



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

Smlouva o poskytování služeb **Číslo: SO2013037**

kteřou v souladu s ustanovením 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění, uzavírají:

eABM, s.r.o. – dále jen „Poskytovatel“

Sídlo: Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1
Pobočka: U staré pošty 45, 738 01 Frýdek-Místek
Zastoupena:
Bankovní spojení:
IČO: 24276944
DIČ: CZ24276944
Zápis v OR: C 200186 veden u Městského soudu v Praze

a

Střední průmyslová škola, Obchodní akademie a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Frýdek-Místek, příspěvková organizace - dále jen „objednatel“

Sídlo: 28. října 1598, 738 01 Frýdek-Místek
Zastoupen: Mgr. Martinem Tobiášem, ředitelem
Ve věcech technických: Jiřím Macečkem
IČO: 00601381
DIČ: CZ00601381

1. **PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje k poskytování sjednaných služeb v oblasti výpočetní techniky zahrnující servis, údržbu, instalaci programového vybavení a informačních technologií, za což se objednatel zavazuje platit poskytovateli sjednanou úplatu, to vše za podmínek a v rozsahu stanovených touto smlouvou.
- 1.2. Poskytované služby budou poskytovány poskytovatelem v rozsahu vybraného programu služeb dodavatele dle specifikačního listu, jenž je jako **příloha č. 1** a dle obecných podmínek poskytování služeb, jenž je jako **příloha č. 3**, které jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „služba“).
- 1.3. Objednaná služba dle **přílohy č. 1** této smlouvy: **Program Medium**
- 1.4. Provedené služby budou evidovány v elektronickém systému helpdesk do kterého mají přístup oprávnění pracovníci objednatele.
- 1.5. Služby požadované objednatelem nad rámec programu sjednaného dle čl. 1 odst. 3 této smlouvy, budou poskytovatelem poskytnuty za cenu dle ceníku servisních služeb poskytovatele platného ke dni doručení objednávky poskytovateli, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Ceník servisních služeb je veřejně přístupný na internetových stránkách poskytovatele - www.eabm.cz.



2. TERMÍN PLNĚNÍ A MÍSTO PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

- 2.1. Služby dle článku 1. této smlouvy se zavazuje poskytovatel provádět na všech pracovištích objednatele:
- 28. října 1598, Místek, 73801 Frýdek-Místek
 - Palackého 123, Místek, 73801 Frýdek-Místek
 - 28. října 1639, Místek, 73801 Frýdek-Místek.
- 2.2. Pokud pracoviště objednatele je vzdáleno od provozovny poskytovatele, na adrese U staré pošty 45, F-M více než 20 km, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli náhradu cestovní nákladů, a to ve výši 8,- Kč bez DPH za každý 1 km přesahující tuto vzdálenost.
- 2.3. Sjednané služby nad rámec zvoleného programu dle čl. 1. odst. 3 této smlouvy budou prováděny jak v místě objednatele, tak v místě poskytovatele dle konkrétní dohody smluvních stran.

3. CENA SLUŽEB

- 3.1. Cena za poskytování služeb v rozsahu programu zvoleného dle čl. 1. odst. 3 této smlouvy je v souladu s přílohou č. 1 až 3 této smlouvy smluvna v paušální **výši 5300 Kč bez DPH** měsíčně.
- 3.2. Cena za poskytování služeb dle zvoleného programu nad rámec sjednaných hodin programu dle Přílohy č. 1 této smlouvy je sjednána ve výši **530 Kč bez DPH** za každou započatou hodinu takto poskytnutých služeb.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Splatnost ceny dle čl. 3 této smlouvy je sjednána na dobu 14 dnů od vystavení příslušné faktury.
- 4.2. Fakturu k vyúčtování ceny služeb podle této smlouvy je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za nějž cena služby poskytovateli náleží.

5. PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

- 5.1. Smluvené služby musí být provedeny v souladu s příslušnými ČSN a ostatními závaznými předpisy a nesmí mít žádné vady či nedodělky, které by bránily provozu a musí plně vyhovovat požadavkům objednatele, přičemž poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn dodat software chráněný autorským zákonem.
- 5.2. Provádění služeb podle této smlouvy bude sledováno na základě reportů ze systému helpdesk. Tento dokument zároveň slouží k měsíčnímu vyúčtování provedených prací.



6. PODMÍNKY

6.1. Poskytovatel se zavazuje k servisní odezvě v místě objednatele do:

- Priorita 1 = reakční doba 4 hodiny, odstranění závady do 8 hodin
- Priorita 2 = reakční doba 8 hodin, odstranění závady do 24 hodin
- Priorita 3 = reakční doba 48 hodin, vyřešení do 7 pracovních dnů

od nahlášení v pracovní dny od 7.30 do 15.00 hodin. Servisní zásahy mimo pracovní dobu jsou účtovány dle příslušného ceníku, který jako příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této smlouvy. Cena služeb poskytnutých mimo pracovní dobu poskytovatele není součástí programu služeb dle čl. 1 odst. 3 této smlouvy a není zahrnuta v paušální ceně zvoleného programu služeb.

6.2. SLA podmínky:

- Priorita 1 = nejvyšší provozní problémy znemožňující užívání HW, SW, systémy.
- Priorita 2 = střední provozní problémy omezující užívání HW, SW, systémy.
- Priorita 3 = nejnižší provozní problémy komplikující užívání HW, SW, systémy.

7. SPOLUPRÁCE OBJEDNATELE

7.1. Objednatel se zavazuje ke spolupráci při prováděných pracích.

7.2. Objednatel zajistí v případě servisu poskytovateli přístup do jednotlivých objektů a oprávnění ke vstupu do objektů.

8. SMLUVNÍ POKUTY

8.1. V případě prodlení poskytovatele s provedením služeb podle této smlouvy od stanovené lhůty dle bodu 6.1 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1% z ceny sjednané v bodě 3.1 této smlouvy za každou hodinu prodlení.

8.2. Pro případ prodlení objednatele s placením ceny poskytnutých služeb podle této smlouvy je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení se splněním této povinnosti.

8.3. Všechny informace patřící kterékoliv ze smluvních stran, jež jsou součástí tohoto smluvního vztahu, nebo s nimiž se kterákoliv smluvní strana při poskytování služeb podle této smlouvy seznámí, jsou považovány za důvěrné a je možno je poskytovat třetím stranám jen se výslovným předcházejícím souhlasem dotčené strany.
Dotčená strana má nárok na náhradu škody.



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

9. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato smlouva je sjednána na dobu určitou - 12 měsíců, počínaje uzavřením této smlouvy.
- 9.2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně ve výpovědní lhůtě v trvání 3 měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Změny a doplňky této smlouvy jsou možné jen písemnou formou.
- 10.2. Pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, řídí se smluvní vztah ustanovením zák. č. 89/2012 Sb. v platném znění.
- 10.3. Veškeré písemnosti se doručují osobně nebo doporučenou poštou na adresy smluvních stran uvedených v záhlaví této smlouvy nebo na jinou adresu prokazatelně oznámenou druhé smluvní straně. V případě nedoručení doručované zásilky na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo na jinou adresu prokazatelně oznámenou odesílateli, má se za to, že tato písemnost byla marným uplynutím desátého dne od uložení písemnosti u provozovatele poštovních služeb doručena, a to i v případě, že se o uložení adresát nedozvěděl.
- 10.4. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, a to po jedné pro každého účastníka smlouvy.

Ve Frýdku-Místku dne 4. 11. 2019

.....
objednatel

.....
poskytovatel



Příloha č. 1: Specifikační list

Název	Obsah služby	Ceny
Mini	Nejnižší tarif je určen pro nejmenší klienty, kteří mají zájem o stabilní spolupráci s naší společností. Služba je vhodná pro firmy do 3 uživatel jako jsou lékaři, obchody, restaurace apod. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 24 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 3 hodiny práce čtvrtletně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu daného čtvrtletí. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 2100,- Hodin: 3 Sazba: 700,-
Basic	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 3-5 hodin měsíčně, v předem nespécifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 12 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 3 hodiny práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 1800,- Hodin: 3 Sazba: 600,-
Standard	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 5-10 hodin měsíčně, v předem nespécifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 8 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 5 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 2750,- Hodin: 5 Sazba: 550,-
Medium	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 10-20 hodin měsíčně, v předem nespécifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 6 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 10 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 5300,- Hodin: 10 Sazba: 530,-
Profi	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 20-30 hodin měsíčně, v předem nespécifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 4 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 20 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 10000,- Hodin: 20 Sazba: 500,-
Premium	Určen klientům, kteří předpokládají pravidelné čerpání služeb v rozsahu 30 a více hodin měsíčně, v předem určených termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 2 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 30 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v předem určených termínech aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce nebo objednání prací mimo určené termíny je účtována hodinová sazba.	Paušál: 15000,- Hodin: 30+ Sazba: 450,-

Pro všechny zde uvedené programy služeb je doprava technika hrazena 8,- Kč bez DPH za km. Hodinové sazby jsou uvedeny pro výkony práce provedené v rámci pracovní doby od 8.00 do 17.00 hodin. Pro outsourcing v mimopracovní dobu platí pevné sazby dle času výkonu. **Všechny zde uváděny ceny neobsahují DPH.**



eABM, s.r.o.
Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

Příloha č. 2: Ceník příplatku mimo pracovní dobu

Název	Čas	Cena/Hod.
Den	8.00 - 17.00 hod.	Sazba dle služby
Večer	17.00 - 22.00 hod.	+50% ze sazby
Noc	22.00 - 6.00 hod.	+100% ze sazby
Ráno	6.00 – 8.00 hod.	+50 ze sazby
Víkend Den	8.00 - 17.00 hod.	+50% ze sazby
Víkend Noc	17.00 - 8.00 hod.	+100% ze sazby

Kontaktní servisní informace

Adresa helpdesk: helpdesk.eabm.cz

Telefon helpdesk: 595 178 990
558 644 011

Mobil helpdesk: 777 027 505
777 027 509

Mail helpdesk: helpdesk@eabm.cz



Příloha č. 3: Obecné podmínky poskytování služeb

Není-li uvedeno jinak, platí pro komplexní správu IT infrastruktury objednatele tyto podmínky:

Rozsah služby

Objednatel požaduje měsíční rozsah prací v rozsahu 10 hodin měsíčně. Případné provedené práce nad sjednaný rámec budou účtovány dle servisních hodin dodavatele.

Hot-line služba

Objednatel od poskytovatele požaduje zajištění dostupnosti hot-line služby v režimu standardní pracovní doby od 8:30 – 17:00, 5 dní v týdnu.

SLA podmínky

Pro potřeby členění provozních problémů jsou definovány 3 Priority, přičemž zařazení provozního problému do jedné z Priorit určuje objednatel:

Priorita 1 = nejvyšší	provozní problémy znemožňující užívání hardware, software, systémy.
Priorita 2 = střední	provozní problémy omezující užívání hardware, software, systémy.
Priorita 3 = nejnižší	provozní problémy komplikující užívání hardware, software, systémy.

Reakční doby:

Priorita 1 =	reakční doba 4 hodiny, odstranění závady do 8 hodin
Priorita 2 =	reakční doba 8 hodin, odstranění závady do 24 hodin
Priorita 3 =	reakční doba 48 hodin, vyřešení do 7 pracovních dnů

V průběhu řešení problému je pracovník objednatele i dodavatele oprávněn změnit klasifikaci priority problému.

Reakční dobou se rozumí lhůta, která začíná plynout časem nahlášení provozního problému poskytovateli, do doby, než poskytovatel prokazatelně zahájí práce, směřující k vyřešení provozního problému či zajištění náhradního provozu, přičemž přijetí požadavku na vyřešení problému není považováno za zahájení prací.

Do počítání lhůt dle SLA podmínek není započítána doba:

- potřebná k realizaci činností třetích stran, na něž se nevztahují uvedené SLA podmínky,
- činnosti, jejichž časová náročnost je limitována použitými technologiemi.

Jedná se například o následující:

- opravy HW na základě záručních podmínek, či rozšířených garancí výrobce
- opravy či změny SW ze strany dodavatele / výrobce
- obnovu dat ze zálohy, jejíž časová náročnost je dána použitou technologií zálohování a objemem dat



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

Helpdesk systém

Pro potřeby evidence uživatelských požadavků a činnosti uchazeče požaduje Zadavatel nasazení Helpdesk systému.

Obecné požadavky na Helpdesk systém:

- Procesy helpdesk systému musí být v souladu s ITIL procesy
- Zadavatel požaduje, aby v Helpdesk systému byly evidovány veškeré provozní problémy a požadavky.
- Zadavatel požaduje Helpdesk systém, který je možné provozovat bez nutnosti instalace klientů nebo specifických doplňků a knihoven na koncové stanice. Požadován je provoz přes webové rozhraní.
- Zadavatel požaduje systém, v jehož rámci mohou uživatelé zakládat své požadavky bez nutnosti kontaktování hot-line nebo dalších pracovníků IT.
- Jednoznačná identifikace uživatele, který zapisuje (hlásí) provozní problém a požadavek.
- Jednoznačná identifikace zařízení, ke kterému se provozní problém vztahuje.
- Jednoznačná identifikace řešitele, který řeší provozní problém a požadavek.
- Možnost kategorizace a klasifikace požadavků
- Možnost eskalace a kategorizace požadavků dle kritičnosti a priorit
- Možnost kategorizace požadavků dle kritičnosti a priorit uživateli (volba kritičnosti a priority zakládaného požadavku)
- Přiřazení řešitelů k určité skupině uživatelů, typu požadavků atd.
- Možnost dohledání historie provozního problému a požadavku se záznamem o času nahlášení, průběhu řešení a vyřešení.
- Automatická notifikace uživatele o změně stavu provozního problému mailové zprávy.
- Reporting
- Pracovní výkazy

1st level support

Podpora funkčnosti (1st level support) spočívá v řešení provozních problémů a podpory všech uživatelů objednatele s cílem minimalizovat výpadky systému či nefunkčnost jednotlivých částí systému.

Poskytovatel je schopen zajistit pravidelnou fyzickou přítomnost technického pracovníka v prostorách určených objednatelem k poskytování podpory 1x týdně.

V oblasti poskytování podpory je uchazeč povinen zajistit zastupitelnost svých pracovníků tak, aby pracovníci aktuálně se nacházející u zadavatele mohli vždy reagovat na požadavky zadavatele dle stanovených reakčních dob.

V rámci služby řešení provozních problémů je nutné zajistit podmínky SLA definované v článku SLA podmínky a zajistit zastupitelnost osob řešících jednotlivé požadavky.



V rámci podpory funkčnosti budou prováděny následující činnosti:

- Poskytování hotline a zajištění dostupnosti osob s dostatečnou znalostí pro řešení provozních problémů,
- Evidence požadavků a provozních problémů v helpdesk systému.
- Řešení veškerých provozních problémů – tj. zahájení prací směřujících k odstranění a vyřešení provozního problému dle SLA, aktivní komunikaci s objednatelem, směřující k vyřešení provozního problému
- Vedení dokumentace incidentů v helpdesk systému.
- Monitoring a dohled důležité techniky a systémů
- Řízení a eskalace provozních problémů a požadavků objednatele externím dodavatelům a jejich správa a komunikace (tzn. předání na 2nd level support externích dodavatelů)

Správa a podpora IT

Požadavky na správu uživatelských stanic a notebooků

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- na nově pořízené uživatelské stanice nebo notebooky instalace operačních systémů, síťových služeb a aplikací
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, do 20 dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 dnů zaznamenat do dokumentace incidentů a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 10 dnů aplikovat na systémy Objednatele,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů operačních systémů, serverových služeb, aplikací a hardware,
- správa provozovaného komerčního software
- správa bezpečnostního systému
- realizovat požadavky Objednatele
- vedení technické dokumentace k systému,
- vedení dokumentace incidentů,
- při vyřazování existujícího nebo pořizování nového HW prostředku zajistit do 15 dnů předání inventárních podkladů objednateli,
- zajistit auditování komerčního hardware a komerčního software za účelem evidence



Požadavky na správu serverů

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- do 3 měsíců od podpisu smlouvy zavedení automatického on-line monitoringu serverových operačních systémů a hardware. Cílem monitoringu je online sledování stavu kritických služeb, operačních systémů a hardwaru (HDD, CPU, FAN,...) s následným zasláním informace o vzniku provozního problému. Monitoring taktéž musí splňovat možnost reportingu sledovaných parametrů. Na základě zjištěných údajů Poskytovatel doporučí a zrealizuje případné obměny nebo upgrade operačních systémů a hardware.
- na nově pořízené fyzické i virtuální servery zajišťovat instalace operačních systémů, serverových služeb a aplikací,
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty aplikovat na všechny systémy Objednatele,
- správa provozovaného komerčního software
- dle nastavené četnosti monitoringu pravidelně kontrolovat konfiguraci virtualizačního prostředí, operačních systémů a síťových služeb a provádět v ní změny podle aktuálního vývoje poznatků z bezpečnostního a výkonového hlediska. O každé změně provést záznam v technické dokumentaci serverových systémů,
- zajišťovat kontrolu záznamů o chybách virtualizačního prostředí, operačních systémů, serverových služeb a hardware, aplikací a následně realizovat opatření k eliminaci výskytu chyb,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů virtualizačního prostředí, operačních systémů, serverových služeb, aplikací a hardware,
- realizovat požadavky Objednatele
- provádět zálohování dle 4.3
- poskytovatel zajistí správu uživatelských účtů a skupin v Active Directory. Správou se rozumí vytváření, mazání, přejmenování, přidělování oprávnění účtům a přiřazování do skupin a příslušných kontejnerů Active Directory,
- zajišťovat správu autentifikace přístupu k datům. Poskytovatel bude na základě podkladů přidělovat oprávněné přístupy k datům Objednatele. Konkrétně se jedná o sdílení a mapování disků a o nastavování fyzického oprávnění k datům,
- zajišťování údržby Active Directory databází podle doporučení společnosti Microsoft,
- kontrola správné funkčnosti všech doménových řadičů,
- údržba databází WSUS serveru
- kontrola, zda se nevyskytují chyby spojené s update systémů a na základě výsledku kontroly přijmout taková opatření, která výskyt chyb odstraní,
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů
- při vyřazování existujícího nebo pořizování nového HW prostředku zajistit do 15 dnů předání inventárních podkladů objednateli
- zajistit auditování komerčního hardware a komerčního software za účelem evidence



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

Požadavky na správu periferií (tiskárny, skenery, projektory apod.)

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- zajišťovat instalace nově pořízených periferií,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů periferií
- realizaci požadavků Objednatele
- vést a aktualizovat dokumentaci
- při vyřazování nebo pořízování nového HW prostředku zajistit do 15 dnů předání inventárních podkladů objednateli

Požadavky na správu e-mailových a komunikačních systémů

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- zajišťovat instalace mailových a komunikačních systémů na nově pořízené servery, uživatelské stanice nebo notebooky,
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty aplikovat na všechny systémy Objednatele,
- dle nastavené četnosti monitoringu pravidelně kontrolovat konfiguraci e-mailových a komunikačních systémů a provádět v ní změny podle aktuálního vývoje poznatků z bezpečnostního a výkonového hlediska. O každé změně provést záznam v dokumentaci incidentů o e-mailových a komunikačních systémech,
- zajišťovat kontrolu záznamů o chybách mailových a komunikačních systémů a následně realizovat opatření k odstranění nalezených chyb,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů mailových a komunikačních systémů,
- realizovat požadavky Objednatele
- zajistit každodenní správu uživatelských a systémových mailboxů. Poskytovatel zajistí komplexní správu mailboxů, která obnáší vytváření, mazání, blokování a přesměrování mailboxů, skupin a aliasů, zajistit každodenní správu veřejných složek. Poskytovatel zajistí komplexní správu veřejných složek, která obnáší vytváření, mazání a přidělování oprávnění,
- zajistit správu komunikačního systému
- na základě požadavku Objednatele zajistit pro konkrétního uživatele přístup k e-mailové schránce Objednatele
- zajistit spolehlivou zálohu dat
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů



Požadavky na správu databází

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti tyto updaty aplikovat na databáze Objednatele,
- dle nastavené četnosti monitoringu pravidelně zkontrolovat konfiguraci databází a provést změny podle aktuálního vývoje poznatků z bezpečnostního a výkonového hlediska. O každé změně provést záznam v technické dokumentaci serverů
- zajišťovat kontrolu záznamů o chybách databází, aplikací a následně realizovat opatření k eliminaci výskytu chyb,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů databází,
- realizovat požadavky Objednatele
- zajistit spolehlivou zálohu dat
- spravovat přístupové údaje k databázím. Správou se rozumí vytváření a mazání oprávnění a rolí pro databáze. Změna přístupových údajů k databázím je možná pouze po úspěšném absolvování schvalovacího procesu. Změnu přístupových údajů může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany IT Objednatele.
- ☑ vedení technické dokumentace k systému
- ☑ vedení dokumentace incidentů

Požadavky na správu síťových služeb

Detailní popis a specifikace všeobecných požadovaných služeb:

- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti tyto updaty aplikovat na všechny systémy Objednatele,
- dle nastavené četnosti monitoringu pravidelně kontrolovat konfiguraci síťových služeb a provádět v ní změny podle aktuálního vývoje poznatků z bezpečnostního a výkonového hlediska. O každé změně provést záznam v technické dokumentaci síťových služeb,
- zajišťovat kontrolu záznamů o chybách síťových služeb a následně realizovat opatření k odstranění nalezených chyb,
- zajistit spolehlivou zálohu dat dle SLA podmínek
- zajišťovat řešení provozních problémů síťových služeb
- realizovat požadavky Objednatele
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů

Firewall

- zajistit dodržování bezpečnostních pravidel firewallu na principu „vše zakázáno“,
- zajistit povolování komunikačních výjimek na firewallu pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Změnu komunikačních výjimek může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany Objednatele.
- dle požadavku objednatel zajistit penetračních testy. Na základě výsledků penetračních testů zajistit taková opatření, která odstraní případné nedostatky nebo bezpečnostní hrozby.



DHCP a DNS

- Průběžně zajišťovat evidenci, přidělování a zakazování rezervací používaných IP adres,
- zajistit přidělování IP adresy osobám třetích stran pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Přidělení IP adresy může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany Objednatele.

Proxy

- zajistit autentifikovaný přístup do sítě internet a intranet. Neautentifikovaným uživatelům přístup zakázat,
- zajistit přidělování a zakazování přístupu na internet pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Přidělení přístupu na internet, intranet může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany Objednatele,
- na základě podkladů od Objednatele zajistit update zakázaných webových stránek a databází s nežádoucím obsahem webových stránek.

VPN

- zajistit průběžnou evidenci vydaných certifikátů pro VPN přístup, s informacemi o držiteli certifikátu a jeho expiraci.
- zajistit přidělování a zakazování VPN certifikátů pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Přidělení přístupu do VPN může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany Objednatele,
- zajistit generování a zakazování uživatelských VPN certifikátů,
- provádět kontroly bezpečnostních logů VPN připojení. V případě zjištění neoprávněné aktivity, která ohrožuje bezpečnost sítě Objednatele přijmout opatření, která případnou hrozbu eliminují.

Routery

- zajistit změnu komunikačních pravidel routování pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Změnu komunikačních pravidel může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany Objednatele.
- zajistit 1st level support pro internetovou konektivitu

Webové servery

- pravidelná údržba webových serverů
- zajistit konfiguraci webových serverů za účelem zprovoznění webových aplikací pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Schválit rekonfiguraci webových serverů může vždy pouze odpovědná osoba ze strany IT Objednatele,
- bezpečnostní update systémů
- podpora v instalacích a konfiguracích systémů



Požadavky na správu LAN/WAN

Detailní popis a specifikace všeobecných požadovaných služeb:

- Poskytovatel bude v oblasti LAN/WAN zajišťovat komplexní zabezpečení provozu, a to v rozsahu pasivní i aktivní LAN/WAN infrastruktury.
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů LAN/WAN systémů
- realizovat požadavky Objednatele
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů

Metalické a optické rozvody

Poskytovatel bude zabezpečovat všechny činnosti spojené s využíváním síťové infrastruktury:

- zapojení nových segmentů,
- odpojení nevyužívaných segmentů,
- kontrola stavu metalických rozvodů, pořádek a přehlednost propojení (např. datových rozvaděčů),
- návrhy rozvoje metalické pasivní infrastruktury v kontextu vývoje potřeb Poskytovatele.
- kontrolu stavu optických rozvodů, zajistit pořádek a přehlednost propojení a profylaxi zakončení (vyčistění konektorů optických propojovacích kabelů), provádět certifikační měření všech optických segmentů
- návrhy rozvoje optické pasivní infrastruktury v kontextu vývoje potřeb Poskytovatele.

Aktivní infrastruktura

Poskytování 1st level supportu pro aktivní síťovou infrastrukturu.

- na nově pořízené aktivní prvky zajišťovat do 20 dní instalace otestovaných verzí firmware, zapojení a zprovoznění do počítačové sítě Objednatele,
- kontrola konfigurace prvků a systémů a provádět v ní změny podle aktuálního vývoje poznatků z bezpečnostního a výkonového hlediska. O každé změně provést záznam v technické dokumentaci systémů, konfigurační změny budou prováděny v nočních hodinách v termínu odsouhlaseném Objednatelem,
- Rozdělení LAN na VLANy. Směrování mezi VLANy bude řízeno na centrálním prvku.
- Pro komunikaci mezi VLANy udržovat a aktualizovat ACL (Access Control List) Změnu komunikačních pravidel zajistí pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Změnu komunikačních pravidel může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany IT Objednatele.
- po vydání nových informací týkajících patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, provést otestování těchto změn a v případě bezproblémovosti provede nasazení,
- realizovat požadavky Objednatele,
- vedení technické dokumentace k systému,
- vedení dokumentace incidentů,
- při vyřazování existujícího nebo pořizování nového HW prostředku zajistit do 15 dnů předání inventárních podkladů,
- zajišťovat návrhy rozvoje aktivní infrastruktury v kontextu vývoje potřeb Poskytovatele.
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů aktivní infrastruktury,
- zálohy konfiguračních souborů před a po každé změně konfigurace,
- profylaktická péče aktivní infrastruktury
- pro specializované oddělení udržovat samostatné VLANy pro zařízení. Přístupy k nim řídit opět na centrálním směrovači a umožňovat je pouze vybrané skupině PC příslušného oddělení. Změnu komunikačních pravidel zajistí pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Změnu komunikačních pravidel může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany IT Objednatele.



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

- Nezavádět žádné výjimky v nastavení ACL.
- Udržovat rozdělené VLANy pro sdílení síťových zdrojů a pro speciální účely:
 - VLAN servery
 - VLAN tiskárny
 - VLAN pro management aktivních prvků a UPS

WiFi technologie a jejich provoz

Poskytovatel zajistí provozování WiFi technologie. Provoz takovýchto zařízení musí být zajištěn pomocí dostupných technologií tak, aby neskýtal vysoká bezpečnostní rizika.

V rámci správy WiFi technologií bude Poskytovatel provádět:

- po vydání nových informací týkajících patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti tyto updaty aplikovat na všechny systémy Objednatele, Veškeré změny a následné ověření funkčnosti musí probíhat v nočních hodinách v termínu odsouhlaseném Objednatelem,
- kontrolovat konfiguraci WiFi prvků a provádět v ní změny podle aktuálního vývoje poznatků z bezpečnostního a výkonového hlediska. O každé změně provést záznam v technické dokumentaci systémů, konfigurační změny budou prováděny v nočních hodinách v termínu odsouhlaseném Objednatelem,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů aktivní infrastruktury,
- zálohy konfiguračních souborů před a po každé změně konfigurace,

Bezpečnost

V rámci zajišťování bezpečnosti IT prostředí objednatele bude poskytovatel vykonávat:

Správa antivirové kontroly

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- optimalizovat běh antivirového systému
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty aplikovat na on-line systémy Objednatele,
- kontrolovat záznamy o chybách antivirové kontroly a následně realizovat opatření k eliminaci výskytu chyb,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů,
- realizovat požadavky Objednatele
- zajišťovat přítomnost antivirového systému na všech uživatelských stanicích, noteboocích a serverech, které jsou provozovány Objednatelem,
- garantovat antivirovou kontrolu pro veškerou e-mailovou komunikaci a přístupu na web,
- vedení technické dokumentace k systému,
- vedení dokumentace incidentů



Správa antispamové kontroly

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- provádět takové konfigurační změny antispamové kontroly, které eliminují výskyt spamu v elektronické poště a zajistí bezproblémové doručování oficiálních e-mailů,
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti tyto updaty aplikovat na všechny systémy Objednatele,
- kontrolovat záznamy o chybách antispamové kontroly a následně realizovat opatření k eliminaci výskytu chyb,
- garantovat antispamovou kontrolu pro veškerou příchozí elektronickou poštu,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů antispamové kontroly
- realizovat požadavky Objednatele
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů

Správa zálohování a archivace dat

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- garantovat spolehlivou zálohu a archivaci dat Objednatele podle aktuálně platného zálohovacího plánu
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit provést otestování těchto změn a v případě ověření bezproblémovosti tyto updaty aplikovat na všechny systémy Objednatele,
- v souladu se zálohovacím a archivačním plánem kontrolovat záznamy o chybách zálohovacích a archivačních systémů a následně realizovat opatření k eliminaci výskytu chyb,
- vytvářet a následně spravovat a aktualizovat zálohovací a archivační plány, jejichž obsah je definován projektem rozvoje,

Obsah plánu:

- specifikace zálohovaných nebo archivovaných dat, včetně objemu dat,
- režim zálohování a archivace (full, incremental,...),
- o specifikace místa uložení zálohovaných dat a času, kdy se data zálohují a specifikace časové periodiky zálohování a archivace dat, jakým způsobem je nakládáno se zálohovacími nebo archivačními médii,
- popis jakým způsobem data obnovovat,
- popis jakým způsobem nakládat s vyřazenými zálohami (data) a zálohovacími nebo archivačními médii určenými k likvidaci
- spravovat zálohovací a archivační média takovým způsobem, aby nemohlo dojít ke ztrátě, záměně, neoprávněné manipulaci nebo fyzickému poškození,
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů systému zálohování a archivace dat
- realizovat požadavky Objednatele
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

Update operačních systémů, informačních systémů a aplikací

- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, provést otestování těchto změn, výsledek zaznamenat do dokumentace a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty aplikovat na všechny systémy Objednatele,

Správa bezpečnostních postupů a krizových plánů

Bezpečnostní metodické postupy stanovují základní zásady platné pro uživatele Objednatele pro bezpečné používání počítačové sítě, elektronických informací, elektronické pošty a internetu, předkládá základní zásady antivirové ochrany a obsahuje rovněž pravidla pro práci s výpočetní a komunikační technikou.

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- aktualizace bezpečnostních a metodických postupů. Aktualizací se rozumí zdokumentování stavu a popis změn, které odpovídají nasazeným IT technologiím v rozsahu bezpečnostních a metodických postupů,
- aktualizace veškerých krizových plánů pro implementované technologie Aktualizací se rozumí zdokumentování stavu a popis změn, které odpovídají postupům pro možnost snadného uplatnění procesů definovaných v krizových plánech. Zajišťovat prověření realizovatelnosti krizových plánů. Prověření realizovatelnosti bude probíhat fyzickou realizací popsaných procesů v krizových plánech na testovacích zařízeních. O výsledcích bude sepsána správa, která bude obsahovat informace o úspěšnosti obnovy jednotlivých oblastí IT podle krizových plánů. Bude-li shledána nefunkčnost krizových plánů, bude sjednána náprava formou předělání krizových plánů a opětovného prověření realizovatelnosti,

Seznam krizových plánů je popsán v projektu zavedení Krizových plánů, jehož realizaci Poskytovatel zajistí.