

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

Objednatel: **MĚSTO OSTROV**
Se sídlem: Jáchymovská 1, 363 01 Ostrov
Zastoupen: Ing. Jan Bureš, starosta
IČO: 00254843
Bankovní spojení: KB, a.s. Karlovy Vary, exp. Ostrov
Číslo účtu: 920-341/0100

(dále jen „**objednatel**“).

Poskytovatel: **Kancelářské systémy, a.s.**
Se sídlem: Závodu míru 175/58, Stará Role, 360 17 Karlovy Vary
Tel: 731 445 800
Fax: /
Zastoupen: Ing. Radkem Motyčkou, členem představenstva
IČO: 18225306
DIČ: CZ182225306
Zapsán v obch. rejstříku: B 123 veden u Krajského soudu v Plzni
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č.ú. 9528323001/5500
Pověřen k jednání ve věcech smluvních: Ing. Radek Motyčka
Pověřen k jednání ve věcech technických: Ing. Vít Novák

(dále jen „**poskytovatel**“).

uzavírají v souladu s ustanovením §1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) tuto smlouvu o poskytování recepčních služeb (dále jen „**smlouva**“).

Čl. I. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat IT služby pro Objednatele v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.2. Místem plnění a poskytování služeb dle této smlouvy je sídlo objednatel.
- 1.3. Objednatel se zavazuje za poskytované služby zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu.

Čl. II. Podklady a součinnost smluvních stran

- 2.1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost nutnou pro řádné poskytování služeb, zejména poskytnout požadované přístupy, informace, podklady a dokumenty nutné pro řádné poskytování služeb. V případě potřeby je objednatel na žádost poskytovatele požadované doplnit.
- 2.2. Případné reklamace či problémy spojené s plněním Smlouvy o poskytování služeb budou okamžitě sděleny na tel. číslo: **608070829** a současně písemně na e-mail: info@systemy.cz

Čl. III.

Odměna poskytovatele a platební podmínky

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že cena poskytnuté služby za 1 kalendářní měsíc činí: 48 500 bez Kč bez DPH (slovy: čtyřicetostisícipětset korun českých), a to za řádně poskytnutou službu v souladu s touto smlouvou. Ke konečné ceně bude připočtena DPH dle platných předpisů. Objednatel se zavazuje sjednanou cenu uhradit dle níže uvedeného.
- 3.2. Celková nabídková cena je stanovena pro celou dobu plnění této smlouvy jako cena konečná a nejvýše přípustná a zahrnuje všechny náklady poskytovatele související s plněním předmětu veřejné zakázky včetně veškerých poplatků, které jsou platnými zákony, předpisy a nařízeními požadovány pro splnění smluvních závazků. Cena musí obsahovat i předpokládaný vývoj kurzů české koruny k zahraničním měnám po celou dobu platnosti smlouvy o poskytování služeb.
- 3.3. Poskytovatel vystaví daňový doklad (fakturu).
- 3.4. Lhůta splatnosti daňových dokladů i konečného daňového dokladu je 30 dnů od jejich doručení objednateli.
- 3.5. Cena poskytnuté služby je uhrazena řádně, pokud je v plné výši dle faktury poskytovatele odeslána do konce doby splatnosti faktury z účtu objednatele na účet poskytovatele, anebo pokud poskytovatel písemně požádá o úhradu na jiný účet, odesláním platby na jiný účet.
- 3.6. Objednatel není v prodlení s úhradou, pokud poskytovatel nevystavil fakturu anebo tuto nevystavil řádně či ji objednateli nedoručil.
- 3.7. Poskytovatel má nárok na úhradu provedených „víceprací“ pouze pokud byly vykonány na pokyn objednatele, Druh, množství a cena více prací bude sjednána ad hoc v písemném dodatku této smlouvy.
- 3.8. Poskytovatel nesmí postoupit peněžité pohledávky poskytovatele za objednatelem, vzniklé v souvislosti s touto smlouvou, třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Pokud poskytovatel pohledávku vůči objednateli postoupí bez předchozího souhlasu objednatele, pak pohledávka v plném rozsahu včetně příslušenství zaniká.
- 3.9. Objednatel je oprávněn provést kontrolu, zda je poskytovatel evidován jako nespolehlivý plátc DPH ve smyslu ustanovení §106a zákona o DPH, a že číslo bankovního účtu poskytovatele uvedené na daňovém dokladu je jako povinně registrovaný údaj zveřejněno správcem daně podle §96 zákona o DPH. V případě, že ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude v příslušném systému správce daně poskytovatel uveden jako nespolehlivý plátc, nebo číslo bankovního účtu není zveřejněno dle předchozí věty, je Objednatel oprávněn provést úhradu daňového dokladu do výše bez DPH. Částka rovnající se DPH bude Objednatelem přímo poukázána na účet správce daně podle §109a zákona o DPH. Poskytovatel se zavazuje strpět, bez uplatnění jakýchkoliv finančních sankcí, odvedení daně Objednatelem a úhradu závazku jen ve výši bez DPH, případně je povinen nahradit Objednateli škodu, která by mu z tohoto důvodu, nebo z důvodu úhrady na nezveřejněný účet vznikla.
- 3.10. Oprávněně vystavený doklad musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
- 3.11. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou náležitost, bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
- 3.12. Objednatel je oprávněn pozastavit financování v případě, že poskytovatel bezdůvodně poskytování služby nebo službu provádí v rozporu se smlouvou či zadávací dokumentací či nedodrжуje pokyny objednatele.

Čl. IV.
Odpovědní pracovníci

- 4.1. Odpovědnými pracovníky poskytovatele jsou určeni:
- a) Ing. Vít Novák, e-mail novak@systemy.cz, telefon 602 100 122
 - b) Ing. Radek Motyčka, e-mail motycka@systemy.cz, telefon 608 070 829
- 4.2. Odpovědným pracovníkem objednatele je:
- a) Tomáš Bujanský, e-mail: tbujansky@ostrov.cz, telefon 725 950 163

Čl. V.
Odpovědnost za škody

- 5.1. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu, kterou způsobí pracovníci poskytovatele a za škodu, která vznikla v souvislosti s nesplněním nebo porušením jeho smluvní povinnosti. Dále poskytovatel odpovídá objednateli za škodu vzniklou na majetku objednatele, pokud byl poskytovatel schopen při vynaložení obvyklé odborné péče a při splnění sjednaných povinností této škodě zabránit nebo jí předejít.
- 5.2. Ostatní podmínky odpovědnosti za škodu se řídí ustanoveními občanského zákoníku.

Čl. VI.
Pojištění

- 6.1. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou pojistnou smlouvu se společností Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group č. 8603133569 proti škodám způsobeným třetím osobám jeho činností, včetně možných škod způsobených jeho pracovníky, a to ve výši pojistného plnění ve výši minimálně 5 mil. Kč. Současně se zavazuje udržovat tuto pojistnou smlouvu v platnosti po celou dobu poskytování služeb.
- 6.2. Nebude-li poskytovatel udržovat platné pojištění ve smyslu ustanovení bodu 6.1 tohoto článku po celou dobu trvání smlouvy, bude tato skutečnost považována za podstatné porušení povinností, vyplývajících ze smlouvy.
- 6.3. Smluvní strany shodně konstatují, že v souladu s obecnými podmínkami pojištění odpovědnosti poskytovatele a dle příslušných zákonných ustanovení bude případné pojistné plnění z titulu náhrady škody způsobené poskytovatelem nebo jeho sub poskytovateli na základě této smlouvy hrazeno pojišťovnou přímo objednateli.

Čl. VII.
Bezpečnost a ochrana informací

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, že budou vůči třetím osobám zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích. Tato povinnost není zánikem této smlouvy, ať nastal z jakéhokoli důvodu, dotčena. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, není žádná ze smluvních stran oprávněna jakoukoli důvěrnou informací sdělit, zpřístupnit či učinit přístupnou, ať přímo či prostřednictvím jiného, jakékoli třetí osobě. Porušení závazku zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích se považuje za podstatné porušení této smlouvy.

Čl. VIII.
Trvání a ukončení smlouvy

- 8.1. Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a uzavírá se na dobu 36 měsíců.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu lze vzájemně vypovědět doporučeným dopisem. Výpovědní doba činí 45 kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé straně.

- 8.3. Pro případ pochybností se smluvní strany dohodly, že odstoupení od smlouvy je druhé smluvní straně doručeno po uplynutí tří dnů od jeho odeslání.
- 8.4. Objednatel může od smlouvy odstoupit kdykoli v průběhu poskytování služby, jestliže poskytovatel závažně porušuje tuto smlouvu.
- 8.5. Objednatel může dále od smlouvy odstoupit, jestliže poskytovatel:
- Je v úpadku nebo v likvidaci,
 - Bude-li zjištěno, že uvedl do smlouvy nepravdivé nebo neúplné údaje

Čl. IX. Závěrečná ujednání

- 9.1. Změnit nebo doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 9.2. Smlouva nabude platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinností smlouva nabude uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 9.3. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a poskytovatel jedno vyhotovení.
- 9.4. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
- 9.5. Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

Smlouva byla schválena usnesením Rady města Ostrov č. Usn. RM č. 245/20 dne 06.04.2020

- 9.6. Přílohy této smlouvy tvoří: Příloha č. 1 - Podmínky komplexní správy IT infrastruktury

V Ostrově dne 22.04.2020

V Ostrově dne 21.04.2020

za objednatele
Ing. Jan Bureš
sarosta

za poskytovatele
Ing. Radek Motyčka
člen představenstva

Specifikace předmětu veřejné zakázky malého rozsahu

1. Aktuální technický stav

1.1. Hardware

- Počet fyzických serverů 6ks
 - Z toho 2ks serverů zajišťující virtualizaci
- 40x NTB a 104x PC
- Firewally
 - Planet CS-2000 2x
 - Planet CS-950 2x
- Zálohovací mechanika
 - LTO6 2x

1.2. Software

- Oracle
 - Verze 11g
 - Verze 12c
- Zálohovací systém DataProtector
- Virtualizace XEN
- BorderManager
- Windows Server 2016 Standard 16 Core CZ
- Windows Exchange 2016

2. Obecné podmínky komplexní správy IT infrastruktury

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

2.1. Lidské zdroje

Objednatel požaduje pro zajištění komplexní správy IT infrastruktury vždy mít pouze jeden, dlouhodobý primární technický kontakt na pracovníka ze strany dodavatele.

Všem pracovníkům poskytovatele, kteří se budou pohybovat v prostorách objednatele, bude přiřazena identifikační karta, kterou jsou povinni nosit na viditelném místě oděvu vždy, když se budou nacházet v prostorách objednatele.

2.2. Hot-line služba

Objednatel od poskytovatele požaduje zajištění dostupnosti hot-line služby v režimu standardní pracovní doby objednatele.

2.3. SLA podmínky

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

- Priorita A = provozní problémy znemožňující užívání hardware, software, systémy
- Priorita B = provozní problémy omezující užívání hardware, software, systémy
- Priorita C = provozní problémy, které komplikují postupy při práci s hardware, software, systémem

Komplexní přehled SLA podmínek:

SLA priorita	Reakční doba (pracovní dny 7:30h-17h)	Vyřešení problému
A	2 hodin	-
		-
		-
B	8 hodin	-
		-
		-
C	48 hodin	-
		-
		-

V průběhu řešení provozního problému je pověřený pracovník objednatele oprávněn změnit klasifikaci Priority provozního problému. Změna klasifikace Priority provozního problému se stává účinnou oznámením poskytovateli. Změnou klasifikace se na provozní problém vztahují SLA podmínky dle nové Priority, přičemž výchozím časem pro Vyřešení problému je:

- V případě změny klasifikace Priority na vyšší (tj. z C na B, z C na A, z B na A), čas, kdy došlo ke změně klasifikace Priority
- V případě změny klasifikace Priority na nižší (tj. z A na B, z A na C, z B na C), čas nahlášení provozního problému, nikoli čas změny klasifikace Priority

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

2.4. 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 bude zajišťovat 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
- 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

- Kontrola všech spravovaných systémů dle potřeby, minimálně však jednou týdně
- O každé kontrole bude provedený záznam v technické dokumentaci serverů

3. Obsah a podmínky poskytované služby „komplexní správy IT infrastruktury“

3.1. Správa a podpora IT infrastruktury

3.1.1. Požadavky na správu serverů

- Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:
- do 4 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 hardware (HDD, CPU, FAN,...) s následným zasláním alertu formou SMS a e-mailu o vzniku provozního problému. Monitoring taktéž musí splňovat možnost reportingu sledovaných parametrů. Na základě zjištěných údajů Poskytovatel doporučí a realizuje případné obměny nebo upgrade operačních systémů a hardware a do 10 pracovních dnů zajistí odstranění chyb
- na nově pořízené fyzické i virtuální servery zajišťovat do 10 pracovních dnů instalace operačních systémů, serverových služeb a aplikací
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, do 10 pracovních dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace incidentů a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 10 dnů aplikovat na všechny systémy Objednatele
- správa provozovaného komerčního software
- minimálně 2x měsíčně 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 1x týdně kontrolu záznamů o chybách virtualizačního prostředí, operačních systémů, serverových služeb a hardware, aplikací a následně do 10 pracovních dnů 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
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů

3.1.2. Požadavky na správu e-mailových a komunikačních systémů

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- zajišťovat do 10 pracovních dnů instalace mailových a komunikačních systémů na nově pořízené servery
- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, do 10 pracovních dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 10 pracovních dnů aplikovat na všechny systémy Objednatele
- minimálně 2x měsíčně 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 2x měsíčně kontrolu záznamů o chybách mailových a komunikačních systémů a následně do 10 dnů realizovat opatření k odstranění nalezených chyb
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů mailových a komunikačních systémů
- realizovat požadavky Objednatele
- zajistit spolehlivou zálohu dat
- vedení technické dokumentace k systému

- vedení dokumentace incidentů

3.1.3. Požadavky na správu databází

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- po vydání nových informací týkajících se SW patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, do 10 pracovních dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 10 dnů aplikovat na databáze Objednatele
- minimálně 2x měsíčně 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 2x měsíčně kontrolu záznamů o chybách databází, aplikací a následně do 10 pracovních dnů 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

3.1.4. 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, do 10 pracovních dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 10 dnů aplikovat na všechny systémy Objednatele,
- minimálně 2x měsíčně 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 2x měsíčně kontrolu záznamů o chybách síťových služeb a následně do 5 pracovních dnů 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

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

3.1.4.1. Firewall

- zajistit dodržování bezpečnostních pravidel firewallu postavených na principu „vše zakázáno“,
- zajistit povolování komunikačních výjimek na firewallů pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Změnu komunikačních výjimek může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany Objednatele
- 1x za rok zajistit penetračních testy. Na základě výsledků penetračních testů zajistit taková opatření, která odstraní případné nedostatky nebo bezpečnostní hrozby

3.1.4.2. DHCP a DNS a VPN

- 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
- minimálně 2x měsíčně provádět kontroly bezpečnostních logů VPN připojení. V případě zjištění neoprávněné aktivity, která ohrožuje bezpečnost sítě Objednatele přijmout opatření, která

případnou hrozbu eliminují

3.1.4.3. Routery

- zajistit změnu komunikačních pravidel routování pouze po absolvování úspěšného schvalovacího procesu. Změnu komunikačních pravidel může vždy schválit pouze odpovědná osoba ze strany Objednatele

3.1.4.4. Webové servery

- minimálně 2x měsíčně údržba databází webových serverů
- zajistit rekonfiguraci 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
- 1x za 6 měsíců zajistit údržbu Active Directory databází podle doporučení společnosti Microsoft
- 1x za 6 měsíců kontrolovat a zajišťovat správnou funkčnost všech doménových řadičů

3.1.4.5. Aktivní infrastruktura

Poskytování 1st level supportu pro aktivní síťovou infrastrukturu.

- na nově pořízené aktivní prvky zajišťovat do 20 pracovních dní instalace otestovaných verzí firmware, zapojení a zprovoznění do počítačové sítě Objednatele
- po vydání nových informací týkajících patchů, bezpečnostních updatů a nových funkcionalit, provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace incidentů
- realizovat požadavky Objednatele
- vedení technické dokumentace k systému
- vedení dokumentace incidentů
- Zajišťovat návrhy rozvoje aktivní infrastruktury v kontextu vývoje potřeb Poskytovatele

3.1.4.6. Management aktivních prvků

V rámci managementu bude Poskytovatel zajišťovat činnost:

- 1x ročně kontrolovat konfiguraci 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
- Pravidelně zajišťovat kontrolu záznamů o chybách provozovaných prvků a systémů a následně do 10 dní realizovat opatření k eliminaci výskytu chyb
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů aktivní infrastruktury
- zálohy konfiguračních souborů před a po každé změně konfigurace
- 1x za 12 měsíců realizace profylaktické péče aktivní infrastruktury

3.1.4.7. 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, do 10 pracovních dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace incidentů a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 10 pracovních dnů aplikovat na všechny systémy Objednatele, Veškeré změny a následné ověření funkčnosti musí probíhat v nočních hodinách v termínu odsouhlaseném Objednatelem
- minimálně 2x měsíčně 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
- zajišťovat 1x ročně kontrolu záznamů o chybách provozovaných prvků a systémů a následně do 10 pracovních dnů realizovat opatření k eliminaci výskytu chyb
- dle SLA podmínek zajišťovat řešení provozních problémů aktivní infrastruktury

- zálohy konfiguračních souborů před a po každé změně konfigurace

3.2. Bezpečnost

V rámci zajišťování bezpečnosti IT prostředí objednatele bude poskytovatel vykonávat:

3.2.1. 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, do 10 pracovních dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 5 pracovních dnů aplikovat na všechny systémy Objednatele
- minimálně 2x měsíčně 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

3.2.2. 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, do 10 pracovních dnů provést otestování těchto změn, výsledek do 2 pracovních dnů zaznamenat do dokumentace a v případě ověření bezproblémovosti, tyto updaty do dalších 5 pracovních dnů 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,...)
 - 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

3.2.3. Update informačních systémů

- 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

- lhůty pro testování, zaznamenání do dokumentace a aplikaci na všechny systémy Objednatele, jsou uvedeny v odpovídajících kapitolách této smlouvy

4. Správa Krizových plánů

Krizové plány jsou dokumenty preventivně připravené a obsahují pracovní scénáře pro nejčastěji uvažované situace výpadků jednotlivých systémů. Výsledným dokumentem je detailní scénář, podle kterého bude obsluha (i s minimálními znalostmi) postupovat v okamžiku, kdy krizová situace nastane.

Krok za krokem tak krizový plán provede operátora procesem tak, aby jeho postup neobsahoval procesní chyby, a naopak obsahoval činnosti, které zajistí všechny úkony, potřebné k minimalizaci způsobených škod a zkrácení doby, kdy bude krizová situace vyřešena.

Forma krizových plánů musí mít přehlednou podobu a jasnou formulaci, protože jejich reálné použití se předpokládá v situacích s větší pravděpodobností pochybení.

Detailní popis a specifikace požadovaných služeb:

- zajišťovat 1x ročně aktualizaci 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 1x ročně 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