



KUJCP01BR52

DODATEK Č. 6

Ke smlouvě o poskytování služeb č. 20014EPX55 / SON/OINF/022/14

(dále jen „Dodatek“)

Jihočeský kraj

se sídlem: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76, České Budějovice

IČ: 70890650, DIČ: CZ70890650

zastoupená: Mgr. Ivanou Stráskou, hejtmankou

bankovní spojení: 199783072/0300, účet vedený u Československé obchodní banky, a.s.

Osoby pověřené jednáním v rozsahu této smlouvy:

- ve věcech technických:

Ing. Petr Váňa, tel.: 386 720 417, e-mail: vana@kraj-jihocesky.cz; Ing. Václav Hála,
tel.: 386 720 507, e-mail: hala@kraj-jihocesky.cz; Jan Suchan, tel.: 386 720 166,
e-mail: suchan@kraj-jihocesky.cz

jako Zákazník na straně jedné (dále jen „Zákazník“)

a

S&T CZ s.r.o.

IČ: 44846029, DIČ: CZ44846029

se sídlem Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 6033

zastoupená Miroslavem Bečkou, jednatelem a Ing. Václavem Krausem, jednatelem

bankovní spojení: 117422733/0300, účet vedený u Československé obchodní banky, a.s.

Osoby pověřené jednáním v rozsahu této smlouvy:

- ve věcech technických:

Ing. Michal Pavlík, tel.: 296 538 840, 737 217 294, e-mail: michal.pavlik@sntcz.cz

- ve věcech smluvních:

Petr Skalický, tel.: 296 538 111, 602 122 782, e-mail: petr.skalicky@sntcz.cz

jako poskytovatel na straně druhé (dále též „S&T CZ“ či „Poskytovatel“)

I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Smluvní strany uzavřely dne 30. 5. 2014 Smlouvu o poskytování služeb č. 20014EPX55 / SON/OINF/022/14 ve znění jejího dodatku č. 1 ze dne 22. 10. 2014, dodatku č. 2 ze dne 8. 6. 2015, dodatku č. 3 ze dne 4. 2. 2016, dodatku č. 4 ze dne 12. 9. 2016 a dodatku č. 5 ze dne 4. 1. 2017 (na smlouvu ve znění jejich dodatků je dále odkazováno jako na „Smlouvu“).
- 1.2. Smluvní strany se dohodly na níže uvedené úpravě smlouvy a uzavírají proto tento Dodatek ke Smlouvě.

II. Předmět dodatku

- 2.1. Předmětem tohoto Dodatku je změna podmínek rozsahu poskytování služeb
- 2.2. Článek III. Cena služeb, bod 2. smlouvy se nemění a zůstává v následujícím znění:
Cena za měsíční období poskytování služeb uvedených v této smlouvě se stanovuje na:
59 682,- Kč (slovy padesát devět tisíc šest set osmdesát dva Korun českých) bez DPH
- 2.3. Příloha č. 1 Smlouvy se nahrazuje novou přílohou, jejíž znění tvoří Přílohu č. 1 tohoto dodatku.

III. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení tohoto Dodatku neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení tohoto Dodatku platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran.
- 3.2. V ostatních ustanoveních zůstává Smlouva nedotčena.
- 3.3. Tento Dodatek a právní vztahy s ním souvisejícím se řídí českým právem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších změn. Smluvní strany výslovně vylučují z aplikace právních norem České republiky normy mezinárodního práva soukromého.
- 3.4. Všechny změny, doplňky a dodatky Smlouvy a tohoto Dodatku je možné provést jen formou písemných číslovaných dodatků.

- 3.5. Tento Dodatek může být považován za řádně uzavřený a sjednaný pouze dohodou o všech jeho podmínkách uvedených v tomto dodatku včetně příloh a pouze v písemné formě podpisem tohoto dodatku oběma smluvními stranami. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1740 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších změn. Podpisem tohoto Dodatku oběma smluvními stranami jsou veškerá ustanovení tohoto Dodatku včetně příloh akceptována a v plném rozsahu sjednána mezi Smluvními stranami.
- 3.6. Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze Smluvních stran. Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a účinnosti prvního dne následujícího měsíce po podpisu tohoto dodatku oběma Smluvními stranami.
- 3.7. Následující přílohy tvoří nedílnou součást tohoto Dodatku:
Příloha č. 1 – Dohody o úrovni poskytovaných služeb – SLA

V Praze dne 9.5.2018



S&T CZ s.r.o.
Miroslav Bečka, jednatel



S&T CZ s.r.o.
Ing. Václav Kraus, jednatel

V Českých Budějovicích dne 30-07-2018

Jihočeský kraj
Mgr. Ivana Stráská, hejtmanka



Příloha č. 1 dodatku č. 6 ke smlouvě o poskytování služeb č. 20014EPX55 / SON/OINF/022/14

Příloha č. 1 - Dohody o úrovni poskytovaných služeb – SLA

Tato Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen SLA) je uzavřena mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů. SLA zůstává v platnosti do doby, než je nahrazena formou dodatku smlouvy novým zněním.

Popis služby „Podpora datových center, serverové a síťové infrastruktury Krajského úřadu Jihočeského kraje“

1. Služba „Podpora infrastruktury Informačního systému Krajského úřadu Jihočeského kraje“ obsahuje zejména následující činnosti vykonávané Poskytovatelem:

- podpora administrace – svěřená správa / řešení závad
- systémový a bezpečnostní dohled
- údržba programového vybavení
- vedení provozní dokumentace
- reporting
- poskytování konzultací
- profylaxe chladících a klimatizačních jednotek

Podrobné vymezení jednotlivých činností je uvedeno dále.

2. Služby budou poskytovány pro následující funkční celky (dále jen celky) informačního systému:

- Cisco směrovače a přepínače
- Cisco ASA
- Cisco Fibre Channel přepínače
- služební servery s OS Linux
- Cisco UCS
- EMC VNX Unified Storage
- VMware vSphere včetně VMware Site Recovery Manageru
- chladící a klimatizační zařízení
- SIEM ArcSight
- CyberArk
- Cisco WiFi
- FirePower

Rozsah poskytovaných činností pro jednotlivé celky je uveden dále.

3. Vymezení jednotlivých činností vykonávaných Poskytovatelem v rámci služby

3.1. podpora administrace – svěřená správa / řešení závad (přehled zařízení uveden v příloze č. 2)

- pro celek Cisco směrovače a přepínače
 - udržování provozní konfigurace prvků včetně provádění takových změn, které nezvyšují funkčnost systému (mezi změny, které nezvyšují funkčnost systému, patří například vytvoření nové VLAN, konfigurace portu, nastavování ACL, konfigurace nové přídavné karty vložené do chasí spravovaného prvku, konfigurace VPN a podobně)
 - návrh a realizace opatření proti nebezpečným nebo obtížným systémům na síti (omezení zahlcující pošty, zamezení přístupu ze sítí, ze kterých jsou podnikány útoky atp.)
 - příprava konfiguračních dat zařízení a jejich uložení na definované místo nejméně 1x denně
- pro celek Cisco ASA
 - udržování provozní konfigurace prvků včetně provádění takových změn, které nezvyšují funkčnost systému (mezi změny které nezvyšují funkčnost systému, patří například konfigurace skupin pro VPN, konfigurace pravidel pro síťový provoz - ACL, konfigurace portů, konfigurace IP adresace a podobně)
 - návrh a realizace opatření proti nebezpečným nebo obtížným systémům na síti (omezení zahlcující pošty, zamezení přístupu ze sítí, ze kterých jsou podnikány útoky atp.)
 - příprava konfiguračních dat zařízení a jejich uložení na definované místo nejméně 1x denně

- pro celek služební servery s OS Linux
 - udržování provozní konfigurace serverů včetně provádění takových změn, které nezvyšují funkčnost systému (mezi změny, které nezvyšují funkčnost systému, patří například konfigurace IP adresace)
 - návrh a realizace opatření proti nebezpečným nebo obtížným systémům na síti (omezení zahlcující pošty, zamezení přístupu ze sítí, ze kterých jsou podnikány útoky atp.)
 - udržování provozní konfigurace jmenných služeb (DNS) včetně realizace všech požadovaných změn
 - udržování provozní konfigurace poštovních služeb (SMTP), služeb pro filtraci nevyžádané pošty (amavis) a antivirových služeb (Kaspersky AV) včetně realizace všech požadovaných změn,
 - příprava konfiguračních dat zařízení a jejich uložení na definované místo nejméně 1x denně
- 3.2. systémový a bezpečnostní dohled (přehled zařízení uveden v příloze č. 2)
- sledování logů, vyhodnocování stavu HW a detekce snah o narušení integrity systému (bezpečnostní incidenty) s četností 1x denně
 - obnova konfigurace po HW závadě formou obnovy ze zálohy
 - okamžité odstranění bezpečnostní chyby produktu. Pokud není známo řešení navržením jiné metody obrany proti této chybě
 - podpora při odstraňování následků útoku formou obnovy konfigurací ze záloh
 - v případě hardwarové závady poskytnutí součinnosti při diagnostice nejednoznačných závad, tj. kdy výrobce požaduje doplnění informací, které není schopen Zákazník zajistit vlastními silami
- 3.3. údržba programového vybavení (přehled zařízení uveden v příloze č. 2)
- udržování programového vybavení (firmware) v aktuálním stavu včetně zohlednění všech ostatních prvků infrastruktury Informačního systému Krajského úřadu Jihočeského kraje vzhledem ke vzájemné kompatibilitě formou doporučení kompatibilních verzí softwarového vybavení těchto prvků
 - instalace aktualizací dle doporučení výrobce (firmware, operační systém)
- 3.4. vedení provozní dokumentace (přehled zařízení uveden v příloze č. 2)
- udržování provozní dokumentace v rozsahu daném vzorem uvedeném v příloze D (Vzor provozní dokumentace)
 - pravidelné předávání dokumentace minimálně 1x měsíčně
- 3.5. reporting
- minimálně 1x měsíčně vypracování reportu o prováděné službě obsahujícím zejména:
 - všechny zjištěné závady a bezpečnostní incidenty
 - přehled všech provedených činností v rámci činnosti údržba programového vybavení
 - přehled účelu a rozsahu čerpání konzultačních služeb za kalendářní měsíc včetně vedení salda převedených nevyčerpaných hodin
- 3.6. poskytování konzultací
- poskytování telefonických a e-mailových konzultací k jednotlivým celkům dle potřeby Zákazníka se zaměřením zejména na:
 - řešení nestandardních situací a závad
 - provádění update a upgrade programového vybavení
 - změny a rozšiřování funkčnosti
 - licenční problematika
 - celkový rozsah konzultačních služeb je 10 hodin za kalendářní měsíc. Nevyčerpané konzultační hodiny se převádějí do dvou následujících kalendářních měsíců, pak propadají.
 - Vždy, před požadavkem na spotřebu konzultací je třeba si dopředu odsouhlasit se zákazníkem náročnost práce
- 3.7. Profylaxe chladících a klimatizačních jednotek (přehled zařízení uveden v příloze č. 2)
- Kontroly bočních chladících jednotek a invertorových klimatizačních jednotek (vnitřní jednotka, kondenzační jednotka, chladící medium, regulační a elektrické obvody) s četností 1x za kalendářní rok
 - pravidelné profylaxe
 - mechanické vyčištění
 - kontroly funkčnosti jednotlivých komponent
 - měření tlaku (vypařovací a kondenzační teploty)

- kontrola a doplnění chladiva
- kontrola regulačních a elektrických obvodů
- kalibrace nastavených hodnot na klimatizačních jednotkách
- provedení testů funkčnosti

4. Definice poskytování služeb pro jednotlivé celky

	podpora administrace – svěřená správa / řešení závad	systémový a bezpečnostní dohled	údržba programového vybavení	vedení provozní dokumentace	reporting	poskytování konzultací	profylaxe chladících a klimatizačních jednotek
Cisco směrovače a přepínače	■	■	■	■	■	■	
Cisco ASA	■	■	■	■	■	■	
Cisco Fibre Channel přepínače		■	■	■	■	■	
EMC VNX Unified Storage		■	■	■	■	■	
služební servery s OS Linux	■	■	■	■	■	■	
Cisco UCS					■	■	
VMware vSphere a Site Recovery Manager					■	■	
chladící a klimatizační zařízení							■
SIEM ArcSight						■	
CyberArk						■	
Cisco WiFi						■	
FirePower						■	

5. Mechanismus řízení změny SLA a doba platnosti

5.1. Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna každých 12 měsíců. Drobné změny nebo upřesnění SLA, které nemají vliv na podmínky smlouvy, mohou být prováděny průběžně. Jejich platnost začíná písemným odsouhlasením oběma stranami.

6. Provozní doba služby

6.1. Provozní doba pro hlášení problémů na HotLine je od 00:00 do 24:00 včetně svátků a dnů pracovního volna a klidu (režim 24 x 7 x 365)

6.2. Provozní doba pro plnění této služby a interval pro počítání měřených parametrů je od 00:00 do 24:00 mimo svátků a dnů pracovního volna a klidu (režim 24 x 5 x 365)

6.3. Profylaktické prohlídky budou prováděny v termínech dohodnutých a odsouhlasených Zákazníkem

7. Termíny a standardní měřené parametry

7.1. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k odstranění problému.

7.2. Standardní měřené parametry jsou:

- Doba odezvy
- Doba na odstranění závady či vyřešení požadavku

7.3. Klasifikace doby odezvy a maximální doby na odstranění závady či vyřešení požadavku.:

Oblast	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
řešení závad (pro oblasti dle kapitoly 4) – Priorita Vysoká	2 hodiny	6 hodin
řešení závad (pro oblasti dle kapitoly 4) – Priorita Střední	4 hodiny	12 hodin
řešení závad (pro oblasti dle kapitoly 4) – Priorita Nízká	Následující pracovní den (NBD)	2BD
Podpora administrace – svěřená správa: řešení požadavků na změny konfigurace	2 hodiny	24 hodin
Poskytování konzultací	1 pracovní den	3 pracovní dny

8. Pravidla pro určení priority a dopadu

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky

Priorita	Popis
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroutení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.
Střední	Provozní problémy omezující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle článku 10.

9. Podmínky poskytování služby

- Zákazník poskytne Poskytovateli přístup do systému, který je předmětem této smlouvy, prostřednictvím VPN a sdělí Poskytovateli potřebné přihlašovací údaje. Poskytovatel odsouhlasí se zákazníkem parametry tohoto připojení, při jejich změně se budou strany vzájemně informovat. Pokud bude pro některou z činností vykonávaných Poskytovatelem nutná osobní přítomnost pracovníků poskytovatele u Zákazníka jsou všechny náklady Poskytovatele s tím spojené již zahrnuty v ceně služby a Poskytovatel nemůže požadovat hrazení žádných nákladů s tím souvisejících.
- Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnou po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
- Zákazník v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

10. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

- | | |
|-----------|---|
| 1. úroveň | Oprávněné osoby Zákazníka a Poskytovatele |
| 2. úroveň | ServiceDesk nebo jmenovaný Service Manager Zákazníka a Poskytovatele |
| 3. úroveň | Ředitel společnosti (nebo jeho pověřený zástupce) Zákazníka a Poskytovatele |

Seznamy a kontaktní údaje oprávněných osob pro všechny úrovně eskalace jsou uvedeny v příloze č.4 – Postupy pro komunikaci.

11. Definice pojmů

11.1. Doba odezvy: je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu ze strany Poskytovatele, tedy první konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

11.2. Doba odstranění závady: je maximální čas, do kterého musí být závada odstraněna. Tato doba počíná běžet od nahlášení závady Poskytovateli.

Za odstranění závady se považuje:

- obnovení funkce zařízení, která byla závadou postížena, do původního stavu. Do doby odstranění závady se nezapočítává doba na odstranění závady HW zajišťovanou třetí stranou.
- ve specifických případech po zásahu systémového specialisty Poskytovatele snížit prioritu závady, přičemž od tohoto okamžiku počíná běžet nová lhůta odpovídající snížené prioritě,

11.3. Doba vyřešení požadavku: je maximální čas, do kterého musí být požadovaná konfigurační změna provedena nebo musí je předána kvalifikovaná odpověď na požadavek na konzultaci. Tato doba počíná běžet od nahlášení požadavku Poskytovateli.

12. Postupy pro komunikaci

12.1. Komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při hlášení závad, požadavků a žádostí o konzultace je vždy možná minimálně těmito třemi způsoby:

- prostřednictvím rozhraní webové aplikace dostupné v Internetovém prohlížeči prostřednictvím sítě Internet
- e-mailem na definované e-mailové adresy
- telefonicky na definovaných tel. číslech

12.2. Všechny výše uvedené způsoby komunikace jsou si rovny a zvolená varianta hlášení nemá žádný vliv na povinnost dodržení doby odezvy a doby vyřešení požadavku.

12.3. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem probíhá v českém jazyce

12.4. Přesná specifikace postupů, kontaktů, seznam oprávněných osob a další detaily vzájemné komunikace jsou uvedeny v příloze č.4 – Postupy pro komunikaci

12.5. Vzor formuláře pro hlášení závad, požadavků a žádostí o konzultaci je uveden v příloze č.5 - Vzor formuláře pro hlášení závady či požadavku

3027
SW 17
No. 2

