



**INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM**



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



S V I T A V Y

Servisní smlouva (SLA) Technologické centrum ORP Svitavy včetně elektronické spisové služby ve správním obvodu ORP

SERVISNÍ SMLOUVA (SLA) č: 20120702-114

Objednatelem označena číslem: 426/2012

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako obchodněprávní po dohodě podle § 262 a § 269 odst. 2 obchodního zákoníku - zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Zhotovitel:

Obchodní firma:

Zápis v rejstříku:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Bankovní spojení:

Statutární orgán:

OR-CZ spol. s r.o.

C 4090 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové

Brněnská 19, 571 01 Moravská Třebová

48168921

CZ48168921

KB M. Třebová, č.ú.: 9131560287/0100

Ing. Václav Mačát, jednatel

(dále jen „Zhotovitel“)

a

Objednatel:

Název:

Sídlo:

Datová schránka Města Svitavy ID:

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Statutární orgán:

(dále jen „Objednatel“)

Město Svitavy

T.G.Masaryka 5/35, 558 02 Svitavy

6jrbphg - schránka je typu **OVM** (Orgán veřejné moci).

00277444

CZ00277444

Komerční banka a.s., číslo účtu: 9005-520591 / 0100

Mgr. David Šimek, starosta města

tuto smlouvu:

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1. Objednatel vlastní Technologické centrum ORP (dále jen "TC") dodané Zhotovitelem na základě Smlouvy o dílo uzavřené stejného dne jako tato servisní smlouva.
- 1.2. Za účelem rozšíření podpory provozuschopnosti TC a uspokojení servisních potřeb Objednatele spojených s provozem TC se strany rozhodly uzavřít tento smluvní vztah o poskytování služeb.
- 1.3. Předmětem této smlouvy je úprava věcné i procesní stránky vztahu, v jehož rámci bude Zhotovitel pro Objednatele zajišťovat provoz technologického centra v rozsahu dle Přílohy č. 3a, a kterým je založeno oprávnění Objednatele stanoveným způsobem předložit Zhotoviteli požadavek z oblasti

Servisní smlouva (SLA) Technologické centrum ORP Svitavy včetně elektronické spisové služby ve správním obvodu ORP*

TC a tomu korespondující povinnost Zhotovitele na tento požadavek adekvátním a sjednaným postupem reagovat.

- 1.4. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně orientační klasifikace problémů jsou uvedena v příloze č. 1a této smlouvy. Bližší specifikace a rozsah plnění je uveden v přílohách č. 2a a 3a.

2. Doba plnění

- 2.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti nabývá dnem podpisu Předávacího protokolu dle Smlouvy o dílo uzavřené Zhotovitelem a Objednatelem stejného dne jako tato smlouva.
- 2.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Kterákoliv strana je tuto smlouvu oprávněna vypovědět nejdříve ke konci pátého roku od účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě, že kterákoliv strana vypoví tuto smlouvu tak, že by smlouva skončila před uplynutím pátého roku od účinnosti této smlouvy, skončí výpovědní lhůta až uplynutím pátého roku od účinnosti této smlouvy.
- 2.3. Ze strany Zhotovitele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinnosti platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
- 2.4. Ze strany Objednatele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinností dle této smlouvy, nebo v případě, že Zhotovitel ani po Objednatelově dodatečné výzvě k nápravě bude tuto smlouvu porušovat nepodstatným způsobem, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
- 2.5. Tato smlouva se ruší v případě, že Objednatel odstoupí od Smlouvy o dílo popsané v bodě 1.1. této smlouvy, a to ke dni odstoupení Objednatele od Smlouvy o dílo.

3. Cena plnění a způsob úhrady

- 3.1. Cena za služby poskytované dle této smlouvy činí **8.872,- Kč** (slovy: osm tisíc osm set sedmdesát dva korun českých) bez DPH měsíčně.
V dohodnuté ceně jsou započítány veškeré náklady, které souvisejí s poskytováním služeb dle této smlouvy.
- 3.2. Smluvnou cenu zaplatí Objednatel oproti daňovému dokladu Zhotovitele, vystavenému vždy k poslednímu dni v měsíci se splatností čtrnácti (14) dnů ode dne doručení Objednateli.
- 3.3. K ceně za služby dohodnuté v této smlouvě bude připočtena sazba DPH ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

4. Smluvní podmínky

- 4.1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované Zhotovitelem pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v příloze č. 1a této smlouvy, včetně orientační klasifikace problémů.
- 4.2. Objednatel je povinen zajistit:
- a) dálkový přístup ke všem částem TC. Dálkový přístup bude zajištěn pomocí bezpečné VPN, založené na standardním protokolu IPsec. Minimální rychlost připojení bude 256/256 kbit/s.
 - b) na požádání vstup osobě pověřené Zhotovitelem k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Objednatele, které v souhrnu tvoří místo plnění

Servisní smlouva (SLA) Technologické centrum ORP Svitavy včetně elektronické spisové služby ve správním obvodu ORP"

- c) přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 1a této smlouvy
 - d) poskytnutí řádné součinnosti Zhotoviteli při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku.
- 4.3. Zhotovitel je povinen:
- a) zajistit pohotovost personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy
 - b) zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy
 - c) provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí
 - d) dodržovat předpisy pro BOZP při výkonu plnění v sídle Objednatele
 - e) zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Objednatele.

5. Záruky

- 5.1. Zhotovitel zaručuje Objednateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků Objednatele a řídit se pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Zhotovitel povinen Objednatele na nevhodnost těchto pokynů písemně upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude Objednatel trvat i přes toto písemné upozornění.
- 5.2. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.

6. Sankce a smluvní pokuty

- 6.1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
- a) v případě prodlení Objednatele s úhradou dlužné částky se Objednatel zavazuje hradit zákonný úrok z prodlení;
 - b) v případě, že Zhotovitel bude v prodlení s dodržáním garantované reakční doby dle přílohy č. 1a, sjednává se smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení v případě kritického nebo podstatného požadavku (viz. příloha č. 1a), a nebo ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení v případě ostatního požadavku.
 - c) v případě porušení jiné povinnosti Zhotovitele stanovené touto smlouvou, na kterou není shora sjednána zvláštní smluvní pokuta, se sjednává smluvní pokuta ve výši 200,- Kč za každé porušení a každý den prodlení.
- 6.2. Nárok na smluvní pokutu nevylučuje právo oprávněné strany požadovat v plné výši náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

7. Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

- 7.1. Zhotovitel se zavazuje, že zachová povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přišel do styku při plnění této smlouvy, zejména o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách.
- 7.2. Zhotovitel se rovněž zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou u Objednatele zcizovat a zpřístupňovat informace o jeho činnosti, systému řízení a kontroly. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy. Zaměstnanci Zhotovitele nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.

Servisní smlouva (SLA) Technologické centrum ORP Svitavy včetně elektronické spisové služby ve správním obvodu ORP

- Zhotovitel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy.
- 7.3. Zhotovitel ani jeho zaměstnanci, či subdodavatelé nebudou bez vědomí a souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu této smlouvy.
- 7.4. Zhotovitel a jeho zaměstnanci byli seznámeni s tím, že při výkonu předmětu plnění této smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb. nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
- 7.5. Zhotovitel seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
- 7.6. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto bodě a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Zhotovitele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně právních předpisů, aniž by to Zhotovitelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
- 7.7. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací z důvodů na straně Zhotovitele, může Objednatel požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000,- Kč. Tím není dotčeno právo Objednatele požadovat v plné výši náhradu škody způsobené porušením povinnosti Zhotovitele.
- 7.8. Zhotovitel se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této smlouvy.

8. Závěrečná ujednání

- 8.1. V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí obchodním zákoníkem v platném znění, vedle obecných ustanovení zejména ust. § 536 a násl.
- 8.2. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 8.3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
- 8.4. Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.
- 8.5. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
Příloha č.1a – HelpDesk - Pravidla komunikace
Příloha č.2a – Definice předmětu poskytovaných služeb
Příloha č.3a – Rozsah poskytovaných služeb
- 8.6. Objednatel prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.
- 8.7. Doložka dle § 41 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., ve znění pozd. předpisů:
Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Svitavy dne 27.8.2012 – usnesení Rady města Svitavy č. 25.

Servisní smlouva (SLA) Technologické centrum ORP Svitavy včetně elektronické spisové služby ve správním obvodu ORP

Ve Svitavách dne



Mgr. David Šimek
starosta města Svitavy

V Moravské Třebové dne

14.9.2012

OR-CZ spol. s r.o.

Brněnská 19
Moravská Třebová
571 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921
WWW.OCZ.CZ

Ing. Václav Mačát, jednatel

Příloha č. 1a
HelpDesk – pravidla komunikace
1. Pravidla komunikace:

HelpDesk je jednou z oblastí klientské zóny na www.orcz.cz, která vyžaduje pro vstup zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo oznámí Zhotovitel Objednateli do jednoho pracovního dne od nabytí účinnosti smlouvy o službách. Součástí oznámení bude i uživatelský návod pro používání aplikace.

- a) **Proces zpracování požadavku** je aktivován doručení zprávy (požadavku) Objednatele do sféry Zhotovitele. Tato skutečnost je Objednateli potvrzena zaslou zprávu „Požadavek zaevidován“. Od okamžiku doručení zprávy Zhotoviteli se aktivuje proces zpracování obsahu zprávy řešitelem, což je oznámeno Objednateli zaslou zprávu „Požadavek přidělen řešiteli“. Řešitel zahájí nejpozději do uplynutí sjednané reakční doby řešení požadavku a informuje o tom Objednatele. Ukončení procesu je oznámeno Objednateli zaslou zprávu „Řešení požadavku ukončeno“.
- b) **Přístup Objednatele** pro podání zprávy prostřednictvím webového rozhraní **není časově omezen**, tzn. požadavky lze zakládat 24 hodin denně.
- c) **Účinky doručení zprávy** zde popsané nastanou, dojde-li zpráva v **pracovní dny od 6:00 do 18:00**, není-li stanoveno jinak. Pokud dojde zpráva **mimo tento časový úsek, v době pracovního volna, klidu nebo státem stanovených svátků**, tak se reakční doba a účinky doručení zprávy počítají od 6:00 následujícího pracovního dne.

2. Kontaktní osoby:

a) strana Zhotovitele

Činnost	Kontakt	Činnost
Hlavní garant	Ing. Alois Kašpárek tel: 603 583 684 e-mail: a.kasperek@orc.cz	Řízení a koordinace činnosti
Osoby s oprávněním administrátor	Ing. Jaromír Vacek tel: 731 151 775 e-mail: j.vacek@orc.cz Ing. Vladimír Raška tel: 603 573 295 e-mail: v.raska@orc.cz	Provádění administrátorských činností
Příjem zprávy, registrace servisních požadavků	Mail: helpdesk@orc.cz http: helpdesk.orcz.cz Tel. HelpDesk: 461 361 111 Pohotovostní mobil: O2: +420 602 548 469 T-Mobile: +420 731 401 403	Proces přijetí zprávy následovaný procesem zpracování řešitelem

b) strana Objednatele

Činnost	Kontakt	Činnost
Kontaktní osoba	Ing. Libor Dynka Mail: dynka@svitavy.cz Tel: 461 550 432 Mob: 724 325 324	Řízení a koordinace činnosti
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Ryšánek Mail: rysanek@svitavy.cz Tel: 461 550 436 Mob: 731 681 157	Řízení a koordinace činnosti

Servisní smlouva (SLA) Technologické centrum ORP Svitavy včetně elektronické spisové služby ve správním obvodu ORP

Vznikne-li Objednateli potřeba změnit nebo přidat další kontaktní osobu, Objednatel je povinen tuto změnu oznámit zhotoviteli písemně nebo elektronicky (e-mailem) na uvedené kontakty.

3. Klasifikace problémů výlučně způsobených vadami systému a zařízení zahrnutých pod tuto servisní smlouvu

Klasifikace požadavku a garantovaná reakční doba:

Kategorie požadavku	Popis	TTR	TTF
Vada kategorie A - kritický požadavek	Znamená vážnou vadu s nejvyšší prioritou, která má kritický dopad na funkčnost provozovaného díla, což znamená, že znemožňuje užívání díla nebo jeho hlavních částí a nelze ji řešit náhradním opatřením	2H	8H
Vada kategorie B - podstatný požadavek	Znamená vážnou vadu, blokující důležité části aplikace, existuje však náhradní řešení této vady. Jedná se o odstranitelnou vadu, která vznikne při užívání a provozu TC, umožňuje však provoz. Takovou vadu lze dočasně řešit organizačním opatřením.	8H	24H
Vada kategorie C - ostatní požadavek	Ostatní vady	48H	48H

Pracovníci Objednatele v požadavku na řešení problému **uvedou co nejpřesnější popis závady**, který by měl odrážet stupeň důležitosti požadavku dle výše uvedených variant.

V případě vady kategorie A a B Zhotovitel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Objednatele o stavu řešení vady až do jejího odstranění

Proces zpracování požadavku a popis jeho stavů je definován v aplikaci HelpDesk.

4. Terminologie

Kontaktní místo – kontaktní místo, na kterém jsou ohlašovány požadavky.

TTR - Doba převzetí požadavku – Metrika definující čas mezi okamžikem nahlášení a potvrzením přijetí oprávněného požadavku

Doba zahájení řešení - Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku do okamžiku, kdy se řešitel spojí telefonicky nebo emailem se Objednatelem nebo se vzdáleně připojí k systému Objednatele a zahájí řešení.

TTF - Doba vyřešení – doba, ve které Zhotovitel vyřeší požadavek Objednatele nebo vyřeší problém, který vznikne při zajišťování provozu. Tato doba se počítá od okamžiku nahlášení vady nebo od okamžiku detekce vady monitorovacím systémem.

Příloha č. 2a

Definice předmětu poskytovaných služeb

1. Outsourcing správy informačního systému

- 1.1. Objednatel uzavírá se Zhotovitelem tento dílčí smluvní vztah o výkonu služeb za účelem zajištění provozuschopnosti TC
- 1.2. Tyto služby pokrývají určitou část pracovních výkonů, které souvisejí s vlastním chodem výpočetních systémů (tj. technického vybavení, komunikace, základního programového vybavení atd.) jejich údržbou a rozvojem. Bližší specifikace a rozsah je uveden v článku 2. této přílohy
- 1.3. Součástí služby je také poskytování helpdeskových služeb pro definované aplikace – vždy v návaznosti technickou podporu dodavatele příslušné aplikace.

2. Bezpečnost a evidence

- 2.1. Zhotovitel je povinen vést přesnou evidenci software a jeho verzí umístěném na zařízeních a průběžně sledovat dostupnost bezpečnostních aktualizací tam, kde jsou k dispozici.
- 2.2. Zhotovitel zajišťuje bezodkladné instalace opravných kódů (patchů) na zařízení Objednatele, jakmile jsou výrobcem či komunitou uvolněny k dispozici a je možno garantovat, že nebude narušena spolehlivost nebo funkčnost zařízení (systému).
- 2.3. Zhotovitel je povinen vypracovat a průběžně dle potřeby aktualizovat přesný soupis všech podstatných částí informačního technologického celku Objednatele. Tento dokument v papírové podobě ponese označení Generální informace a bude protokolárně předáván vedoucímu ICT oddělení Zadavatele.

3. Předmět poskytovaných služeb

- 3.1. Předmětem je dodané technologické centrum ORP (TC) a aplikace definované v příloze 5, která bude součástí předávacího protokolu.

Příloha č. 3a

Rozsah poskytovaných služeb

1. Technologické centrum

V rámci outsourcingu budou poskytovány služby správy zařízení a aplikací dle bodu 3.1 Přílohy 2. Dále budou poskytovány služby správy virtuálních serverů do úrovně operačního systému, u virtuálních serverů pro provoz externí spisové služby pro obce a organizace a negarantovaného uložení (dále extranet) bude poskytována správa komplexní.

Dodávané činnosti jsou rozděleny do několika skupin dle následujícího rozpisu:

1.1. Údržba a změny dodané infrastruktury

Obsah služby

- změny konfigurace HW a OS, tj. především nastavení konfigurace diskové sítě, prostoru, bezpečnostní záplaty a updaty na serverech, softwarová optimalizace HW, řešení problémů při instalaci aplikací na servery, aj.
- řešení havarijních stavů a stavů po záručních opravách tj. zajištění obnovy instalace po havárii a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií/opravou
- proaktivní reakce na výstupy z monitorovacího systému
- aktualizace – OS, virtualizace: souhrn nekritických aktualizací a update bude realizován nejméně 1x měsíčně, kritické aktualizace neprodleně po ověření

1.2. Prevence a profylaxe

Obsah služby

- pravidelné kontroly serveru vzdáleným přístupem – provedení kontroly specialisty definovaných serverů z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), případně provedení drobných úprav nebo optimalizace nastavení.
- zasílání informačních zdrojů - upozorňování na nové vlastnosti firmware a operačních systémů nebo aplikací, definice nových vlastností, určení jestli změna nezpůsobí nefunkčnost v dané infrastruktuře, trvalý monitoring nových vlastností.
- činnosti prováděné v rámci prevence a profylaxe budou prováděny vzdáleně každý pracovní den.
- nejméně 1x za 3 měsíce bude provedena aktualizace firmware HW – podmínkou je vydání výrobcem spolehlivých aktualizací

1.3. Řízení konfigurací

Obsah služby

- konfigurace operačních systémů
- konfigurace ZSW
- konfigurace virtuálních serverů
- konfigurace a definice komunikačních protokolů
- schéma síťového adresování
- procesy zálohování a obnovy systému
- mapování prostoru na disku

- poskytovat zprávy o konfiguraci hardwaru

1.4. Monitoring:

Obsah služby

- připojení k dohledovému systému, který bude komplexně monitorovat servisovanou infrastrukturu v oblastech dostupnosti, výkonu, bezpečnosti, instalovaného sw a konfigurace.
- monitoring aktuální hrubé zátěže systému (zátěž CPU, RAM, síťové komunikace, obsazení diskového prostoru, stavu UPS, atd.) a interní diagnostiky, automatické generování upozornění v případě překročení nastavených mezí
- Kontrola aplikačního a systémového logu: zaslání informace o chybových záznamech (kromě chyb týkajících se e-mail provozu)
- Monitorování a správa logů serverů (DNS, DHCP, AD)
- monitorovací systém obsahuje funkčnosti, na jejichž základě je možné predikovat budoucí nedostupnost dohledovaných objektů - systém umožňuje automatické zasílání vzniklých požadavků a upozornění určeným osobám.
- trvalá kontrola funkčnosti a dostupnosti hlavních služeb TC systému
- trvalá kontrola důležitých aplikačních a komunikačních procesů
- monitorovací systém umožňuje online pohled na stav monitorovaného komponentu a prostředí
- monitorovací systém automaticky nebo na vyžádání generuje předem definované reporty
- měsíční zpracování výsledků a vytvoření reportu

1.5. Zálohování

Obsah služby

- zálohy OS, konfigurací, virtuálních serverů a aplikací 1x týdně a dále dle potřeby – např. při větších změnách konfigurace
- spolu se zadavatelem určovat frekvenci a typy požadovaného zálohování dat, stejně jako období pro uchování dat
- navrhnout změny konfigurace zálohování

1.6. UPS a motorgenerátor

Obsah služby

- konfigurace UPS, motorgenerátoru a souvisejících rozvodů
- výměny baterií (baterie nejsou v ceně)
- kontroly spolehlivosti
- termíny servisních zásahů určuje objednatel dle uživatelské příručky motorgenerátoru (za dodržení servisních intervalů nese odpovědnost zákazník), termín pravidelných servisních prací dohodne zhotovitel přímo s kontaktní osobou objednatele
- zajištění předepsaných servisních úkonů: 1. Servisní zásah max. 50 motohodin nebo po prvním roce provozu, 2. a další servisní zásah max. 200 motohodin nebo 1 x za rok

1.7. Řízení změn

Obsah služby

- spolu s pracovníky zadavatele vypracovávat postupy, kterých je třeba se držet, aby veškeré plánované i nouzové změny ovlivňující prostředí serverů byly zkontrolovány, schváleny, sděleny a správně zdokumentovány
- sdělovat kontaktnímu pracovníku zadavatele pomocí procesu řízení změn stanoveného v směrnice provozu, veškeré změny, které budou provedeny a které ovlivní prostředí serverů
- zaznamenávat a sledovat schválené požadavky na změny
- rozvrhovat a řídit testování a zavádění schválených změn, včetně jejich sdělování a koordinace s dotčenými obchodními jednotkami zadavatele
- hodnotit plánované změny na prostředí PC a radit zadavateli pokud jde o veškeré požadavky na servery pro podporu těchto změn
- přijímat oznámení o související aktivitě se změnou a vyřizovat je
- sledovat historii změny u spravovaných zdrojů
- poskytovat standardní zprávy o řízení změn.

1.8. Řízení problémů

Obsah služby

- provádět úkoly řízení problémů, včetně monitoringu životních funkcí podporovaných serverů, identifikace problémů, podávání zpráv o nich, zaprotokolování, sledování, řešení, sdělování a eskalace problémů;
- s pomocí Objednatele definovat úrovně priority problémů a s tím spojené eskalační postupy.

1.9. Řízení bezpečnosti

Obsah služby

- pomáhat zadavateli při definování bezpečnostních požadavků včetně:
 - hodnocení rizik
 - definování požadavků na zálohování a obnovu podporovaného serveru
 - definovat kontroly přístupu
- stanovovat postupy pro protokolování, výstražnou signalizaci a podávání zpráv o narušení bezpečnosti;
- poskytovat odpovídající ochranu veškerým datům zadavatele, umístěným ve společném systému
- vyvíjet přiměřené úsilí pro zjišťování a potírání virů na podporovaných serverech.

1.10. Instalační služby

Obsah služby

- plánovat, instalovat a konfigurovat standardní serverové produkty
- plánovat, instalovat a konfigurovat virtuální servery
- spolu se zadavatelem stanovovat zkušební a zaváděcí plán před každým upgradem verze OS
- rozvrhovat a koordinovat zkoušky a zavádění OS s kontaktním bodem zadavatele
- sdělovat kontaktnímu bodu zadavatele, pomocí procesu řízení změn stanoveného v Provozní příručce, veškeré předpoklady pro instalaci (např. dodatečný prostor na disku a paměť) a veškeré poinstalační postupy, kterých je třeba se držet poté, co instalace skončí.

1.11. Správa extranetu

Obsah služby

- registrovat nové uživatele a vymazávat identifikační čísla a účty dosavadních uživatelů podle požadavků
- přidělovat a měnit uživatelská hesla
- vytvářet a udržovat uživatelské skupiny
- vytvářet a udržovat uživatelské profily
- vytvářet a udržovat konfigurační soubory umístěné na podporovaných serverech pro stroje klienta
- udržovat kontrolu přístupu a poskytovat individuální a skupinový přístup do zdrojů WAN pro koncové uživatele
- přidělovat a vymazávat domovské adresáře
- řídit adresářové služby - definovat konvence a řídit zdroje a domény
- postupovat koncovým uživatelům přístup ke službám datového uložení
- vytvářet, udržovat a vymazávat struktury svazků a adresářů
- podporovat standardní zabezpečovací mechanismy
- synchronizovat bezpečnostní informace mezi podporovanými servery
- provádět komplexní konfiguraci podporovaného serveru
- řešit provozní problémy a konfigurace koncových stanic
- zabezpečovat kompletní zálohování systémů a uživatelských dat

2. Elektronická komunikace

V rámci outsourcingu bude Zhotovitel zajišťovat elektronickou komunikaci úřadu s obcemi a organizacemi, které budou využívat služeb TC ORP.

2.1. Extranet

TC ORP bude poskytovat služby zúčastněným obcím a organizacím. Přístup k těmto službám bude realizován pomocí VPN, která bude využívat internetové připojení.

Obsah služby

- trvalý dohled
- řešení provozních problémů
- zajištění trvalé dostupnosti

3. HelpDesk (HD)

Hlavním posláním služby HelpDesk je správa a zajištění včasné a kvalitní servisní podpory, kterou Zhotovitel poskytuje svým uživatelům nebo zákazníkům.

Základní vlastností je garantovaná reakční doba na řešení požadavků a na servisní zásahy.

V sídle Zhotovitele jsou v pracovní době přítomny operátorky HD, které zpracovávají přichodící požadavky a přidělují je příslušným řešitelům k dalšímu zpracování. Řešení požadavků hlídá zpracovaný systém eskalací, který v případě nesplnění termínu upozorní příslušné osoby u Zhotovitele, čímž je zajištěno, že jsou požadavky řešeny ve stanovených termínech.

Obsah služby

- a) elektronické přijímání HD požadavků** (prostřednictvím webového rozhraní nebo emailem) 24 hodin denně
- b) telefonické přijímání HD požadavků** (zpracování požadavku operátorkami HD) v pracovní době od 6:00 do 18:00 hodin a garantované řešení těchto požadavků v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin
- c) garantovanou reakční dobu** – doba, do které musí být zahájeno řešení požadavku, možnost výběru garantované reakční doby pro každou oblast
- d) garantovanou úroveň poskytovaného servisu** dle dohodnutých podmínek:
- e) reporting**
 - Průběh a stav zaslaných požadavků má Objednatel možnost sledovat prostřednictvím klientské zóny na stránkách helpdesk.orcz.cz. K jednotlivým požadavkům je možno vést i komunikaci, přičemž historie komunikace zůstává uložena u požadavku. Seznam měsíčních požadavků bude zasílán do sídla zadavatele vždy v první polovině následujícího měsíce
 - Vytvoření zápisu z konzultačních dnů u Objednatele, podepsání výkazu práce s popisem odvedených prací

4. Technická podpora ZSW

Součástí poskytovaných služeb musí být dodávka technické podpory provozovaného základního SW TC.

Obsah služby

- SW maintenance dodaných standardních komerčních produktů tj. zejména:
 - Operačních systémů
 - Serverové virtualizace
 - Datové virtualizace
 - Zálohovacího systému
 - Monitorovacího systému
- Zhotovitel zajistí odpovídající kvalitu technické podpory pro veškeré technologické celky TC tak, aby byly splněny SLA na jeho provoz a kvalitu služeb po minimální dobu trvání projektu.
- Je nezbytné mít zajištěnou údržbu na všechny kritické komponenty systému po celou dobu udržitelnosti projektu.