

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Ústav experimentální medicíny AV ČR, v.v.i.

Se sídlem: Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4
Zastoupený: Ing. Miroslavou Anděrovou, CSc., ředitelkou
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 19-2795070297/0100
IČ: 68378041
DIČ: CZ68378041
Kontaktní osoba: Ing. Jitka Hošková (e-mail: jitka.hoskova@biomed.cas.cz, tel.: +420 241 06 2670)
(dále jen jako „objednatel“)

na straně jedné

a

STS Comp s.r.o.

Se sídlem: Za poříčskou branou 334/4
IČ: 26504537
DIČ: CZ26504537
Zastoupený: Otakarem Šůrou, jednatelem
Bankovní spojení: 2900902148 / 2010
zapsaný v OR: vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka č. 86353.
Kontaktní osoba pro plnění smlouvy: Ing. Marek Král (e-mail: marek.kral@stscomp.cz, tel: 420 734 441 168)

(dále jen jako „poskytovatel“)

na straně druhé

(dále společně jen jako „smluvní strany“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obč. zák.“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen jako „smlouva“)

Preambule

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na výběrové řízení k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem: „**ZAJIŠTĚNÍ IT SLUŽEB PRO POTŘEBY ÚEM II**“ (dále jen jako „veřejná zakázka“) a plně v souladu se zadávacími podmínkami a nabídkou poskytovatele předloženou v rámci výše uvedeného výběrového řízení.

I.

Předmět smlouvy

- 1) Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat služby specifikované níže a objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
- 2) Předmětem plnění této smlouvy je zajištění servisních IT služeb pracovníkem, nebo pracovníky poskytovatele, a to v sídle objednatele.
- 3) Poskytovatel se zavazuje, že pro objednatele zajistí zejména následující činnosti:
 - a) Provozní podporu koncových zařízení IT pracovníkem poskytovatele vyhrazeným výhradně pro objednatele, který bude schopen odborně a samostatně řešit požadavky objednatele v sídle objednatele:
 - V období prvních šesti měsíců od okamžiku uzavření této smlouvy zajistí poskytovatel fyzickou přítomnost vyhrazeného pracovníka v místě sídle objednatele, a to na minimálně 30 hodin v pracovním týdnu. Tyto hodiny budou čerpány v rozsahu standardní pracovní doby objednatele, a to každá pracovní den (tj. od pondělí do pátku) od 8:00 do 14:00. Poskytovatel je povinen garantovat účast vyhrazeného pracovníka i pro případy řešení mimořádných situací (např. instalace nových technologií a zařízení, aktualizace systémů, jejichž nefunkčnost ohrozí chod infrastruktury, konfigurační změny, které by mohly ohrozit plynulost chodu infrastruktury), a to v rozsahu alespoň 8 hodin týdně.
 - Po uplynutí prvních 6 měsíců trvání této smlouvy až do jejího ukončení bude pracovní harmonogram IT specialisty činit tři pracovní dny v týdnu, v době od 8:00 do 14:00 hodin. Současně je poskytovatel povinen garantovat účast vyhrazeného pracovníka pro řešení mimořádných situací (např. instalace nových technologií a zařízení, aktualizace systémů, jejichž nefunkčnost ohrozí chod infrastruktury, konfigurační změny, které by mohly ohrozit plynulost chodu infrastruktury), a to v rozsahu alespoň 4 hodiny týdně.
 - b) Poskytnutí jednotného komunikačního rozhraní umožňujícího založení incidentu nebo servisního požadavku telefonickou či emailovou formou:
 - Poskytovatel je povinen zajistit implementaci a provoz systému evidence incidentů, servisních požadavků a provedených úkonů servisní podpory. Tento systém musí být přístupný oprávněným osobám zadavatele pro zajištění možností kontroly záznamů a plnění služeb poskytovatelem dle této smlouvy. Podrobná specifikace tohoto systému je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy – Dokumentace servisních aplikací.
 - c) Vedení evidence instalované báze koncových zařízení a její průběžnou aktualizaci:
 - Poskytovatel je povinen vést evidenci koncových zařízení a změn týkajících se jednotlivých konfiguračních položek, to zejména v případech:
 - Změny sériového čísla konfigurační položky v důsledku náhrady vadného zařízení
 - Změna umístění konfigurační položky v důsledku plánovaného přesunu na jinou lokalitu

- Změna úrovně služeb pro konfigurační položku na základě požadavků objednatele
- Podrobná specifikace implementace a provozu systému automatického sběru dat je vymezena v příloze č. 1 této smlouvy – Dokumentace servisních aplikací
- d) Monitoring zařízení, nebo souboru zařízení, a to až do rozsahu celé infrastruktury dle požadavků objednatele, včetně koncových stanic:
- Poskytovatel je povinen provádět správu událostí, jejich kategorizaci a kvalifikaci s následnou návazností na procesy správy incidentů dle předchozího písmene, nebo konfiguraci změn. Monitorovací systém musí obsahovat funkcionalitu automatického vyvolání události v případech nedostupnosti monitorovaného koncového zařízení (např. založení servisního požadavku do jednotného komunikačního rozhraní).
- e) Přístup ke specializované technické podpoře pro potřebu identifikace příčin nestandardního chování v rámci spravovaného souboru zařízení a jejich řešení:
- Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost specializované technické podpory, a to minimálně v rozsahu výše specifikované pracovní doby alokované v čl. I. odst. 3 písm. a) této smlouvy. Nebudou-li tyto hodiny vyčerpány v příslušném kalendářním měsíci, je po dohodě smluvních stran možné převedení zbývajících počtu nevyčerpaných hodin do měsíce následujícího po měsíci, ve kterém nebyly tyto hodiny vyčerpány.
- f) Součinnost při implementaci nových zařízení, služeb a funkcionalit:
- Poskytovatel je povinen objednateli poskytnout veškerou nutnou součinnost k implementaci nových zařízení do stávající struktury, nebo k doplnění dalších služeb a funkcionalit spravovaných systémů. Poskytnutí součinnosti dle tohoto odstavce spadá pod časovou dotaci pro řešení mimořádných situací dle čl. I. odst. 3 písm. a) této smlouvy.
- g) Konzultační podpora při rozvoji a dalších souvisejících aktivitách:
- Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli na jeho žádost konzultační podporu v případech rozvoje stávajících systému a zařízení a s tím souvisejících aktivitách, a to v časové dotaci 4 hodiny měsíčně. V případě nevyužití této časové dotace je po dohodě smluvních stran možné převedení zbývajících počtu nevyčerpaných hodin do měsíce následujícího po měsíci, ve kterém nebyly tyto hodiny vyčerpány.
- 4) Objednatel je oprávněn trvat na tom, že plnění předmětu této smlouvy budou provádět členové realizačního týmu poskytovatele, jejichž prostřednictvím poskytovatel prokazoval splnění technické kvalifikace v rámci výše uvedené veřejné zakázky. Pokud některý ze členů realizačního týmu poskytovatele pozbyde odbornou kvalifikaci, je poskytovatel povinen jej nahradit jiným členem, který tuto kvalifikaci splňuje, a to neprodleně poté, co by k takové situaci došlo.
- 5) Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se všemi podklady, zejména se zadávacími podmínkami k veřejné zakázce, jejími přílohami a touto smlouvou, které mu byly objednatelem poskytnuty a je si vědom, že nemůže v průběhu plnění předmětu smlouvy uplatnit nároky na úpravu smluvních podmínek (zadání) a zavazuje se plnit tuto smlouvu dle předaných podkladů, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a pokyny objednatele.

II.

Místo a doba plnění

- 1) Místem poskytování služeb je sídlo objednatele.
- 2) Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy v rozsahu celkem maximálně 38 hodin týdně v prvních šesti měsících trvání této smlouvy a následně, až do doby vypršení platnosti této smlouvy, v rozsahu celkem maximálně 22 hodin týdně dle specifikace uvedené v čl. I. odst. 3) písm. a) této smlouvy.
- 3) Objednatel si vyhrazuje právo změnit, zpřesnit, prodloužit, či zkrátit výše uvedené termíny, a to zejména v návaznosti na datum zahájení plnění dle této smlouvy s ohledem na ukončení zadávacího řízení a s ohledem na své organizační a personální možnosti. Poskytovateli v takovém případě nevzniká žádný nárok na případnou úhradu nákladů, škod, ušlého zisku apod.

III.

Cena a platební podmínky

- 1) Cena za poskytování služby je dána dohodou smluvních stran na základě nabídky poskytovatele jako cena nejvýše přípustná za celou dobu plnění této smlouvy a činí 1 583 700,- Kč bez DPH, 1 916 277,- Kč s DPH za celou trvání této smlouvy a poskytování veškerých požadovaných služeb. Celková cena plnění dle této smlouvy je podrobně rozepsána v příloze č. 2 – Položkový rozpočet (Cenová nabídka).
- 2) Celková cena poskytování služeb dle předchozího odstavce je konečná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy. Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy.
- 3) Úhrada ceny bude provedena v českých korunách, měsíčně, po řádném poskytnutí služeb a jejich předání na základě řádného daňového dokladu (faktury). Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku v daném kalendářním měsíci, tedy okamžikem řádného a úplného poskytnutí služeb dle této smlouvy, což bude potvrzeno ve vzorovém předávacím protokolu, který tvoří přílohu č. 1 smlouvy.
- 4) Fakturace proběhne k poslednímu dni v měsíci na základě odsouhlasených dokumentů potvrzujících řádné a včasné poskytnutí služeb. Splatnost faktury činí 30 dnů od jejího doručení objednateli. Faktura musí mít veškeré náležitosti dle platných právních předpisů. Přílohou faktury je protokol o poskytnutí služeb. V případě, že faktura neobsahuje tyto náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout až okamžikem doručení nové nebo opravené faktury.
- 5) Pokud před uhrazením některé z faktur vyjdou najevo jakékoliv nedostatky při poskytování služeb dle této smlouvy, na základě jejichž provedení bude taková faktura poskytovatelem vystavena, je objednatel oprávněn takovou fakturu poskytovateli vrátit. Po odstranění příslušných nedostatků nebo po jiném zániku odpovědnosti poskytovatele za takovou vadu předloží poskytovatel objednateli novou fakturu se splatností uvedenou výše.
- 6) Za den úhrady částky dle každé faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu objednatele.

IV.

Práva a povinnosti smluvních stran

- 1) Poskytovatel odpovídá v plné výši za újmy vzniklé objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s plněním, nedodržáním nebo porušením povinností vyplývajících z této smlouvy. Takové újmy budou řešeny dle platných právních předpisů. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti poskytovatele. Pojištěním odpovědnosti se rozumí pojistná smlouva, jejímž předmětem je pojištění podnikatelských rizik, nebo certifikát o pojištění odpovědnosti poskytovatele za újmy způsobené jeho podnikatelskou činností s výší pojistné částky s ohledem na druh a rozsah veřejné zakázky, potažmo této smlouvy minimálně ve výši 1 000 000,- Kč. Tato pojistná smlouva nebo certifikát o pojištění odpovědnosti musí mít platnost pro území České republiky. Pojištění musí být objednateli na jeho vyžádání předloženo.
- 2) Poskytovatel je povinen objednateli neprodleně oznámit jakoukoliv skutečnost, která by mohla mít vliv, a to i částečně, na schopnost poskytovatele plnit své povinnosti dle této smlouvy. Poskytovatel však na základě takového oznámení není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající z této smlouvy.
- 3) Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje k tomu, že žádný z výsledků jeho činnosti při plnění této smlouvy ani jakákoli data shromážděná v souvislosti s jejím plněním nebude využívat k jiným účelům, než ke splnění této smlouvy. Současně se poskytovatel zavazuje žádný z těchto výsledků bez předchozího písemného souhlasu objednatele neposkytnout k užití kterékoli třetí osobě. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po uplynutí doby trvání této smlouvy vrátit, nebo zničit veškerá data, která mu v souvislosti s touto smlouvou objednatel poskytl.
- 4) Poskytovatel má povinnost řídit se při plnění smlouvy pokyny objednatele. Povinnost poskytovatele upozornit objednatele na nevhodnost pokynů není tímto ustanovením dotčena.
- 5) Poskytovatel se při plnění smlouvy zavazuje respektovat veškeré obecně závazné právní předpisy, zejména se zavazuje, že se svým jednáním nedopustí nekalé soutěže a že při plnění této smlouvy nebude zasahovat do práv třetích osob, a že do těchto práv třetích osob nebude zasahovat, nebo je jakýmkoli způsobem porušovat, ani výsledek činnosti poskytovatele.
- 6) Smluvní strany jsou povinny při plnění této smlouvy vzájemně spolupracovat, poskytnout si vzájemně veškerou nezbytně nutnou součinnost a vzájemně se informovat o skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že předloží veškeré návrhy ke schválení objednateli s dostatečným předstihem tak, aby zapracování případných připomínek objednatele poskytovatelem neohrozilo poskytování služeb dle této smlouvy ve sjednaných termínech.
- 7) Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy postupovat samostatně a dle svého odborného názoru, nejlepšího vědomí, a to s vynaložením veškeré péče nezbytné k dosažení výsledku plnění předmětu této smlouvy tak, aby odpovídal požadavkům a potřebám objednatele. Poskytovatel je vždy povinen o způsobu a rozsahu svého postupu informovat objednatele a postup mít předem odsouhlasen.
- 8) Poskytovatel je povinen plněním povinností dle této smlouvy nepřiměřeně nenarušovat provoz a výkon činností objednatele. Při plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy

bude poskytovatel provádění jednotlivých činností v rámci předmětu této smlouvy koordinovat s provozem a plněním úkolů objednatele.

- 9) Poskytovatel se zavazuje během plnění smlouvy i po jejím ukončení zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním smlouvy dozví. Tato povinnost mlčenlivosti se vztahuje taktéž na všechny zaměstnance a spolupracovníky poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k povinnosti mlčenlivosti zavázat všechny případné subdodavatele, kteří jím budou k realizaci služeb využiti. Poskytovatel objednateli odpovídá za dodržení mlčenlivosti všemi subdodavateli dle předchozí věty.
- 10) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

V.

Sankce a smluvní pokuty

- 1) Při prodlení objednatele s úhradou jakékoli částky splatné dle této smlouvy je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,02 % z výše dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 2) V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele vyplývajících z této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 3) V případě prodlení poskytovatele s plněním předmětu této smlouvy v některém z termínů touto smlouvou sjednaných je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,02 % z celkové ceny služeb za každý započatý den prodlení.
- 4) Výše uvedenými smluvními pokutami není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, v plné výši. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši bez ohledu na sjednanou smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.
- 5) Zaplacením smluvní pokuty nezbavuje zhotovitele povinnosti splnit závazek, na jehož porušení se smluvní pokuta vztahuje.
- 6) Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.
- 7) Právo objednatele požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty neplatí v případech, kdy plnění této smlouvy bylo znemožněno zásahem vyšší moci. Takový zásah je poskytovatel povinen objednateli bez zbytečného odkladu sdělit a zároveň je též povinen existenci okolností odpovídajících zásahu vyšší moci prokázat, jinak nelze ustanovení věty prvé tohoto odstavce aplikovat.

VI.

Změny smlouvy

- 1) Tato smlouva může být změněna pouze písemným oboustranně potvrzeným ujednáním nazvaným „Dodatek ke smlouvě“ za podmínek stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen ZZVZ). Dodatky ke smlouvě musí být

číslovány vzestupně počínaje číslem 1 a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

- 2) Jakékoliv jiné dokumenty zejména zápisy, protokoly, přejímky apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

VII.

Platnost a účinnost smlouvy

- 1) Tato smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců od okamžiku jejího uzavření.
- 2) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění.
- 3) Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu písemnou výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je druhé smluvní straně výpověď doručena.
- 4) Platnost smlouvy této smlouvy lze ukončit:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran ke dni sjednanému ve smlouvě, písemným odstoupením od smlouvy v případě porušení podmínek dle čl. IV. této smlouvy jednou ze smluvních stran, a to s okamžitou účinností po doručení odstoupení druhé smluvní straně.
- 5) V případě předčasného ukončení této smlouvy si smluvní strany vypořádají vzájemné pohledávky a dluhy, které vznikly za dobu platnosti smlouvy.

VIII.

Další ustanovení

- 1) S ohledem na ustanovení Obč. zák. smluvní strany pro předejití budoucích pochybností uvádí následující:
 - a) je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel písemnou a prokazatelně doručenou formou přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Příkazy objednatele ohledně způsobu poskytování služeb je poskytovatel vázán, odpovídá-li to povaze plnění; pokud jsou příkazy objednatele nevhodné, je poskytovatel povinen na to objednatele písemnou a prokazatelně doručenou formou upozornit.

IX.

Závěrečná ustanovení

- 1) Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2) V případě, že dojde ke změně údajů na straně poskytovatele, je tento povinen takovou změnu oznámit objednateli, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy taková změna nastala.

- 3) Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je jako zadavatel veřejné zakázky povinen v souladu s § 219 ZZVZ uveřejnit na profilu zadavatele tuto smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky veřejné zakázky, pokud výše její uhrazené ceny přesáhne 500 000,- Kč bez DPH.
- 4) Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž dva stejnopisy obdrží objednatel a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
- 5) Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami se v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů sjednává jako místně příslušný obecný soud podle místa sídla objednatele.
- 6) Smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění z této smlouvy podstatně ztěžuje, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě ceny za plnění dle této smlouvy, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 a násl. Obč. zák nebezpečí změny okolností.
- 7) Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami a obě smluvní strany jsou oprávněny vést jednání o uzavření smlouvy, aniž by odpovídaly za to, zda bude či nebude smlouva uzavřena. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 Obč. zák. o předsmělní odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu § 2910 Obč. zák. po objednateli požadovat při neuzavření smlouvy náhradu škody.
- 8) Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- Příloha č. 1. – Dokumentace servisních aplikací (*odpovídá příloze č. 5 Výzvy a zadávacích podmínek, bude doplněno při podpisu smlouvy s vybraným dodavatelem v souladu s jeho nabídkou*)
 - Příloha č. 2 – Položkový rozpočet (Cenová nabídka) *odpovídá příloze č.45 Výzvy a zadávacích podmínek, bude doplněno při podpisu smlouvy s vybraným dodavatelem v souladu s jeho nabídkou*
 - 22. 02. 2018

V Praze dne

V dne

Příloha č. 1 – Dokumentace servisních aplikací

Návrh funkcionalit incident managementu

Dokumentace jednotného komunikační rozhraní

Popis technologie

STScomp poskytuje v rámci servisních služeb přístup k helpdesku, jakožto jednotnému rozhraní pro nahlášení závady nebo požadavku na technickou podporu, konzultaci apod., a to telefonicky, e-mailem, případně zápisem do servisního portálu.

Parametry pro přístup k uživatelskému rozhraní

Typ přístupu	Popis	Hodnota
URL	pro přístup k webovému rozhraní	https://rma.stscomp.cz/rt/
MAIL	pro založení požadavku el. formou	helpdesk@stscomp.cz
TEL GSM	pro založení požadavku formou telefonátu	+420 601 123 585

Náhled uživatelského rozhraní

Home - Search - Articles - Tools - Logged in as marek.kral - RT for rma.stscomp.cz

Create a new ticket New ticket in Search...

Basics Details

^ Create a new ticket

Requestors: marek.kral@stscomp.cz

Cc:

(Sends a carbon-copy of this update to a comma-delimited list of email addresses. These people will receive future updates.)

Admin Cc:

(Sends a carbon-copy of this update to a comma-delimited list of administrative email addresses. These people will receive future updates.)

Subject: předmět ticketu

Describe the issue below:

body p

Attach: není vybrán

obr.1 – založení servisního požadavku

#3138: Testovací ticket

New ticket in Search...

Display History Basics People Dates Links Jumbo Reminders Actions ☆

^ Ticket metadata

^ The Basics

Id: 3138
 Status: open
 Worked: 30 minutes
 Priority: 0/
 Queue: UEM

^ People

Owner: marek.kral (Marek Král)
 Requestors: marek.kral (Marek Král)
 Cc:
 AdminCc:

^ Reminders

New reminder:
 Subject:
 Owner: marek.kral (Marek Král)
 Due:

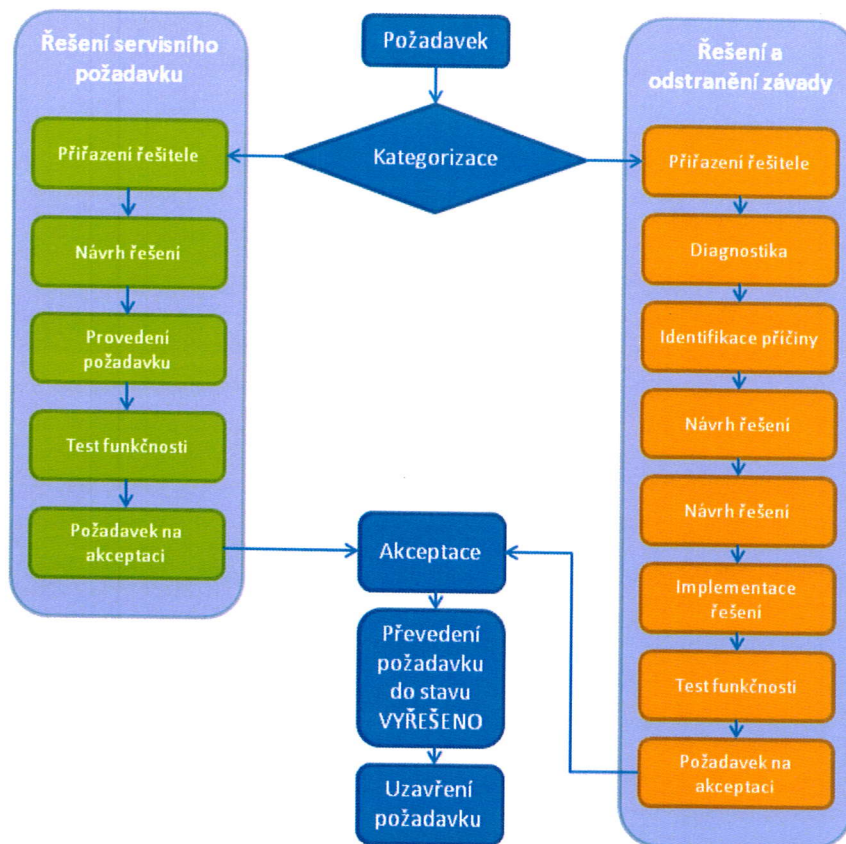
Save

^ Dates

Created: Thu Jan 18 00:42:24 2018
 Starts: Not set
 Started: Wed Jan 17 10:10:00 2018
 Last Contact: Not set
 Due: Sun Jan 21 07:20:00 2018
 Closed: Not set
 Updated: Thu Jan 18 00:43:58 2018 by marek.kral (Marek Král)

Obr. 2 – Detail servisního požadavku, informace o časových parametrech

Procesní workflow řešení závad a servisních požadavků



Obr.3 – Servisní proces

Požadavky na jednotné komunikační rozhraní (mandatorní)

- možnost otevření požadavku/incidentu pomocí zaslání emailu

Servisní portál a ITSM nástroj využívaný helpdeskem STScomp umožňuje založení servisního požadavku e-mailem. Zadavatel v mailu uvádí tyto minimální informace, na jejichž základě operátor helpdesku založí záznam o požadavku:

Jméno a příjmení žadatele, pokud se odlišuje od jména a příjmení odesílatele e-mailu

Krátký popis požadavku v poli Předmět (Subject) mailové zprávy

Urgence řešení požadavku – standardní nebo vysoká, v případě vysoké urgencye je potřeba uvést stručné zdůvodnění

Detailní popis požadavku, doplňující informace

- možnost kategorizovat problémy podle úrovně jejich závažnosti

Helpdesk STScomp kategorizuje požadavky dle uvedených příznaků a zadaných parametrů urgencye na závady kritické, závady standardní, urgentní servisní požadavky a standardní servisní požadavky

- možnost zpětného dohledání požadavku/incidentu

Je dostupné na základě unikátního identifikátoru, který je generován automaticky ITSM nástrojem helpdesku STScomp při zakládání požadavku

- možnost reportování požadavků

Evidenční nástroje STScomp umožňují provádět výběr ze zadaných požadavků a jejich následný reporting

Požadavky na jednotné komunikační rozhraní (volitelné)

- | | | |
|--|---|-----|
| • možnost otevření požadavku/incidentu pomocí zaslání SMS | - | NE |
| • možnost otevření požadavku/incidentu pomocí telefonického hovoru | - | ANO |
| • automatická upozornění na otevřené požadavky/incidenty | - | ANO |
| • podpora více jazykových mutací. | - | ANO |

Návrh funkcionalit pro automatický sběr dat

Dokumentace aplikace evidence koncových zařízení

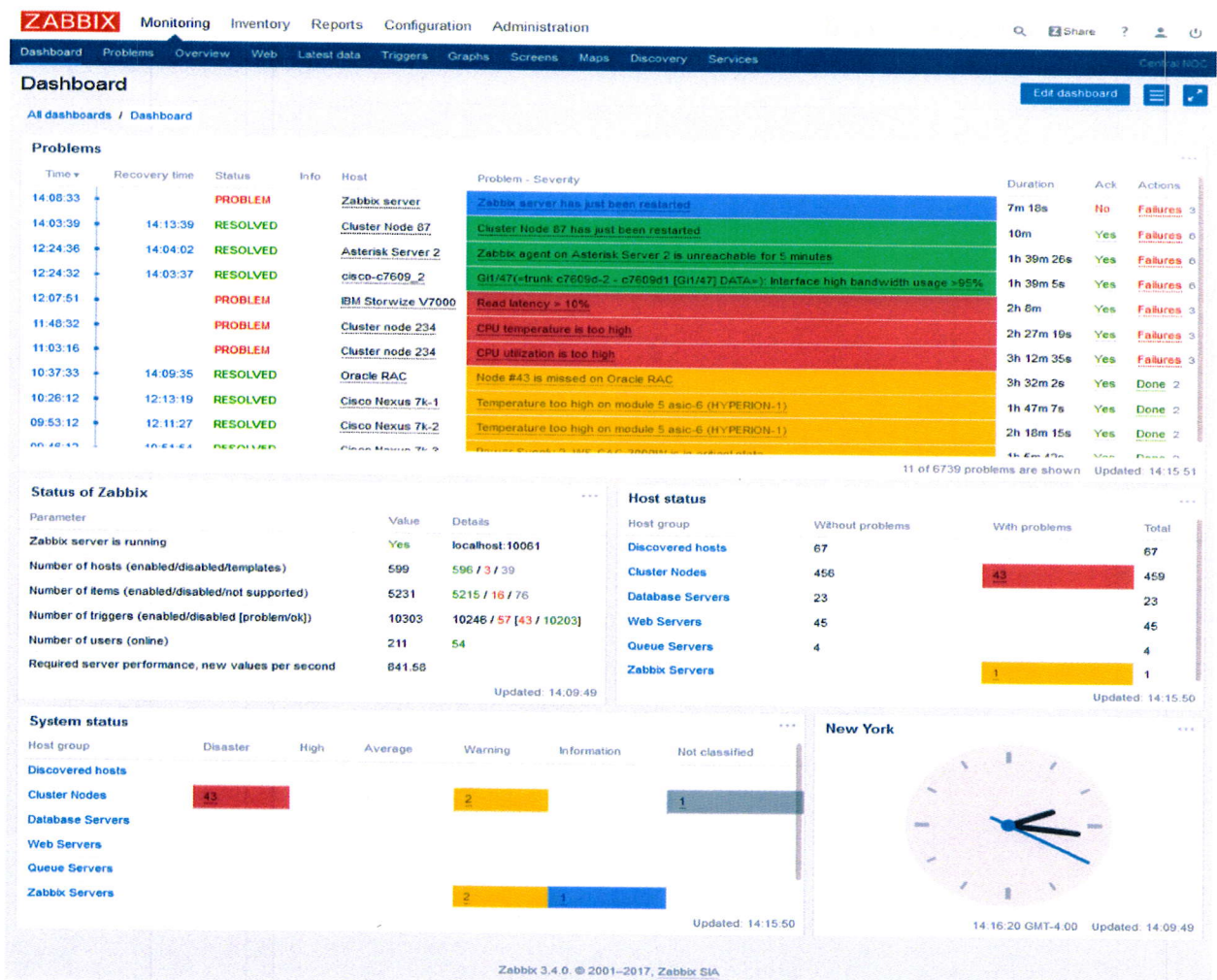
Popis technologie:

Pro evidenci koncových zařízení je využíván soubor nástrojů Zabbix. Tento nástroj umožňuje kompletní monitoring stanic. Mezi monitorované parametry patří například jméno počítače, nainstalovaný systém, software, mac adresa, HW info, seriové čísla, výrobce. Software nijak nemonitoruje činnost a práci uživatelů.

Software funguje na principu nainstalované agenta v počítače, díky kterému jsou data sbírány a zasílány směrem na server, kde jsou tyto sebrané data zagregované a vytvořen grafický výstup. Software pravidelně kontrolu a monitoruje změny, které nastali. Taktéž umožňuje automatické skenování, pro zjištění nového zařízení, které dosud není monitorováno. K jednotlivým položkám lze dopsat i další hodnoty například inventární číslo pro snazší evidenci a dohledání. Software taktéž automaticky detekuje změny, které vznikly a generuje aktuální stav zařízení.

Skenování sítě je možno jak automaticky ve zvolené časové periodě, tak ručně z konzole pro správu.

Náhled uživatelského rozhraní



Procesní workflow evidence koncových zařízení

Požadavky definované ze strany zadavatele

Může být předvedeno názornou ukázkou (náhled aplikace), vzorovou ukázkou konfigurace, případně výtahem z datasheetového listu produktu.

Požadavky na evidenci koncových zařízení (mandatorní)

- evidence výrobních čísel zařízení, které se nacházejí v infrastruktuře zadavatele;
- automatická aktualizace v případě obměny jednotlivých komponent;
- možnost reportování současného stavu;
- možnost přidat volitelný parametr, například inventární číslo majetku.

Software zabbix splňuje všechny výše uvedené požadavky

Požadavky na evidenci koncových zařízení (volitelné)

- možnost otevření servisního požadavku přímo z konzole aplikace na evidenci zařízení - ne
- možnost wake-on-lan v případě potřeby údržby koncových zařízení - ano
- možnost vzdálené administrace koncové stanice - ne
- evidence instalovaných aplikací na koncovém zařízení. - ano

Návrh funkcionalit monitoringu koncových zařízení a prvků síťové a serverové infrastruktury

Dokumentace monitoringu koncových zařízení

Popis technologie

Pro monitoring koncových zařízení je využit totožný nástroj jako v kapitole 7 – Evidence koncových zařízení. Nástroj Zabbix umožňuje kompletní monitoring.

Náhled uživatelského rozhraní

Procesní workflow monitoringu koncového zařízení

Požadavky definované ze strany zadavatele (mandatorní)

Může být předvedeno názornou ukázkou (náhled aplikace), vzorovou ukázkou konfigurace, případně výtahem z datasheetového listu produktu.

- notifikace o nedostupnosti monitorovaného zařízení na základě ICMP;
- monitoring koncového zařízení pomocí protokolu SNMP v 1, 2c, 3;
- monitoring dostupnosti webových aplikací;
- možnost sledování běžících služeb (FTP, HTTP, SMTP, DNS, ...)

Všechny volitelné požadavky jsou v rámci navrženého řešení dostupné.

Požadavky na jednotné komunikační rozhraní (volitelné)

Může být předvedeno názornou ukázkou (náhled aplikace), vzorovou ukázkou konfigurace, případně výtahem z datasheetového listu produktu.

- statistiky datových toků síťovým rozhraním;
- možnosti instalace monitorovacího agenta;
- kompatibilita s IPMI v multi-vendor prostředí;
- dokumentace topologie síťové infrastruktury (automatická/manuální).

Tyto volitelné požadavky nejsou v rámci navrženého řešení dostupné, z pohledu správy koncových zařízení nejsou relevantní.

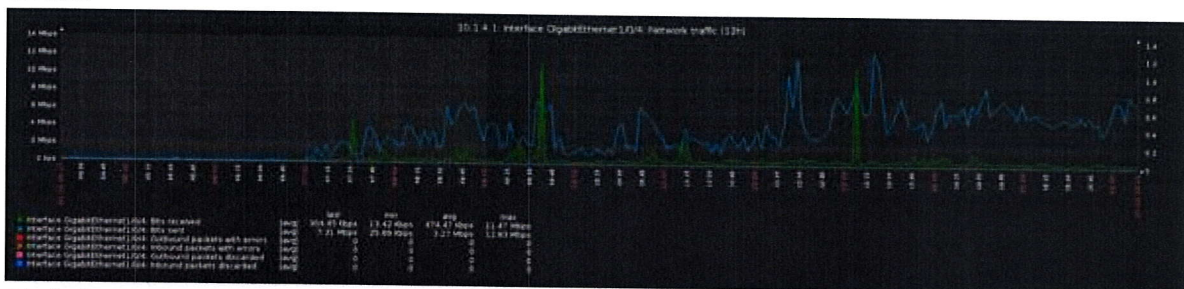
Dokumentace aplikace evidence aktivních prvků síťové a serverové infrastruktury

Služba monitoringu infrastruktury bez použití agenta

Služba monitoringu síťové a serverové infrastruktury slouží k monitorování aktivních prvků, které mají možnost síťové konektivity (Servery, tiskárny, přepínače, ups, ...). Základní monitoring pracuje na principech interakce s monitorovaným strojem. Základní monitoring umožňuje systém pomocí protokolu ICMPv4/ICMPv6 zasláním paketu typu ICMP echo-request a čekáním na odezvu ICMP echo-reply. Časová delta mezi odesláním paketu ICMP echo-request a přijetím ICMP echo-reply tvoří základní stavební kámen dostupnosti. Pokud nedojde k přijetí paketu echo-reply, popřípadě začne docházet k výraznému zpoždění oproti normálnímu stavu, dochází k notifikaci konkrétnímu uživateli.

System dále umožňuje pokročilejší funkce monitoringu pomocí protokolů SNMP v1, v2c a v3 nebo pomocí speciálních protokolů typu IPIMI nebo JMX, nedílnou součástí je monitoring přihlášením pomocí zabezpečeného protokolu SSH popřípadě TELNET.

Výše uvedené protokoly slouží k takzvanému agentless (monitoring bez nutnosti instalace agenta na koncovou stanici). System umožňuje monitoring síťových toků v přehledných grafech, jak je vyobrazeno na obrázku



Obrázek 1 - Monitoring síťových toků

Tabulka 1 - možnosti monitoringu

Category	Example of monitoring	
Network	Packets/bytes	transferred
	Errors/dropped	packets
	Collisions	
CPU	Load	average
	CPU	idle/usage
	CPU utilization data per individual process	
Memory	Free/used	memory
	Swap/pagefile utilization	
Disk	Space	free/used
	Read and write I/O	
Service	Process	status
	Process	memory usage
	Service status (ssh, ntp, ldap, smtp, ftp, http, pop, nntp, imap)	
	Windows	service status
	DNS	resolution
	TCP	connectivity
	TCP response time	
	File	size/time
	File	exists
	Checksum	
	MD5	hash
	RegExp search	
	Text	log
	Windows eventlog	
	System	uptime
System	time	
Users	connected	
Performance counter (Windows)		

Monitorovací agent je dostupný předkompilovaný pro různé operační systémy, jak je uvedeno v tabulce 2 – monitorovací agenti.

Tabulka 2 - monitorovací agenti

OS	Hardware	MD5
AIX 7.1	powerpc	5b53fa8861cea6e13a0855f92972ef7d
FreeBSD 11.1	amd64	6206bd0710805338602b343db58543ac
FreeBSD 11.1	i386	ac473e92013f7a56adf729bd952fc7e8
OpenBSD 5.9	amd64	03a48c067aedde117e825ff7aff931e6
OpenBSD 5.9	i386	2f53f6ef6104b5069ed24753137b1144
OpenBSD 6.1	amd64	198e164e83a6bd836250e6e78c1f5adf
OpenBSD 6.1	i386	9ce590e5dc717860a09fbd3f3d782307
Windows (All)	i386,amd64	c844676d004c73deeb8c886ee463593f

Popis změnového procesu - přidání nového zařízení pod službu monitoringu (automat/manuál)

Přidání nového zařízení do monitoringu může pomocí manuálního nastavení

Manuální přidání nového monitorovaného zařízení může probíhat zadáním IP adresy potenciálně monitorovaného zařízení a výběru protokolu, pod kterým chceme udělat počáteční discover. Po odpovědi na inicializaci ze strany monitorovacího serveru dojde k přidání zařízení do inventury a následného spuštění monitorovacího procesu.

Přidání nového zařízení pomocí funkce auto discovery

Pomocí funkce automatické discovery nových zařízení můžeme automaticky monitorovat nově vzniklá infrastrukturní zařízení. Proces přidání zařízení probíhá vytvořením úlohy a zadáním mandatorních parametrů (IP rozsah, časový interval monitoringu, protokoly, u kterých chceme provést funkci auto discover a výběru kritéria, pod kterým bude zařízení přidáno do systému).

Níže uvedený obrázek ukazuje náhled jak nastavit funkci automatického průzkumu síťových zařízení.

Name

Discovery by proxy

IP range

Update interval

Checks

Zabbix agent "system.uname"	Edit Remove
SNMPv2 agent "1.3.6.1.2.1.1.1.0"	Edit Remove
ICMP ping	Edit Remove
New	

Device uniqueness criteria

IP address

Zabbix agent "system.uname"

SNMPv2 agent "1.3.6.1.2.1.1.1.0"

Enabled

Obrázek 10 - Nastavení automatického přidávání nových zařízení

Notifikační metody – oznámení

System pro monitoring infrastruktury obsahuje standardně základní typy notifikací, o vzniklém problému ve vaší infrastruktuře. Konkrétně se jedná o níže uvedené:

- Zaslání notifikace pomocí e-mailu;
- Zaslání notifikace pomocí SMS;
- Zaslání notifikace pomocí IM aplikace Jabber založené na standardu XMPP;
- Dále je možné řešit notifikaci s využitím manuálně vytvořeného skriptu

Všechna systémová hlášení, není-li uživatelsky upraveno, obsahují následující informace:

- Časová značka;
- Hostname monitorovaného zařízení;
- Kategorie specifikující problém – nedostupnost, málo místa na HDD, saturace provozu na síťovém rozhraní, odpojení od síťového rozhraní, ...;
- Poslední známe informace specifikující problém s monitorovaným zařízením;
- Profil, který je nastavený na monitorované zařízení.

Pro notifikaci pomocí e-mailu je možné použít SMTP autentizaci použitím šifrovací technologie STARTTLS nebo SSL/TLS.

Pro zasílání upozornění pomocí SMS je vyžadováno použití SMS brány případně relay nastavené na přeposílání mailu. V případě využití naší monitorovací platformy budou SMS notifikace dostupné.

Popis exportního formátu - např. export dat pro porovnání s konfigurační databází a následné aktualizace
Monitoring infrastruktury podporuje export většiny objektů (skupin, šablon, zařízení, síťových zařízení, topologických map, ...), které se v systému nacházejí. Pro možnost porovnání s konfigurační databází je možné data exportovat ve formátu XML, dojde-li k exportu pomocí webového rozhraní servisní aplikace, případně použitím API, je možné exportovat do xormátu XML nebo JSON.

Exportovaná data jsou uvedena ve formátu XML verze 1.0 kódovaná pomocí UTF-8.

Příloha č.2 - Položkový rozpočet

Položka	Počet	Jednotková cena Kč/měs	Celkem Kč/měs
Provozní podpory v rozsahu pracovní doby - měsíční cena služby (vážený průměr za 24 měsíců trvání služby)	-		29 347,50 Kč
Technik na místě 8x5 v režimu 30 + 8 hod/týden, v trvání 6 měsíců	-		41 925,00 Kč
Technik na místě 8x5 v režimu 18 + 4 hod/týden, v trvání 18 měsíců	-		25 155,00 Kč
Jednotné komunikační rozhraní pro správu incidentů	-		400,00 Kč
Vedení evidence o instalované bázi koncových zařízení a její průběžnou aktualizaci	-		1 500,00 Kč
Monitoring souboru zařízení v rozsahu celé infrastruktury dle specifikace zadavatele včetně koncových stanic	-		28 040,00 Kč
Koncová zařízení v infrastruktuře zadavatele	300	43,80 Kč	13 140,00 Kč
Zařízení zajišťující provoz infrastruktury - aktivní prvky	50	298,00 Kč	14 900,00 Kč
Servisní pohotovost pro řešení komplexnějších problémů, troubleshootingu apod.	-		4 900,00 Kč
Součinnost při implementaci nových zařízení/služeb a konzultační podpora	-		1 800,00 Kč

Celková měsíční cena služby bez DPH 65 987,50 Kč
DPH 21% 13 857,38 Kč
Celková měsíční cena služby včetně DPH 79 844,88 Kč

Celková cena služby za období 24 měsíců bez DPH 1 583 700,00 Kč
DPH 21% 332 577,00 Kč
Celková cena služby za období 24 měsíců včetně DPH 1 916 277,00 Kč