**Dodatek č. 1 ke smlouvě o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb**

**(SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

**Číslo smlouvy: TS-SLA-SFK-1-2020**

(dále jen „**Smlouva**“ nebo „**SLA**“)

#

# SMLUVNÍ STRANY

**Obchodní firma: TOTAL SERVICE a.s.**

Sídlo: Metropolitan Building

 U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským

 soudem v Praze, oddíl B, vložka 23580

IČO: 25618067

DIČ: CZ25618067

E-mail:

Http:

Banka:

Číslo účtu:

Zastupuje: Ing. Jan Navrátil, člen představenstva

**jako Dodavatel**

**a**

**Obchodní firma: Státní fond kinematografie**

Sídlo: Praha 7, Holešovice, Dukelských hrdinů 530/47

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským

 soudem v Praze, oddíl A, vložka 76076

IČO: 01454455

DIČ: CZ01454455

E-mail:

Zastupuje: Helena Bezděk Fraňková, ředitelka

**jako Odběratel**

(Dodavatel a Odběratel dále společné též jako „**Smluvní strany**“)

**I.**

Smluvní strany potvrzují, že spolu uzavřely v Praze dne 22. ledna 2020 smlouvu o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb číslo TS-SLA-SFK-1-2020 (dále také „smlouva“). Smluvní strany se dohodly na tom, že tímto dodatkem mění a doplňují obsah smlouvy, jak je uvedeno dále.

**II.**

Smluvní strany se dohodly na tom, že znění Přílohy č. 1 a Přílohy č. 3 bude doplněno či změněno následujícím způsobem:

**Příloha číslo 1 - Katalogové listy (KL) – definice správy ICT**

|  |
| --- |
| **KL2 Administrace a správa síťových prvků** |
| POPIS SLUŽBY |
| * Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN,
* Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN,
* Kontrola a dostupnost síťových prvků.

Popis činností:1. Provoz aktivních síťových prvků:
	1. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
	2. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),
	3. **Provádění záloh konfigurací.**
2. Správa aktivních prvků:
	1. Konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN),
	2. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců,
	3. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele |

|  |
| --- |
| **KL3 Administrace a správa firewall** |
| POPIS SLUŽBY |
| **1.   Provoz:**a.      Kontrola výkonnosti a performance monitoring,b.      návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),c.      odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),d.      provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Dodavatele,e. řešení incidentů a problémů na základě požadavků Odběratele**2.      Správa:**a.      konfigurace a správa aktivního prvku (nastavování interface, vytváření pravidel (politik), řazení pravidel, traffic shaping, VPN tunely, správa a nastavování NAT)b.      kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců c.      analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,d.      návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Odběratelem,e.      implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků f.       předkládání návrhů na optimalizacig. konzultaceh. upgradingi. instalace patchů, hotfixů, service packů po dohodě s Odběratelem |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele |

|  |
| --- |
| **KL4 Administrace a správa serverových systémů – HW** |
| POPIS SLUŽBY |
| * Kontrola, konfigurace a administrace hardware serverových systémů
	+ kontrola dostupnosti serverových systémů,
	+ kontrola výkonnosti a performance monitoring,
	+ profylaktické činnosti,
* Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace),
* Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. Odběratel zajistí odpovídající servisní pokrytí provozovaného HW/SW Vendorem a zároveň v případě nutnosti součinní při komunikaci s Vendorem při řešení oprav či výměně porouchaných dílů. |

|  |
| --- |
| **KL5 ServiceDesk a HelpDesk služby** |
| POPIS SLUŽBY |
| **ServiceDesk služby**Dostupnost služby ServiceDesku v požadovaném režimu 24x7,Poskytovaná služba v souladu s ITIL, V případě provozu 24x7 je v pohotovosti minimální počet 3 pracovníků ServiceDesku (CallDesk Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor),Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001,Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů - telefonních, emailových, monitoring notifikací,Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza),Dispečing a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů,**HelpDesk nástroj**HelpDeskový nástroj splňuje protokol HTTPS,Zajištuje automatické potvrzení o přijetí požadavku,Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku,Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje, |
| Způsob kontroly | Zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí. Tracking záznam činností. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s Vendorem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |

|  |
| --- |
| KL6 Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows, poštovního řešení MS Exchange  |
| POPIS SLUŽBY |
| * Kontrola, konfigurace a administrace operačních systémů MS Windows a MS SQL
	+ konfigurace operačních systémů MS Windows,
	+ kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP),
	+ kontrola dostupnosti instalovaných služeb (services),
	+ kontrola konzistence file systémů,
	+ plánování úloh (tasks),
	+ správa DC, DFSR replikace, tiskové servery, DNS, DHCP, Certifikační autorita, WSUS,
	+ odhalování a diagnostika chybových stavů
* Údržba poštovního serveru MS Exchange, správa e-mailových účtů MS Exchange je realizována lokálním IT zadavatele,
* Správa MS ActiveDirectory,
* Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce, analýza vhodnosti a potřebnosti implementace,
* Návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
* Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Non MS aplikace na serverech Microsoft jsou ve správě třetí strany a nejsou pokryty tímto katalogovým listem.Podporované v rámci tohoto katalogového listu jsou jen SW systémy, na které poskytuje výrobce bezplatné opravné balíčky (update/patch/hotfix) či na ně Odběratel zajistil SW maintenance.Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele |

|  |
| --- |
| KL7 Administrace a správa virtualizační platformy |
| POPIS SLUŽBY |
| * Kontrola, konfigurace a administrace virtualizační platformy,
* Instalace a konfigurace nových virtuálních serverů,
* Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů a dalších opravných balíků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace.
* Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti,
* Správa a aktualizace provozní dokumentace.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.Odběratel zajistí odpovídající SW maintenance. |

|  |
| --- |
| KL9 Zálohování |
| POPIS SLUŽBY |
| Znění TS:1. Provoz služby zálohovánía. Kontrola logů zálohovacích systémů,b. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře,c. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,d. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování. e. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele.f. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů - pouze na vyžádání 2. Správa infrastruktury zálohovánía. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby,b. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatelea. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Zadavatele4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:a. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení b. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost) |
| Způsob kontroly | Reporting je součástí přílohy k měsíční fakturaci |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. Zajištění platné maintenance na zálohovací SW. |

|  |
| --- |
| KL11 Podpora pro koncové uživatele a koncová zařízení |
| POPIS SLUŽBY |
| Uživatelská a technologická podpora; Dodavatel zajistí technickou podporu pro koncové uživatele. Požadavky dodavateli budou předávány využitím HelpDeskového nástroje pro příjem požadavků (webové rozhraní Help-Desk portálu) s eskalací zodpovědným osobám, nebo telefonicky. Systém zajistí dodavatel a k dispozici bude s možností jednoho řešitele na straně odběratele (tj. 1 administrátorský přístup s náhledem na celou organizaci).**Provoz služby:*** Návštěvy na místě 1x týdně 8 hodin,
* Mimo návštěvy podpora pomocí vzdáleného připojení s možností výjezdu. Výjezd jen po domluvě,
* Vzdálená podpora pro koncové uživatele skrze nástroj Teamviewer.

**Základní činnosti:*** Uživatelská podpora zařízení koncových uživatelů (desktop, notebook, tablet, mobil a periférie, SW koncových stanic mj. Windows, Office),
* Podpora pro periferie (mj. tiskárny, skenery) a zobrazovací zařízení (mj. AV technika projektory),
* Řešení požadavků zadaných pomocí HelpDesk.
 |
| Způsob kontroly | Reporting je součástí přílohy k měsíční fakturaci |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | N/A |
| Další podmínky | N/A |

# Příloha č. 3: Cena (odměna)

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **Cena bez DPH za měsíc** |
| Podpora dle katalogových listů 1-11 v maximu 56 hodin měsíčně |  |
| Zajištění smluvní reakční doby | dle článku 3 SLA smlouvy |
| Doba provozu služby dle katalogových listů 1-11 | Pracovní dny 9:00 – 17:00 |
| Podpora v režimu 24/7 - cena za garanci reakční doby v mimo pracovní čas, hodiny odpracované v mimopracovní době jsou zpoplatněny dle ceníku extra hodin nad paušál |  |
| Cestovné a doprava Praha |  |
| Cestovné a doprava ostatní lokality |  |
| **Celková paušální cena za měsíc** |  |

Ceník jednorázových prací – extra hodiny nad paušál

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Měrná jednotka** | **Cena bez DPH** |
| **IT specialista – KL 1-11** |  |  |
| Pracovní den v pracovní době 9:00 – 17:00 | 1 hodina |  |
| Sobota, neděle, svátky a v mimo pracovní době | 1 hodina |  |

**III.**

Ostatní body smlouvy TS-SLA-SFK-1-2020, tímto dodatkem neupravené, zůstávají v platnosti beze změn. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.

V Praze dne: V Praze dne:

Dodavatel: Odběratel:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TOTAL SERVICE a.s. Státní fond kinematografie

Ing. Jan Navrátil, člen představenstva Helena Bezděk Fraňková, ředitelka