého souhlasu s obsahem tohoto Dodatku k němu Smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne dle data elektronického podpisu

V Ostravě dne dle data elektronického podpisu

Hlavní město Praha

AUTOCONT a.s.

Mgr. Jiří Károly
ředitel odboru inforatické infrastruktury
Magistrátu hl. m. Prahy

Jaroslavem Biolkem
členem představenstva třídy A
společnosti AUTOCONT a.s.

Příloha č. 1
(samostatný dokument)

PŘÍLOHA Č. 5 B)
KATALOGOVÉ LISTY SLUŽEB

KL01 - Poskytování základní podpory pro Citrix farmu v režimu 24x7

KL02 –Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 20 uživatelů

KL03 –Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 50 uživatelů

KL04 –Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 100 uživatelů

KL05 – Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 300 uživatelů

KL06 –Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 500 uživatelů

KL07 – Správa prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 500 uživatelů

KL08 – Správa prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby od 501 do 1500 uživatelů

KL09 – Správa prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 1501 do 3000 uživatelů

Místem plnění všech výše uvedených Katalogových listů mohou být kromě Objednatele všechny jeho městské části, městské organizace, příspěvkové organizace podřízené Objednateli¹ (dále společně jen „**Subjekty Objednatele**“). Služby dle Katalogových listů bude pro Subjekty Objednatele hradit vždy Objednatel.

Dále je uvedena podrobná specifikace Katalogových listů, dle výše uvedeného seznamu.

¹ Výčet Subjektů Objednatele je dostupný na níže uvedené webové adrese:
https://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/vybrane_mestske_organizace/index.html

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo1 poskytování základní podpory pro Citrix farmu v režimu 24x7
Název služby	Provoz, správa, pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA nad infrastrukturou Citrix
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenApp a Citrix XenDesktop
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • kontrola logů, hlášení o možných chybách v provozovaných systémech (na týdenní bázi) • kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce Citrix (na měsíční bázi), • kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), • návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, • analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, • návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli či Subjektu Objednatele, • odborná technická podpora a odstraňování závad (na denní bázi), • údržba a zajištění dostupnosti služeb uzlů Citrix farmy <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365 • Poskytovaná služba v souladu s ITIL • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrátor. • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001. • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjekt Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjektu Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací • Vyhodnocení požadavků a událostí • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

<p>4. Součinnost a konzultace v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).</p> <p>5. Součinnost při obnovách služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů.</p> <p>6. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby, • aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací, • správa konfigurací předmětných služeb <p>7. Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.
--

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	hod	24x7x365	1000,-Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59	1000,-Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každý započatý den prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	500,- Kč za každý započatý den prodlení
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritického serveru/služby v Citrix prostředí.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Dostupnost
Omezení	<p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo2 - Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 20 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenDesktop – Koncová zařízení (PC/NB) pořízená skrze Objednatele.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných skrze Objednatele) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře pro Objednatele či daný Subjekt Objednatele • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktopů, • Služby jsou platné pro Objednatele či daný Subjekt Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjektu Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjektu Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

<p>4. Součinnost a konzultace v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).</p> <p>5. Součinnost při obnovách služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů.</p> <p>6. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby, • aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací, • správa konfigurací předmětných služeb <p>7. Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.
--

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každý započatý den prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	500,- Kč za každý započatý den prodlení

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritického serveru/služby na Citrix prostředí.		
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B		
Způsob kontroly			
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Měrná jednotka provozu služby	Počet uživatelů přistupujících k technologii XenApp (využívajících VDI).		
Limit objemu služby	Max 20 uživatelů Objednatele či daného Subjektu Objednatele využívajících VDI služby Citrix XenDesktop.		

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj do 20 VDI využívajících systému platformy Citrix XenDesktop.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně Subjektu Objednatele.</p>
----------------	---

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo3 - Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 50 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenDesktop – Koncová zařízení (PC/NB) pořízená skrze Objednatele
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných Objednatelem) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře Objednatele či daného Subjektu Objednatele, • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktopů, • Služby jsou platné pro Objednatele či pro daný Subjekt Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjektu Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjektu Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů - telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

<p>4. Součinnost a konzultace v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).</p> <p>5. Součinnost při obnovách služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů.</p> <p>6. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby, • aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací, • správa konfigurací předmětných služeb <p>7. Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.
--

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každý započatý den prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	500,- Kč za každý započatý den prodlení
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných			
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritického serveru/služby na Citrix prostředí		
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B		
Způsob kontroly			

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.

Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet uživatelů přistupujících k technologii XenDesktop (využívajících VDI).
Limit objemu služby	Max 50 uživatelů využívajících VDI služby Citrix XenDesktop pro Objednatele či daný Subjekt Objednatele
Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj do 50 VDI využívajících systému platformy Citrix XenDesktop.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně daného Subjektu Objednatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo4 - Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 100 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenDesktop – Koncová zařízení (PC/NB) pořízená skrze Objednatele.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných skrze Objednatele) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře Objednatele či daného Subjektu Objednatele, • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktopů, • Služby jsou platné pro Objednatele či daný Subjekt Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjektu Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjektu Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

4. **Součinnost a konzultace** v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).
5. **Součinnost při obnovách** služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů
6. **Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace** stávajícího stavu Citrix v rozsahu:
 - aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby,
 - aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací,
 - správa konfigurací předmětných služeb
7. **Reporting**
 - Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ server/služby na Citrix prostředí		

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet uživatelů přistupujících k technologii XenDesktop (využívajících VDI).
Limit objemu služby	Max 100 uživatelů využívajících VDI služby Citrix XenDesktop Objednatele či uživatelů z daného Subjektu Objednatele.
Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj do 100 VDI využívajících systému platformy Citrix XenDesktop.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně daného Subjektu Objednatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo5 - Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 300 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenDesktop – Koncová zařízení (PC/NB) pořízená skrze Objednatele
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných skrze Objednatele) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře Objednatele či daného Subjektu Objednatele, • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktopů, • Služby jsou platné pro Objednatele či daný Subjekt Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjektu Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjektu Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

4. **Součinnost a konzultace** v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).
5. **Součinnost při obnovách** služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů.
6. **Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace** stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:
 - aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby,
 - aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací,
 - správa konfigurací předmětných služeb
7. **Reporting**
 - Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prozontován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,-Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritického serveru/služby na Citrix prostředí.		

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet uživatelů přistupujících k technologii XenDesktop (využívajících VDI).
Limit objemu služby	Max 300 uživatelů Objednatele či Subjektu Objednatele využívajících VDI služby Citrix XenDesktop.
Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj do 300 VDI využívajících systému platformy Citrix XenDesktop.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně daného Subjektu Objednatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo6 - Správa prostředí Citrix VDI včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 500 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenDesktop – Koncová zařízení (PC/NB) pořízená skrze Objednatele
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných skrze Objednatele) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře Objednatele či daného Subjektu Objednatele, • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktop, • Služby jsou platné pro Objednatele či daný Subjekt Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjekt Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjekt Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

4. **Součinnost a konzultace** v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).
5. **Součinnost při obnovách** služby ze záloh jednotlivých Citrix systémů.
6. **Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace** stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:
 - aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby,
 - aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací,
 - správa konfigurací předmětných služeb
7. **Reporting**
 - Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritického serveru/služby na Citrix prostředí.		

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka	Počet uživatelů přistupujících k technologii XenDesktop (využívajících VDI).
Limit objemu služby	Max 500 uživatelů Objednatele či Subjektu Objednatele využívajících VDI služby Citrix XenDesktop.
Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj do 500 VDI využívajících systému platformy Citrix XenDesktop.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně příslušného Subjektu Objednatele.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo7 – Správa prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby do 500 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenApp
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných skrze Objednatele) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře v Objednatele či daného Subjektu Objednatele, • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktopů, • Služby jsou platné pro uživatele Objednatele či daného Subjektu Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

<p>4. Součinnost a konzultace v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).</p> <p>5. Součinnost při obnovách služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů.</p> <p>6. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby, • aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací, • správa konfigurací předmětných služeb <p>7. Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.
--

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritického serveru/služby na Citrix prostředí
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu	Počet uživatelů přistupujících k technologii Citrix XenApp
Limit objemu služby	Max 500 uživatelů Objednatele či daného Subjektu Objednatele využívajících publikované aplikace.

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj do 500 uživatelů využívajících systému platformy Citrix XenApp.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW/SW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně příslušného Subjektu Objednatele.</p>
----------------	---

OZNAČENÍ SLUŽBY	KLo8 – Správa prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby od 501 do 1500 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenApp
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných skrze Objednatele) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře Objednatele či daného Subjektu Objednatele, • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktopů, • Služby jsou platné pro uživatele Objednatele či daného Subjektu Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjektu Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjektu Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

4. **Součinnost a konzultace** v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).
5. **Součinnost při obnovách** služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů.
6. **Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace** stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:
 - aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby,
 - aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací,
 - správa konfigurací předmětných služeb
7. **Reporting**
 - Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritických serverů/služby na Citrix prostředí.
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet uživatelů přistupujících k technologii Citrix XenApp
Limit objemu služby	Max 1500 uživatelů Objednatele či daného Subjektu Objednatele využívajících publikované aplikace.

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj od 501 do 1500 uživatelů využívajících systému platformy Citrix XenApp.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně příslušného Subjektu Objednatele.</p>
----------------	--

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL09 – Správa prostředí Citrix Remote App včetně ServiceDesk a HelpDesk služby od 1501 do 3000 uživatelů
Název služby	Správa a pravidelné servisní služby ServiceDesk, HelpDesk a SLA
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Serverové uzly Citrix prostředí - Citrix XenApp
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz a správa služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora funkčnosti koncových zařízení (PC a NB dodaných či provozovaných skrze Objednatele) pro přístup do Citrix VDI infrastruktury, • Podpora funkčnosti uživatelských tiskáren pro použití v Citrix infrastruktuře Objednatele či daného Subjektu Objednatele, • Podpora funkčnosti prostředí Citrix pro provoz aplikací nebo desktopů, • Služby jsou platné pro uživatele Objednatele či daného Subjektu Objednatele. <p>2. ServiceDesk služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost služby ServiceDesku v režimu 24x7x365, • Poskytovaná služba v souladu s ITIL, • Minimální počet pracovníků ServiceDesku pokrývá 3 role pracovníků – Dispečer /support výjezdový technik / L2, L3 senior systém administrator, • Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001, • Hlavní vstupní bod pro Objednatele či Subjektu Objednatele • Příjem všech požadavků Objednatele či Subjektu Objednatele • Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele • Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací, • Vyhodnocení požadavků a událostí, • Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>3. HelpDesk nástroj (musí splňovat mandatorní požadavky uvedené v kapitole 2B přílohy č. 5A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS, • Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku, • Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli či Subjektu Objednatele po uzavření požadavku, • Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí, • Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací správce o incidentech z monitorovacího nástroje. 	

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

<p>4. Součinnost a konzultace v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i společně s dodavatelem technologií).</p> <p>5. Součinnost při obnovách služeb ze záloh jednotlivých Citrix systémů.</p> <p>6. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace stávajícího stavu Citrix prostředí v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby, • aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací, • správa konfigurací předmětných služeb <p>7. Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za uplynulé období, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk. Report, který bude prezentován ze strany projektového manažera, bude obsahovat výkaz veškerých incidentů, požadavků a činností provedených v rámci smlouvy.
--

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Smluvní pokuta
Dostupnost	[%/měs]	99	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00:00 – 23:59 (7x24)	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Max. doba do zahájení řešení incidentu/požadavku	[hod]	2	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Dojezdová doba pro řešení problémů v místě v režimu 24x7x365	[hod]	4	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	1000,- Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a výše sankce za měsíc je omezena do částky 50 % měsíční ceny Služby
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí provozu Citrix služeb. Výpadek nebo závada na infrastruktuře Citrix, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv kritického serveru/služby na Citrix prostředí
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost Citrix prostředí.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Je obsahem kvartálního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíce.</p> <p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring, Servicedesk a HelpDesk.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet uživatelů přistupujících k technologii Citrix XenApp
Limit objemu služby	Max 3000 uživatelů Objednatele či Subjektu Objednatele využívajících publikované aplikace.

Příloha č. 1 – Dodatku č. 1 k Rámcové dohodě o poskytování servisních a rozvojových služeb pro Citrix

Omezení	<p>Výše uvedené služby budou nabídnuty pro definovaný počet koncových uživatelů, tj od 1501 do 3000 uživatelů využívajících systému platformy Citrix XenApp.</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Rovněž tak poskytování potřebného HW a HW servisních služeb.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy Citrix je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra nebo koncového zařízení.</p> <p>Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW závady.</p> <p>Pro dodržení uvedených SLA musí Objednavatel zabezpečit možné plnění v místě a čase incidentu pro vykonání servisních úkonů k odstranění vady a zajištění součinností infrastrukturních pracovníků Objednatele včetně daného Subjektu Objednatele.</p>
----------------	--

PŘÍLOHA Č. 7

Licenční podmínky

[Pokyny zadavatele: Účastník zadávacího řízení, tj. Poskytovatel dle této Rámcové dohody, v rámci přípravy nabídky doplní licenční podmínky společnosti Citrix Systems, Inc, pro Služby poskytované dle Rámcové dohody, které jsou účinné ke dni podání nabídky do Veřejné zakázky, a to v českém jazyce.]

[V případě, že tyto obchodní podmínky nebude objektivně možné připojit jako **Přílohu č. 7** Rámcové dohody v editovatelné podobě, tj. ve formátu *.doc, *.docx či *.pdf, doplní Poskytovatel jako **Přílohu č. 7** webový odkaz na stránky, kde jsou tyto obchodní podmínky veřejně dostupné. Pokud jsou na webových stránkách licenční podmínky pouze v anglickém jazyce, doplní dodavatel webový odkaz a současně přiloží předklad licenčních podmínek do českého jazyka do **Přílohy č. 7.**]

V případě změny licenčních podmínek uvedených v této Příloze č. 7 Rámcové dohody, je Poskytovatel povinen informovat oprávněnou osobu Objednatele pro věcné plnění o změně těchto podmínek včetně zajištění poskytnutí aktuálních obchodních podmínek.