

Objednávka č. 35 Objednatele

Dílní smlouva

SPRÁVA A ROZVOJ SCCM PRO SKZ MHMP. CENTRALIZACE A AUTOMATIZACE SPRÁVY KONCOVÝCH STANIC

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**) objednává 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.

Číslo nabídky OICT: 202309138OPI

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.

Přehled služeb

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

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL02-TISK		
Název služby	Správa tiskáren		
Zkrácený popis služby	Zajištění podpory a správy tiskáren		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Služba – Požadavek - Instalace nové tiskárny - vždy se souhlasem pracovníka Objednatele, schváleno v SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vybalení a kontrola stavu zařízení a komponent, ověření funkčnosti • Evidence: umístění, IP, čísla zásuvek, název fronty, driveru: <ul style="list-style-type: none"> ○ kompletní evidence včetně výměny tiskárny Serial Number (SN) za SN v rámci záručního servisu, ○ 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. <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
 - umístění,
 - IP,
 - 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 vyřízení 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 emailu ve smluvené formě – notifikace ze SD.

MeziSklad - Zpřístupnění skladu definovaným osobám pro umístění techniky

Přístup do Evidence

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

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL03-SCCM		
Název služby	Centralizace správy koncových zařízení – správa nástroje SCCM		
Zkrácený popis služby	Systém SCCM pro správu koncových zařízení (nikoliv serverů)		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Služba – Pravidelná činnost - SCCM – Zajištění dostupnosti systému</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Služba – Pravidelná činnost - SCCM - Pravidelná údržba systému</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>Služba – Pravidelná činnost - SCCM - testovací prostředí</p> <ul style="list-style-type: none"> Pravidelně jsou prováděny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu systému SCCM. <p>Služba – Požadavek - Poskytování služeb SCCM</p> <ul style="list-style-type: none"> 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"> 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 <p>Služba – Požadavek - Příprava Image operačního systému</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
 - 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

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL04-EPS		
Název služby	EPS - end point security		
Zkrácený popis služby	Konzultační služby a bezpečnostní politiky (EPS - end point security)		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Služba - Poskytování podpory druhé úrovně koncovým uživatelům:</p> <ul style="list-style-type: none"> • součinnost pro úkony podpory první úrovně, • analýza předaných logů a jejich vyhodnocení, • předávání zjištěných problémů výrobcí 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. <p>Správa a instalace aktualizací EPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>Další služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deinstalace klientů EPS (závislé na deinstalačním hesle EPS) • Analýza problémů souvisejících se správou bezpečnostních politik EPS: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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			
<ul style="list-style-type: none"> • Příjem ticketů skrze SD MHMP • Monitoring spokojenosti uživatelů s danou službou • Zajištění licencí SW EPS 			

OZNAČENÍ SLUŽBY	SKZ-KL06-SD		
Název služby	Servis desk - Služby 1. úrovně podpory		
Zkrácený popis služby	Základní služba podpory, přidělení na odpovědné osoby		
Rozsah poskytovaných činností			
<p>Operátor SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonické a emailové přebírání požadavků a incidentů koncových uživatelů Objednatele, • Zadávání těchto požadavků do SD • Komunikace s žadateli, upřesňování/doplňování informací do požadavku, dle nastavené metodiky SD <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Forma komunikace: telefonní, prostřednictvím komentářů v založeném požadavku</i> • 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 • Kontrola poskytování služeb včetně následné upozornění/eskalace, dle metodiky Objednatele <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Předpokladem je jednoznačné hromadné filtrování/notifikování L1 o časovém fondu požadavku v rámci programového vybavení SD MHMP</i> • Výkaznictví <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Předpokladem je příprava výkaznictví, dle automaticky/poloautomaticky generovaných dat v rámci programového vybavení SD MHMP</i> • Zasílání oznámení o odstávkách a poruchách klíčovým/koncovým uživatelům, dle pokynů vedoucího pracovníka/metodiky SD MHMP 			
Služby podpory			
<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>Poskytování služeb 1. úrovně podpory jsou v oblasti SOS incidentů ve stanoveném rozsahu předány do 30 minut na vyšší úroveň podpory.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <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> 			
Podmínky poskytování služby			
<ul style="list-style-type: none"> • Příjem ticketů skrze SD MHMP • Analýza vzniklých problémů a následný návrh řešení – nápravná opatření • Poskytnutí kanceláře a zázemí pro obsluhu pracoviště operátora <p>Rozsah PDS: PO-ČT 8:00 – 18:00, Pá 8:00 – 16:00 v pracovních dnech</p> <p>Součinnost ze strany objednatel: předání v listinné nebo elektronické podobě metodik/standardů a callscriptů SD MHMP v rozsahu odpovídajícím předmětu plnění, zajištění přístupu do SD MHMP dle požadavku Poskytovatele, zajištění přístupu k e-mailové schránce servicedesk@praha.eu, proškolení změn v programovém vybavení a katalogu služeb atd. SD MHMP poskytnuté pracovníkům Poskytovatele v jeho prostorách.</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 objednatele, poskytnutí nezbytného hardwarového a softwarového vybavení a přístup k informacím o nastavení SD a další.

Doba plnění

Požadovaný termín zahájení a ukončení poskytování Služeb je **od 10.10.2023 do 31.12.2023**.

Cenové a 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 750 MD, Maximální čerpání 780 MD.

Předpokládaná cena služeb měsíčně činí 2.000.000,- Kč bez DPH.

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

Fakturace proběhne na základě výkazu skutečně odpracovaných hodin.

Podmínky akceptace

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 Objednatele

.....

Mgr. Jiří Károly

ředitel odboru infromatických činností

Přijal za Poskytovatele:

.....

Ing. Jan Znamenáček

předseda představenstva

.....

Ing. Petr Vokál, MBA

člen představenstva