

## Technická a servisní specifikace služeb

### Definice servisní podpory Poskytování servisních služeb při správě proxy soustavy

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba / modul:	<b>Správa proxy soustavy</b>	Označení:	<b>Dz4 - 5x12</b>
-----------------	------------------------------	-----------	-------------------

#### Cíl služby

Poskytování servisních služeb v režimu Dz4 - 5 x 12 (v pracovní dny od 06:00 hod do 18:00 hod.) při správě proxy soustavy MF a GŘ v období od 1. srpen do 31. prosinec 2016 – vyjma podpory HW, na kterém proxy soustava běží (z důvodu jeho zastaralosti).

#### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika - Ministerstvo financí</b>			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz	
	Václav Kramář	257 044 478	vaclav.kramar@mfcz.cz	
	Bronislav András	257 044 090	bronislav.andrasi@mfcz.cz	
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)	Bronislav András	257 044 090	bronislav.andrasi@mfcz.cz	
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax
	www.mfcz.cz	257 043 666	dispecink@mfcz.cz	

#### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	<a href="http://www.anezt.com/servicedesk">www.anezt.com/servicedesk</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anezt.com">servicedesk@anezt.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Ladislav Herynek	547-100-270	<a href="mailto:ladislav.herynek@anezt.com">ladislav.herynek@anezt.com</a>	724-427-270	

#### Parametry služby

Provozní doba:	<b>5x12 (5 pracovních dnů v týdnu, 12 hodin denně)</b>	Dz4 - 5x12 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 12 hodin denně, v době od 6:00 do 18:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do 4 hod. po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku
Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	<b>do 4 hodin</b>	

#### O službu lze požádat

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	<a href="https://www.anezt.com/servicedesk">https://www.anezt.com/servicedesk</a>	nebo	Elektronicky (e-mail):	<a href="mailto:servicedesk@anezt.com">servicedesk@anezt.com</a>
Telefonicky (zelená linka):	<b>+420 800 156 137</b>	nebo	Telefonicky (mobil):	<b>+420 724 427 999</b>
Faxem (zelená linka):	<b>+420 800 156 138</b>	nebo	Faxem:	<b>+420 271 100 101</b>

#### Plánovaná přerušeni

Žádná přerušeni nejsou plánována.

<b>Limity pracovní zátěže</b>	
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	<b>15</b>
<b>Odpovědnost Zákazníka</b>	
<p>Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.</p> <p>Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením a systémům prostřednictvím zabezpečeného připojení.</p> <p>Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele.</p> <p>Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.</p>	
<b>Odpovědnost Poskytovatele</b>	
<p>Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.</p>	
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>	
<p>Žádné výjimky nejsou stanoveny.</p>	
<b>Popis a způsob provedení služby</b>	
<p>Službu Správa proxy soustavy bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem, případně na pracovištích Zákazníka dle charakteru a povahy zásahu.</p> <p>Služba je poskytována automaticky nebo na vyžádání, v rámci služby budou poskytovány tyto činnosti, resp. následující podpora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Odstraňování SW závad na proxy soustavě ve lhůtách definovaných v části „Parametry služby“.</li> <li>• Spolupráce při řešení vadného HW.</li> <li>• Řešení problémů s průchodností aplikací používaných v resortu MF přes proxy soustavu.</li> <li>• Aktualizace ACL pro řízení přístupových práv.</li> <li>• Nastavení nových ACL dle požadavků Zadavatele.</li> <li>• Úprava politik pro filtrování obsahu.</li> <li>• Úprava reportovacích a monitorovacích nástrojů.</li> <li>• Sledování systémových a aplikačních logů.</li> <li>• Aktualizace komponent proxy soustavy v rozsahu minimálně jednou ročně (Squid, Symantec Scan Engine a další).</li> <li>• Telefonická, písemná či místní podpora zákazníků při řešení jakéhokoliv problému se systémem proxy soustavy</li> <li>• Řešení požadavků na změny konfigurace (menšího rozsahu, větší změny jsou řešeny projektově řízenou aktivitou)</li> <li>• Poskytování odborných konzultací certifikovanými technologickými specialisty uchazeče.</li> <li>• Možnost otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu</li> <li>• Nepřetržitý přístup Zadavatele k nástroji Service Desk pro hlášení závad (7x24)</li> <li>• Možnost on –line sledování stavu požadavku na servisní podporu (zákazník má v každém okamžiku naprostou kontrolu nad stavem řešení svého požadavku)</li> <li>• Přístup na hot –line technické podpory</li> </ul> <p>Veškeré činnosti při poskytování služby Správa proxy soustavy jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.</p>	
<b>Plnění SLA</b>	
<p>O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran.</p>	
<b>Řízení změn SLA</b>	
<p>O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.</p>	

## Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT®

Odpovědní pracovníci zákazníka jsou oprávněni požadovat technickou podporu u společnosti ANECT při řešení změn ve svém IS. ANECT zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.

*Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.*

1. Odpovědní pracovníci zákazníka zadávají požadavky na technickou podporu pomocí internetu na <https://servicedesk.anect.com> nebo emailem na adrese [servicedesk@anect.com](mailto:servicedesk@anect.com). V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle +420 800 156 137 nebo +420 724 427 999, případně pro slovenské zákazníky +421 904 707 100 vždy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením emailem. V případě nedostupnosti systému ServiceDesk ANECT lze použít faxový formulář **”Požadavek na technickou podporu”**, který odpovědný pracovník zákazníka po vyplnění všech povinných položek odešle na číslo faxu +420 800 156 138 nebo +420 271 100 101. Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku založení požadavku v systému ServiceDesk ANECT, nebo od okamžiku odeslání požadavku na technickou podporu faxem. O změnách telefonních nebo faxových čísel bude ANECT zákazníka neprodleně písemně informovat.
2. Uživatelský přístup do systému ServiceDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům zákazníka na základě písemného požadavku předaného společnosti ANECT. Změny uživatelů systému ServiceDesk a jejich účtů provádí ANECT pouze na základě písemného požadavku zákazníka. Z důvodu bezpečnosti není možné pro tyto účely používat nezabezpečenou elektronickou komunikaci (e-mail).
3. Dispečer technické podpory ANECT přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
4. Dispečer technické podpory ANECT, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, oznámí po převzetí požadavku na technickou podporu odpovědnému pracovníkovi, který jej zadal čas, kdy bude požadavek řešen a jméno řešitele – pracovníka technické podpory ANECT.
5. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Podmínkou je platná dohoda o vzdáleném přístupu pracovníků TP ANECT do IS zákazníka. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
6. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik ANECT) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (silové napájení, okolní teplotu, vlhkost a prašnost, umístění a fyzický přístup k zařízení). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení, bude zásah evidován jako „mimořádný“ a bude o něm proveden záznam do **“Protokolu technické podpory”**. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
7. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před a po vyřešení požadavku jej označí jako „mimořádný“ a provede o něm zápis do **“Protokolu technické podpory”**. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
8. V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do **“Protokolu technické podpory”**. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
9. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu zákazníka o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou do tiketu v ServiceDesk ANECT řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket označen v ServiceDesk ANECT jako „Vyřešený“. Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.
10. Originál **“Protokolu technické podpory”** si ponechá ANECT, odpovědný pracovník zákazníka obdrží jeho kopii.

11. Po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře nebude zákazník bez vědomí ANECT samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. ANECT neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení zákazníkem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
12. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.
13. K odstranění závady je ANECT oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užité vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. ANECT je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 60 dnů po odstranění závady.
14. V případě, že ANECT poskytuje zákazníkovi službu Dohled sítě, operátor Dohledového centra ANECT monitoruje provoz informačního systému zákazníka. Pokud zjistí závadu nebo mezní stav IS nejprve provede primární lokalizaci závady a následně informuje pověřenou kontaktní osobu na straně zákazníka o zjištěné závadě a doporučeném způsobu řešení. Pokud se jedná o závadu v části sítě, pro kterou zajišťuje společnost ANECT technickou podporu, pak operátor založí požadavek na technickou podporu v systému ServiceDesk ANECT a aktivně se podílí na jeho řešení.
15. ANECT garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do IS zákazníka, budou tento přístup využívat pouze oprávnění pracovníci ANECT. Zákazník zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy pracovníků ANECT na svých zařízeních.

## Přílohy - Protokoly technické podpory

### Požadavek na technickou podporu

Telefon: +420 800 156 137  
+420 724 427 999  
+421 904 707 100

Fax: +420 800 156 138  
+420 271 100 101

<b>PRIORITA</b> (nehodící se škrtněte): VYSOKÁ / NÍZKÁ	<b>ČÍSLO POŽADAVKU</b> (vyplní ANECT):
<b>ZÁKAZNÍK:</b>	
<b>NAHLÁSIL:</b>	<b>PODPIS:</b>
<b>NAHLÁŠENO</b> (datum, čas):	<b>POŽADOVÁNO ŘEŠIT</b> (datum, čas) *:
<b>KONTAKTNÍ OSOBA / TELEFON:</b>	<b>MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ</b> (systému):
<b>VADNÉ ZAŘÍZENÍ ( HW/SW) * :</b>	
<b>PODROBNÝ POPIS POŽADAVKU:</b>	

\*) vyplnění položky není povinné

# Protokol technické podpory

ČÍSLO PROTOKOLU (vyplní ANECT):		
ZÁKAZNÍK:	ZAKÁZKA:	
<b>Požadavek na technickou podporu</b>		
NAHLÁSIL:		
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas):	
KONTAKTNÍ OSOBA:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ:	
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HOSTNAME):		
POPIS POŽADAVKU:		
<b>Popis poskytnuté technické podpory</b>		
JMÉNO ŘEŠITELE:		PROVEDENÉ ÚKONY:
ODJEZD Z FIRMY:	PŘÍJEZD NA MÍSTO:	1. Kontrola provozních podmínek <input type="checkbox"/>
		2. Test funkčnosti systému <input type="checkbox"/>
POPIS ŘEŠENÍ:		
POZNÁMKA:		
ODINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ ( P/N) :		S/N:
NAINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ (P/N) :		S/N:
VYŘEŠENO (datum, čas):		CELKEM ODPRACOVANÉ HODINY:
<b>Hodnocení zákazníka</b> – Jsem spokojený s postupem řešení mého požadavku - <input type="checkbox"/> bodovací škála nabývá hodnot 1-6 (9 a 0 se nezapočítává) 6 - rozhodně souhlasím, 5 - souhlasím, 4 - spíše souhlasím, 3 - spíše nesouhlasím, 2 - nesouhlasím, 1 - rozhodně nesouhlasím, 9 - nemohu posoudit, 0 - není součástí řešení / nevím		
<b>Komentář k hodnocení :</b>		
ZA ZÁKAZNÍKA (jméno):		ZA ANECT a.s. (jméno):
PODPIS:		PODPIS:
RAZÍTKO:		RAZÍTKO: