

Dodatek č. 2 smlouvy o poskytování služeb

BIC Plzeň, společnost s ručením omezeným

Sídlo: Riegrova 206/1, Vnitřní Město, 301 00 Plzeň

IČ: 45354774

Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA, jednatel

Dále pro účely dodatku smlouvy jako objednatel

a

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 00 Plzeň

IČ: 663 627 17

Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel

Dále pro účely dodatku smlouvy jako poskytovatel

Objednatel a poskytovatel dále též společně jako smluvní strany, nebo účastníci dodatku smlouvy

1. PREAMBULE

Smluvní strany tohoto dodatku č. 2 smlouvy konstatují, že mezi sebou uzavřely dne 11. 1.2021 smlouvu o poskytování služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených přílohou číslo 1 smlouvy. Tímto dodatkem číslo 2 smlouvy se smluvní strany dohodly na změně rozsahu a podmínek poskytovaných služeb, a to níže uvedeným způsobem.

2. PŘEDMĚT DODATKU

Předmětem tohoto dodatku smlouvy je rozšíření a změna rozsahu poskytovaných služeb tak, že:

- 2.1. původní tabulka uvedená v čl.1 smlouvy se ruší a nahrazuje se novou tabulkou uvedenou v tomto bodě:

Číslo služby	Název služby	Popis služby
001	plusPortál	Poskytování webové aplikace plusPortál včetně DB a zálohování v rozsahu dle přílohy 1 této smlouvy
002	Helios Orange	Poskytování informačního systému Helios Orange včetně DB, zálohování a vzdáleného přístupu v rozsahu dle přílohy 1 této smlouvy
003	Úkoly a porady	Poskytování webové aplikace Úkoly a porady včetně DB a zálohování v rozsahu dle přílohy 1 této smlouvy
004	Kancelář	Měsíční paušál dle počtu výpočetní techniky, servisní zásahy technika, využívání HelpDesk
005	Elektronická pošta, datová úložiště	Poskytování služby elektronické pošty, spamového filtru, e-mailových schránek a datového úložiště dle požadavků objednatele.
006	Internet a vzdálený přístup	Poskytování připojení internetu, vzdáleného přístupu uživatelů a pronájem HW
007	Spisová služba e-spis Lite	Poskytování webové aplikace e-spis Lite včetně datového úložiště, zálohování a napojení na ISDS dle přílohy 1 této smlouvy

- 2.2. původní tabulka uvedená v čl.3.1. smlouvy se ruší a nahrazuje se novou tabulkou uvedenou v tomto bodě:

Číslo služby	Název služby	Cena služby	
		Fixní část ceny/čtvrtletí	Variabilní (jednorázová) část ceny/sjednané období

Číslo smlouvy objednatele:
 Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

001	plusPortál		
	Zřízení služby	—	41.000,- Kč jednorázově
	Maintenance	8.100,- Kč	—
	Provoz a správa	3.000,- Kč	—
	Servisní zásah administrátora	—	650,- Kč/hod
002	Helios Orange		
	Zřízení služby	—	120.000,- Kč jednorázově
	Maintenance	7.500,- Kč	—
	Provoz a správa	4.500,- Kč	—
	Servisní zásah administrátora	—	650,- Kč/hod
003	Úkoly a porady		
	Provoz a správa	3.000,- Kč	—
	Servisní zásah administrátora	—	650,- Kč/hod
004	Kancelář dle počtu PC-NB x 400,- Kč za ks		
	Prodej výpočetní techniky	—	stanovena dle zasláné nabídky k odsouhlasení elektronickou formou
	Spotřební materiál	—	dle skutečnosti
	Servisní zásah technika (i vzdálený)	—	dle skutečnosti 500,- Kč/ započatá každá hodina
005	Elektronická pošta, datová úložiště		
	Poštovní schránka velikosti 3 GB	—	200,- Kč/měsíc
	Navýšení velikosti schránky o 3 GB	—	200,- Kč/měsíc
	Datový prostor o velikosti 3 GB	—	100,- Kč/měsíc
	Navýšení velikosti datového prostoru o 3 GB	—	100,- Kč/měsíc
006	Internet a vzdálený přístup		
	Pronájem 1ks síťového HW	—	500,- Kč/měsíc
	Vzdálené připojení 1 uživatele	—	100,- Kč/měsíc
	Připojení k internetu sdílenou rychlostí 100Mbps (*platba pouze pokud bude připojení využíváno)	6.000,- Kč	
007	e-spis Lite		
	Zřízení služby	—	—
	Maintenance	1.500,- Kč	—
	Provoz a správa	500,- Kč	—
	Servisní zásah administrátora	—	650,- Kč/hod

2.3. oprávněné osoby poskytovatele uvedené v čl.4.1. smlouvy se doplňují o:

Oprávněné osoby poskytovatele:
 Ing. Bohuslav Horais, e-mail: xxx
 p. Václav Kobes, e-mail: xxx
 Bc. Eva Neumannová, e-mail: xxx
 Ing. Libor Červený, e-mail: xxx

2.4. původní příloha č. 1 smlouvy (specifikace služeb) ruší a nahrazuje se novou přílohou číslo 1 smlouvy, která je současně přílohou číslo 1 tohoto dodatku.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem 1.4.2024, nebo dnem zveřejnění v registru smluv, podle toho, který termín nastane později. Zveřejnění dodatku zajistí poskytovatel.
- 3.2. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží objednatel a zhotovitel a odpovídá pravé a svobodné vůli obou stran.
- 3.3. Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají beze změn a jsou tímto dodatkem nedotčeny.

Číslo smlouvy objednatele:
Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

3.4. Účastníci dodatku smlouvy prohlašují, že si dodatek smlouvy přečetli a shledali, že byl sepsán podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyl ujednán v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho dodatek smlouvy podepisují.

Příloha č. 1 dodatku: Příloha 1 smlouvy specifikace služeb

V Plzni dne 6.2.2024

V Plzni dne 6.2.2024

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
jednatel

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

Příloha č.1 Specifikace předmětu plnění

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

Služba	001	plusPortál			
Definice	Poskytování služeb souvisejících s provozováním SW plusPortál na serverech poskytovatele včetně aktualizací, údržby, zálohování dat a podpory uživatelů				
Rozsah služby					
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - poskytování a provozování infrastruktury pro provoz SW plusPortál (servery, komunikační prvky) - poskytování datového prostoru na serverech potřebného pro SW plusPortál - nepřetržitý monitoring infrastruktury - zajištění pravidelného zálohování a obnovy dat v případě havárie - aktualizace operačních systémů serverů podle standardů ICT poskytovatele 				
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz SW plusPortál (licence poskytovatele) - provoz aplikačního serveru SW plusPortál (MS Windows Server, IIS) - přístup na databázový server aplikace prostřednictvím SW plusPortál 				
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služeb - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby 				
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - datový prostor nepřekročí 10 GB - počet uživatelů s platným přihlášením nepřekročí 15 - pro garantování reakční doby v časových pásmech B, C je nezbytné používat telefonní kanál - pro dodržení reakční doby je možné hlášení incidentů pouze v časových pásmech A,B,C doby podpory - v případě havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah v systému, je poskytovatel oprávněn po dohodě s objednatelem tento zásah provést i v časových pásmech A, B s tím, že vykazovaná kvalita služby nebude tímto dotčena. 				
Účtování služby					
Účtování	- součet fixní ceny a variabilní ceny za měsíc (cena je stanovena na základě počtu uživatelů)				
Kvalita a parametry služby					
Doba provozu	Standardní	24 hodin x 7 dnů v týdnu			
Doba podpory	Standardní	Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C	
		07:00 – 15:30 v prac. dny	15:30 – 20:30 v prac. dny	08:00 – 20:00 v ostatní dny	
Parametry kvality					
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech				
		A	B	C	
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	3 KH	6 KH	6 KH
		V	5 PH	1 KD	1 KD
		S	1 PD	1 KD	1 KD
		N	2 PD	4 KD	4 KD
Doba vyřešení požadavku	Doba pro vyřešení požadavku na přidělení přístupových práv: 1 PD Doba pro vyřešení ostatních požadavků je závislá na typu požadavku a bude vždy určena dohodou.				
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky			
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC poskytovatele			
	Doba odezvy na incident	Kategorie K: Nefunkčnost SW plusPortál Kategorie S: Omezená funkčnost SW plusPortál Kategorie N: ostatní incidenty			
Použité zkratky	PD	Pracovní den			
	ND / ND (4 hod.)	Následující kalendářní den / Do čtyř hodin následujícího kalendářního dne			
	NPD / NPD (2 hod.)	Následující pracovní den / Do dvou hodin následujícího pracovního dne			
	KD	Kalendářní den (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)			
	PH	Pracovní hodina (tj. v mimopracovní dobu se nezapočítává)			
	KH	Kalendářní hodina (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)			
Použité pojmy	Doba odezvy na incident	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení incidentu (poruchy) a časem, kdy je zahájeno odstraňování, odhadnut termín vyřešení a informován zadavatel o předpokládaném termínu vyřešení			
	Doba vyřešení požadavku	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a předání řešení zadavateli nebo jiné oprávněné osobě			
Monitoring	Aplikace, resp. systém	---			
	Aktivní prvky	Systém Cisco Works LAN Management Suite v DC poskytovatele			

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

Služba	002	Helios Orange		
Definice	Poskytování služeb souvisejících s provozováním IS „Helios Orange“ na serverech poskytovatele včetně aktualizací, údržby, zálohování dat, vzdáleného přístupu a podpory uživatelů			
Rozsah služby				
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - poskytování a provozování infrastruktury pro provoz SW „Helios Orange“ (servery, komunikační prvky) - poskytování datového prostoru na serverech potřebného pro SW „Helios Orange“ - poskytování vzdáleného přístupu (Vzdálená plocha Windows) na server pro spuštění klientské části IS „Helios Orange“ - nepřetržitý monitoring infrastruktury - zajištění pravidelného zálohování a obnovy dat v případě havárie - aktualizace operačních systémů serverů podle standardů ICT poskytovatele - server pro vzdálený přístup (Vzdálená plocha Windows) pro spuštění klientské části IS „Helios Orange“ 			
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz SW „Helios Orange“ (licence poskytovatele) – komplexní informační systém obsahující mzdovou agendu, personální agendu, fakturaci, objednávky, dopravu, majetek a účetnictví. V celkovém rozsahu 66 uživatelů vždy maximálně 6 uživatelů současně přistupujících do každého modulu. - provoz serveru vzdáleného přístupu pro spuštění klientské části IS „Helios Orange“ (MS Windows Server, Vzdálená plocha) - přístup na databázový server aplikace prostřednictvím SW „Helios Orange“ 			
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služeb - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby 			
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - datový prostor nepřekročí 10 GB - pro garantování reakční doby v časových pásmech B, C je nezbytné používat telefonní kanál - pro dodržení reakční doby je možné hlášení incidentů pouze v časových pásmech A,B,C doby podpory - v případě havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah v systému, je poskytovatel oprávněn po dohodě s objednatelem tento zásah provést i v časových pásmech A, B s tím, že vykazovaná kvalita služby nebude tímto dotčena. 			
Účtování služby				
Účtování	- součet fixní ceny a variabilní ceny za měsíc (cena je stanovena na základě počtu uživatelů)			
Kvalita a parametry služby				
Doba provozu	Standardní	24 hodin x 7 dnů v týdnu		
Doba podpory		Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C
	Standardní	07:00 – 15:30 v prac. dny	15:30 – 20:30 v prac. dny	08:00 – 20:00 v ostatní dny
Parametry kvality				
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech			
		A	B	C
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	3 KH	6 KH
		V	5 PH	1 KD
		S	1 PD	1 KD
		N	2 PD	4 KD
Doba vyřešení požadavku	Doba pro vyřešení požadavku na přidělení přístupových práv: 1 PD Doba pro vyřešení ostatních požadavků je závislá na typu požadavku a bude vždy určena dohodou.			
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky		
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC poskytovatele		
	Doba odezvy na incident	Kategorie K: Nefunkčnost SW „Helios Orange“ Kategorie S: Omezená funkčnost SW „Helios Orange“ Kategorie N: ostatní incidenty		
Použité zkratky	PD	Pracovní den		
	ND / ND (4 hod.)	Následující kalendářní den / Do čtyř hodin následujícího kalendářního dne		
	NPD / NPD (2 hod.)	Následující pracovní den / Do dvou hodin následujícího pracovního dne		
	KD	Kalendářní den (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
	PH	Pracovní hodina (tj. v mimopracovní dobu se nezapočítává)		
	KH	Kalendářní hodina (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
Použité pojmy	Doba odezvy na incident	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení incidentu (poruchy) a časem, kdy je zahájeno odstraňování, odhadnut termín vyřešení a informován zadavatel o předpokládaném termínu vyřešení		
	Doba vyřešení požadavku	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a předání řešení zadavateli nebo jiné oprávněné osobě		
Monitoring	Aplikace, resp. systém	---		
	Aktivní prvky	Systém Cisco Works LAN Management Suite v DC poskytovatele		

Služba	003	Úkoly a porady		
Definice	Poskytování služeb souvisejících s provozováním SW „Úkoly a porady“ na serverech poskytovatele včetně aktualizací, údržby, zálohování dat a podpory uživatelů			
Rozsah služby				
Infrastruktura	- poskytování a provozování infrastruktury pro provoz SW „Úkoly a porady“ (servery, komunikační prvky) - poskytování datového prostoru na serverech potřebného pro SW „Úkoly a porady“ - nepřetržitý monitoring infrastruktury - zajištění pravidelného zálohování a obnovy dat v případě havárie - aktualizace operačních systémů serverů podle standardů ICT poskytovatele			
Aplikace	- provoz SW „Úkoly a porady“ (licence poskytovatele) - provoz aplikačního serveru SW „Úkoly a porady“ (MS Windows Server, IIS) - přístup na databázový server aplikace prostřednictvím SW „Úkoly a porady“			
Podpora uživatele	- informační a technická podpora uživatelů služeb - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby			
Omezení	- datový prostor nepřekročí 10 GB - pro garantování reakční doby v časových pásmech B, C je nezbytné používat telefonní kanál - pro dodržení reakční doby je možné hlášení incidentů pouze v časových pásmech A,B,C doby podpory - v případě havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah v systému, je poskytovatel oprávněn po dohodě s objednatelem tento zásah provést i v časových pásmech A, B s tím, že vykazovaná kvalita služby nebude tímto dotčena.			
Účtování služby				
Účtování	- součet fixní ceny a variabilní ceny za měsíc (cena je stanovena na základě počtu uživatelů)			
Kvalita a parametry služby				
Doba provozu	Standardní	24 hodin x 7 dnů v týdnu		
Doba podpory		Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C
	Standardní	07:00 – 15:30 v prac. dny	15:30 – 20:30 v prac. dny	08:00 – 20:00 v ostatní dny
Parametry kvality				
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech			
		A	B	C
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	3 KH	6 KH
		V	5 PH	1 KD
		S	1 PD	1 KD
		N	2 PD	4 KD
Doba vyřešení požadavku	Doba pro vyřešení požadavku na přidělení přístupových práv: 1 PD Doba pro vyřešení ostatních požadavků je závislá na typu požadavku a bude vždy určena dohodou.			
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky		
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC poskytovatele		
	Doba odezvy na incident	Kategorie K: Nefunkčnost SW „Úkoly a porady“ Kategorie S: Omezená funkčnost SW „Úkoly a porady“ Kategorie N: ostatní incidenty		
Použité zkratky	PD	Pracovní den		
	ND / ND (4 hod.)	Následující kalendářní den / Do čtyř hodin následujícího kalendářního dne		
	NPD / NPD (2 hod.)	Následující pracovní den / Do dvou hodin následujícího pracovního dne		
	KD	Kalendářní den (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
	PH	Pracovní hodina (tj. v mimopracovní dobu se nezapočítává)		
	KH	Kalendářní hodina (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
Použité pojmy	Doba odezvy na incident	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení incidentu (poruchy) a časem, kdy je zahájeno odstraňování, odhadnut termín vyřešení a informován zadavatel o předpokládaném termínu vyřešení		
	Doba vyřešení požadavku	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a předání řešení zadavateli nebo jiné oprávněné osobě		
Monitoring	Aplikace, resp. systém	---		
	Aktivní prvky	Systém Cisco Works LAN Management Suite v DC poskytovatele		

Číslo smlouvy objednatele:
 Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

Služba	004	Kancelář
Definice	Poskytování technických a programových prostředků pro podporu administrativních a kancelářských činností. Součástí služby je podpora a řešení požadavků uživatelů.	

Rozsah služby	
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - provoz, správa, dohled a opravy koncových zařízení včetně jejich obnovy - provoz operačních systémů a dalšího systémového software - aktualizace SW a HW podle standardů ICT SITmP - zajištění údržbových smluv včetně vazeb na externí dodavatele - zajištění obnovy HW prvků v případě mimořádných stavů a havárií
Software	<ul style="list-style-type: none"> - provoz, správa, dohled, údržba a instalace lokálního aplikačního software a lokálních klientů centrálního software - zajištění obnovy software v případě mimořádných stavů a havárií - správa konfigurací a změn parametrů software (OS) - aktualizace (i bezpečnostní – antivir, antispam) instalovaného software - správa licencí software a jejich poskytování koncovým uživatelům včetně dohledu a kontroly dodržování platných licenčních ujednání - zajištění jednotné identifikace uživatelů s centrální administrací
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služeb (provoz Kontaktního místa) - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby - posouzení požadavků na změnu / výměnu HW s ohledem na funkčnost aplikace - údržba, opravy a výměna koncových stanic a dalších periferií
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - nákup nové techniky se řídí aktuálními standardy ICT SITmP - parametry služby při dodávce jsou garantovány pouze u zařízení a SW dle standardu - součástí služby není realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby - poskytovatel má právo vyměnit koncové zařízení v případě, že nespĺňuje podmínky pro provoz standardizovaného SW a v případě že realizovaný projekt vyžaduje vyšší konfiguraci koncového zařízení - požadavky, které představují hromadnou dodávku nebo provedení služby v počtu více než 5 kusů nejsou garantovány v uvedených parametrech - minimální doba odběru technických a programových prostředků je 48 měsíců

Účtování služby	
Účtování	- variabilní cena (je součtem cen jednotlivých produktů podle skutečného čerpání služby)

Kvalita a parametry služby					
Doba provozu	Standardní	24 x 7			
Doba podpory		Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C	
	Standardní	07:00 – 15:30	06:00 – 07:00 15:30 – 20:30	20.30 – 06.00 a mimopracovní dny	
Parametry kvality					
Parametr			Hodnoty parametru v časových pásmech		
		A	B	C	
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	1 hod.	1 hod.	2 hod.
		V	2 hod.	2 hod.	NPD (2 hod.)
		S	4 hod.	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)
		N	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)
Doba řešení požadavků	Kategorie	K	1 PD		
		V	2 PD		
		S	4 PD		
		N	10 PD		
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky			
	Doba odezvy na incident	Kategorie K:			

Číslo smlouvy objednatele:
 Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

		<ul style="list-style-type: none"> - při podpoře kritických procesů např. při účetní uzávěrce, obsluze zákazníka – poskytnutí provizorního řešení do 1 PD, tzn. PC ve standardní konfiguraci s přístupem k aplikaci podporující daný kritický proces <p>Kategorie V: - celková nefunkčnost standardní koncové stanice (PC, NB)</p> <p>Kategorie S: - nefunkčnost lokální aplikace ASW</p> <p>Kategorie N: - ostatní incidenty</p>
	Doba řešení požadavku	<p>Kategorie K: - pouze uživatelé VIP</p> <p>Kategorie V: - pouze uživatelé VIP</p> <p>Kategorie S: - dodávka HW a ASW dle standardů - zřízení nového pracoviště - přemístění pracoviště</p> <p>Kategorie N: - dodávka HW a ASW dle standardů - zřízení nového pracoviště - přemístění pracoviště</p>
Monitoring	Aplikace, resp. systém	Způsob monitoringu
	Koncová stanice	CA SCCM

Produkty			
Označení	Popis	Typ /lokality	Poznámka
PC	PC1 - Standardní koncová stanice (PC) pro podporu kancelářských činností	lokální	
	PC2 - Standardní koncová stanice (PC) s vyššími technickými parametry pro podporu kancelářských a grafických činností	lokální	Individuální doplňky pro grafické stanice vyúčtovány podle skutečnosti - upgrade komponent není součástí služby
NB	NB1 - Standardní koncová stanice (notebook) pro kancelářskou činnost. Součástí služby je brašna napájecí zdroj a myš	lokální	Další HW doplňky jsou zařazeny do kategorie DHW
	NB2 – Standardní koncová stanice (notebook) s vyššími technickými parametry pro podporu kancelářských činností. Součástí služby je brašna, dokovací stanice, napájecí zdroj, klávesnice a myš.	lokální	Upgrade komponent není součástí služby. Další HW doplňky jsou zařazeny do kategorie DHW
	SW, který je součástí PC a NB - Operační systém - MS Office Standard - Antivirový systém - Personální FW - Internetový prohlížeč - Acrobat Reader - Souborový manažer - Pakovací SW - Prohlížeč obrázků - Potřebné instalované ovladače (k tiskárnám, skenerům) - SW pro vzdálenou správu a administraci	Lokální	SW komponenty přesahující MS Office Standard jsou zařazeny do kategorie ASW Uživatelská oprávnění na koncové stanici odpovídají rozsahu činností uživatele.
ASW	ASW0 – Individuální SW instalovaný na koncové stanici	Lokální	Freeware, ASW v majetku odběratele nebo ASW1 další měsíc po instalaci
	ASW1 – Individuální SW s další podporou	Lokální	Účtovaný jednorázově
	ASW2 – Individuální SW	Lokální	Účtovaný dle aktuálního ceníku poskytovatele

Číslo smlouvy objednatele:
 Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

DHW	DHW0 – Doplnkový HW po ukončení odpisu	Lokální	Už odepsaný hardware
	DHW1 – Doplnkový HW s další podporou	Lokální	Jednorázově účtovaný
	DHW2 – Doplnkový HW	Lokální	Účtovaný dle aktuálního ceníku poskytovatele

Služba	005	Elektronická pošta a datová úložiště
Definice	Poskytování přístupu k elektronické poště a datovým úložištím. Součástí služby je podpora a řešení požadavků uživatelů.	

Rozsah služby	
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - provoz, správa, dohled a opravy serverů elektronické pošty a souborových serverů, - antivirová kontrola elektronické pošty a souborů na sdílených síťových úložištích, filtrace nevyžádané pošty - aktualizace infrastrukturních prvků (včetně SW) podle standardů SITmP - zajištění údržbových smluv včetně vazeb na externí dodavatele (eskalace chyb a problémů) - zálohování systémů včetně bezpečného ukládání záložních médií - zajištění obnovy dat v případě mimořádných stavů a havárií - správa změn související infrastruktury
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz, správa, dohled, údržba a opravy serverových systémů - aktualizace (i bezpečnostní) instalovaného software - správa licencí centrálně instalovaných aplikací a jejich poskytování koncovým uživatelům včetně dohledu a kontroly dodržování platných licenčních ujednání - správa osobního a skupinového (sdíleného) diskového prostoru ve sjednané velikosti
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služby (provoz Kontaktního místa) - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání aplikace - nastavení / změna uživatelů a přístupových práv uživatelů podle schválených požadavků - nastavení a provoz testovacího prostředí, zajištění součinnosti při testování nových funkcí - posouzení požadavků na změnu funkcí aplikace a organizace řízení změn
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - při elektronické komunikaci mimo organizace ve správě SITmP není garantována plná doručitelnost pošty, velikost jedné zprávy je omezená na 20 MB (může být aplikováno striktnější omezení u protistrany) - velikost elektronické pošty pro organizace spravované SITMP je 20 MB - dostupnost elektronické pošty a sdílených diskových úložišť není garantovaná během zálohování - součástí služby není realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby a také realizace vazeb na další systémy - uživatel plně zodpovídá za to, že jím uložená data v osobním, resp. Skupinovém diskovém prostoru jsou v souladu s platnou legislativou. - ukládání multimediálních dat na osobní diskové prostory je zakázáno

Účtování služby	
Účtování	- variabilní cena pro elektronickou poštu a diskové prostory

Kvalita a parametry služby					
Doba provozu	Standardní	24 x 7			
Doba podpory		Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C	
	Standardní	07:00 – 15:30	06:00 – 07:00 15:30 – 20:30	20.30 – 06.00 a mimopracovní dny	
Parametry kvality	Pouze pro centrální systémy				
Parametr		Hodnoty parametru v časových pásmech			
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	1 hod.	3 hod.	NPD (2 hod.)
		V	2 hod.	5 hod.	NPD (2 hod.)
		S	4 hod.	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)
		N	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)
Doba řešení požadavků	Kategorie	K	2 PD		
		V	3 PD		
		S	5 PD		
		N	10 PD		
	Parametr	Podmínky			

Číslo smlouvy objednatele:
 Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

Ostatní podmínky	Dostupnost	Dostupnost poštovního systému a síťových úložišť měřena systémem SCOM v DC SITmP
	Doba odezvy a řešení incidentu	Kategorie K: Poštovní systém – nefunkčnost celého systému a nefunkčnost v jedné lokalitě - nemožnost odesílat a přijímat poštu v lokalitě - nefunkčnost přihlášení do počítačové sítě pro více uživatelů v lokalitě se zvýšenou podporou - nefunkčnost sdíleného diskového prostoru
	Doba řešení požadavků	Kategorie K: - požadavky na dočasné odblokování pošty (překročení limitů) u VIP uživatelů Kategorie V: - změna přístupových práv k elektronické poště – přiřazení existující role (za podmínky přesné definice v stanoveném formuláři) Kategorie S: - zřízení nového přístupu (za podmínky přesné definice v stanoveném formuláři) - změna velikosti poštovní schránky, změna velikosti diskového prostoru Kategorie N: - ostatní požadavky
Monitoring	Aplikace, resp. systém	Způsob monitoringu
	Poštovní systém, sdílená síťová úložiště	Poštovní systém – Systém SCOM v DC SITMP Sdílená síťová úložiště – Systém SCOM v DC SITMP
Reporting	Název	Report služby Pošta a datová úložiště
	Dostupnost	Poštovní systém, datová úložiště Dostupnost v jednotlivých časových pásmech, celková dostupnost
	Doba odezvy na incident	Celkový počet uzavřených incidentů, počet uzavřených incidentů s porušením hodnoty parametru.
	Doba řešení požadavků	Celkový počet uzavřených požadavků, počet uzavřených požadavků s porušením hodnoty parametru, celkový počet dnů překročení doby řešení uzavřených požadavků.

Produkty			
Označení	Popis	Typ /lokalita	Poznámka
PS	Poštovní schránka	centrální	
DP	ODP – Osobní diskový prostor (disk U:)	centrální	
	SDP – Skupinový (sdílený) diskový prostor (disk V:)	centrální	

Služba	006	Internet a vzdálený přístup
Definice	Poskytování přístupu k celosvětové síti Internet a vzdálené připojení do privátní sítě Poskytovatele. Služba zahrnuje provoz systémů a zařízení potřebných pro zabezpečený přístup k internetu a vzdálenému připojení. Součástí služby je podpora a řešení požadavků uživatelů.	

Rozsah služby	
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - provoz, správa, dohled a opravy aplikačních a databázových serverů, databází, síťové infrastruktury, bezpečnostních prvků včetně jejich aktualizace, provoz všech podpůrných aplikací, provoz datových center - aktualizace infrastrukturních prvků (včetně SW) podle standardů SITmP - zajištění údržbových smluv včetně vazeb na externí dodavatele (eskalace chyb a problémů) - zajištění obnovy infrastrukturních prvků v případě mimořádných stavů a havárií - správa změn související infrastruktury - změna parametrů souvisejících databázových systémů
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz, správa, dohled, údržba a opravy aplikací - zajištění obnovy aplikací a dat v případě mimořádných stavů a havárií - správa konfigurací a změn parametrů aplikací - aktualizace (i bezpečnostní) instalovaného software - správa licencí aplikací a jejich poskytování koncovým uživatelům včetně dohledu a kontroly dodržování platných licenčních ujednání - zajištění jednotné identifikace uživatelů s centrální administrací přístupových práv - instalace a základní konfigurace klienta na koncové zařízení
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služby (provoz Kontaktního místa) - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání aplikace - nastavení / změna uživatelů a přístupových práv uživatelů podle schválených požadavků - nastavení a provoz testovacího prostředí, zajištění součinnosti při testování nových funkcí - posouzení požadavků na změnu funkčnosti aplikace a organizace řízení změn
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - pouze protokoly HTTP, HTTPS obsahují antivirovou a antimalware kontrolu obsahu - součástí služby není realizace požadavků na změny a rozšiřování funkcionality služby a také realizace vazeb na další systémy - při připojení přes VPN nejsou dostupné zdroje poskytované v rámci služby Kancelář

Účtování služby	
Účtování	- fixní cena pro rychlosti připojení

Kvalita a parametry služby					
Doba provozu	Standardní	24 x 7			
Doba podpory		Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C	
	Standardní	07:00 – 15:30	06:00 – 07:00 15:30 – 20:30	20.30 – 06.00 a mimopracovní dny	
Parametry kvality					
Parametr		Hodnoty parametru v časových pásmech			
		A	B	C	
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	1 hod.	3 hod.	6 hod.
		V	2 hod.	5 hod.	NPD (2 hod.)
		S	4 hod.	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)
		N	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)	NPD (2 hod.)
Doba řešení incidentu	Kategorie	K	1 PD		
		V, S, N	5 PD		
Doba řešení požadavků	Kategorie	K	2 PD		
		V	3 PD		
		S	5 PD		
		N	10 PD		
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky			
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC SITMP			

	Doba odezvy a řešení incidentu	Kategorie K: - přístup k internetu – nefunkčnost celého systému, nefunkčnost celé lokality - externí přístup – nedostupnost brány pro externí přístup Kategorie V: - přístup k internetu – nefunkčnost v lokalitě bez zvýšené podpory
	Doba řešení požadavku	Kategorie K: - přístup k internetu – nastavení firewallu pro speciální komunikaci z vnitřní sítě Kategorie V: - přístup k internetu – změna nastavení (omezení) Kategorie S: - zřízení nového přístupu (přístup k internetu, externí přístup)
Monitoring	Aplikace, resp. systém	Způsob monitoringu
	Internet	Systém SCOM v DC SITMP
Reporting	Název	Report služby internet
	Dostupnost	Přístup k internetu – Dostupnost v jednotlivých časových pásmech, celková dostupnost
	Doba odezvy na incident	Celkový počet uzavřených incidentů, počet uzavřených incidentů s porušením hodnoty parametru.
	Doba řešení požadavků	Celkový počet uzavřených požadavků, počet uzavřených požadavků s porušením hodnoty parametru, celkový počet dnů překročení doby řešení uzavřených požadavků.

Produkty			
Označení	Popis	Typ /lokality	Poznámka
Přístup k internetu	Lokální přístup do sítě internet z privátní sítě Poskytovatele	centrální	Možnost nastavení omezení přístupu
Vzdálený přístup	Vzdálený přístup do privátní sítě Poskytovatele -	centrální	

Služba	007	e-spis Lite			
Definice	Poskytování služeb souvisejících s provozováním spisové služby „e-spis Lite“ na serverech poskytovatele včetně aktualizací, údržby, zálohování dat, vzdáleného přístupu a podpory uživatelů				
Rozsah služby					
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - poskytování a provozování infrastruktury pro provoz e-spis Lite (servery, komunikační prvky) - poskytování datového prostoru na serverech potřebného pro e-spis Lite - nepřetržitý monitoring infrastruktury - zajištění pravidelného zálohování a obnovy dat v případě havárie - aktualizace operačních systémů serverů podle standardů ICT poskytovatele 				
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz e-spis Lite (licence poskytovatele) - provoz aplikačního serveru e-spis-Lite (MS Windows Server, IIS) - přístup na databázový server aplikace prostřednictvím e-spis Lite 				
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služeb - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby 				
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - datový prostor nepřekročí 100 GB - počet uživatelů s platným přihlášením nepřekročí 5 - pro garantování reakční doby v časových pásmech B, C je nezbytné používat telefonní kanál - pro dodržení reakční doby je možné hlášení incidentů pouze v časových pásmech A, B, C doby podpory - v případě havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah v systému, je poskytovatel oprávněn po dohodě s objednatelem tento zásah provést i v časových pásmech A, B s tím, že vykazovaná kvalita služby nebude tímto dotčena. 				
Účtování služby					
Účtování	- součet fixní ceny a variabilní ceny za měsíc (cena je stanovena na základě počtu uživatelů)				
Kvalita a parametry služby					
Doba provozu	Standardní	24 hodin x 7 dnů v týdnu			
Doba podpory	Standardní	Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C	
		07:00 – 15:30 v prac. dny	15:30 – 20:30 v prac. dny	08:00 – 20:00 v ostatní dny	
Parametry kvality					
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech				
Doba odezvy na incident	Kategorie		A	B	C
		K	3 KH	6 KH	6 KH
		V	5 PH	1 KD	1 KD
		S	1 PD	1 KD	1 KD
		N	2 PD	4 KD	4 KD
Doba vyřešení požadavku	Doba pro vyřešení požadavku na přidělení přístupových práv: 1 PD Doba pro vyřešení ostatních požadavků je závislá na typu požadavku a bude vždy určena dohodou.				
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky			
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC poskytovatele			
	Doba odezvy na incident	Kategorie K: Nefunkčnost e-spis Lite Kategorie S: Omezená funkčnost e-spis Lite Kategorie N: ostatní incidenty			
Použité zkratky	PD	Pracovní den			
	ND / ND (4 hod.)	Následující kalendářní den / Do čtyř hodin následujícího kalendářního dne			
	NPD / NPD (2 hod.)	Následující pracovní den / Do dvou hodin následujícího pracovního dne			
	KD	Kalendářní den (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)			
	PH	Pracovní hodina (tj. v mimopracovní dobu se nezapočítává)			
	KH	Kalendářní hodina (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)			
Použité pojmy	Doba odezvy na incident	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení incidentu (poruchy) a časem, kdy je zahájeno odstraňování, odhadnut termín vyřešení a informován zadavatel o předpokládaném termínu vyřešení			
	Doba vyřešení požadavku	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a předání řešení zadavateli nebo jiné oprávněné osobě			
Monitoring	Aplikace, resp. systém	---			
	Aktivní prvky	Systém Cisco Works LAN Management Suite v DC poskytovatele			