

DODATEK ČÍSLO 1 SMLOUVY Č. 2010/01/001 O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. **Objednatel:** Dopravní podnik města Liberce, a.s.
Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III
Zastoupený: Ing. Jiří Veselka, ředitel společnosti
IČ: 47311975
DIČ: CZ47311975
Bank. spojení: 4306461/0100 Komerční banka, a.s.
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 372
(dále jen *Objednatel*)
2. **Poskytovatel:** Liberecká IS, a.s.,
Jablonecká 41, 460 01 Liberec I
Zastoupený : Ing. Jaroslav Bureš, ředitel
IČ: 25450131
DIČ: CZ254501 31
Bank. spojení: 27-8076350257/0100 Komerční banka, a.s. pobočka Liberec
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddíl B, vložce 1429
(dále jen *Poskytovatel*)

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Tímto dodatkem se mění příloha číslo 1 a příloha číslo 2 smlouvy.

II. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY

Beze změny.

III. TERMÍN ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Beze změny.

IV. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

Beze změny.

V. SPOLUPRÁCE ZE STRANY OBJEDNATELE

Beze změny.

VI. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Beze změny.

VII. SMLUVNÍ POKUTY

Beze změny.

VIII. ODPOVĚDNÉ OSOBY A ZPŮSOBY KOMUNIKACE

Beze změn.

IX. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU, SANKCE

Beze změny.

X. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

Beze změny.

XI. DŮVĚRNÉ INFORMACE

Beze změny.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Beze změny.
2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Liberci dne 1.7.2010

za *Objednatele*

Ing. Jiří Veselka
ředitel společnosti

za *Poskytovatele*

Ing. Jaroslav Bureš
ředitel

Dopravní podnik města
Liberce, a.s. - *právní odd.*
Liberec III, Mrštíkova 3
IČ: 473 11 975, DIČ: CZ47311975

Liberecká IS, a.s.
Jablonecká 41
460 01 LIBEREC 5
IČO 25450131, DIČ CZ25450131

Dodatkem číslo 1 smlouvy číslo 2010/01/001 se mění

Příloha č.1 – Definice poskytovaných služeb

1. OBECNÁ DEFINICE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Správa a údržba informačních a komunikačních technologií (dále také ICT) se skládá z profylaktické činnosti na definovaných prvcích ICT *Objednatele* a z řešení uživatelských požadavků. K hlášení a evidenci uživatelských požadavků bude použito institutu hlášení požadavků na „Centrální HelpDesk“. Tento způsob umožňuje zadávání požadavků přímo pomocí tenkého klienta, či v případě nedostupnosti elektronickou poštou či telefonicky.

2. CENTRÁLNÍ HELPDESK

2.1. SERVISNÍ POŽADAVKY

Servisní požadavky jsou předávány uživatelem na Centrální HelpDesk Poskytovatele (dále také CHD):

- Prostřednictvím WWW aplikace HelpDesk *Poskytovatele*. Přesná adresa pro přístup k aplikaci je <http://helpdesk.liberec.cz/>.
- Zadávání elektronickou poštou – pro elektronickou poštu je stanovena jednotná elektronická adresa HelpDesk@liberec.cz. Takto zadané požadavky mají vždy nastavenou prioritu nízká.
- Telefonicky – kontakt na CHD – 485 243 555
- Telefonicky – kontakt přímo na pracovníka *Poskytovatele* – 485 344 131.

2.2. ZMĚNOVÉ POŽADAVKY

Změnové požadavky jsou *Poskytovateli* předávány:

- V papírové podobě – již jako oficiální objednávka požadovaných prací s veškerými náležitostmi dle legislativy a vnitřních předpisů *Objednatele*.
- Elektronickou poštou – jako prvotní požadavek. Takto zadaný požadavek je řešen pro potřeby vytvoření objednávky prací či zařízení.

3. SEZNAM POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

V rámci správy a údržby ICT *Objednateli*

- Správa, údržba a uživatelská podpora SW i HW pracovních stanic včetně periférií
- Správa a údržba serverů.
- Správa a údržba aktivních prvků.
- Správa a údržba SW.
- Připojení k veřejné síti Internet včetně firewallu.
- Poskytnutí schránek elektronické pošty
- Pohotovostní servis pro případ kritické závady 24/7 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu).
- Zálohování a archivace dat.
- Poskytnutí systému pro zadávání požadavků.

3.1. SPRÁVA A ÚDRŽBA AKTIVNÍCH PRVKŮ

Běžná správa aktivních prvků bude zajištěna vzdáleným monitoringem a správou s využitím stálého vysokorychlostního připojení. Aktivní prvky jsou zahrnuty do on-line monitoringu a pohotovostního servisu 24/7.

V případě nestandardních řešení, či fatálního výpadku zařízení je *Poskytovatel* ve smluvním stavu se specializovaným subdodavatelem, který garantuje okamžitou odbornou pomoc a možnost okamžité zápušky náhradního zařízení, pokud není zrovna k dispozici v záložním depositu *Poskytovatele*.

3.2. PŘIPOJENÍ K VEŘEJNÉ SÍTI INTERNET

Konektivita k internetu bude poskytována v kapacitě 10 Mb/s s agregací 1:10 po optické trase od rozhraní poskytovatele internetu až do informačního systému *Objednatele*.

Ochrana proti škodlivým kódům a nevyžádaným zprávám, stejně tak jako zabezpečení proti průniku z veřejné sítě Internet bude zajištěna na technologiích *Poskytovatele*. Jedná se o dvouúrovňové zabezpečení HW firewallem technologie CISCO a SW firewallem technologie Kerio Winroute Firewall s antivirovou ochranou McAfee.

3.3. POSKYTNUTÍ SCHRÁNEK ELKETRONICKÉ POŠTY

E-mailové služby s podporou práce ve skupině (sdílení kalendářů, kontaktů apod.) bude realizováno na technologii Kerio Mail Server s ochranou proti nevyžádané poště a proti škodlivým kódům, která je ve vlastnictví a správě *Poskytovatele*.

3.4. ZÁLOHOVÁNÍ A ARCHIVACE DAT

Zálohování se řídí zvláštním předpisem, který je přílohou č. 3 této smlouvy.

4. UŽIVATELSKÁ PODPORA

Obecně bude uživatelská podpora zajištěna specializovaným pracovištěm *Poskytovatele*, tzv. „Centrálním Helpdeskem“. Pro zvýšení dostupnosti uživatelské podpory bude v lokalitě „Mrštíkova 3“ fyzicky přítomen pracovník *Poskytovatele*.

Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin. Mimo tuto pracovní dobu *Poskytovatele* je k dispozici pohotovostní služba *Objednatele*, která řeší fatální výpadky prvků IS, které nesou odkladu.

Pravidla komunikace uživatelské podpory jsou:

- Veškerá komunikace probíhá výhradně v českém jazyce.
- Všechny požadavky uživatele jsou předávány jednoznačným procesem Centrálního Helpdesku.
- V evidenci požadavků Centrálního HelpDesku je veden úplný seznam všech požadavků na služby a životní cyklus, včetně časových záznamů. Tato evidence poskytuje všechny potřebné informace pro tvorbu výkazů plnění úrovně služeb.

5. DEFINICE KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytovatel garantuje provoz informačního systému 24/7 (24 hodin denně / 7 dní v týdnu) s výjimkou předem ohlášených servisních zásahů na klíčových prvcích informačního systému, které budou hlášeny *Objednateli* minimálně 5 pracovních dní před jejich započítáním. Přitom provedení a rozsah případného výpadku musí být ze strany *Objednatele* schválen.

Požadavky *Objednatele* budou tříděny do tří priorit, dle závažnosti dopadu na provoz informačního systému a zajištění primární činnosti uživatele. Uvedené časy v rámci pracovní doby *Objednatele*:

- **Vysoká** – Požadavek na odstranění problému, který má zásadní dopad na možnost

výkonu pracovních povinností uživatele. Uživatel nemá možnost náhradního řešení.

- **Střední** – Požadavek na odstranění problému, pokud je možnost náhradního řešení pro zajištění pracovních povinností uživatele.
- **Nízká** – Požadavek, který přímo neovlivňuje schopnost plnění pracovních povinností uživatele, ale zvyšuje komfort jeho práce.

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]	Dostupnost [%]
Nízká	4	24	48	90
Střední	2	4	8	96
Vysoká	1	2	4	98

Legenda jednotlivých položek:

- **Priorita** – název priority.
- **Doba přijetí** – čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk).
- **Doba reakce** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek *Poskytovatelem*. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku.
- **Doba zásahu** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi *Poskytovatelem* a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody *Poskytovatele* a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou *Poskytovatele*. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby zásahu požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Doba vyřešení** – počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody *Poskytovatele* a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou *Poskytovatele*. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby vyřešení požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Dostupnost** – v případě, že službou je zajištění datového toku je kvalita posuzována podle dostupnosti, tedy doby z daného období, kdy je umožněn bezchybný tok dat.
- **Hodina** – časová jednotka vztahovaná k definované uživatelské podpoře v kapitole č.4 této přílohy.

V Liberci dne: 1. 4. 2010

Za Objednatele:

Ing. Jiří Veselka
ředitel společnosti

Za Poskytovatele:

Ing. Jaroslav Bureš
ředitel

6.

Dopravní podnik města
Liberce, a.s. - právní odd.
Liberec III, Mrštíkova 3
IČ: 473 11 975, DIČ: CZ47311975

Liberecká IS, a.s.
Jablonecká 41
460 01 LIBEREC 5
IČO 25450131, DIČ CZ25450131