

Zmluva o poskytovaní IT outsourcingových služieb
(podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník)

Objednávateľ:

Obchodné meno: Obec Margecany
Sídlo: Obchodná 7, 055 01 Margecany
Právna forma: Obec (obecný úrad)
IČO: 00 329 347
DIČ: 2021 259 405
V mene ktorého koná: Ing. Igor Petrik, +421 905 446 656
Bankové spojenie: Prima Banka, SK22 5600 0000 0034 5744 8001
Kontaktná osoba: Ing. Jozef Magda, +421 948 895 767

Poskytovateľ:

Obchodné meno: ITISEL s. r. o.
Sídlo: Záhradná 1343/5, 056 01 Gelnica
Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným
IČO: 55524478
DIČ: 2122014664
Zápis v OR: Mestský súd Košice, odd. SRO, vložka č.: 57014/V
V mene ktorého koná: Ing. Stanislav Daňko
Bankové spojenie: FioBank: SK94 8330 0000 0027 0258 6017
Kontakt: stanislav.danko@itisel.sk, +421 911 563 758

Článok 1 Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa vykonávať za odplatu pre Objednávateľa služby špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 1.2. Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť cenu vo výške, spôsobom a v termínoch určených v príslušných ustanoveniach tejto zmluvy.
- 1.3. Zabezpečovať pre Objednávateľa konzultačné a poradenské služby súvisiace s predmetom tejto Zmluvy, na základe vopred zaslaných požiadaviek Objednávateľa Poskytovateľovi.

Článok 2 Podmienky plnenia

- 2.1. Všeobecné zásady plnenia:
 - a) Poskytovateľ bude pri plnení jednotlivých úloh brať do úvahy prevádzkové potreby Objednávateľa a jednotlivé plnenia bude vykonávať podľa pravidiel obvyklých pre spracovanie dát, pričom sa Poskytovateľ vynasnaží doceliť najlepšieho možného výsledku prostredníctvom využitia svojich skúseností a znalostí s prihliadnutím na celkovú efektívnosť postupu,
 - b) Strany sa zaväzujú konzultovať zásadné otázky súvisiace s Poskytovaním predmetu zmluvy. Zásadnou otázkou súvisiacou s predmetom zmluvy je najmä výkon predmetu plnenia Poskytovateľom, ktorý akýmkoľvek spôsobom obmedzí prevádzkové potreby Objednávateľa.
- 2.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť výkon predmetu plnenia, ak Objednávateľ neuhradí vystavenú faktúru za príslušný kalendárny mesiac do dátumu splatnosti uvedeného na predmetnej faktúre. Dátum splatnosti je 30 dní.

Článok 3 Súčinnosti zmluvných strán

- 3.1. Súčinnosť Objednávateľa pri plnení zmluvy:
 - a) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť pri plnení zmluvy Poskytovateľovi na

svoje náklady primeranú súčinnosť. Poskytovateľ nie je oprávnený požadovať od Objednávateľa súčinnosť, ktorá by mala za následok obmedzenie, alebo zastavenie bežnej prevádzkovej činnosti Objednávateľa nad mieru a čas bezprostredne nevyhnutný pre výkon predmetu zmluvy v súlade s bodom 2.1 tejto zmluvy.

- b) Objednávateľ zabezpečí, že zariadenia, na ktoré budú Poskytovateľom zapojené technické zariadenia a inštalované programové vybavenie, sú v súlade s technickými podmienkami vyžadovanými výrobcami zariadení. Poskytovateľ odporučí technické parametre zariadení a dodá zoznam vyhovujúcich zariadení.
- c) Objednávateľ sa zaväzuje prevádzkovať technické a programové prostriedky, zariadenia v súlade s ich poslaním a príslušnými technickými podmienkami.
- d) Objednávateľ zaistí školenie pracovníkov Poskytovateľa pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci alebo poučenie v potrebnom rozsahu.
- e) Všetky následky vyplývajúce z nezabezpečenia ochrany a bezpečnosti osôb Poskytovateľa pri výkone outsourcingu v rozsahu tejto zmluvy znáša Objednávateľ podľa miesta vzniku.
- f) Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o stave a priebehu riešenia nahlásených incidentov a požiadaviek.
- g) Poskytovateľ je povinný prednostne riešiť incidenty a požiadavky, ktoré sú zástupcom Objednávateľa oprávneným k rokovaniu o veciach technických označené ako prioritné.
- h) Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade s bezpečnostnými smernicami Objednávateľa.
- i) Za účelom realizovania predmetu tejto zmluvy poskytuje Objednávateľ Poskytovateľovi nasledujúce podklady a prostriedky:
 - a) protokoly, chybové výpisy

- b) programy, dokumentáciu, licencie, faktúry.
- j) Objednávateľ zabezpečí Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a všetky potrebné informácie, pri vykonávaní služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, ktoré môžu pomôcť pri odstraňovaní porúch, ktoré sú Objednávateľovi známe a o ktoré Poskytovateľ požiada.
- k) Pri poskytovaní služieb je Objednávateľ povinný podľa pokynov Poskytovateľa vykonať opatrenia, ktoré môžu spresniť diagnostikovanie závady a urýchliť odstránenie problému.
- l) Objednávateľ je povinný včas informovať Poskytovateľa o príznakoch porúch, ktoré by mohli signalizovať budúcu poruchu.
- m) Objednávateľ zabezpečí bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovanej časti infraštruktúry tak, aby na strane Poskytovateľa nevznikli prestoje.
- n) Objednávateľ v dobe riešenia incidentu, požiadavky, alebo inej služby umožní Poskytovateľovi v rámci svojich technických možností vzdialený prístup k IS/ICT.
- o) Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre pracovníkov Poskytovateľa vykonávajúcich služby vhodné pracovné prostredie a nerušené pracovné podmienky.
- p) Pri realizovaní predmetu tejto zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje nenarušovať, prípadne neobmedzovať pracovné podmienky pracovníkov Objednávateľa. Pokiaľ je však takéto narušenie, prípadne obmedzenie pre realizovanie predmetu tejto zmluvy nevyhnutné, je nutné takúto situáciu s Objednávateľom vopred dohodnúť.

Článok 4 Harmonogram a rozsah plnenia

- 4.1.** Časť predmetu zmluvy zaoberajúca sa poskytovaním outsourcingových služieb - štandardný dohľad a riešenie incidentov bude realizovaná „proaktívne“ na základe

monitorovania a best-practices v danej oblasti IT, alebo na základe nahlásenia incidentu Objednávateľom formou mailovej požiadavky.

- 4.2.** Časť predmetu zmluvy zaoberajúca sa dodávkami HW a Infraštruktúry sa bude realizovať na základe individuálnych cenových ponúk Poskytovateľa a následných objednávok kompetentnou osobou za stranu Objednávateľa.
- 4.3.** Poskytovateľ nie je v omeškaní po dobu, počas ktorej nemohol plniť svoje povinnosti v dôsledku skutočností, ktoré vznikli na strane Objednávateľa, v prípade, že na Objednávateľovo omeškanie Poskytovateľ Objednávateľa upozorní písomne formou e-mailu.
- 4.4.** Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá vznikla nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila, prekonala alebo mohla v rámci primeranej starostlivosti predvídať. Účinky prekážky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené. Zmluvné strany sú povinné sa navzájom informovať o výskyte prekážok okamžite ako zistia ich existenciu.

Článok 5 Vykonávanie plnenia zmluvy – časť: poskytovanie outsourcingových služieb

- 5.1.** Poskytovateľ je povinný vykonávať plnenie podľa tejto zmluvy prostredníctvom kvalifikovaných pracovníkov, riadne a včas, s odbornou starostlivosťou a v súlade so záujmami Objednávateľa.
- 5.2.** Pri zániku zmluvy je Poskytovateľ povinný odovzdať Objednávateľovi všetky prístupové kódy, heslá a ostatné administrátorské práva k SW, HW, sieti ako aj iným zariadeniam alebo vytvoreným IT systémom tak, aby Objednávateľ mohol po ukončení zmluvy pokračovať v správe vlastného SW, HW,

siete a ostatným IT systémom bez obmedzenia.

5.3. Poskytovanie outsourcingových služieb (bližšie príloha č.1) pozostáva z nasledovných častí:

1. Štandardný dohľad a riešenie incidentov - podrobný obsah a rozsah služieb je uvedený v Prílohe č.1 tejto zmluvy - za túto službu je Poskytovateľ oprávnený paušálne fakturovať čiastku uvedenú v bode 9.1 a) tejto zmluvy,
2. incidenty s vyššou prioritou – Poskytovateľ je povinný na základe objednávky (mailovej objednávky, telefonátu alebo správy) Objednávateľa riešiť incidenty s vyššou prioritou prioritne a za túto službu je Poskytovateľ oprávnený fakturovať čiastku uvedenú v bode 9.1 b) tejto zmluvy.
3. nadštandardné služby – Poskytovateľ je povinný riešiť incidenty mimo pracovnej doby a dní pracovného pokoja a za túto službu je Poskytovateľ oprávnený fakturovať čiastku uvedenú v bode 9.1 c) tejto zmluvy.
4. paušálne človekohodiny - podrobný obsah a rozsah služieb je uvedený v Prílohe č.1 tejto zmluvy - za túto službu je Poskytovateľ oprávnený paušálne fakturovať čiastku uvedenú v bode 9.1 d) tejto zmluvy,
5. služby navyše - plnenie predmetu služby Poskytovateľom bude riešené na základe Objednávky vystavenej Objednávateľom.
 - I. K uvedenej Objednávke predchádza mailová požiadavka na riešenie vo forme dokumentu zaslaného na adresu itisel@itisel.sk a následná ponuka formou odhadu prácnosti a tým aj ceny riešenia, kde cena za jednu človekohodinu je špecifikovaná v bode 9.1. d, zo strany Poskytovateľa. Vystavením objednávky Objednávateľ súhlasí s ponukou, Poskytovateľ začne v čo najskôr možnom termíne požiadavku riešiť.
 - II. O vyriešení požiadavky uvedenej v príslušnej objednávke Poskytovateľ informuje kontaktnú osobu uvedenú v objednávke. Prípadné pripomienky

komunikujú mailovo medzi sebou vystavovateľ objednávky a riešiteľ požiadavky. Ak pripomienka znamená zmenu alebo rozšírenie pôvodnej požiadavky Objednávateľ pristúpi k zmene pôvodnej objednávky alebo vystaveniu novej objednávky.

III. Po úspešnom otestovaní riešenia uvedenom v príslušnej objednávke je Objednávateľ povinný najneskôr do troch dní od odovzdania riešenia Poskytovateľom na otestovanie potvrdiť jej vyriešenie mailom na adresu itisel@itisel.sk tak, že uvedie dátum akceptácie.

IV. Na základe akceptácie uvedenej v predchádzajúcom odstavci je Poskytovateľ oprávnený vystaviť faktúru na čiastku uvedenú v príslušnej objednávke s dátumom dodania a vystavenia, ktorý je totožný s dátumom akceptácie objednávky Objednávateľom.

Článok 6 Vykonávanie plnenia zmluvy – časť: dodávka HW a Infraštruktúry

- 6.1.** Poskytovateľ je povinný vykonávať plnenie podľa tejto zmluvy riadne a včas v súlade s požiadavkami Obstarávateľa uvedenými v individuálnych objednávkach.
- 6.2.** Objednávateľ je povinný potvrdiť riadne a včasné dodanie podpísaním dodacieho listu bez zbytočného odkladu po riadnom a včasnom dodaní objednaného HW alebo časti infraštruktúry.
- 6.3.** Poskytovateľ je oprávnený písomne vyzvať Objednávateľa na bezodkladné podpísanie dodacieho listu a Objednávateľ nesmie odmietnuť jeho podpísanie, ak bol HW alebo časti infraštruktúry dodané riadne a včas.
- 6.4.** Objednávateľ je povinný obstarávať HW a SW vybavenie ktoré je predmetom plnenia tejto zmluvy cez Poskytovateľa.

Článok 7 Miesto plnenia zmluvy

- 7.1.** Miestom plnenia zmluvy je sídlo Objednávateľa, prípadne iné miesto dohodnuté zmluvnými stranami v

prípade potreby. Pokiaľ Objednávateľ nepožaduje plnenie zmluvy určitým spôsobom, je Poskytovateľ povinný pred zahájením plnenia oznámiť Objednávateľovi miesto a spôsob odovzdania plnenia.

Článok 8 Komunikácia medzi zmluvnými stranami

8.1. Pokiaľ nie je v tejto zmluve uvedené inak, zmluvné strany budú spolu komunikovať buď písomne na adresy stanovené v úvode tejto zmluvy, alebo prostredníctvom Kontaktných osôb v zmysle tejto zmluvy. Kontaktnou osobou za stranu Poskytovateľa je menovaný pán **Ing. Stanislav Daňko**. Kontaktnou osobou za stranu Objednávateľa je **Jozef Magda, +421 948 895 767**. Kontaktné osoby zmluvných strán sú povinné písomne si potvrdiť vzájomnú komunikáciu na základe požiadania jednej z nich. Pri komunikácii Kontaktných osôb sa doručenie emailovej správy považuje za preukázané predložením záznamu o odoslaní príslušnej emailovej správy.

Článok 9 Cena za plnenie

9.1. Mesačná cena za plnenie predmetu tejto zmluvy je dohodnutá zmluvnými stranami v štruktúre:

- a) štandardný dohľad a riešenie incidentov – 200,00 € (slovom dvesto)
- b) incidenty s vyššou prioritou – služba bude fakturovaná Poskytovateľom iba na základe žiadosti Objednávateľa cenou 30,00 € (slovom tridsať)
- c) nadštandardné služby – služba bude fakturovaná Poskytovateľom iba na základe žiadosti Objednávateľa cenou 50,00 € (slovom päťdesiat)
- d) služby navyše - cena každej požiadavky bude uvedená v ponuke vystavenej Poskytovateľom a bude fakturovaná po akceptácii riešenia Objednávateľom, cena za človekohodinu je 20 € (slovom dvadsať).

9.2. Zmluvné strany sa dohodli, že:

- a) za „človekohodinu“ sa pre potreby tejto zmluvy považuje plnenie Poskytovateľa vykonané počas 60 odpracovaných minút,
- b) každá aj keď len začatá človekohodina je považovaná za celú „osobohodinu“,
- c) v štandardnom dohľade a riešení incidentov je 10 osobohodín.

9.3. Ceny za služby podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy nezahŕňajú ceny náhradných dielov a spotrebného materiálu pre zariadenia.

9.4. Ceny vyplývajúce z tejto zmluvy sú uvedené bez DPH.

9.5. Faktúra za plnenie služieb uvedených v bode 9.1. bude Poskytovateľom vyhotovená vždy do 10. dňa predchádzajúceho mesiaca.

Článok 10 Platobné podmienky

10.1. Pre prípad nedodržania doby splatnosti uvedenej na faktúrach sa zmluvné strany dohodli, na práve Poskytovateľa na úrok z omeškania vo výške 0,7% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania. Faktúry sú splatné na účet Poskytovateľa do 30 dní od ich vystavenia Objednávateľovi.

10.2. Faktúry sú považované za uhradené ku dňu pripísania poukázaných finančných prostriedkov na bankový účet Poskytovateľa.

Článok 11 Práva k duševnému vlastníctvu

11.1. Ak dôjde pri plnení tejto zmluvy zo strany Poskytovateľa k vytvoreniu diela, ktoré môže byť predmetom práv k duševnému vlastníctvu, náležia tieto práva výlučne Poskytovateľovi. Objednávateľ bude mať k takto vytvorenému dielu časovo neobmedzené, bezplatné a výlučné užívacie právo pre svoje účely. Cena za takéto dielo je obsiahnutá v cene za Objednané plnenie Poskytovateľa.

Článok 12 Práva tretích osôb

- 12.1.** Poskytovateľ zodpovedá za to, že jeho plnením podľa tejto Zmluvy nie sú dotknuté autorské, ani iné práva duševného vlastníctva tretích strán. V prípade, že voči Objednávateľovi budú v súvislosti s plnením tejto zmluvy, uplatňované nároky tretích strán, prípadne dôjde k spochybneniu práva použiť dielo v zmysle tejto Zmluvy, je Objednávateľ povinný písomne oznámiť Poskytovateľovi existenciu nároku tretej osoby, a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy sa o nároku dozvedel.
- 12.2.** Ak sa preukáže, že dielom Poskytovateľa boli porušené práva tretích strán, je Poskytovateľ povinný na vlastné náklady buď:
- vykonať modifikáciu diela tak, aby toto nezasahovalo do práv tretích strán a zachovávalo rovnakú funkcionality,
 - alebo iným spôsobom zabezpečiť pre Objednávateľa právo na ďalšie nerušené užívanie diela tak, aby neboli týmto užívaním porušované práva tretích osôb.
- 12.3.** Ak nie je možné vykonať nápravu spôsobmi uvedenými v článku 12.2 tejto zmluvy, má Objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody v plnom rozsahu.

Článok 13 Ochrana dát a informácií

- 13.1.** Zmluvné strany týmto berú na vedomie, že informácie nadobudnuté v rámci plnenia zmluvy budú považované za informácie dôverné a za súčasť obchodného tajomstva druhej zmluvnej strany. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že tieto informácie budú uchovávať v tajnosti a neprístupia ich bez súhlasu druhej zmluvnej strany tretím osobám.
- 13.2.** Poskytovateľ bude považovať za dôverné všetky informácie, o ktorých sa dozvedel v priebehu prác a ktoré Objednávateľ vopred za takéto označil, alebo o ktorých z povahy veci mal a mohol vedieť, že sú dôvernými informáciami. Poskytovateľ sa zaväzuje nakladať s informáciami Objednávateľa v súlade so zákonom č.

18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, v platnom znení.

- 13.3.** Pracovníci Objednávateľa, ktorí majú prístup k predmetom zmluvy, musia byť poučení o autorskom práve Poskytovateľa a o povinnosti zachovať mlčanlivosť.
- 13.4.** Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby pracovníci Poskytovateľa dodržiavali obvyklé pravidlá pri práci s dátami Objednávateľa.

Článok 14 Zodpovednosť za chyby

- 14.1.** Poskytovateľ zodpovedá za chyby spôsobené zavinením pracovníkov Poskytovateľa alebo skutočnosťou, že plnenie bolo poskytnuté odlišne od dohodnutého predmetu diela. Poskytovateľ je povinný takúto chybu odstrániť na svoje náklady. Poskytovateľ sa od svojej zodpovednosti oslobodzuje, pokiaľ bude zistené, že chyba bola spôsobená neodbornou obsluhou Objednávateľa.
- 14.2.** V prípade sporu o odstrániteľnosti chyby, spôsob odstránenia chyby a otázku, či je chyba odstrániteľná alebo nie, určí nezávislý odborník stanovený dohodou oboch zmluvných strán. Odstrániteľnú chybu sa Poskytovateľ zaväzuje na svoje náklady odstrániť v dohodnutej, ináč jednotýždenej lehote, ak bude zistená neodstrániteľná chyba, má Objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy za podmienok uvedených v článku 15 tejto zmluvy.
- 14.3.** Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek požadovať nahradenie pracovníka Poskytovateľa s ktorého prácou nie je preukázateľne spokojný. Náhrada takého pracovníka bude prejednaná na mimoriadnej riadiacej komisii. Poskytovateľ je povinný riadiť sa výsledkom rokovania mimoriadnej riadiacej komisie a v prípade rozhodnutia o výmene nahradiť takého pracovníka bez zbytočného odkladu.

Článok 15 Platnosť zmluvy

- 15.1.** Táto zmluva vstupuje do platnosti a nadobúda účinnosť dňom **26.9.2023**.
- 15.2.** Táto zmluva sa uzatvára na 12 mesiacov.
- 15.3.** Zmluvné strany môžu túto zmluvu vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a jej

plynutie začína prvým dňom prvého mesiaca nasledujúceho kvartálu po dni doručenia výpovede druhej strane.

Článok 16 Zmeny zmluvy

16.1. Jednotlivé ustanovenia tejto zmluvy a jej dodatky môžu byť zmenené alebo doplnené iba písomnými dodatkami, na ktorých sa zmluvné strany konajúce oprávnenými osobami dohodnú.

Článok 17 Záverečné ustanovenia

17.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č. 1 – Predmet plnenia Zmluvy o Poskytovaní IT outsourcingových služieb

17.2. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení jednotlivých úloh využívať výhradne vlastné zdroje (technické, personálne), alebo zdroje subdodávateľa k čomu dáva Objednávateľ plný súhlas. Objednávateľ sa zaväzuje v zmysle vyššie uvedeného pristupovať k zdrojom subdodávateľa (technickým, personálnym), akoby to boli zdroje Poskytovateľa v zmysle tejto zmluvy. Ustanovenia článku 4.4 a článku 14 tejto zmluvy sa primerane vzťahujú aj na subdodávateľov. Za prípadné omeškanie subdodávateľov alebo porušenie povinností článku 14 a za porušenie iných ustanovení tejto zmluvy subdodávateľom nesie plnú zodpovednosť Poskytovateľ.

17.3. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto zmluvy a nahradzuje všetky predchádzajúce jednania medzi účastníkmi či už písomne alebo ústne.

17.4. Právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

17.5. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k odstráneniu vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou a k ich vyriešeniu hlavne prostredníctvom rokovaní projektových manažérov alebo poverených zástupcov.

17.6. Pokiaľ by sa v dôsledku vydania všeobecne platného právneho predpisu ktoréhokoľvek ustanovenie tejto zmluvy dostalo do rozporu s právnym poriadkom a tento by spôsobil neplatnosť tejto zmluvy ako celku, bude táto zmluva posudzovaná ako by takéto ustanovenie nikdy neobsahovala a obidve strany sa v tejto veci budú riadiť všeobecne platnými predpismi.

17.7. Táto zmluva je vyhotovená v 2 vyhotoveniach, z ktorých každá zo zmluvných strán dostane 1 vyhotovenie. Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnej dohode ako prejav ich slobodnej vôle, vážne a zrozumiteľne. Na dôkaz dohody o všetkých odsekoch tejto zmluvy pripájajú poverení zástupcovia obidvoch zmluvných strán svoj podpis.

V Margecany dňa: 26.9.2023

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....
Ing. Igor Petrik
Starosta obce

.....
Ing. Stanislav Daňko
konateľ

Príloha č. 1 Predmet plnenia Zmluvy o Poskytovaní IT outsourcingových služieb

Poskytovanie outsourcingových služieb

1. Outsourcingové služby pozostávajú z nasledovných častí:

1.1. Štandardný dohľad a riešenie incidentov

- jedná sa o proaktívnu službu (monitoring a profylaktiku) ako aj samotné riešenie incidentov nahlásených Objednávateľom v čase od 8.00 do 16.00 hod počas pracovných dní pre oblasti:

- ✓ **serverov**
- ✓ **aktívnych prvkov LAN/WAN**
- ✓ **štandardných SW služieb**
- ✓ **desktopov, laptopov, tlačiarní, multifunkčných zariadení**

Jedná sa o nasledovné činnosti:

Monitoring a profylaktika operačného systému Windows a/alebo Linux server:

- ✓ Analýza logu OS
- ✓ Aktualizácia OS - Update
- ✓ Údržba diskového priestoru (v prípade potreby odstránenie nepotrebných súborov)
- ✓ Kontrola zálohovania filesystemu

Monitoring a profylaktika prostredia:

- ✓ Analýza logu jednotlivých serverov
- ✓ Kontrola a údržba diskových priestorov
- ✓ Kontrola záťaže a analýza aktivity jednotlivých serverov
- ✓ Optimalizácia rozloženia serverov na jednotlivých hostov
- ✓ Aktualizácia - aplikácia patchov
- ✓ Kontrola nastavenia a odstraňovanie problémov v prípade potreby

Monitoring a profylaktika HW prostredia:

- ✓ Kontrola prostredia DC a HW v DC
- ✓ Kontrola monitoringu pre DC
- ✓ Analýza logu zálohovacieho SW
- ✓ Kontrola mesačných záloh

Monitoring a profylaktika aktívnych prvkov

- ✓ Analýza logu jednotlivých zariadení
- ✓ Kontrola záťaže a analýza aktivity na sieti
- ✓ Kontrola a záloha nastavenia konfigurácii
- ✓ Analýza logu

Monitoring a profylaktika dostupnosti prostredia SW:

- ✓ Analýza logu monitoringu
- ✓ Kontrola nastavenia
- ✓ Reakcia na vzniknuté udalosti

Štandardné SW služby:

- ✓ Doménové služby
- ✓ Antivírusové služby
- ✓ Aktualizačné služby
- ✓ Virtualizačné služby