

DODATEK č.1/2012

k servisní smlouvě č. SMJ0280 o poskytování služeb technické podpory, údržby a zajištění provozu datové sítě IMS uzavřené dne 31. 12. 2010 z důvodu rozšíření techniky ICT IVS

Smluvní strany

1. COMP NET SYSTEM s.r.o.

Podhorská 7, 466 01 Jablonec nad Nisou

IČ: 63144379

DIČ: CZ63144379

Bankovní spojení: [REDACTED]

Č. účtu: [REDACTED]

Zastoupený: [REDACTED]

Zapsán v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v odd. C, vl. 9052
(dále jen Poskytovatel)

a

2. Institut pro veřejnou správu Praha

státní příspěvková organizace

Dlážděná 6, 110 00 Praha 1

IČ: 70890293

DIČ: CZ70890293

Bankovní spojení: [REDACTED]

Č. účtu: [REDACTED]

Zastoupený: [REDACTED]

Zřízená: Ministerstvem vnitra CR

(dále jen Objednatel)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tento dodatek č. 1/2012 ke smlouvě č. SMJ0280

Tímto dodatkem se :

1/ zrušuje Příloha č. 2/2010 ke smlouvě č. SMJ0280 a

2/ nahrazuje se Přílohou č. 2/2012 ke smlouvě č. SMJ0280 v tomto znění:

Příloha č. 2/2012 ke smlouvě číslo SMJ0280

Specifikace poskytování služeb technické podpory, zajištění provozu a údržby pro IS a SW řešení provozované na serverech Objednatele

I.

Podpora, provoz a údržba se týkají jmenovitě těchto systémů

Název	Lokalita
EZOP II	Praha
Spisová služba (SS)	Praha
ELEV	Hosting Praha
Integrovaný komunikační systém (WEB)	hosting Praha
Slovník veřejné správy (SVS)	hosting Praha

Podpora, provoz a údržba se týkají jmenovitě těchto serverů diskového pole a aktivních prvků

Název	Lokalita	Operační systém	Využívané služby
Server (EZOP)	Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (SPISOVKA)	Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (EZOP-TEST)	Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (ELEV) I.	hosting Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (ELEV) II.	hosting Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (ESX3)	hosting Praha	VMware ESX Server	Virtualizace
Nettap	hosting Praha	-	Diskové pole
Cisco ASA 5510	hosting Praha	-	firewall
Cisco ASA 5510	hosting Praha	-	firewall
Cisco WS-C2960S-24TS	hosting Praha	-	přepínač
Cisco WS-C2960S-24TS	hosting Praha	-	přepínač

II.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci služeb **technické podpory, zajištění provozu a údržby** bude Objednateli poskytovat následující plnění:

- a) Provoz služby „**Service Desk**“ dle bodu V. ve formě jednotného kontaktního místa pro nahlašování závad, technických problémů a změnových požadavků oprávněnými osobami Objednatele.
- b) Dodávka služby „**Odborné poradenství**“ prostřednictvím hot-line, jež je nedílnou součástí „Service Desk“ a prostřednictvím konzultací poskytovaných v místě plnění Objednatele.
- c) Dodávka služby „**Proaktivní zajištění provozu**“ obsahující preventivní prohlídky ICT dle této přílohy v místě instalace a vzdáleného dohledu v potřebném rozsahu.
- d) Zajištění „**Operativní podpory systémů**“.
- e) Zajištění služby „**Garantované řešení neshod a vad systému**“ zahrnující závazek Poskytovatele odstraňovat neshody a vady v časech a termínech dle závažnosti poruchy za podmínek uvedených v této příloze pod bodem IV.

III.

Obě strany se dohodly, že za poskytnutá plnění podle bodu II. písm. a) až e) této přílohy zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši 51.083,- Kč (slovy: padesát jedna tisíc osmdesát tři korun českých) bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.

Hodinová sazba za plnění podle odst. II písm. f) této přílohy, je dána ceníkem poskytovatele, který je součástí smlouvy jako příloha č. 4.

IV.

Garantované řešení neshod a vad systému:

Služba se poskytuje v pracovních dnech 7:00 – 18:00 hod, prostřednictvím Service Desku.

Předmětem služby je řešení vad podporovaného systému v provozním prostředí s garantovanou dobou zahájení řešení a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

Cílem služby je co nejrychlejší obnovení provozu systému a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů.

Kategorizace vad, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétní vady takto:

Dopad je určen tím jaká oblast systému a následně jaká funkce či činnost uživatele je vadou/problémem zasažena.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně dopadu:

- **Kritický dopad** – vadou je ohrožen provoz a zároveň základní předmět činnosti uživatele. Vada tedy způsobuje ve svých důsledcích uživateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje předmět činnosti uživatele.
- **Závažný dopad** – vada způsobuje, že podporovaný systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz uživatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
- **Malý dopad** - funkčnost podporovaného systému je ve svých funkcích vadou degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz uživatele či je vadou zasažena z pohledu uživatele nepřilíš významná část funkcionality IS.

Naléhavost je určena oprávněnou osobou Objednatele a Poskytovatel ji akceptuje. Pro obdobné typy vad se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase a místě výrazně lišit.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně naléhavosti:

- Urgentní - závažná vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
- Normální – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele standardní.
- Nízká – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele nízká.

Na základě úrovně a naléhavosti se vady člení na tři kategorie A, B, C (řazeno od nejvíce urgentní a kritické kategorie) dle následující tabulky takto:

Naléhavost / dopad	Kritický	Závažný	Malý
Urgentní	A	B	C
Normální	B	B	C
Nízká	C	C	C

Do doby řešení se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost s Objednatelem a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeny. Dále se nezapočítává doba potřebná pro opravu HW ze strany výrobce, případně třetích stran. Tyto reakční doby jsou dány smluvním vztahem s výrobcem HW a Objednatele, případně dokoupením podpory k jednotlivým částem HW vybavení Objednatelem. V případě, že se nefunkční HW problém nepodaří vyřešit v stanovené reakční době, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit Objednateli ekvivalentní zařízení po dobu opravy, a to po vzájemné dohodě.

V průběhu řešení / odstraňování neshody či vady je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a poskytnutí nezbytné součinnosti.

Neshoda či vada je považována za odstraněnou / vyřešenou odstraněním nalezené vady či jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) Objednateli, který ověří plnou funkčnost.

Termíny plnění garantované řešení neshod a vad systému:

Poskytovatel se zavazuje řešit závady v co nejkratší možné době, avšak maximálně dle následující kategorizace závad:


- Pro vadu kategorie A se stanovuje maximální doba odezvy na 2 pracovní hodiny a maximální doba vyřešení závady na 20 pracovních hodin.
- Pro vadu kategorie B se stanovuje maximální doba odezvy na 6 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 32 pracovních hodin.
- Pro vadu kategorie C se stanovuje maximální doba odezvy na 16 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 15 pracovních dní.

V.

Service Desk:

Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpOC – Single Point of Contact) pro oprávněné osoby Objednatele. Veškeré servisní požadavky a veškeré požadavky uplatněné v rámci řízení změn týkající se konkrétních poskytovaných služeb probíhají prostřednictvím Service Desku společnosti CNS.

Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Helpdesk  (kontaktní údaje budou poskytnuty pověřeným pracovníkům po podpisu smlouvy)

- Telefon:
 - telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele,
 - eskalační telefonní kontakt.
- Elektronická pošta – adresa elektronické pošty.

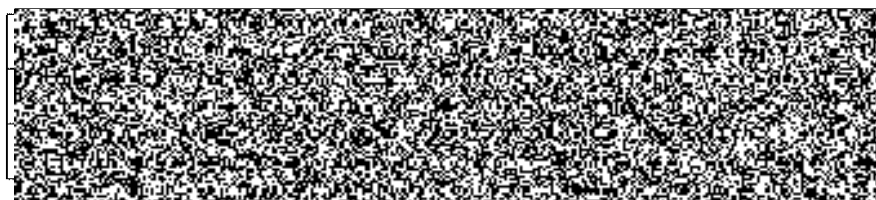
Součástí služby Service Desk je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých servisních požadavků (dle jejich typu) a služeb, kterých se požadavky týkají.

Součástí základního reportu je počet servisních požadavků za měsíc na daných službách, počet vyřešených a nevyřešených servisních požadavků v daném měsíci pro jednotlivé služby a další statistiky poskytované Poskytovatelem.

Uvedené komunikační kanály mohou využívat všichni oprávnění pracovníci Objednatele

Komunikační kanál „Telefon“ Service Desku Poskytovatele se poskytuje v pracovních dnech v pracovní době 7:00–18:00 hod, ostatní kanály uvedené v následující tabulce nepřetržitě.

Kontakty Service Desku:



VI.

Proaktivní zajištění provozu:

Předmětem proaktivního zajištění provozu systému jsou následující typové činnosti:

- Pravidelné preventivní prohlídky podporovaného systému v místě jeho instalace s písemným výstupem zahrnujícím popis stavu systému a případná provozní či jiná doporučení.
- Pravidelná kontrola provozních parametrů podporovaného systému prostřednictvím vzdáleného přístupu v potřebném rozsahu.

Poskytovatel se v takovém případě (vzdálený přístup) zavazuje respektovat a naplňovat veškerá bezpečnostní opatření plynoucí z bezpečnostní politiky Objednatele a pravidla určená a stanovená ze strany Objednatele.

Poskytovatel zajišťuje následující kvalitativní provozní ukazatele:

- a) Maximální doba výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A nesmí být delší než 16 pracovních hodin.
- b) Celková doba výpadků podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 40 pracovních hodin za rok.
- c) Celkový počet výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 10 výpadků za rok.

VII.

Operativní podpora systémů

Předmětem operativní podpory systémů je řešení požadavků na programové úpravy vyjmenovaných systémů nezásadní povahy zejména za účelem aktualizace běžných operativních procedur. Objednatel může čerpat na operativní podporu SW systémů měsíčně až 30 hodin.

Poskytovatel se zavazuje upozornit písemně Objednatele na skutečnost, kdy požadavky na programové úpravy systémů nebudou splňovat podmínku nezásadní povahy.

VIII.

Závěrečná ustanovení

Poskytovatel ručí za bezproblémový chod sítě (LAN, HW a SW) pouze za podmínky, že žádná třetí strana nebude do chodu a konfigurace sítě (LAN, HW a SW) zasahovat a Objednatel bude akceptovat doporučení poskytovatele. Objednavatel se zavazuje konzultovat každý případný nákup nového HW s poskytovatelem z důvodů bezproblémové funkčnosti v rámci infrastruktury IMS.

Platnost dodatku se stanovuje od 1.8.2012

Za Objednatele:

31 -07- 2012

