**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 optimalizaci  g. konzultace  h. upgrading  i. 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 zálohování  a. 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 zálohování  a. 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 dodavatele  a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)  b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Zadavatele  4. 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