

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

Popis Plnění

I. ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ (SERVISNÍCH SLUŽEB)

1. Servisní podpora serverové farmy Citrix v místech plnění v režimu 24x7

- a. Zodpovědnost za chod virtuálních serverů, operačních systémů a aplikací spojených s provozem serverové farmy Citrix a komponent serverové farmy Citrix umístěných na virtuálních serverech.
- b. Zajištění automatického monitoringu prostředí Objednatele. Automatickým monitoringem řešení se rozumí systém, který bude sledovat stav celého řešení Citrix a v případě jeho nefunkčnosti nebo nefunkčnosti některých jeho důležitých komponent bude informovat Objednatele i Poskytovatele o problému a to formou SMS a e-mailu. Distribuční seznam kontaktů musí být odsouhlasen Objednatelem. Informační SMS a e-maily budou odesílány nezávislou cestou mimo síť Objednatele (např. ADSL, 3G atd.) tak, aby celé řešení bylo zcela nezávislé na funkci prostředí Objednatele a bylo dostupné i v případě výpadku infrastruktury.
- c. Monitoring kvality připojení koncových uživatelů pro účely identifikace místa vzniku závady a jejího odstranění.
- d. Odborná podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti hlášených požadavků (běžných závad, problémů, havárií, změn) do interního Helpdesk systému Poskytovatele.
- e. Provádění mimořádných odstávek serverové farmy Citrix viz čl. V. této Přílohy č. 1.

2. Správa serverové farmy Citrix v místech plnění v režimu 5x10

- a. Profylaktické činnosti:
 - i. Kontrola logů
 - ii. Kontrola výkonnosti
 - b. Centrálně řízení správa jednotlivého vzhledu koncových uživatelů včetně přístupů.
 - c. Návrh preventivních opatření a změn konfigurace s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu serverové farmy Citrix.
 - d. Pravidelná analýza celé farmy Citrix za účelem identifikace jejích problémů a předcházení závadám a haváriím. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení a aktualizaci komponent serverové farmy Citrix (1x za 4 měsíce). Výsledný dokument reportování stavu bude součástí akceptačního protokolu.
 - e. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců.
 - f. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku.
 - g. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli.
- Instalace opravných balíčků dle Objednatelem schválených návrhů a opatření.

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

- Poskytovatel provede proškolení pracovníků IT (zaměstnanců Objednatele) v sídle Objednatele na adrese Křížová 25, 225 08 Praha 5 a to 2x (slovy: dvakrát) ročně. Zápis o provedení školení bude součástí příslušného akceptačního protokolu.
- Služby správy serverové farmy Citrix dle čl. I. odst. 2 této Přílohy č. 1 jsou poskytovány v rámci paušální ceny Plnění v rozsahu do 16 (slovy: šestnácti) hodin měsíčně. V případě, kdy Objednatel nevyčerpá v daném kalendářním měsíci hodiny v rozsahu shora uvedeném, budou nevyčerpané hodiny převedeny do následujícího kalendářního měsíce, pouze však ve výši dvanáctinásobku měsíčního nároku Objednatele.

II. POPIS POŽADOVANÉHO SLA

- Poskytovatel se zavazuje dodržovat definovanou úroveň služeb pro řešení závad (problémů, incidentů):

Oblast	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
	Reakce do /Odstranění do	Reakce do/Odstranění do	Reakce do /Odstranění do
Požadovaná doba	1hod./4hod.	4hod./36hod.	8hod./100hod.

Reakční dobou se v tomto případě rozumí převzetí závady (incidentu), provedení úvodní analýzy závady a předání informací o důvodu závady a předpokládaném řešení Objednateli.

Pro účely dodržování výše uvedených parametrů reakční doby a doby odstranění závady (dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli nebo automatickou notificační zprávou z monitoringu Objednatele a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli) je dále uvedeno rozdělení závad do kategorií:

- za závady kategorie A budou považovány závady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání serverové farmy Citrix, k němuž je určeno;
- za závady kategorie B budou považovány závady způsobující provozní problémy, ale neznemožňující používání serverové farmy Citrix k určenému účelu a lze je dočasně řešit organizačním opatřením;
- za závady kategorie C budou považovány méně závažné závady, které nemají vliv na používání a využívání serverové farmy Citrix, k němuž je určeno.

Řešení může být prováděno jak na místě, tak vzdáleně, je-li k dispozici vzdálený přístup k serverům serverové farmy Citrix.

Není-li mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli nebo automatickou notificační zprávou z monitoringu Objednatele a v případě lhůty pro měření reakce bude ukončena v čase předání informací o důvodu závady a předpokládaném řešení Objednateli a v případě lhůty pro měření doby odstranění incidentu bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli. Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Poskytovatele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Poskytovatel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které nebyly jím způsobené (např. Poskytovatel čeká na doplnění relevantních informací k incidentu od Objednatele apod.). Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v systému Helpdesk Objednatele k danému incidentu.

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

Sankce za nedodržení lhůt jsou stanoveny v čl. V. Smlouvy.

III. Režim hlášení závad (problémů, incidentů)

Režim hlášení závad (problémů, incidentů) je následující:

- a. Hlášení závad bude zajištěno primárně pomocí Helpdesku Objednatele s nepřetržitým provozem 7x24. Poskytovatel zajistí aktivní propojení svého Helpdesku s Helpdeskem Objednatele.

V případě, že závadu zjistí dohledový systém Poskytovatele, je automaticky založen incident a jsou informováni pracovníci Objednatele, a to formou SMS a e-mailu.

Pro případ nedostupnosti Helpdesku budou závady hlášeny pomocí e-mailu nebo telefonu, a to na e-mailovou adresu Poskytovatele  a telefonní číslo Poskytovatele .

Hlášení závady náhradní metodou mohou využívat pouze pověřeni pracovníci IT Objednatele (viz tabulka).

- b. Registrace závady je Objednateli vždy potvrzena předáním čísla incidentu (nebo jiného adekvátního údaje, například PMR) během registrace závady primárně formou automatické notifikace v Helpdesku Objednatele, případně náhradní cestou telefonicky nebo e-mailem na Helpdesk Objednatele. Tímto okamžikem začíná Poskytovateli běžet doba pro odstranění závady (Repair/Fix Time).
- c. Po odstranění závady kontaktuje Helpdesk Poskytovatele pracovníky Objednatele, kteří provedou ověření funkčnosti a potvrdí odstranění závady. Tento okamžik (obnovení provozuschopnosti) je zaznamenán v Helpdesku a incident může být uzavřen. Uzavřením incidentu se považuje závada za odstraněnou a tímto okamžikem tedy přestává běžet doba pro odstranění závady (Repair/Fix Time).
- d. Poskytovatel se zavazuje odstranit závadu vždy podle kategorie incidentu od předání čísla incidentu (nebo jiného adekvátního údaje, například PMR) Objednateli.

Pracovníci IT Objednatele oprávněni hlásit závady náhradní metodou:

Jméno a příjmení	Telefon	Mobilní telefon	E-mail
Ing. Jan Boháč	+420257062993	+420728566709	jan.bohac@cssz.cz
Milan Zapletal	+420257062832	+420724032921	milan.zapletal@cssz.cz
Petr Potůček	+420257062784	+420603918728	petr.potucek@cssz.cz

IV. Zajištění přístupu ze strany Objednatele do prostor a prostředí Objednatele pro zajištění plnění dle Smlouvy.

Přístup do prostor a prostředí Objednatele zajistí Objednatel na základě písemného seznamu pracovníků Poskytovatele dodaného ze strany Poskytovatele.

Pracovníkům Poskytovatele uvedeným v dodaném písemném seznamu bude vydána čipová karta s uživatelským certifikátem, která umožňuje vstup do prostor Objednatele a přístup do prostředí Objednatele (serverová farma Citrix). Pracovníci Poskytovatele jsou povinni seznámit se s pravidly užívání čipových karet Objednatele a tato pravidla dodržovat.

Vzdálený přístup

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

Vzdálený přístup je zajištěn pomocí přímého přístupu přes webové rozhraní Citrix NetScaler. V případě nedostupnosti webového rozhraní Citrix NetScaler je Poskytovateli zajištěn přístup přes VPN Objednatele.

V. Odstávky serverové farmy Citrix

1. Servisní okna

Poskytovatel musí provádět plánované úpravy na serverové farmě Citrix v níže definovaných servisních oknech, a to vždy po předchozím informování Objednatele. Všechny plánované úpravy budou nahlášeny alespoň 3 (slovy: tři) pracovní dny předem.

Systém	Čas
Citrix Netscaler - networking	víkend 0:00-24:00
Citrix XenApp – virtualizace	víkend 0:00-24:00
AppSense Application Manager	každý den

2. Oznámení a schvalování odstávek

- a. Je možné dočasně vyřadit serverovou farmu Citrix z provozu, popř. provoz podstatným způsobem omezit také v době mimo servisní okna dle odst. 1. tohoto článku Přílohy č. 1. Odstávky se budou provádět vždy po předchozím schválení Objednatelem, přičemž časy pro oznamování odstávek Poskyvatele a jejich schvalování Objednatelem jsou uvedeny v tabulce níže. Tyto doby a lhůty se nepoužijí v případě havárií; v těchto případech je Poskytovatel povinen Objednatele o odstávce informovat.
- b. Za schvalovací proces je zodpovědný Objednatel.

Délka trvání odstávky	Předstih oznámení odstávky	Schvaluje	Garantovaný čas pro schvalovací proces
Do 1 hod.	2 pracovní dny předem	Objednatel	1 pracovní den
Do 2 hod.	3 pracovní dny předem	Objednatel	1 pracovní den
Nad 2 hodiny	5 pracovních dní předem	Objednatel	3 pracovní dny