

Příloha č. 4 - Systém aktivního dohledu pro vzdálenou správu IT

1. Objednatel povoluje Zhotoviteli vzdálené připojení k výpočetní technice Objednatele a monitorování výpočetní techniky Objednatele, kterými jsou především stanice, notebooky, servery, aktivní prvky a tiskárny, dále jen „Zařízení“ a monitorování stavu Zařízení, za účelem plnění této Smlouvy, a to především za účelem vzdálené správy hardware a software a řešení požadavků zadaných na Help desk Zhotovitele uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy, pomocí dohledového systému pro vzdálenou správu IT, dále jen „RMM“.
2. Objednatel povoluje Zhotoviteli odesílání informací uvedených v Příloze č.4 odst. 9. z monitorovaných Zařízení pomocí RMM.
3. Servisní úkony prováděné přes vzdálené připojení jsou účtovány podle Přílohy č. 3 této Smlouvy.
4. Zhotovitel prohlašuje, že automaticky odesílané informace z RMM jsou pouze technického charakteru a nejsou odesílána žádná data Objednatele a jeho obchodních partnerů pomocí funkce na automatické odesílání informací z RMM.
5. Zhotovitel a Objednatel se dohodli na možnosti upravovat počty monitorovaných Zařízení.
6. Smluvní strany se dohodly na možnosti vzdáleného připojení šifrovaným přenosem na Zařízení, které nevyžaduje další ověření pro navázání přenosu na Zařízení. Zhotovitel pro přihlášení na Servery využívá přihlašovací údaje splňující nastavené bezpečnostní politiky na Zařízeních. Zhotovitel při vzdáleném připojení může používat veškeré funkce na Zařízení stejným způsobem jako správce systému, a to na základě přidělených oprávnění k přidělenému nebo přihlášenému účtu.
7. Objednatel souhlasí se vzdáleným připojením, ke kterému je využívána služba třetí strany.
8. Zhotovitel je povinen zajistit splnění následujících požadavků:
 - 8.1. Vzdálený přenos informací musí být zabezpečen šifrováním.
 - 8.2. Vzdálené připojování Zhotovitelem do centrální správy RMM je zabezpečeno dvoufázovým ověřováním.
 - 8.3. Zhotovitel se vzdáleně připojuje na Zařízení monitorované RMM pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení Servisních úkonů.
 - 8.4. Vzdálené připojení na servery a aktivní prvky za účelem správy IT vyžaduje ověření pro přihlášení zadáním uživatelského jména a hesla.
 - 8.5. Kopírování dat přes vzdálené připojení je možné pouze v rámci řešení požadavku Objednatele zadaných na Helpdesk Zhotovitele uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy nebo v rámci Servisních úkonů prováděných na základě plnění předmětu této Smlouvy.
 - 8.6. Zhotovitel je povinen vést evidenci o vzdáleném připojení na Zařízení a na žádost Objednatele ji kdykoli předložit.
9. Specifikace služby RMM.
 - 9.1. Součástí služby RMM pro servery a počítače jsou následující funkce:
 - 9.1.1. Monitorování systémových služeb.
 - 9.1.2. Monitorování dostupnosti Zařízení.
 - 9.1.3. Monitorování dostupnosti dalších Zařízení pomocí ping checků.
 - 9.1.4. Monitorování systémových prostředků serverů, např. kontrola velikosti databází.
 - 9.1.5. Monitorování a kontrola zaplnění diskových úložišť a disků serverů a počítačů.
 - 9.1.6. Monitorování zatížení systémových prostředků serverů, tj. procesoru, diskového úložiště, paměti serveru.
 - 9.1.7. Monitorování nastavených podmínek a podmínek požadovaných Objednatelem v Monitorovacím systému.
 - 9.1.8. Monitorování neautorizovaných přístupů.
 - 9.1.9. Možnost vzdáleného připojení na servery a počítače.

9.1.10. Kontrola aktualizací virové databáze pro podporované antivirové programy.

9.1.11. Kontrola zálohování pro podporované zálohovací software.

9.1.12. Inventarizace hardware a software pro počítače a servery.

9.2. Součástí služby RMM pro aktivní prvky jsou následující funkce:

9.2.1. Monitorování dostupnosti a systémových prostředků aktivních prvků, tj. procesoru a paměti aktivních prvků.

9.2.2. Monitorování sítě podle podmínek požadovaných Objednatelem.

9.2.3. Monitorování aktivních prvků podporující komunikaci přes protokoly SNMP nebo ICMP.

10. Specifikace Systému aktivního dohledu pro vzdálenou správu IT (dále jen „SAM“).

10.1. Podmínky pro objednání služby SAM.

10.1.1. Objednání Servisní odezvy s garantovanou dobou zahájení řešení min. ve variantě Servisní odezva následující pracovní den Po-Pá 8:00 – 18:00 nebo Hotline odezvy.

10.1.2. Objednání služby RMM.

10.1.3. Servisní úkony prováděné k odstranění závad detekovaných službou SAM budou účtovány dle ceníku Servisních úkonů a výjezdů uvedeném v Příloze č.3 této Smlouvy.

10.1.4. Při zjištění závad na monitorovaných Zařízeních službou RMM se Zhotovitel zavazuje provést analýzu chyby a je-li to možné její odstranění v časové odezvě specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy v části Servisní odezva nebo Hotline odezva. V případě, kdy není možné chybu vyřešit vzdáleně, se bude Zhotovitel řídit podle postupu domluveného s Objednatelem pro tyto situace. Informace o výsledku Servisních úkonů předá oprávněné osobě Objednatele.

10.2. Řešené Servisní úkony jsou evidovány v rámci Helpdesku Zhotovitele uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.

10.3. Služba SAM se Servisní odezvou.

10.3.1. Službu řeší technický tým Zhotovitele v rámci Servisní odezvy následující pracovní den Po-Pá 8:00 – 18:00.

10.4. Služba SAM s Hotline odezvou.

10.4.1. Službu řeší Hotline oddělení Zhotovitele v režimu 24x7x365 dle Hotline odezvy specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.

10.4.2. Alarmy z RMM jsou eskalovány dohledovým centrem na příslušného technika Hotline oddělení každý den včetně víkendů a svátků.

Podpis Zhotovitele:

Podpis Objednatele:

.....

V Praze dne:

ARION spol. s r.o.

V Praze dne 02.02.2024

Mateřská škola, Praha 10, Magnitogorská 1430/14,
příspěvková organizace