

# Objednávka č. 28 Objednatele

Dílní smlouva

Na základě Smlouvy o poskytování služeb správy koncových zařízení IT č. INO/32/03/000161/2020 (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené dne 5. 8. 2020 mezi Hlavním městem Prahou, IČO: 00064581, se sídlem Praha – Staré Město, Mariánské náměstí 2/2, PSČ 11000 (dále jen „**Objednatel**“) a společností **Operátor ICT a.s.**, IČO: 027 95 281, se sídlem Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 (dále jen „**Poskytovatel**“) objednáva Objednatel služby **Správa a rozvoj SCCM pro SKZ MHMP, Centralizace a automatizace správy koncových stanic** dle článku 4 (služby na objednávku) „Smlouvy o poskytování služeb správy koncových zařízení IT“, INO/32/03/000161/2020.

Služby budou Poskytovatelem poskytnuty v rámci Služeb na objednávku dle Smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek níže uvedených a v souladu se Smlouvou.

## Předmět služeb:

Předmětem služeb je poskytnutí Služeb související se zajištěním služeb správy koncových zařízení MHMP.

Služba bude poskytována pracovníky technické podpory KZ a dalšími pracovníky OICT. Služba se řídí podle článku 4 (služby na objednávku) „Smlouvy o poskytování služeb správy koncových zařízení IT“, INO/32/03/000161/2020. Rámcově budou služby čerpány dle smlouvy, detaily jsou pak uvedeny v katalogových listech níže, včetně požadované součinnosti. Smlouva na správu koncových zařízení již dva roky prochází rozvojem a její nová podoba již byla schválena komisí rady hlavního města Prahy pro ICT. Následně tyto změny prošly znaleckým posudkem. Nyní je nezbytné provést ještě některé další kroky před předložením do rady hlavního města Prahy. Tento proces je opět díky připomínkám a dalším krokům plánován na období kolem dvou měsíců. Z těchto důvodů jsou předloženy již spojené služby do jedné nabídky, tak aby plně reflektovaly nové skutečnosti. Mezi poslední změnu patří ukončení služeb správy tiskáren od externí společnosti ke dni 12.12.2022. Důsledkem této poslední změny se přijali další zaměstnanci, kteří se již stali součástí týmu pro správu koncových zařízení. Tento souhrn služeb je pojmenován pomocí katalogových listů, nicméně základní plnění smlouvy včetně SLA zůstává beze změny. Všechny služby jsou přímo pro správu koncových zařízení MHMP.

Služby jsou provozovány max. do limitů počtu koncových zařízení. Všechny služby budou pravidelně vykazovány a následně schvalovány ve výkazu „Smlouvy o poskytování služeb správy koncových zařízení IT“, INO/32/03/000161/2020 objednatel.

## Přehled služeb:

### OZNAČENÍ SLUŽBY

SKZ-KL02-TISK  
SKZ-KL03-SCCM

SKZ-KL04-EPS  
SKZ-KL06-SD

### NÁZEV SLUŽBY

Správa tiskáren  
Centralizace správy koncových zařízení –  
správa nástroje SCCM  
EPS - end point security  
Servis desk - Služby 1. úrovně podpory

## OZNAČENÍ SLUŽBY

Název služby

Zkrácený popis služby

Rozsah poskytovaných činností

## SKZ-KL02-TISK

Správa tiskáren

Zajištění podpory a správy tiskáren

**Služba – Požadavek - Instalace nové tiskárny** - vždy se souhlasem pracovníka Objednatele, schváleno v SD

- Vybalení a kontrola stavu zařízení a komponent, ověření funkčnosti
- Evidence: umístění, IP, čísla zásuvek, název fronty, driveru:  
o kompletní evidence včetně výměny tiskárny Serial Number (SN) za SN v rámci záručního servisu,  
o podklady pro odbor BEZ: tiskárny ve vyhrazeném režimu, evidence pro záruční servis, aby měl servisní technik třetí strany informaci k umístění tiskárny pro zajištění záručního servisu,
- Ověření zásuvky (zajištění aktivace v SD x natažení kabeláže)
- Připojení (síťová/USB) a otestování funkčnosti tiskárny v novém umístění (ovladače, tisk testovací stránky (konfigurační stránky), tisk statistické stránky, pokud není pod managementem a záznam do Evidence)
- Předání uživateli – Zaškolení uživatele, nebo zástupce uživatelů, ověření funkčnosti (u chodbové tiskárny – tisková úloha – spuštění úlohy kartou)
- Likvidace obalového materiálu v součinnosti s objednatelem.

**Služba – Požadavek - Přemístění tiskárny stěhování s uživatelem /v rámci optimalizace/náhradní zařízení za zařízení v opravě/ výměna tiskárny za novou** - vždy se souhlasem Objednatele (schváleno v SD)

- Na základě schváleného návrhu ze SD optimalizace i stěhování, záruční a pozáruční servis
- Evidence (umístění, IP, čísla zásuvek, název fronty, driveru)
- Odpojení tiskárny v původním umístění, avízo uživatelům, smazání paměti tiskárny
- Deaktivace zásuvky ve stávajícím umístění zadáním do SD
- Ověření zásuvky (aktivace zajištěním přes SD, natažení kabeláže) v novém umístění
- Zapojení a konfigurace tiskárny, instalace lokální tiskárny u uživatele
- Připojení (síťová/USB) a otestování funkčnosti tiskárny v novém umístění (drivers, tisk testovací stránky (po prvotní instalaci/reinstalaci, tisk statistické stránky, tisk konfigurační stránky)
- Předání uživateli – Zaškolení uživatele, nebo zástupce uživatelů, ověření funkčnosti (u chodbové tiskárny – tisková úloha – spuštění úlohy kartou)
- Likvidace obalového materiálu v součinnosti s objednatelem.

**Služba – Požadavek - Vyřazení tiskárny**

- Na základě schváleného návrhu ze SD
- Evidence  
o umístění,  
o IP,  
o čísla zásuvek,  
o název fronty,  
o driver.

- Odpojení tiskárny v původním umístění, avízo uživatelům, smazání paměti
  - Deaktivace zásuvky ve stávajícím umístění zadáním do SD
  - Záznam – protokol o vyřazení, podklady pro likvidační komisi
- Předání odpovědné osobě – uskladnění (součinnost se skladníkem Objednatele)

**Služba – Pravidelná činnost - Evidence** (při jakémkoliv přesunu tiskárny, změně síťové zásuvky atd. související evidence):

- pravidelná aktualizace evidenčních záznamů v Evidenci – udržování aktuálních dat, měsíční interval
- tiskárny ve vyhrazeném režimu - podklady pro odbor BEZ (informace do SD)

- Evidence pro záruční servis, aby měl servisní technik informaci k umístění tiskárny pro zajištění záručního servisu
- Povinnost samostatného ticketu pro každou službu

#### **Služba – Pravidelná činnost - skladová evidence spotřebního materiálu v meziskladu**

- Evidence spotřebního materiálu
- Zpřehlednění (výdej spotřebního materiálu s povinností záznamu o vytíženosti příslušné tiskárny)
- Skladové hospodářství

#### **Služba – Pravidelná činnost - výkaznictví a odečty**

- ruční odečty z tiskáren zapojených na výjimku přes USB (přepážky BCV)
- měsíční evidence stavů

#### **Služba – Pravidelná činnost - Poskytování záručního a pozáručního servisu**

- Na základě schváleného návrhu ze SD
- Záruční oprava – OICT zajistí v souladu se SD, spojeno s požadavkem na náhradní zařízení a vše s tím související, např. aktualizace evidence, pokud se děje oprava výměnou kus za kus
- Pozáruční servis - OICT zajistí posouzení opravitelnosti včetně ceny ze smlouvy a zpráva o stavu tiskárny. Opravitelná (se souhlasem v SD) - služba navazuje na požadavek náhradní zařízení
- Neopravitelná (služba navazuje na požadavek vyřazení tiskárny)
- Posuzování technického stavu a použitelnosti tiskárny v rámci pozáruční opravy

#### **Služba – Pravidelná činnost - HW profylaxe – v případě stažení (odebrání) – vždy provedena profylaxe**

- V rámci řešení HW incidentů provedení oprávněné profylaxe tiskárny
- Vyčištění od prachu
- Kontrola fyzických spojů
- Kontrola čitelnosti inventárního štítku
- Zaznamenání profylaxe v Evidenci

#### **Služba – Požadavek - Podpora uživatelům tiskárny – Zaškolení nového uživatele/přeškolení nebo nové funkce/zaškolení na nové zařízení nebo v opravě náhradní**

- Přehled základních funkcí a ovládání
- Doporučení pro základní údržbu ze strany uživatele (vysvětlení fungování inkoustových tiskáren, pohotovostní režim, čištění a vypínání)
- Příprava uživatelských návodů/příruček základní obsluhy tiskáren.
- Dané příručky se distribuují emailem ve formátu .pdf při nástupu uživatele/ke stažení na intranetu
- Informovanost uživatelů na intranetu (zasláno přes SD, vkládá Objednatel)

#### **Služba - Optimalizace tiskového prostředí a správa tiskáren – pravidelná činnost**

- Kontrola dodržování pravidel pro nakládání s tiskovými úlohami, zajištění informovanosti o způsobu zabezpečení
- Kontrola dodržování závazných postupů pro umístování/přemísťování/vyřazování tiskáren o Zdůvodnění (nedostatečné funkce, porucha, neekonomičnost atp.)
  - o Evidence (IP, umístění, port)
  - o Bezpečnost (VLAN, fyzická bezpečnost, MAC filtr, monitoring)
  - o Ekonomičnost (využívání a správné zatížení, evidence spotřebního materiálu, monitoring tiskové statistiky)
- Kontrola pravidel pro zapisování tiskáren do Evidence

## Podmínky poskytování služby

- Dodavatel tiskáren dodá již vše s podklady – celkový přehled
- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou
- Pravidelné předávání evidence VIP uživatelů
- Přístup do schránky Objednatele od dodavatele pro notifikace a další informace k tiskárnám
- Poskytnutí kanceláře a zázemí pro obsluhu pracoviště operátora

### Součinnosti:

#### Service Desk

Pro komunikaci se systémem Service Desk bude využito předávání informací o servisních požadavcích pomocí e-mailu ve smluvené formě – notifikace ze SD.

**MeziSklad** - Zpřístupnění skladu definovaným osobám pro umístění techniky

#### Přístup do Evidence

Zpřístupnění Evidence (evidence určená objednatelům) pro ověření majetkové příslušnosti nebo pravidelné předání na sdílený prostor.

## OZNAČENÍ SLUŽBY

### Název služby

### SKZ-KL03-SCCM

Centralizace správy koncových zařízení – správa nástroje SCCM

### Zkrácený popis služby

Systém SCCM pro správu koncových zařízení (nikoliv serverů)

### Rozsah poskytovaných činností

#### Služba – Pravidelná činnost - SCCM – Zajištění dostupnosti systému

- HW a SW platforma SCCM je řešena ve formě zajištění provozu a podpory pro komplexní systém SCCM. Platforma SCCM je umístěna v lokalitách zadavatele MHMP, je obsluhována a provozována pracovníky poskytovatele. Návrh je plně v souladu se stávající HW a SW infrastrukturou zadavatele.

#### Služba – Pravidelná činnost - SCCM - Pravidelná údržba systému

- Pravidelně jsou prováděny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu systému SCCM. Systémy a data jsou pravidelně zálohovány. Jsou udržována práva a přístupové prostředky (karty a certifikáty) pro administrátory. Je prováděn upgrade software, pravidelné konfigurace a nastavení. Jsou řešeny poruchy centrální části systému SCCM. Centrální systém je provozován tak, aby mohl být využíván pro správu prostřednictvím klienta SCCM.
- Správa registru známých chyb (known errors)

#### Služba – Pravidelná činnost - SCCM - testovací prostředí

- Pravidelně jsou prováděny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu systému SCCM.

#### Služba – Požadavek - Poskytování služeb SCCM

- Pro zkvalitnění provozu veškerého HW budou na každém KZ prováděny pravidelné preventivní prohlídky (SW profylaxe) pro kontrolu dodržování standardů KZ. Tyto prohlídky budou prováděny pravidelně k zajištění SW jednotnosti prostředí Objednatele. V rámci dalších služeb se jedná zejména o:

- Instalace klienta SCCM na KZ
- Distribuce aktualizací OS Windows skrze SCCM
- Distribuce aktualizací schválených aplikací uvedených v provozní příručce
- Podpora antivirových a antispamových systémů Objednatele
- Odstraňování závad, které nejsou předmětem EPS, ale mají vliv na jeho úspěšný provoz (aktualizace systémových komponent, ovladačů)

- Součinnost pro aktualizace aplikací třetích stran provozovaných Objednatelem skrze SCCM
- Služba – Požadavek - Příprava Image operačního systému**
- Otestování Image jak na virtualizovaném prostředí, tak i na fyzických stanicích, které se v rámci MHMP vyskytují PC/AiO/NTB
  - Image splňuje funkční, provozní i výkonnostní parametry popsané ve finální dokumentaci řešení KZ
  - Image je považována za funkční, pokud je otestována a odsouhlasená Objednatelem, a to z pohledu nejméně následujících aplikací: GINIS, OBIS a další dohodnuté s Objednatelem
  - Zajištění centralizace – SCCM
- o Příprava Image operačního systému

- o Otestování Image jak na virtualizovaném prostředí, tak i na fyzických stanicích, které v rámci MHMP vyskytují PC/AiO/NTB a jsou předány poskytovatelem k otestování
- o Poskytnutí Image k otestování Objednatelem (poskytnutí finální tenké image na přenosný disk/share dle dohody)
- o Nasazení nových verzí Image OS a aplikací
- o Nasazení a správa SCCM v rámci celé infrastruktury Objednatele
- o Zajištění provozu SCCM
- o Distribuce aktualizací OS Windows skrze SCCM
- o Inventarizace HW&SW v rozsahu SCCM
- o Správa licencí OS Windows v edici Enterprise
- Podpora antivirových a antispamových systémů Objednatele
- o Odstraňování závad, které nejsou předmětem EPS, ale mají vliv na jeho úspěšný provoz (aktualizace systémových komponent, ovladačů)
- o Instalace EPS na koncová zařízení
- SW analýza s možností nápravných opatření
- o V rámci SCCM SW profylaxe na KZ Objednatele
- o Zajištění SW jednotnosti prostředí Objednatele
- Požadovaná výkonnost služby
- o Služby SCCM jsou provozovány max. do limitů počtu KZ.

### **Podmínky poskytování služby**

- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Za poskytovatele službu provádí specialista senior pro správu SCCM s praxí v prostředí SCCM minimálně rok nebo s doložením příslušné znalosti (certifikát nebo jiný doklad o způsobilosti práce v SCCM)

### **Součinnosti:**

#### **Service Desk**

Pro komunikaci se systémem Service Desk bude využito předávání informací o servisních požadavcích pomocí e-mailu ve smluvené formě – notifikace ze SD.

#### **Přístup do Evidence**

Zpřístupnění Evidence (evidence určená objednatel) pro ověření majetkové příslušnosti nebo pravidelné předání na sdílený prostor

### **OZNAČENÍ SLUŽBY**

**Název služby**

### **SKZ-KL04-EPS**

EPS - end point security

## Zkrácený popis služby

Konzultační služby a bezpečnostní politiky (EPS - end point security)

### Rozsah poskytovaných činností

#### Služba - Poskytování podpory druhé úrovně koncovým uživatelům:

- součinnost pro úkony podpory první úrovně,
- analýza předaných logů a jejich vyhodnocení,
- předávání zjištěných problémů výrobci systému EPS v rámci servisních požadavků,
- aplikace úprav a oprav koncovým uživatelům (závislé na deinstalačním hesle EPS),
- poskytování nouzového přihlášení koncovým uživatelům v nouzi pro modul FDE.

#### Správa a instalace aktualizací EPS:

- zajištění a kontrola instalačních a distribučních povelů,
- tvorba distribučních balíčků,
- zajištění podpory u selhávajících či chybujících instalací u koncových uživatelů (závislé na deinstalačním hesle EPS).

#### Další služby:

- Deinstalace klientů EPS (závislé na deinstalačním hesle EPS)
- Analýza problémů souvisejících se správou bezpečnostních politik EPS:  
o součinnost při analýzách dopadů bezpečnostních politik pro správné fungování služeb aplikačního portfolia koncového uživatele.
- Oznámení o nových zranitelnostech (NUKIB a další).
- Správa bezpečnostních politik EPS a dohled nad jejich praktickou aplikací.
- Profylaktické a analytické úkony při správě systému EPS.
- On-site podpora na vyžádání pro aplikační testování.
- Správa registru známých chyb (known errors)

### Podmínky poskytování služby

- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou
- Zajištění licencí SW EPS

### OZNAČENÍ SLUŽBY

#### Název služby

#### Zkrácený popis služby

### SKZ-KL06-SD

Servis desk - Služby 1. úrovně podpory

Základní služba podpory, přidělení na odpovědné osoby

### Rozsah poskytovaných činností

Operátor SD

- Telefonické a emailové přebírání požadavků a incidentů koncových uživatelů Objednatele, dle definovaných SLA a OLA
- Zadávání těchto požadavků do SD
- Komunikace s žadatelem upřesňování/doplňování informací do požadavku, dle nastavené metodiky SD
  - *o Forma komunikace: telefonní, prostřednictvím komentářů v založeném požadavku*
  -
- Přiřazování požadavků do odpovídajících kategorií, dle metodiky SD MHMP
- Přiřazování/úprava priorit jednotlivých požadavků, dle metodiky SD MHMP

- Přiřazování/přesouvání mezi řešitelskými skupinami úrovně L2, dle metodiky SD MHMP + Ad-Hoc informací od L2/ odpovědného manažera služby
- Výkaznictví
- *o Předpokladem je příprava výkaznictví, dle automaticky/poloautomaticky generovaných dat v rámci programového vybavení SD MHMP*
- 
- Zasílání oznámení o odstávkách a poruchách klíčovým/koncovým uživatelům, dle pokynů vedoucího pracovníka/metodiky SD MHMP

### **Podmínky poskytování služby**

- Příjem ticketů skrze SD MHMP
- Analýza vzniklých problémů a následný návrh řešení – nápravná opatření
- Poskytnutí kanceláře a zázemí pro obsluhu pracoviště operátora

**Rozsah PDS:** PO-ČT 7:00 – 18:00, Pá 7:00 – 15:30 v pracovních dnech

**Součinnost ze strany objednatele:** předání v listinné nebo elektronické podobě metodik/standardů a callscriptů SD MHMP v rozsahu odpovídajícím předmětu plnění, zajištění přístupu do SD MHMP dle požadavku nabízejícího, zajištění přístupu k e-mailové schránce servicedesk@praha.eu, proškolení změn v programovém vybavení a katalogu služeb atd. SD MHMP poskytnuté pracovníkům nabízejícího v jeho prostorách.

Předpokladem správného poskytnutí služby je sdílení všech potřeb v rámci týmu SD a součinnost s věcným garantem projektu za MHMP, který zároveň akceptuje plnění. Dále je nutné poskytnutí kanceláře v místě objednatele, poskytnutí nezbytného hardwarového a softwarového vybavení a přístup k informacím o nastavení SD a další.

**Související služby:** poskytnutí telefonní linky (bez rozcestníku) +420 210 028 104 pro předmět plnění.

**Požadovaný termín zahájení a ukončení poskytování Služeb**

Období poskytování služby je **od 2. 1. 2023 do 31. 03. 2023.**

## Platební podmínky

Za realizaci Služeb dle této Objednávky je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli tuto cenu:

Sazba MD za specialistu: 8. 000,- Kč bez DPH.

**Předpokládané čerpání 200 MD/měsíc, Maximální čerpání 210 MD/měsíc**

**Předpokládaná cena služeb měsíčně činí 1.600.000,- Kč bez DPH**

**Maximální nepřekročitelná cena služeb měsíčně činí 1.680.000,- Kč bez DPH,**

**Maximální nepřekročitelná cena služeb celkem činí 5.040.000,- Kč bez DPH,**

Fakturace bude probíhat měsíčně na základě výkazu skutečně odpracovaných hodin.

## Další podmínky pro splnění předmětu plnění - součinnost

Služby jsou poskytovány kontinuálně a požadavky MHMP jsou zadávány v SD. Součinnost je vyžadována v rámci SD. Dále je nezbytná součinnost ve smyslu akceptace dle čl. 8 Smlouvy.

## Akceptační kritéria

Akceptace proběhne písemným schválením výkazu plnění za poskytnuté Služby.

Za Objednavatele

.....

Mgr. Jiří Károly

ředitel odboru infromatických činností

Přijal za Poskytovatele:

.....

Ing. Tomáš Barczy

předseda představenstva

.....

Ing. Jan Znamenáček

místopředseda představenstva