# Servisní smlouva

Číslo Poskytovatele:

Číslo Objednatele: SOD 17/2018

**OBJEDNATEL:** **Zoo Brno a stanice zájmových činností, příspěvková organizace**

Sídlo: U zoologické zahrady 46, 635 00 Brno

IČ/DIČ: 00101451/CZ00101451

 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. Pr, vl. 11

Bankovní spojení: 372604403/0300

Zastoupená: MVDr. Martin Hovorka Ph.D., ředitel

**POSKYTOVATEL: VISITECH a.s.**

Sídlo: Košinova 655/59, 612 00 Brno

Provozovna: Košinova 655/59, 612 00 Brno

IČ/DIČ: 25543415/CZ25543415

 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. B, vl. 6323

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s. účet č. 1017756001/5500

Zastoupen: Pavlem Kocourem, předsedou představenstva

##### **PŘEDMĚT SMLOUVY**

* 1. Poskytovatel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Objednatele záruční a pozáruční servisní služby, zajišťované pověřeným technikem Poskytovatele a dále plánovaný servis
	na výzvu Objednatele. Objednatel se zavazuje sjednaný rozsah činností dle této smlouvy
	od poskytovatele převzít a zaplatit.
	2. Podpora, údržba a opravy IT a bezpečnostních systémů:

• Switche,

• Access point – wifi,

• Kontroler – wifi,

• Firewall Cisco ASA 5506,

• Mailovou gateway Sophos UTM,

• Virtualizace VMWARE,

• Zálohování VEEM,

• Místní rozhlas MR,

• Kamerový systém CCTV,

• Optická a metalická kabeláž a rozvody sítě LAN,

• Fyzické servery, virtuální servery s desítkami různých aplikací.

* 1. Jedná se o záruční a pozáruční servis, odstranění závad v plném rozsahu a ve sjednané době, upgrade firmware na aktuální verze, HelpDesk.
	2. Bezpečnostní monitoring s detekcí anomálií provozu a bezpečnostních incidentů, včetně služby Emergency Response Teamu.
	3. Soupis zařízení Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
	4. Místem prováděných servisních úkonů jsou objekty Objednatele, které jsou uvedeny
	v příloze č. 1 této smlouvy.
	5. **Podrobný obsah a popis služeb podpory, které se Poskytovatel zavazuje dle této smlouvy provádět, je uveden v příloze č. 4 této smlouvy (JS-1 až BM-1).**

##### **CENA DÍLA**

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny:

* 1. Cena za provedení jednorázových prací, souvisejících s počátkem poskytování podpory (viz příloha č. 4 této smlouvy, části JS-1 až JS-4) činí 0,- Kč bez DPH.

* 1. Paušální měsíční cena za servisní zásahy je stanovena dohodou smluvních stran a činí 39 500,- Kč bez DPH. Seznam servisovaných prvků je obsahem přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
	2. Paušální částku dle bodu II.2. bude Poskytovatel účtovat Objednateli na základě daňového dokladu vystaveného po uplynutí kalendářního měsíce za nějž účtována. Splatnost daňového dokladu je 14 dní ode dne jeho doručení Objednateli.
	3. V ostatních případech plateb za výkony Poskytovatele, které nejsou dle čl. II. odst. II.6 této smlouvy zahrnuty v paušální částce dle čl. II. odst. II.2 této smlouvy je Objednatel povinen tyto platby uhradit do 14 dnů od vystavení a doručení daňového dokladu za provedené služby a dodaný materiál, avšak pouze za podmínky, že provedení takových služeb a dodání materiálu bylo Objednatelem předem schváleno a vyúčtování po jejich provedení bylo Objednatelem jako správné odsouhlaseno. Pro fakturaci těchto výkonů se vychází z údajů Provozního a servisního deníku, z údajů Servisního listu poskytovatele, odsouhlasených Objednatelem.
	4. Cena díla dle čl. II odst. II.2 této smlouvy zahrnuje:
* služby vymezené v příloze č. 4 této smlouvy, částech PP-1 až BM-1, přičemž činnost dle přílohy č. 4, části RP-1 je zahrnuta v rozsahu 16 hodin (v příloze uvedeno jako 2 MD - člověkodny) měsíčně.
* zabezpečení pohotovosti Poskytovatele pro splnění doby odezvy dle bodu III.1.2. této smlouvy,
* zabezpečení aktuálních verzí firmware,
* zpracování a aktualizaci potřebné servisní dokumentace.
	1. Cena díla nezahrnuje:
* náklady na činnost dle přílohy č. 4 této smlouvy, části RP-1 nad stanovených 16 hodin (v příloze uvedeno jako 2 MD - člověkodny) měsíčně,
* náklady na dopravu k servisnímu zásahu v lokalitě zákazníka (doprava, čas technika na cestě),
* držení potřebných náhradních dílů skladem,
* cenu náhradních dílů mimozáručního servisu.
	1. Náklady vynaložené na servisní činnosti uvedené v bodu II.6. budou účtovány dle Ceníku prací, který je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
	2. Za vyžádaný nebo plánovaný servis ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích je účtován příplatek ve výši 100% hodinové sazby, v pracovní dny v době od 17:00
	do 8:00 hod. je účtován příplatek 50% za každou započatou hodinu dle platného ceníku poskytovatele (příloha č. 2), avšak pouze pokud servis v uvedeném časovém rozsahu není již s ohledem na obsah ujednání přílohy č. 4 této smlouvy zahrnut v paušální ceně dle čl. II. odst. II. 2 této smlouvy. Tyto hodiny rovněž spadají do stanoveného limitu 16 hodin měsíčně, počítají se s daným koeficientem (100% resp. 50%).
	3. V případě opravy servisovaných zařízení, na které se už nevztahuje záruka, bude Objednateli účtována cena za vyměněné HW součástky a ostatní materiál nebo za cenu opravy
	v případě, že tato oprava bude vyžádána přes třetí stranu. Cena materiálu a prací podléhá předchozímu schválení ze strany Objednatele, jinak ji Poskytovatel není oprávněn účtovat. Poskytovatel se zavazuje, že cena opravy vadného prvku nepřevýší cenu nového nebo ekvivalentního prvku, dle aktuálně platného ceníku.
	4. V případě rozšíření seznamu servisovaných zařízení uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy má Poskytovatel právo na navýšení měsíčního poplatku dle bodu II.2. s účinností ke dni podpisu aktualizované verze seznamu, pokud se na tom strany dohodnou a současně dojde k uzavření písemného dodatku k této smlouvě, kterým bude sjednáno příslušné navýšení, při dodržení pravidel dle zákona o zadávání veřejných zakázek, za předpokladu, že uvedené bude dle uvedeného zákona přípustné.
	5. Poskytovatel je oprávněn zvýšit paušální poplatek dle čl.II.1. této smlouvy za provedení díla
	k rozhodnému datu 1.1. kalendářního roku o míru inflace a dále k 1.7. v případě, že míra inflace za uplynulých 6 měsíčních kalendářních období přesáhne, byť pouze v jednom kalendářním měsíci tohoto období, výši 10%. Pro stanovení míry inflace je závazný údaj zveřejněný ČSÚ v Aktuálních statistických informacích, kód publikace 0704, jako úhrnný index spotřebitelských cen.

##### **PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

* 1. **Povinnosti Poskytovatele**

**Poskytovatel se zavazuje:**

* + - 1. Dodržet lhůty dle bodů III.1.2. , III.1.3. a III.1.4. a lhůty dle přílohy č. 4 této smlouvy, pokud nebude písemným dodatkem k této smlouvě stanoveno jinak nebo pokud Poskytovatel a Objednatel se písemně v jednotlivých případech nedohodnou na jiném času poskytnutí servisního zásahu.
			2. Provádět bezpečnostní monitoring, detekci anomálií provozu a bezpečnostních incidentů v časovém pokrytí dle přílohy č. 4 této smlouvy - Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy, bod BM-1 Bezpečnostní monitoring.
			3. Poskytnout servisní zásah s dobou odezvy v případě rozšířeného časového pokrytí tak, že jeho nástup a vyřešení problému bude provedeno dle přílohy č. 4 této smlouvy - Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy.
			4. Poskytnout servisní službu v rozšířeném časovém pokrytí 24x7, není-li v příloze č. 4 této smlouvy uvedeno jinak.
			5. Poskytnout telefonické potvrzení servisního zásahu dle přílohy č. 4 této smlouvy - Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy.
			6. Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci Poskytovatele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení Poskytovatele a Poskytovatel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
			7. Poskytnout možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line)
			po celou dobu servisní služby (viz bod IX.3. - Základní časové pokrytí). Seznam servisních telefonních čísel Poskytovatele je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.
			8. Zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících
			s předmětem smlouvy. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. Tato povinnost mlčenlivosti trvá i
			po ukončení platnosti této smlouvy.
			9. Poskytovatel nezodpovídá za škody a ztráty, které vzniknou nesprávným používáním zařízení pracovníky Objednatele. Poskytovatel se zavazuje odstranit takto způsobené škody na náklady Objednatele dle platného ceníku prací, uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy.
			10. Poskytovatel neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW Objednatele, ledaže by vznikla přímým zaviněním pracovníků Poskytovatele.
			11. Poskytovatel poskytne pro řešení problému a obnovení funkce zařízení servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
			12. Poskytovatel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce v základním nebo rozšířeném časovém pokrytí prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
			13. Poskytovatel se zavazuje vést evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent v Provozním a servisním deníku (veden v systému Helpdesk).
	1. **Bezpečností opatření**
		+ 1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele. Poskytovatel je povinen dodržet předpisy
			pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.
			2. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům a jinému poškození zdraví.
			3. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
			4. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
	2. **Povinnosti Objednatele**

**Objednatel se zavazuje:**

* + - 1. Neprodleně uvědomit Poskytovatele, vyžaduje-li produkt opravu nebo nefunguje-li správně.
			2. Informovat Poskytovatele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh díla.
			3. Umožnit Poskytovateli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená
			se zhotovením díla, tento přístup bude umožněn v době určené Poskytovatelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.
			4. Zapůjčit Poskytovateli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, které budou přímo souviset s předmětem díla.
			5. Umožnit Poskytovateli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.
			6. Uplatňuje-li Objednatel právo na záruční opravu zařízení, je povinen toto doložit záručním listem. Poskytovatel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů.
			7. Objednatel je zodpovědný za nákup a udržování licencí a servisních podpor výrobců servisovaného zařízení.
			8. Veškeré ústní a písemné informace předané Poskytovatelem budou považovány
			 za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu Objednatele.
			9. Servis bude realizován na základě jednotlivých požadavků Objednatele k odstranění závad nahlášených pověřenou osobou Objednatele Poskytovateli na hot-line linku popřípadě na email. Telefonní číslo a email na nahlášení závady jsou uvedeny
			v příloze č. 3 této servisní smlouvy.
			10. Požadavek k odstranění závady objednatele musí obsahovat datum nahlášení závady, čas nahlášení závady, předpokládaný rozsah závady, místo, kde se servisovaná věc nachází.
			11. Potvrdit Poskytovateli provedení servisního zásahu.
			12. Vytvořit Poskytovateli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.
			13. Umožnit Poskytovateli při převzetí servisovaného zařízení (dle specifikace v příloze
			č. 1) provedení kompletní revize. Během revize bude v případě nutnosti servisované zařízení mimo provoz po dobu nezbytně nutnou.
			14. V případě závady na předmětu smlouvy je Objednatel oprávněn tuto závadu sám odstranit pouze prostřednictvím vyškolené osoby. O tomto je povinen Objednatel provést záznam do Provozního a servisního deníku. Poskytovatel neodpovídá
			za škody na předmětu smlouvy vzniklé neodborným zásahem jiné osoby.
	1. **Autorská práva a vlastnictví díla**
		+ 1. Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software.
			Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

##### **PROVOZNÍ A SERVISNÍ DENÍK**

* 1. Jedná se o dokumentaci, která je určena k provádění záznamů o provozu servisovaných zařízení pracovníky Poskytovatele a Objednatele. Provozní a servisní deník je veden digitální formou a bude uložen v systému Helpdesk. Uvedou se v něm veškeré zásahy
	na servisovaných zařízeních, které provedli pracovníci Objednatele i Poskytovatele
	na servisovaných zařízeních. V deníku budou uvedeny rovněž aktuální konfigurace aktivních prvků.
	2. V textu záznamu do provozního a servisního deníku se uvedou všechny podstatné skutečnosti, týkající se servisního zásahu a způsobu řešení ohlášené poruchy nebo závady.

##### **OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST – VYŠŠÍ MOC**

* 1. Smluvní strany této smlouvy budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže a do té míry takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci. Pokud okolnosti vyšší moci trvají ne déle než 3 měsíce, budou smluvní strany nadále vázány svými příslušnými závazky.
	2. Za okolnosti vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření smlouvy a které straně této smlouvy brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují například války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události, generální stávky. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavateli, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak neoficiální stávky, stávky omezené na jednu továrnu.
	3. Strana této smlouvy, která usiluje o osvobození od smluvních závazků z důvodů vyšší moci, musí bez zpoždění, ale ne později než do 3 dnů, uvědomit druhou stranu o zásahu okolností vyšší moci, a to písemnou formou. Stejným způsobem oznámí druhé straně konec okolností vyšší moci. Strana odvolávající se vyšší moci musí druhé straně
	na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.
	4. V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá strana právo odstoupit od smlouvy.

##### **SMLUVNÍ POKUTY**

* 1. V případě doloženého nedodržení termínů specifikovaných v článku III.1. popř. příloze č. 4 této smlouvy, zaviněných Poskytovatelem, se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu 1000,-Kč za každých 12 hodin prodlení.
	2. V případě prokázané nedostupnosti služby související s předmětem této Smlouvy Poskytovatele, má Objednatel právo zajistit potřebnou službu nebo servisní zásah v jiném, výrobcem autorizovaném centru podpory pro rozsah uvedený v této smlouvě. Poskytovatel je v tom případě povinen uhradit veškeré náklady spojené s tímto náhradním zajištěním služby nebo servisního zásahu.
	3. Opozdí-li se Objednatel s úhradou daňového dokladu dle bodů II.3. a II.4. této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení dle obecně závazných právních předpisů.
	4. V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňového dokladu Poskytovatele delším než 3 měsíce, je Poskytovatel oprávněn odmítnout provést servisní zásah, kdy v tomto případě nemá Objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.
	5. Případný servisní zásah vyžádaný ze strany Objednatele, který bude prokázán jako neopodstatněný, bude-li nad rámec stanoveného limitu 16 hodin měsíčně ve smyslu přílohy č. 4, části RP-1, bude nad rámec uvedeného limitu fakturován Objednateli dle podmínek, jak jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
	6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

##### **UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU**

* 1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
	2. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit v případě, když je Objednatel v prodlení
	se zaplacením faktury po dobu delší než dvou kalendářních měsíců.
	3. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení
	od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně.
	4. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to písemně s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé straně.

##### **DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**

* 1. Smlouva se uzavírá na dobu 48-ti měsíců.
	2. **Smlouva automaticky skončí i přede dnem ujednané doby jejího trvání, a to dnem, kdy cena veškerého odebraného plnění Objednatelem od Poskytovatele dle této smlouvy dosáhne limitu nejvýše 2,000.000,- Kč bez DPH.**

##### **ZÁKLADNÍ POJMY**

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

* 1. Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

* 1. Zahájení servisního zásahu

Zahájení servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Poskytovatele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému
po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Poskytovatele s příslušnými pracovníkem Objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému zařízení.

* 1. Základní časové pokrytí

*Základním časovým pokrytím* se rozumí denní doba od 8.00 do 17.00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (9x5)

* 1. Rozšířené časové pokrytí

*Rozšířeným časovým pokrytím* se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. (24x7)

* 1. Intenzivní časové pokrytí

*Intenzivním časovým pokrytím* se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to na 12 hodin denně po 7 dní v týdnu. (12x7)

##### **OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ**

* 1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.
	2. Tuto smlouvu lze doplňovat, upřesňovat či měnit pouze číslovanými dodatky, které se
	po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy. Tato smlouva je platná podpisem smluvních stran a účinná od ……………….., nejdříve však dnem uveřejnění v registru smluv.
	3. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
	4. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely
	na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují svoje podpisy.
	5. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv vedeným Ministerstvem vnitra jako jeho správcem (dále jen správce registru smluv). Povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv na sebe přebírá nabyvatelobjednatel. Objednatel odpovídá za řádné uveřejnění smlouvy, když smlouvu k uveřejnění zašle bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy správci registru smluv. Objednatel se zavazuje zaslat bez zbytečného odkladu po obdržení zprávy správce registru smluv, nejpozději však do 3 měsíců ode dne uzavření smlouvy poskytovateli potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy nebo zprávu, že smlouva uveřejněna nebyla včetně důvodu jejího neuveřejnění. Nebude-li tato smlouva uveřejněna v registru smluv do 3 (tří) měsíců ode dne jejího uzavření, s výjimkou smluv, kdy je možné provést opravu uveřejnění dle zákona, smlouva se od počátku ruší. Smluvní strany se pro případ zrušení smlouvy od počátku z důvodu neuveřejnění smlouvy v registru smluv uzavřít novou smlouvu se shodným obsahem a za shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě, a to na výzvy kterékoli z nich do 30 dnů od podání výzvy. Nebude-li možné pro případ zrušení smlouvy od počátku z důvodu neuveřejnění smlouvy v registru smluv uzavřít novou smlouvu se shodným obsahem a za shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě, smluvní strany se zavazují na výzvu kterékoli z nich přistoupit k narovnání smluvních vztahů tak, aby narovnáním dosáhly shodného obsahu práv a povinností a shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě a o narovnání uzavřít písemnou dohodu, která bude zveřejněna v registru smluv.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Soupis zařízení a objektů Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva

Příloha č. 2: Ceník prací

Příloha č. 3: Seznam servisních telefonních čísel Poskytovatele a pověřených osob Objednatele

Příloha č. 4: Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy

Výše uvedené přílohy jsou nedílnou součástí této smlouvy.

V Brně dne V Brně dne

…………………………………………………….. ……………………………………………………..

Za objednatele Za poskytovatele

MVDr. Martin Hovorka, Ph.D., ředitel Pavel Kocour, předseda představenstva

Podpis, razítko Podpis, razítko

**PŘÍLOHA Č. 1**

**SOUPIS ZAŘÍZENÍ V OBJEKTECH OBJEDNATELE, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA**

* + - 1. **Lokalita U Zoologické zahrady 46, 635 00 Brno:**

**Seznam Aktivních prvků perimetr**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **S/N**  |
| ASA5506-SEC-BUN-K9 | Cisco ASA5506-SEC-BUN-K9 | JAD193808RZ |
| SG115w | Sophos UTM SG115w | S1501D3BEFD51A6 |

**Seznam Aktivních prvků LAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **S/N**  |
| JD374A | A5500-24G-SFP EI | CN49B9R051 |
| JE074A | A5120-24G SI | CN41BZ00FF |
| JE074A | A5120-24G SI | CN41BZ009L |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG091A | A5120-24G-PoE+ SI | CN46DXC02Q |
| JG350A | 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ05W |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ05N |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ07L |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ069 |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ061 |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ05D |
| JG920A#ABB | HP 1920-8G Switch, HP 1920-8G Switch | CN5BGP02KC |

**Seznam Aktivních prvků bezdrátové sítě**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **S/N**  |
| JG640A | 830 24-Port PoE+ Unified Wired-WLAN | CN46G5P00G |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN56G670KG |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN56G670HQ |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN56G670PM |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN57G671RH |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G67038 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G6703V |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G6703Q |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G6703H |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G67028 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G67003 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G670TQ |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WQ |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WT |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WW |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WX |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WY |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673X1 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673VX |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673VY |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673W6 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673W9 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WB |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WC |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WG |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673VQ |
| J9716A | MSM466-R-WW HP MSM466-R Dual Radio Outdoor 802.11n Access Point (WW) | TW48FFN01W |
| J9716A | MSM466-R-WW HP MSM466-R Dual Radio Outdoor 802.11n Access Point (WW) | TW49FFN003 |
| J9716A | MSM466-R-WW HP MSM466-R Dual Radio Outdoor 802.11n Access Point (WW) | TW49FFN00K |

**Seznam Fyzických serverů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Výrobce** | **Typ** | **Operační systém**  |
| DELL | PowerEdge R510 | VMware ESXi 5.0.0 |
| DELL | PowerEdge R530 | VMware ESXi 6.0.0 |
| HP | ProLiant DL360p Gen8 | VMware ESXi 5.5.0 |

**Seznam Virtuálních serverů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **Operační systém**  |
| S-DC1 | Řadič Active Directory domény | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-DC2 | Řadič Active Directory domény | Windows Server 2012 R2 Standard |
| SERVER | Řadič Active Directory domény | Windows Server 2008 R2 Standard |
| S-APPL | Aplikační server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-FIRESIGHT | Cisco Management | Linux |
| S-KERIO | Poštovní server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-SHARE | Souborový server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-SQL | Databázový server | Windows Server 2008 R2 Standard |
| S-VEEAM | Zálohovací a monitorovací server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| 2N NetSpeaker | IP rozhlas | Windows Server 2012 R2 Standard |
| iMC | Management sítě LAN a WiFi | Windows Server 2012 R2 Standard |

**Kamerové systémy a**

**Další HW je umístěn v odloučených pracovištích Zoo Brno. Jedná se o:**

* + - 1. **Středisko Ekologické výchovy Hlídka 4 (pod hradem Špilberk)**

Zde je v provozu 7 ks stolních PC, 4 ks notebooků, objekt je pokryt wifi signálem. Je zde také malá serverovna se switchem.

* + - 1. **Záchranná stanice Jinačovice**

Zde je v používání 1 ks stolního PC a 1 ks notebooku.

**PŘÍLOHA Č. 2**

**CENÍK PRACÍ**

PLATNÝ CENÍK POSKYTOVATELE:

|  |  |
| --- | --- |
| **Dopravné** |  |
| Skutečně ujeté km k poskytnutí servisního zásahu (nepočítá se v Brně) | 9,- Kč/km |
| Čas technika strávený na cestě (nepočítá se v Brně) | 300,- Kč/hod |
| **Práce technika** |  |
| Práce technika - pasivní část | 500,- Kč/hod |
| Práce technika - aktivní část | 1000,- Kč/hod |
| Práce bezpečnostního analytika  |  1 200,-Kč/hod |
| Práce architekta bezpečnosti |  1 500,- Kč/hod |
| **Zvláštní příplatky pro práci technika** |  |
| Vyžádaný servisní zásah ve dnech pracovního volna a o svátcích | 2 x základní sazba |
| Plánovaný servis v pracovních dnech mimo dobu mezi 8:00 – 17:00 | 1,5 x základní sazba |

**PŘÍLOHA Č. 3**

**SEZNAM SERVISNÍCH TELEFONNÍCH ČÍSEL POSKYTOVATELE A POVĚŘENÝCH OSOB OBJEDNATELE**

1. **Seznam pověřených osob ze strany objednatele**

Ing. Milan Kříž – tel. 724 963 669, email: kriz@zoobrno.cz

1. **Příjem servisních požadavků poskytovatele – telefonní a e-mailový kontakt**

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: tel. 730 855 222

E-mail: support @ictenergo.cz

1. **Help line pro bezpečnostní monitoring**

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

 Hot-line: 800 762 365

 E-mail: info@soc365.cz

**PŘÍLOHA Č. 4**

**Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy**

## JS-1 Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace

### Popis služby

Analýza současného stavu musí obsáhnout veškerý vybraný HW a SW (dále též „infrastruktura“), viz příloha č. 1 Smlouvy. Popis v podobě dokumentace bude obsahovat několik úrovní pohledu na infrastrukturu:

1. Seznam HW (zejména: název, typ, výrobce, výrobní číslo, příp. modelové číslo, IP adresa)
2. Schéma síťového zapojení serverovny a páteřní sítě
3. Schéma zapojení bezpečnostních prvků v síti
4. Popis konfigurace jednotlivých bezpečnostních prvků
5. Schéma zapojení aktivních prvků v síti
6. Popis konfigurace virtualizační vrstvy
7. Popis konfigurace infrastrukturních aplikací
8. Popis ostatního vybavení serverovny
9. Popis virtuálních serverů
10. Plány zálohy a obnovy poskytovaných služeb
11. Měření zatížení sítě a vytížení jednotlivých HW komponent infrastruktury

Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelem i v jiném formátu, např. modely.

Analýza by měla vedle popisu také odhalit případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci infrastruktury. Na základě analýzy navrhne Poskytovatel optimalizaci infrastruktury.

### Vstup

Současný stav infrastruktury

### Výstupy

Dokumentace jednotlivých částí infrastruktury

Návrh optimalizace infrastruktury

Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň

Výstupy budou předány objednateli do 1 měsíce ode dne uzavření Servisní smlouvy.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-2 Zprovoznění helpdeskového řešení a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám

### Popis služby

Poskytovatel poskytne pomocí helpdeskového systému, telefonu a e-mailu přístup k zadávání a řešení požadavků, platí také pro incidenty. Helpdesk Poskytovatele musí být schopen zobrazit a řídit celý životní cyklus požadavku. Dále musí obsahovat následující funkcionality: kategorizace požadavku, prioritizace požadavku, určení řešitele, způsob řešení (vlastními silami, předání třetí straně k řešení), fulltextové vyhledávání v požadavcích, evidence pracnosti, e-mailové notifikace s URL a e-mailové zadávání požadavku, přiložení souborů k požadavku, uzavření požadavku a reporting. Report s přehledem všech požadavků a jejich stavů musí jít omezit pouze na přihlášeného uživatele. Helpdesk musí umožnit vybraným uživatelům zobrazit veškeré informace ke všem požadavkům. Systém musí být schopen integrace s ostatními helpdeskovými systémy přes technologicky nezávislé rozhraní (na bázi webových služeb nebo e-mailových zpráv). Systém musí podporovat možnost pravidelného exportu všech vedených údajů do XML.

Telefonickou linku lze využívat pro nouzové zadávání požadavku nebo v případě nedostupnosti helpdeskového systému. Telefonická služba musí být k dispozici nepřetržitě v režimu 7x24.

### Popis životního cyklu hlášení

**Nejčastěji využívaný scénář**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktivita**  | **Role**  |
| **1. Zápis hlášení**  | Objednatel  |
|  **1.1 Kategorizace**  | Objednatel  |
|  **1.2 Prioritizace**  | Objednatel  |
| **2. Notifikace o založení**  | Systém  |
| **3. Analýza hlášení**  | Poskytovatel  |
| **4. Přiřazení řešitele**  | Poskytovatel  |
| **5. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **6. Řešení požadavku/incidentu**  | Poskytovatel  |
| **7. Aktualizace stavu řešení**  | Poskytovatel  |
| **8. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **9. Popis řešení**  | Poskytovatel  |
| **10. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **11. Požadavek na akceptaci**  | Poskytovatel  |
| **12. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **13. Akceptace**  | Objednatel  |
| **14. Uzavření hlášení**  | Systém  |
| **Alternativní scénář k bodu 6.**  |  |
| **6. Řešení požadavku/incidentu**  | Poskytovatel  |
| **6.1 Požadavek na součinnost**  | Poskytovatel  |
| **6.2 Notifikace o změně**  | Systém  |
| **6.3 Poskytnutí/Koordinace součinnosti**  | Objednatel  |

**Alternativní scénář k bodu 11.**

|  |  |
| --- | --- |
| **11. Požadavek na akceptaci**  | Poskytovatel  |
| **12. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **13. Odmítnutí akceptace**  | Objednatel  |
| **6. Řešení požadavku/incident**  | Poskytovatel  |

Ostatní alternativní scénáře:

* Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu.
* Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.

### Vstupy

Seznam přistupujících osob v každé kategorii

Akceptovaný životní cyklus incidentu a požadavku

### Výstupy

Nastavený helpdeskový systém dle požadavků Objednatele

Funkční telefonní linka helpdesku v režimu 7x24

E-mailová adresa provázaná s helpdeskovým systémem

Výstupy budou předány objednateli do 20 kalendářních dnů ode dne uzavření Servisní smlouvy.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-3 Realizace monitoringu

### Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno monitorování infrastruktury Objednatele v režimu 24x7. Služba monitoringu musí být schopna zajistit proaktivní dohled nad jednotlivými prvky infrastruktury, včetně integrovaných systémů třetích stran.

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

* monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent infrastruktury,
* monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých služeb infrastruktury,
* monitoring míry využití zdrojů, např. paměti, CPU, diskového místa, sítě, apod.,
* udržování historie sledovaných parametrů minimálně po dobu 30 kalendářních dnů,
* zpracování trendů,
* propojení monitorovacího systému s helpdeskovým systémem,
* kontrola monitorovatelného vybavení serveroven

 Monitoring musí být přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele v plné míře. Veškeré služby infrastruktury musí být rozčleněné a čitelně popsané. K monitoringu bude předána dokumentace v podobě uživatelské, konfigurační (včetně zdrojových kódů konfigurace) a administrátorské příručky. Dokumentace i monitoring budou pravidelně aktualizovány, spolu s prováděnými změnami během realizace Smlouvy.

### Vstupy

Dokumentace infrastruktury

Zvolená monitorovací technologie, nebo kombinace zvolených monitorovacích technologií

### Výstupy

Fungující monitorovací systém služeb dle požadavků Objednatele.

Výstupy budou předány objednateli do 1 měsíce ode dne uzavření Servisní smlouvy.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-4 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele

### Popis služby

Školení interních zaměstnanců Objednatele proběhne mj. s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky výpadku služeb a neodpovídajících odezev vybraných komponent infrastruktury. Interní zaměstnanci musí být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury.

Školení bude provedeno v interních prostorech Objednatele s využitím interních IT prostředků Objednatele. Časový rozsah školení bude 2 MD.

### Vstupy

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Seznam vybraných interních zaměstnanců

Dodaná dokumentace

### Výstupy

Proškolení interní zaměstnanci Objednatele.

Výstupy budou dodány objednateli nejpozději do 3 měsíců od dne uzavření Servisní smlouvy.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## PP-1 Provoz helpdeskového systému

### Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí infrastruktury včetně stavu jejich řešení. Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo e-mailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Helpdeskový systém zajišťuje služby dle požadavků JS-2. Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi popsaného životního cyklu požadavku.

### Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele.

Za hlášení uživatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring.

### SLA

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí požadavku  | Do 30 minut od přijetí požadavku  |

### Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PP-2 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace je majetkem Objednatele. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu.

Součástí služby je:

* průběžně vedený strukturovaný dokument neustále přístupný pracovníkům Objednatele, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů
* zasílání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat:
	+ měsíční souhrnný report zahrnující základní parametry provozu a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
	+ vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelem a stav řešení nevyřešených požadavků,
	+ statistika plnění požadovaných SLA pro všechny kategorie služeb,
	+ souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
* průběžná evidence všech provedených administrátorských zásahů do operátorského deníku Objednatele.

Další požadavky na službu vedení dokumentace vycházejí ze služby JS-1.

### Vstupy

Vstupy jsou změny infrastruktury.

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Aktualizace dokumentace  | Do 5. pracovního dne následujícího měsíce  |
| Předání měsíčního souhrnného reportu  | Do 5. Pracovního dne následujícího měsíce  |

### Výstupy

Dokumentace

Měsíční report

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

### Popis služby

Kritickou vadou se rozumí chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které vedou k odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí incidentu  | do 30 min od nahlášení  |
| Zahájení prací na odstranění kritické vady  | do 1 hodiny od nahlášení  |
| Odstranění (fixace) kritické vady  | do 4 hodin od nahlášení  |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Za součinnost Objednatele je rovněž považován čas na dodání náhradního zařízení v souladu s platnou podporou výrobce, kterou je Objednatel povinen zajistit.

### Výstupy

Odstraněná kritická vada

Záznam v helpdeskovém systému

Podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

### Popis služby

Závažnou vadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či vady nebo diference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na ostatní vadu (SP-3).

Po vyřešení každé závažné vady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této vady a návrh opatření, jak vadě předcházet.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí incidentu  | do 30 min od nahlášení  |
| Zahájení prací na odstranění závažné vady  | do 2 hodin od nahlášení  |
| Odstranění (fixace) závažné vady  | do 12 hodin od nahlášení  |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Za součinnost Objednatele je rovněž považován čas na dodání náhradního zařízení v souladu s platnou podporou výrobce, kterou je Objednatel povinen zajistit.

### Výstupy

Odstraněná závažná vada

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

### Popis služby

Ostatní vadou se rozumí ostatní chyby či vady nebo diference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny, nejsou však v souladu se správnou funkcí infrastruktury.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění ostatní vady.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí incidentu  | do 30 minut od nahlášení  |
| Zahájení prací na odstranění ostatní vady  | do 12 hodin od nahlášení  |
| Odstranění (fixace) ostatní vady  | do 2 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.  |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Za součinnost Objednatele je rovněž považován čas na dodání náhradního zařízení v souladu s platnou podporou výrobce, kterou je Objednatel povinen zajistit.

### Výstupy

Odstraněná vada

Záznam v helpdeskovém systému

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 8 hodin x 5 pracovních dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## RP-1 Provozní podpora

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní a technické podpory infrastruktury (viz popis současného stavu).

**Poskytovatel při plnění této služby zajišťuje zejména:**

* zajištění provozu infrastruktury v režimu 24x7,
* zajištění pravidelné aktualizace firmware a SW prvků infrastruktury v souladu s licenčními podmínkami výrobce
* rekonfigurace prvků infrastruktury dle požadavků Objednatele,
* správu adresního plánu infrastruktury,
* profylaxi HW komponent infrastruktury,
* administraci, konfigurace a změny infrastrukturních služeb dle požadavků Objednatele,
* zajištění součinnosti při instalaci nových HW komponent třetích stran do infrastruktury,
* vytváření nových virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
* instalace a nastavení OS do virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
* odhalování a diagnostiku chybových stavů,
* potřebnou součinnost při údržbě non-IT infrastruktury (např. při revizích, úklidu podlahových ploch v serverovně, apod.),

**Zajištění služby provozní podpory zahrnuje zejména:**

* Administrace a správa síťových prvků:
	+ konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN;
	+ konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN;
* Administrace a správa security systémů:
	+ konfigurace a administrace firewallů;
	+ konfigurace a administrace IDS/ IPS systémů;
	+ konfigurace a administrace systémů vyhodnocujících bezpečnostní incidenty;
	+ konfigurace, monitoring a správa VPN;
* Administrace a správa Sophos UTM:
	+ konfigurace a administrace
	+ kontrola dostupnosti;
* Administrace a správa serverových systémů:
	+ konfigurace a administrace hardware serverových systémů;
	+ pravidelná instalace nových BIOS a firmware hardware serverových systémů;
	+ nastavení bezpečnosti přístupů;
* Administrace a správa UPS:
	+ zapojení, konfigurace a administrace UPS;
* Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows
	+ konfigurace operačního systému MS Windows;
	+ upgrade verze OS;
	+ kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP);
	+ plánování úloh (jobs);
	+ správa DHCP a DNS;
	+ konfigurace, administrace a údržba systémů elektronické pošty
	+ konfigurace, administrace a údržba AD;
	+ správa a tvorba OS skriptů;
* Administrace a správa virtualizační platformy VMware:
	+ konfigurace a administrace virtualizační platformy VMware;
	+ pravidelná aktualizace VMware Tools;
	+ správa VMFS filesystémů;
	+ konfigurace virtuálních switchů;
	+ instalace a konfigurace nových virtuálních serverů;
	+ instalace patchů a nových verzí;

Poskytovatel není oprávněn použít (instalovat, upgradovat) žádné licence bez souhlasu Objednatele.

Objednatel bude provádět drobné administrační úkony na úrovni OS a infrastrukturních aplikací pomocí vlastních administrátorů.

### Vstupy

Dokumentace, požadavky Objednatele

### SLA

Dostupnost této služby musí být 99 % v kalendářním měsíci. Níže jsou uvedené SLA pro požadavky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie**  | **Popis kategorie**  | **Termín plnění**  |
| A  | Rychlé a nutné administrační zásahy v rozsahu do 2 člověkohodin (1 člověkohodina = 1/8 MD)  | Do 4 hodin od nahlášení  |
| B  | Složité administrační zákroky v rozsahu do 1 MD  | Do 4 kalendářních dní od nahlášení  |
| C  | Složité administrační zákroky v rozsahu do 2 MD  | Do 6 kalendářních dní od nahlášení  |

Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení.

Dostupnost infrastrukturních aplikací je patrná z následující tabulky:

|  |  |
| --- | --- |
| **Aplikace**  | **Dostupnost** |
| Active Directory  | 99% |
| DHCP  | 99% |
| DNS  | 99% |
| File servery  | 99% |
| Poštovní systém  | 99% |
| Firewall Cisco ASA | 99% |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

### Výstupy

Správně fungující a nakonfigurované systémy

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 7x24.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 2 MD měsíčně.

## PM-1 Proaktivní monitoring

### Popis služby

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

* administrace a správa dohledového systému:
* konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra,
* administrace dohledového centra,
* proaktivní a reaktivní monitoring jednotlivých služeb a komponent infrastruktury,
* pravidelné vyhodnocování naměřených hodnot a predikce možných problémů,
* zakládání incidentů a požadavků na základě naměřených metrik.

Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-3.

Při detekci potenciálně nebezpečné sledované hodnoty parametru (výpadek klíčových HW komponent a virtuálních serverů, atd.) Poskytovatel kontaktuje zástupce Objednatele telefonicky na pohotovostní linku.

Objednatel je povinen informovat prostřednictvím služky helpdesku (telefonicky i e-mailem).

### Vstupy

Informace z monitorovaných částí infrastruktury.

### SLA

Dostupnost této služby musí být minimálně 99 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Předání informací a zápis do systému Helpdesk o potencionálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru.  | Do 6 hodin od zjištění.  |

### Výstupy

Informace o potencionálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru (helpdesk, e-mail, telefonicky)

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-1 Provoz helpdeskového systému)

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách (čas menší než jedna minuta se zaokrouhluje nahoru – na jednu minutu) a vychází z časů, uvedených v helpdesku. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

𝑇𝑜𝑘 −𝑇𝑒𝑟𝑟

𝐷𝑚 = ∗ 100

𝑇𝑜𝑘

*D m* je měsíční dostupnost aplikace v %,

*T err* je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

*T ok* je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí čas, který je definován samostatně pro každou službu.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou nebo závažnou vadu.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury způsobená závadou, která vyžaduje součinnost třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

## BM-1 Bezpečnostní monitoring

### Popis služby

Pomocí bezpečnostního monitoringu bude Poskytovatel zajišťovat bezpečnostní monitoring infrastruktury a informačních systémů odpovídající požadavkům zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti (ZoKB) a splňující Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 *o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů*.

Jeho součástí je monitoring výskytu anomálií v provozu a vznik bezpečnostních incidentů.

Poskytovatel zajistí službu Emergency Response Teamu (CSIRT) registrovaného u Mezinárodní agentury TRUSTED INTRODUCER.

Bezpečnostním incidentem se rozumí narušení autentizační nebo autorizační funkce, neoprávněná modifikace služby nebo informací, záměrná aktivita na devalvaci dostupnosti nebo kvality služby.

### Vstupy

Informace z komponent určených pro bezpečnostní monitoring infrastruktury.

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Detekce anomálií provozu nebo bezpečnostního incidentu a předání informací | Do 15 minut od vzniku.  |
| Analýza anomálií provozu nebo bezpečnostního incidentu a předání informací | Do 30 minut od vzniku. |
| Reakce na vzniklou situaci a předání informací | Do 90 minut od vzniku. |
| Odstranění, vyřešení anomálie provozu nebo bezpečnostního incidentu a předání informací | Do 240 minut od vzniku. |

### Výstupy

Poskytovatel doručí jednou měsíčně souhrnnou zprávu o provozu a bezpečnostním stavu infrastruktury a informačních systémů objednatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Bezpečnostní monitoring bude poskytován po podpisu smlouvy a po instalaci prostředků určených pro tento monitoring. Monitoring bude poskytován v rozšířeném časovém pokrytí, tj. v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Služba detekce a analýzy bude poskytována v rozsahu 12 hodin x 7 dní v týdnu a v případě bezpečnostního incidentu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.