

# Objednávka č. 32 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.

### **Správa a rozvoj SCCM pro SKZ MHMP, Centralizace a automatizace správy koncových stanic**

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.

Číslo nabídky OICT: 202306094OPI

## **Předmět služeb:**

Předmětem této objednávky je poskytnutí Služeb souvisejících 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. Detaily služeb jsou uvedeny v katalogových listech níže včetně požadované součinnosti.

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.

### **Označení služby a její název:**

- **SKZ-KL02-TISK** Správa tiskáren
- **SKZ-KL03-SCCM** Centralizace správy koncových zařízení – správa nástroje SCCM
- **SKZ-KL04-EPS** EPS – end point security
- **SKZ-KL06-SD** Servis desk – Služby 1. úrovně podpory

### **Přehled služeb**

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>SKZ-KL02-TISK</b>		
<b>Název služby</b>	Správa tiskáren		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Zajištění podpory a správy tiskáren		
<b>Rozsah poskytovaných činností</b>			
<p><b>Služba – Požadavek - Instalace nové tiskárny</b> - vždy se souhlasem pracovníka Objednatele, schváleno v SD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vybalení a kontrola stavu zařízení a komponent, ověření funkčnosti</li> <li>• Evidence: umístění, IP, čísla zásuvek, název fronty, driveru: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ kompletní evidence včetně výměny tiskárny Serial Number (SN) za SN v rámci záručního servisu,</li> <li>○ 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,</li> </ul> </li> <li>• Ověření zásuvky (zajištění aktivace v SD x natažení kabeláže)</li> <li>• 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)</li> <li>• Předání uživateli – Zaškolení uživatele, nebo zástupce uživatelů, ověření funkčnosti (u chodbové tiskárny – tisková úloha – spuštění úlohy kartou)</li> <li>• Likvidace obalového materiálu v součinnosti s objednatelem.</li> </ul> <p><b>Služba – Požadavek - Přemístění tiskárny stěhování s uživatelem /v rámci optimalizace/náhradní zařízení za zařízení v opravě/ výměna tiskárny za novou</b> - vždy se souhlasem Objednatele (schváleno v SD)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na základě schváleného návrhu ze SD optimalizace i stěhování, záruční a pozáruční servis</li> <li>• Evidence (umístění, IP, čísla zásuvek, název fronty, driveru)</li> <li>• Odpojení tiskárny v původním umístění, avízo uživatelům, smazání paměti tiskárny</li> <li>• Deaktivace zásuvky ve stávajícím umístění zadáním do SD</li> <li>• Ověření zásuvky (aktivace zajištěním přes SD, natažení kabeláže) v novém umístění</li> <li>• Zapojení a konfigurace tiskárny, instalace lokální tiskárny u uživatele</li> <li>• Připojení (síťová/USB) a otestování funkčnosti tiskárny v novém umístění (drivers, tisk testovací stránky (po prvotní instalaci/reinstalaci), tisk statistické stránky, tisk konfigurační stránky)</li> <li>• Předání uživateli – Zaškolení uživatele, nebo zástupce uživatelů, ověření funkčnosti (u chodbové tiskárny – tisková úloha – spuštění úlohy kartou)</li> <li>• Likvidace obalového materiálu v součinnosti s objednatelem.</li> </ul> <p><b>Služba – Požadavek - Vyřazení tiskárny</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na základě schváleného návrhu ze SD</li> <li>• Evidence <ul style="list-style-type: none"> <li>○ umístění,</li> <li>○ IP,</li> </ul> </li> </ul>			

- čísla zásuvek,
- název fronty,
- 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 vytiženosti 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/přemístování/vyřazování tiskáren
  - Zdůvodnění (nedostatečné funkce, porucha, neekonomičnost atp.)
  - Evidence (IP, umístění, port)
  - Bezpečnost (VLAN, fyzická bezpečnost, MAC filtr, monitoring)
  - 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.

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>SKZ-KL03-SCCM</b>		
<b>Název služby</b>	Centralizace správy koncových zařízení – správa nástroje SCCM		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Systém SCCM pro správu koncových zařízení (nikoliv serverů)		
<b>Rozsah poskytovaných činností</b>			
<p><b>Služba – Pravidelná činnost - SCCM – Zajištění dostupnosti systému</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p><b>Služba – Pravidelná činnost - SCCM - Pravidelná údržba systému</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Správa registru známých chyb (known errors)</li> </ul> <p><b>Služba – Pravidelná činnost - SCCM - testovací prostředí</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pravidelně jsou prováděny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu systému SCCM.</li> </ul> <p><b>Služba – Požadavek - Poskytování služeb SCCM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalace klienta SCCM na KZ</li> <li>Distribuce aktualizací OS Windows skrze SCCM</li> <li>Distribuce aktualizací schválených aplikací uvedených v provozní příručce</li> <li>Podpora antivirových a antispamových systémů Objednatele</li> <li>Odstraňování závad, které nejsou předmětem EPS, ale mají vliv na jeho úspěšný provoz (aktualizace systémových komponent, ovladačů)</li> <li>Součinnost pro aktualizace aplikací třetích stran provozovaných Objednatelem skrze SCCM</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Služba – Požadavek - Příprava Image operačního systému</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Otestování Image jak na virtualizovaném prostředí, tak i na fyzických stanicích, které se v rámci MHMP vyskytují PC/AiO/NTB</li> <li>Image splňuje funkční, provozní i výkonnostní parametry popsané ve finální dokumentaci řešení KZ</li> <li>Image je považována za funkční, pokud je otestována a odsouhlasena Objednatelem, a to z pohledu nejméně následujících aplikací: GINIS, OBIS a další dohodnuté s Objednatelem</li> </ul>			

#### Zajištění centralizace - SCCM

- Příprava Image operačního systému
- 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
- Poskytnutí Image k otestování Objednatelem (poskytnutí finální tenké image na přenosný disk/share dle dohody)
- Nasazení nových verzí Image OS a aplikací
- Nasazení a správa SCCM v rámci celé infrastruktury Objednatele
- Zajištění provozu SCCM
- Distribuce aktualizací OS Windows skrze SCCM
- Inventarizace HW&SW v rozsahu SCCM
- Správa licencí OS Windows v edici Enterprise
- Podpora antivirových a antispamových systémů Objednatele
  - Odstraňování závad, které nejsou předmětem EPS, ale mají vliv na jeho úspěšný provoz (aktualizace systémových komponent, ovladačů)
  - Instalace EPS na koncová zařízení
- SW analýza s možností nápravných opatření
  - V rámci SCCM SW profylaxe na KZ Objednatele
  - Zajištění SW jednotnosti prostředí Objednatele
- Požadovaná výkonnost služby
  - 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 emailu ve smluvené formě – notifikace ze SD.

##### Přístup do Evidence

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

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	<b>SKZ-KL04-EPS</b>		
<b>Název služby</b>	EPS - end point security		

<b>Zkrácený popis služby</b>	Konzultační služby a bezpečnostní politiky (EPS - end point security)		
<b>Rozsah poskytovaných činností</b>			
<p><b>Služba - Poskytování podpory druhé úrovně koncovým uživatelům:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• součinnost pro úkony podpory první úrovně,</li> <li>• analýza předaných logů a jejich vyhodnocení,</li> <li>• předávání zjištěných problémů výrobcí systému EPS v rámci servisních požadavků,</li> <li>• aplikace úprav a oprav koncovým uživatelům (závislé na deinstalačním hesle EPS),</li> <li>• poskytování nouzového přihlášení koncovým uživatelům v nouzi pro modul FDE.</li> </ul> <p><b>Správa a instalace aktualizací EPS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zajištění a kontrola instalačních a distribučních povelů,</li> <li>• tvorba distribučních balíčků,</li> <li>• zajištění podpory u selhávajících či chybujících instalací u koncových uživatelů (závislé na deinstalačním hesle EPS).</li> </ul> <p><b>Další služby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deinstalace klientů EPS (závislé na deinstalačním hesle EPS)</li> <li>• Analýza problémů souvisejících se správou bezpečnostních politik EPS: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ součinnost při analýzách dopadů bezpečnostních politik pro správné fungování služeb aplikačního portfolia koncového uživatele.</li> </ul> </li> <li>• Oznámení o nových zranitelnostech (NUKIB a další).</li> <li>• Správa bezpečnostních politik EPS a dohled nad jejich praktickou aplikací.</li> <li>• Profylaktické a analytické úkony při správě systému EPS.</li> <li>• On-site podpora na vyžádání pro aplikační testování.</li> <li>• Správa registru známých chyb (known errors)</li> </ul>			
<b>Podmínky poskytování služby</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příjem ticketů skrze SD MHMP</li> <li>• Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou</li> <li>• Zajištění licencí SW EPS</li> </ul>			

<b>OZNAČENÍ SLUŽBY</b>	SKZ-KL06-SD		
<b>Název služby</b>	Servis desk - Služby 1. úrovně podpory		

Zkrácený popis služby	Základní služba podpory, přidělení na odpovědné osoby
<b>Rozsah poskytovaných činností</b>	
<p>Operátor SD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonické a emailové přebírání požadavků a incidentů koncových uživatelů Objednatele,</li> <li>• Zadávání těchto požadavků do SD</li> <li>• Komunikace s žadateli upřesňování/doplňování informací do požadavku, dle nastavené metodiky SD <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Forma komunikace: telefonní, prostřednictvím komentářů v založeném požadavku</i></li> </ul> </li> <li>• Přiřazování požadavků do odpovídajících kategorií, dle metodiky SD MHMP</li> <li>• Přiřazování/úprava priorit jednotlivých požadavků, dle metodiky SD MHMP</li> <li>• Přiřazování/přesouvání mezi řešitelskými skupinami úrovně L2, dle metodiky SD MHMP + Ad-Hoc informací od L2/ odpovědného manažera služby</li> <li>• Kontrola poskytování služeb včetně následné upozornění/eskalace, dle metodiky Objednatele <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Předpokladem je jednoznačné hromadné filtrování/notifikování L1 o časovém fondu požadavku v rámci programového vybavení SD MHMP</i></li> </ul> </li> <li>• Výkaznictví <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Předpokladem je příprava výkaznictví, dle automaticky/poloautomaticky generovaných dat v rámci programového vybavení SD MHMP</i></li> </ul> </li> <li>• Zasílání oznámení o odstávkách a poruchách klíčovým/koncovým uživatelům, dle pokynů vedoucího pracovníka/metodiky SD MHMP</li> </ul>	
<b>Služby podpory</b>	
<p>Poskytování služeb 1. úrovně podpory jsou v oblasti incidentů ve stanoveném rozsahu předány do 90 minut na vyšší úroveň podpory, pokud nejsou vyřešeny obratem v PDS.</p> <p>Poskytování služeb 1. úrovně podpory jsou v oblasti požadavků ve stanoveném rozsahu předány do 5 hodin na vyšší úroveň podpory, pokud nejsou vyřešeny obratem v PDS.</p> <p><b>Poskytování služeb 1. úrovně podpory jsou v oblasti SOS incidentů ve stanoveném rozsahu předány do 30 minut na vyšší úroveň podpory.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Předpokladem služeb podpory je jednoznačné notifikování L1 o časovém fondu pro předání požadavků a incidentů a označení SOS incidentů v rámci programového vybavení SD MHMP.</i></li> </ul>	
<b>Podmínky poskytování služby</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příjem ticketů skrze SD MHMP</li> <li>• Analýza vzniklých problémů a následný návrh řešení – nápravná opatření</li> <li>• Poskytnutí kanceláře a zázemí pro obsluhu pracoviště operátora</li> </ul> <p><b>Rozsah PDS:</b> PO-ČT 8:00 – 18:00, Pá 8:00 – 16:00 v pracovních dnech</p> <p><b>Součinnost ze strany objednatel:</b> 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 <a href="mailto:servicedesk@praha.eu">servicedesk@praha.eu</a>, proškolení změn v programovém vybavení a katalogu služeb atd. SD MHMP poskytnuté pracovníkům nabízejícího v jeho prostorách.</p> <p>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 objednatel, poskytnutí nezbytného hardwarového a softwarového vybavení a přístup k informacím o nastavení SD a další.</p>	



## Doba plnění

**Požadovaný termín zahájení a ukončení poskytování Služeb je od 1.7.2023 do 30.9.2023.**

## Cenové podmínky

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

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

## Platební podmínky

**Předpokládané čerpání 750 MD, Maximální čerpání 780 MD.**

**Předpokládaná cena služeb měsíčně činí 6.000.000,- Kč bez DPH.**

**Maximální nepřekročitelná cena služeb činí 6.240.000,- Kč bez DPH.**

Fakturace proběhne 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. Jan Znamenáček

předseda představenstva

.....

Petr Suška, MSc.

místopředseda představenstva