

Dodatek č. 1 smlouvy RCZ-2011-Z045 o poskytování IT služeb č. RCZ-2014-Z001

1. Smluvní strany

CHEVAK Cheb, a.s.

Sídlo:

Tršnická 4/11, 350 02, Cheb

Zastoupení:

Ing. Steffen Zagermann, předseda představenstva

Ing. Jiří Strádal, místopředseda představenstva

Bankovní spojení:

Komerční banka a.s. číslo účtu:

IČ:

49787977

DIČ:

CZ49787977

spisová značka OR:

Krajský soud v Plzni, oddíl B, vložka 367

dále jen Objednatel na straně jedné

AutoCont CZ a.s.

Sídlo:

Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

Obchodní zastoupení:

Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary

Zastoupení:

Ing. Jaroslav Biolek, předseda představenstva

Bankovní spojení:

Česká spořitelna a.s. číslo účtu:

IČ:

47676795

DIČ:

CZ47676795

spisová značka OR:

Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814

dále jen Zhotovitel na straně druhé,

Dne 30.11.2011 podepsaly uvedené smluvní strany smlouvu č. RCZ-2011-Z045. Po vzájemné dohodě se smluvní strany dohodly na doplnění uvedené smlouvy formou dodatku č.1 (RCZ-2014-Z001), který vstupuje v platnost od 1.3.2014.

1. V článku 6 – Cena plnění, dochází ke změně bodu č.6.1 takto:

6.1 Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 4.1 resp. v Příloze č.2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši **38 946,-Kč bez DPH**, a to za každý i započatý měsíc poskytování Služeb. K částce bude připočtena DPH v zákonné výši.

2. Dále dochází ke změně přílohy č.2. Obsah Služeb, včetně jejich parametrů – nová příloha tvoří přílohu tohoto dodatku a to s účinností od 1.3.2014.

Příloha č.2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů

Ostatní náležitosti smlouvy jsou nedotčené tímto dodatkem a zůstávají beze změn.

Tento dodatek byl vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze stran obdržela po jednom.

V Chebu dne: - 6 -03- 2014

Za

I

př

Ing. Jiří Strádal
místopředseda představenstva

V Karlových Varech dne: 14.3.2014

Z

př

A

Te

Příloha č. 2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů Typ, definice, parametry a Metriky Služeb

A. Nadstandardní záruční servis a mimozáruční servis

A.1. Definice Služby

- A.1.1. Nadstandardní záruční servis: zahrnuje provedení záruční opravy s poskytnutím nadstandardních servisních podmínek (časová garance servisu - viz. Metriky služeb) na zařízení, které je v záruční době.
- A.1.2. Mimozáruční servis: zahrnuje provedení opravy zařízení, u kterého uplynula záruční doba zařízení. Zahrnuje také provedení oprav závad na zařízení v záruce, které nespadají do obsahu záruky zařízení. Nezahrnuje ceny náhradních dílů.

A.2. Parametry Služby

- A.2.1. Služba je poskytována v místě Objednatele.
- A.2.2. Služba „Nadstandardní záruční servis“ zahrnuje Dopravné a práci Zhotovitele
- A.2.3. Služba „Mimozáruční servis“ zahrnuje dopravné a práci Zhotovitele s výjimkou oprav zařízení u třetích stran, jejichž opravu Zhotovitel neprovádí. Objednatel se zavazuje uhradit cenu opravy zařízení provedené třetí stranou.
- A.2.4. Služba „Mimozáruční servis“ nezahrnuje náhradní díly potřebné k opravě zařízení. Zhotovitel vyfakturuje Objednateli tyto náhradní díly na základě platného ceníku a Objednatel se zavazuje uhradit tuto cenu.
- A.2.5. Metriky Služeb
 - Doba odezvy (parametr R – response time): NBD / následující pracovní den od zadání do systému HelpDesk
 - Doba odezvy (parametr R – response time): 6h / do 6 pracovních hodin od zadání do systému HelpDesk
 - Doba odezvy (parametr R – response time): 2NBD / do 2 následujících pracovních dnů od zadání do systému HelpDesk
- A.2.6. Zhotovitel zahájí opravu do doby definované parametrem R (response time).

B. Správa a údržba Prvků IT (prevence a profylaxe)

B.1. Definice Služby

- B.1.1. Provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvků IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvků IT. Pravidelná Správa a údržba bude prováděna vždy v rozsahu a termínech po předcházející dohodě obou stran.

B.2. Parametry Služby

- B.2.1. Služba je poskytována v místě Objednatele
- B.2.2. Služba je v případě Monitorování a Vzdálené správy poskytována vzdáleně z místa Zhotovitele
- B.2.3. Služby zahrnuté do paušální odměny

- Pravidelné kontroly Serverů a dalších Prvků IT v místě zákazníka, nebo vzdáleně formou Monitorování. A následné upozornění Objednatele na nestandardní situace, které u Prvků IT nastanou (je-li to technicky možné)
- Aplikace opravných SW balíčků (tzv. service packů a hotfixů a aktualizace SW) nutných pro bezchybný chod Produktů
- Dohled nad prováděním záloh
- Kontrola zálohování dat a v případě potřeby provádění obnovy dat ze zálohovacího média
- Dohled nad stavem SW Firewall (Kerio)
- Zasílání informačních zdrojů (upozorňování na nové vlastnosti a verze firmware a operačních systémů nebo aplikací. Popis nových vlastností a přínosy pro Objednatele. Upřesnění, zda aplikování nových verzí a vlastností nezpůsobí nefunkčnost v dané infrastruktuře)
- Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení

C. Konzultační služby

C.1. Definice Služby

C.1.1. Telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o Prvku IT, nebo jiná služba proveditelná po telefonu nebo prostřednictvím e-mailu).

Konzultační požadavek může vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a může vyžadovat hledání ve znalostních databázích.

C.2. Parametry Služby

C.2.1. Služba je poskytována vzdáleně z místa Zhotovitele nebo na vyžádání v místě Objednatele

C.2.2. Služba zahrnuje práci Zhotovitele

C.2.3. Doprava do místa Objednatele bude poskytována za úplatu dle sazeb uvedených v Příloze č.4.

C.2.4. Metriky Služeb

- Doba odezvy (parametr R – response time): tři pracovní dny od zadání požadavku přes systém HelpDesk

D. Rozvojové služby

D.1. Definice Služby

D.1.1. Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.

D.1.2. Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení

D.1.3. Školení uživatelů/administrátorů

D.1.4. Úprava produktů, nebo programátorské práce

D.1.5. Návrh rozvoje IS

D.2. Parametry Služby:

D.2.1. Služba je poskytována v místě Objednatele

D.2.2. Služba zahrnuje práci Zhotovitele

D.2.3. Doprava do místa Objednatele bude poskytována za úplatu dle sazeb uvedených v Příloze č.4.

D.2.4. Metriky Služeb

- Doba odezvy (parametr R – response time): šest pracovních dní od zadání požadavku přes systém HelpDesk

E. Specializované konzultační služby zaměřené do oblastí strategické, bezpečnostní a procesní podpory

Poskytování specializovaných konzultačních služeb zaměřených do oblastí strategické, bezpečnostní a procesní podpory.

- Externí Information Security Officer
- Certifikace M-ISMS nebo CISA nebo CCIP

E.1. Definice služeb

○ Specializované konzultační služby, strategické & procesní poradenství

Předmětem této služby je specializovaná konzultační činnost pro klíčové oblasti IT infrastruktury Objednatele zejména v oblasti informační bezpečnosti:

Poskytování služeb externího bezpečnostního manažera s příslušnou kvalifikací

Obsah služby:

- kontrola bezpečnostních záznamů a kontrola dodržování zásad IT bezpečnosti v rámci organizace;
- analýza a vyhodnocení bezpečnostních incidentů tak, jak byly hlášeny uživateli nebo zjištěny bezpečnostním manažerem;
- pravidelná revize bezpečnostní dokumentace organizace (aktuálnost a správnost);
- průběžná kontrola toho, zda v organizaci dochází k pravidelné aktualizaci technických bezpečnostních mechanismů (patch-management, antivirus atp.);
- pravidelná kontrola dodržování bezpečnostních pravidel v organizaci (chování uživatelů, fyzický přístup, vzdálený přístup, smlouvy o outsourcingu);
- pravidelná kontrola dodržování licenční "čistoty" (zda není používán nelegální SW);
- pravidelné informování (po každé návštěvě nebo zásahu) managementu organizace o tom, jaké bezpečnostní incidenty, rizika atp. byly řešeny;
- pravidelné bezpečnostní školení zaměstnanců (ve vztahu k počítačové bezpečnosti) dle předem odsouhlaseného plánu školení;
- další služby mohou být upraveny dle individuálních požadavků zákazníka.

E.2. Parametry služby:

E.2.1. Služba je poskytována v místě Objednatele

○ Incident & Problem Management

• Incident Management

- Příjem požadavku s daným SLA
- Řízení realizace požadavku
- Akceptace požadavku, jeho uzavření, reporting

• Problem Management

- Dokumentace problémů
- Analýza příčin
- Kontrola a řízení následných protiopatření a usnesení v souladu s interními standardy zadavatele

○ **HOT-line podpora**

Služba obsahuje **telefonické poradenství** a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí emailu). Konzultační požadavek obecně vyžaduje ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.

E.2.2. Služba zahrnuje práci Zhotovitele

E.2.3. Služba obsahuje dopravu do místa Objednatele

E.2.4. Metriky služeb

- Doba odezvy (parametr R – response time): šest pracovních dní od zadání požadavku přes systém HelpDesk

Rozsah Služeb zahrnutých v paušální odměně

V paušální odměně jsou zahrnuty Služby v následujícím rozsahu:

Standardní provoz:

Name	Type	Number	HW/SW	SLA	Outsourcing	Response
Servers	Servery	4	HW	8x5	Ano	NBD
Autoloader	Zálohovací knihovna	1	HW	8x5	Ne	NBD
UPS	Záložní zdroje	2	HW	8x5	Ne	NBD
switch	Aktivní prvky LAN	2	HW	8x5	Ne	NBD
storage	Diskové pole	1	HW	8x5	Ano	6h
Win Server	Serverový operační systém	12	SW	8x5	Ne	NBD
Kerio	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	NBD
Citrix	Serverová aplikace	4	SW	8x5	Ano	6h
Vmware	Serverový operační systém	3	SW	8x5	Ano	6h
SQL	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	6h
ORACLE	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	6h
Veeam	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	NBD
sharepoint	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ne	NBD
Exchange	Serverová aplikace	2	SW	8x5	Ano	NBD

Provoz po dobu dovolené a nemoci:

Rozsah - 6 týdnů/rok

Name	Type	Number	HW/SW	SLA	Outsourcing	Response
Servers	Servery	4	HW	8x5	Ano	NBD
Autoloader	Zálohovací knihovna	1	HW	8x5	Ano	NBD
UPS	Záložní zdroje	2	HW	8x5	Ano	NBD
switch	Aktivní prvky LAN	2	HW	8x5	Ano	NBD
storage	Diskové pole	1	HW	8x5	Ano	6h
Win Server	Serverový operační systém	12	SW	8x5	Ano	NBD
Kerio	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	NBD
Citrix	Serverová aplikace	4	SW	8x5	Ano	6h
Vmware	Serverový operační systém	3	SW	8x5	Ano	6h
SQL	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	6h
ORACLE	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	6h
Veeam	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	NBD
sharepoint	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	NBD
Exchange	Serverová aplikace	2	SW	8x5	Ano	NBD

Rozšiřující služby v rámci měsíčního paušálu:

Další služby:	Popis
Serverové operační systémy (Win Server)	součástí služby jsou služby spojené s kontrolou a opravou nastavení OS při řešení problémů v aplikační části

Typ Služby	Jednotka	Počet za rok
Konzultační Služby dle bodu C	člověkoden	2
Rozvojové Služby dle bodu D	člověkoden	0
Specializované konzultační služby, strategické & procesní poradenství dle bodu E	člověkoden	12 (z toho 6 OnSite)