

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo Zhotovitele: MÚ NJ

Číslo Objednatele: MÚ NJ

OBJEDNATEL:

Město Nový Jičín

Sídlo:

Masarykovo nám. 1/1, 741 01 Nový Jičín

IČO/DIČ:

00298212 / CZ00298212

Bankovní spojení:

KB a.s., pobočka Nový Jičín, č.ú: XXX

Zastoupeno:

Mgr. Zdeňkem Petrošem, vedoucím Odboru organizačního MěÚ Nový Jičín

Kontakt:

tel. XXX, e-mail: XXX

ZHOTOVITEL:

C SYSTEM CZ a.s.

Sídlo:

Mgr. Romanem Klimusem, předsedou představenstva
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. B 4576

Datum zápisu 2. února 2006

IČO/DIČ:

27675645/ CZ27675645

Bankovní spojení:

KB a.s., č.ú.: XXX

Zastoupená:

Mgr. Romanem Klimusem, předsedou představenstva

Kontakt:

tel. XXX, e-mail:XXX

I PŘEDMĚT DÍLA

- I.1.1 Zhotovitel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Objednatele proaktivní dohled a servisní služby na HW komponenty, které budou zajišťovány pověřeným technikem Zhotovitele a dále plánovaný servis na výzvu Objednatele. Objednatel se zavazuje sjednaný rozsah činnosti dle této smlouvy od zhotovitele převzít a zaplatit.
- I.1.2 Soupis zařízení Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva je uveden v příloze č.1 této smlouvy.
- I.1.3 Místem prováděných servisních úkonů jsou jednotlivé objekty (závody, lokality) Objednatele, které jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy.

II CENA DÍLA

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny:

- II.1.1 Paušální měsíční cena za proaktivní dohled a pohotovost řešení servisních zásahů je stanovena dohodou smluvních stran při době odezvy dle čl. III.1.2. a při době vyřešení problému dle čl. III.1.3. této smlouvy a činí 2 000,- Kč bez DPH.
- II.1.2 Paušální částka dle odst. II.1.1. tohoto článku bude Objednatelem hrazena na základě daňových dokladů vystavených měsíčně, a to vždy k patnáctému dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly poskytovány služby dle této smlouvy. Splatnost daňového dokladu je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- II.1.3 Paušální cena za proaktivní dohled a pohotovost k řešení servisních zásahů zahrnuje:
- zabezpečení pohotovosti Zhotovitele pro splnění doby odezvy dle čl.III.1.2. a doby vyřešení problému dle čl.III.1.3. této smlouvy
 - proaktivní monitoring a dohled nad komponenty dle přílohy č.1 této smlouvy v rozšířeném časovém pokrytí (viz čl.IX.6. - Rozšířené časové pokrytí) (24x7).
 - bezplatnou hot-line službu
 - zpracování a aktualizaci potřebné servisní dokumentace
- II.1.4 Paušální cena nezahrnuje:
- náklady na servisní zásah v lokalitě zákazníka (doprava, čas technika u zákazníka)
 - náklady na servisní zásah při dálkovém přístupu (čas technika při řešení incidentu),
 - cenu náhradních dílů mimozáručního servisu
- II.1.5 Náklady vynaložené na servisní činnosti uvedené v bodu II.1.4. budou účtovány dle Ceníku prací, který je přílohou č.2 této smlouvy. Objednatel je povinen tyto platby uhradit do 30 dnů od vystavení a doručení daňového dokladu za provedené služby a dodaný materiál. Pro fakturaci těchto výkonů se vychází z údajů provozního a servisního deníku a z údajů servisního listu Zhotovitele.

III PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

III.1 Povinnosti Zhotovitele

- III.1.1 Zhotovitel je povinen dodržet lhůty dle čl.III.1.2. a dle čl.III.1.3. o pokud se Zhotovitel a Objednatel v jednotlivých případech písemně nedohodnou na jiném času odstranění závady.
- III.1.2 Zhotovitel je povinen na vzniklou poruchu (alert z monitorovacího systému) zareagovat do 3 hodin a neprodleně, tj. do 1 hodiny od zjištění poruchy, to ohlásit odpovědné osobě Objednatele, která rozhodne zda, řešení alertu zajistí Objednatel samostatně vlastními prostředky nebo požádá Zhotovitele o řešení závady způsobem uvedeným v bodu III.3.7.
- III.1.3 Zhotovitel je povinen zajistit obnovení základních funkcí systému monitoringu Objednatele do 24 hodin od nahlášení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.7. Dále je Zhotovitel povinen nastoupit na řešení zadaného požadavku do 4 hodin od přijetí požadavku v časovém pokrytí uvedeném v bodě III.1.4.
- III.1.4 Zhotovitel je povinen poskytnout Objednateli servisní službu v základní době dle bodu IX5. Služba se neposkytuje ve státem stanovených svátcích, sobotách a nedělích, pokud se Objednatel se Zhotovitelem nedohodnou jinak.
- III.1.5 Zhotovitel je povinen poskytnout v případě základního časového pokrytí telefonické potvrzení servisního zásahu nejpozději do 4 hodin po přijetí hlášení o incidentu a stanovit časový termín, ve kterém dojde k servisnímu zásahu. K nahlášenému požadavku v době mimo základní časové pokrytí bude přístupováno jako by bylo nahlášeno v 7:00 v pracovní době (základní časové pokrytí).
- III.1.6 Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci Zhotovitele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení Zhotovitele a Zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
- III.1.7 Zhotovitel je povinen poskytnout možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line) po celou dobu servisní služby (viz čl.IX.5. - Základní časové pokrytí). Seznam servisních telefonních a faxových čísel Zhotovitele je uveden v příloze č.3 této smlouvy.
- III.1.8 Zhotovitel je povinen zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. Tato povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.
- III.1.9 Zhotovitel poskytne pro řešení problému a obnovení funkce zařízení servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
- III.1.10 Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce v základním nebo rozšířeném časovém pokrytí prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
- III.1.11 Zhotovitel je povinen vést evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent

v Provozním a servisním deníku a jednou měsíčně předá přehled servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent Objednateli (příloha faktury).

III.1.12 Zhotovitel je povinen do 10 pracovních dnů od účinnosti smlouvy předat Objednateli Provozní a servisní deník a seznámit se v místě plnění Objednatele se zařízením a komponenty, na které se vztahuje proaktivní dohled a servisní služby dle této smlouvy.

III.2 Bezpečnostní opatření

III.2.1 Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele. Zhotovitel je povinen dodržet předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.

III.2.2 Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům a jinému poškození zdraví.

III.2.3 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.

III.2.4 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

III.3 Povinnosti Objednatele

Objednatel se zavazuje:

III.3.1 Neprodleně uvědomit Zhotovitele, vyžaduje-li dohledované zařízení opravu nebo nefunguje-li správně.

III.3.2 Informovat Zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh plnění díla.

III.3.3 Po předchozí domluvě umožnit Zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s plněním díla, tento přístup bude umožněn v době určené Zhotovitelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.

III.3.4 Zapůjčit Zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, které budou přímo souviset s předmětem díla.

III.3.5 Umožnit Zhotoviteli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.

III.3.6 Veškeré ústní a písemné informace předané Zhotovitelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu Objednatele.

- III.3.7 Servisní zásah na vyžádání bude realizován na základě specifikovaného požadavku Objednatele k odstranění závady na dohledovaném zařízení či systému. Nahlášení bude provedeno pověřenou osobou Objednatele Zhotoviteli na hot-line linku, přes webové rozhraní Service Desk, popřípadě na email. Telefonní číslo, url adresa ServiceDesk a email na nahlášení závady jsou uvedeny v bodu „B) Příjem servisních požadavků“ přílohy č.3 této servisní smlouvy.
- III.3.8 Požadavek na servisní zásah vyžádaný objednatelem musí obsahovat datum nahlášení požadavku, čas nahlášení požadavku a konkrétní zadání požadavku.
- III.3.9 Potvrdit Zhotoviteli provedení servisního zásahu.
- III.3.10 Vytvořit Zhotoviteli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.
- III.3.11 V případě závady na dohledovaném zařízení dle předmětu smlouvy je Objednatel oprávněn tuto závadu sám odstranit pouze prostřednictvím odborného IT zaměstnance (osoby). O tomto je povinen Objednatel provést záznam do Provozního a servisního deníku. Zhotovitel neodpovídá za škody na předmětu smlouvy vzniklé neodborným zásahem jiné osoby.

III.4 Autorská práva a vlastnictví díla

- III.4.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, zhotovitel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Zhotovitel žádnou odpovědnost.
- III.4.2 Zhotovitel je povinen při plnění smlouvy dodržovat ustanovení autorského zákona. Zhotovitel nesmí na zařízení instalovat a k provozu používat nelegální software. Za užívání nebo instalování nelegálního software Zhotovitelem nese odpovědnost Zhotovitel.

IV PROVOZNÍ A SERVISNÍ DENÍK

- IV.1.1 Provozní a servisní deník je dokumentace, která je určena k provádění záznamů o provozu dohledovaných zařízení pracovníky Zhotovitele a Objednatele. Provozní a servisní deník je veden elektronickou formou a bude on-line přístupný Objednateli a Zhotoviteli. Uvedou se v něm veškeré zásahy, které provedli pracovníci Objednatele i Zhotovitele na dohledovaných zařízeních. V deníku budou uvedeny rovněž aktuální konfigurace aktivních prvků.
- IV.1.2 Provozní a servisní deník Objednatel předloží v případě provádění servisního zásahu nebo úprav v nastavení technikům Zhotovitele.
- IV.1.3 Jako přílohy provozního a servisního deníku jsou zakládány požadavky na servisní zásah a požadavky na prodloužení termínu provedení servisního zásahu, které budou pověřenou osobou Objednatele objednány písemnou objednávkou a zaslány Zhotoviteli faxem nebo mailem včetně uvedení termínu nahlášení servisního požadavku.
- IV.1.4 V textu záznamu do provozního a servisního deníku se uvedou všechny podstatné

skutečnosti, týkající se servisního zásahu a způsobu řešení ohlášené poruchy nebo závady. Záznam bude podepsán oprávněným pracovníkem Objednatele a předávajícím pracovníkem Zhotovitele.

- IV.1.5 Provozní a servisní deník bude vytvořen Zhotovitelem a do 10 pracovních dnů od účinnosti této smlouvy bude on-line zpřístupněn Objednateli.

V OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST – VYŠŠÍ MOC

- V.1.1 Smluvní strany této smlouvy budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže a do té míry takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci. Pokud okolnosti vyšší moci trvají ne déle než 3 měsíce, budou smluvní strany nadále vázány svými příslušnými závazky.
- V.1.2 Z okolnosti vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření smlouvy a které straně této smlouvy brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují například války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události, generální stávky. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavatelů, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak neoficiální stávky, stávky omezené na jednu továrnu.
- V.1.3 Strana této smlouvy, která usiluje o osvobození od smluvních závazků z důvodů vyšší moci, musí bez zpoždění, ale ne později než do 3 dnů, uvědomit druhou stranu o zásahu okolností vyšší moci, a to písemnou formou. Stejným způsobem oznámí druhé straně konec okolností vyšší moci. Strana odvolávající se vyšší moci musí druhé straně na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.
- V.1.4 V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá strana právo odstoupit od smlouvy.

VI SMLUVNÍ POKUTY

- VI.1.1 V případě doloženého nedodržení termínů specifikovaných v článku III.1., se Zhotovitel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč. Úhradu smluvní pokuty může objednatel požadovat i opakovaně, a to vždy v případě dalšího uplynutí časového úseku odpovídajícího smluvně stanovené době.
- VI.1.2 V případě, že Zhotovitel odmítne opodstatněný servisní zásah nebo nenastoupí na servisní zásah v dohodnutém termínu se zhotovitel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý takový případ.
- VI.1.3 V případě prodlení Objednatele s úhradou daňového dokladu dle článku II.1.2. a II.1.3. této smlouvy, je Zhotovitel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z nezaplacené částky za každý den prodlení.

VI.1.4 V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňového dokladu Zhotovitele delším než 3 měsíce, je Zhotovitel oprávněn odmítnout provést servisní zásah, kdy v tomto případě nemá Objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.

VI.1.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

VII UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

VII.1.1 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

VII.1.2 Zhotovitel může od smlouvy odstoupit v případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury po dobu delší než dva kalendářní měsíce. Objednatel může od smlouvy odstoupit z důvodů stanovených zákonem.

VII.1.3 Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem následujícím po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Smluvní strany dohodly, že odstoupení od smlouvy je druhé straně doručeno po uplynutí tří dnů od jeho odeslání.

VIII DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

VIII.1.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 60 měsíců počínaje dnem 8.12.2020

IX ZÁKLADNÍ POJMY

Níže v textu odstavce jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

IX.1 Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.2 Doba vyřešení problému

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.3 Zahájení servisního zásahu

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Zhotovitele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Zhotovitele s příslušným pracovníkem Objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému zařízení.

IX.4 Doba Obnovení funkce

Dobou obnovení funkce se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému a dobou vyřešení nahlášeného problému servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.5 Základní časové pokrytí

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7:00 do 17:00 hodin, pracovní dny pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (10x5)

IX.6 Rozšířené časové pokrytí

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. (24x7)

X OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- X.1.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- X.1.2 Zhotovitel je povinen v souvislosti s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy zajistit ochranu osobních údajů v souladu s nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) zejména:
 - a) umožňovat Objednateli plnit veškeré jeho povinnosti vyplývající z GDPR;
 - b) umožňovat výkon všech práv subjektů osobních údajů upravených v GDPR
 - c) provádět zpracování osobních údajů v souladu se zásadami zpracování osobních údajů upravených GDPR, a to v tom rozsahu, v jakém dodržování těchto zásad závisí na Software a jeho nastavení.
- X.1.3 Tuto smlouvu lze doplňovat či měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, které se po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- X.1.4 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- X.1.5 Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují svoje podpisy.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Soupis zařízení a objektů Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva

Příloha č. 2: Ceník prací

Příloha č. 3: Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele

Příloha č. 4: **Dohled / monitoring prvků**

Výše uvedené přílohy č.1, č.2, č.3 a č. 4 jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Za objednatele

V Novém Jičíně, dne 8.12.2020

Za zhotovitele

V Brně, dne dne 8.12.2020

Mgr. Zdeněk Petroš
vedoucí Odboru organizačního

Mgr. Roman Klimus
předseda představenstva

Příloha č. 1

SOUPIS ZAŘÍZENÍ A OBJEKTŮ OBJEDNATELE, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA – DOHLEDOVANÉ ZAŘÍZENÍ

K SERVISNÍ SMLouvĚ

Číslo Zhotovitele: MÚ Nový Jičín

Číslo Objednatele: MÚ Nový Jičín

Místa prováděných servisních úkonů

Městský úřad Nový Jičín

budova MěÚ na adrese Masarykovo nám. 1/1, 741 01 Nový Jičín

budova MěÚ na adrese Divadelní 8, 741 01 Nový Jičín

Soupis zařízení

Firewall Medusa VR20011766

Hypervisor 1 VR20011733

Hypervisor2 VR20011744

UBNT UniFiSwitch 7483C24CCFFF

Příloha č. 2

CENÍK PRACÍ

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele: MÚ Nový Jičín
Číslo Objednatele: MÚ Nový Jičín

PLATNÝ CENÍK ZHOTOVITELE:

Dopravné

Skutečně ujeté km k poskytnutí servisního zásahu 10,- Kč/km

Čas technika strávený na cestě 0,- Kč/hod

Práce technika

Práce systémového specialisty (aktivní prvky, serverové systémy, virtualizace, disková úložiště, zálohování) 990,- Kč/hod

Práce technika – údržba 750,- Kč/hod

Zvláštní příplatky pro práci technika

Při práci o víkendů a svátcích je účtován příplatek 50%.

Příloha č. 3

SEZNAM SERVISNÍCH TELEFONNÍCH ČÍSEL A POVĚŘENÝCH OSOB ZHOTOVITELE A OBJEDNATELE

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele: Nový Jičín

Číslo Objednatele: MÚ Nový Jičín

A) Kontakty pro hlášení kritických alertů – Pověřené osoby Objednatele:

1. Hotovostní informatik
Sdílený hotovostní tel. XXX, e-mail: XXX
2. Mgr. Zdeněk Petroš
tel. XXX, e-mail: XXX

B) Příjem servisních požadavků zhotovitele:

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: XXX

e-mail: XXX

ServiceDesk: XXX

C) Kontakty pro hierarchickou eskalaci zhotovitele:

Kontaktní osoby pro eskalaci problému - 1. stupeň

1. Dohled XXX, e mail: XXX
2. Incidenty XXX, e-mail: XXX

Kontaktní osoba pro eskalaci problému - 2. stupeň

XXX, e-mail: XXX

Příloha č. 4

DOHLED / MONITORING PRVKŮ

V dokumentu je popsán monitoring systému ORP Nový Jičín (dále jen Objednatel) a způsob eskalace zjištěných alarmů/problémů.

Dohled/monitoring se provádí pomocí automatický report telemetrie na dohledové centrum

Dohled informuje o zjištěných alarmech/problémech pověřené osoby Objednatele (dále jen Pověřená osoba).

1. Dohled

Zajištění dohledu nad provozem IT infrastruktury je v režimu 24x7x365. Služby dohledu umožňuje:

- zajistit maximální dostupnost poskytovaných služeb
- dopředu předvídat stavy, které mohou mít za následek ohrožení poskytovaných služeb
- proaktivně a urychleně řešit nastalé výpadky

V rámci služby dohledu je zahrnuto:

- dohled nad provozovaným produkčním HW (servery, Storage, networking)
- dohled nad virtualizační vrstvou

Výstupy z monitorovacích nástrojů mohou být používány nejen pro účely dohledu, ale také pro analýzu a při řešení vzniklých požadavků nebo problémů

X.2 Zajištění dohledu

Po dohodě s objednatel budou dodané servery a firewall pomocí bezpečného šifrovaného kanálu zasílat telemetrické údaje do Centrálního dohledového systému

Součástí služby dohledu je zajištění těchto činností:

- Dohled infrastruktury zadavatele
- Zakládání incidentů z incidentů vzniklých na základě dohlíženého systému
- Zápis požadavků/incidentů do ServiceDeskové aplikace
- Notifikace zákazníka dle stanovených pravidel
- Příjem, eskalace incidentů/požadavků
- Garance SLA (reakce dohledu na incident do 2 hodin)

X.3 Dohledové centrum

Automatický systém pro sběr, analýzu a monitoring připojených zařízení u dodavatele

X.4 Připojení k dohledovému centru

Připojení k dohledovému centru je pomocí šifrovaného SSL tunelu pře veřejný Internet.

X.5 Monitoring

X.5.1 Monitoring HW

Servery jsou vybaveny servisním procesorem, který neustále monitoruje stav a funkcionality hardware a při detekci anomálii zasílá informační mail na definované adresy a spouští optický alarm.

X.5.2 Monitoring virtuálního prostředí

System virtuálního prostředí je monitorován standardními Unixovými sockety a nástroji, při detekci anomálie, lze zasílat informační maily na definované adresy.