

ZMLUVA o poskytovaní služieb technickej podpory

Uzavretá medzi
Zmluvnými stranami

Zákazník: Centrum vedecko-technických informácií SR
Námestie slobody 19
812 23 Bratislava
IČO: 151 882
DIČ: 2020798395

Zastúpený: **Prof. RNDr. Ján Turňa Csc. , riaditeľ**

a

Dodávateľ: INFOkey s.r.o.
Hlinická 2/A
83152 Bratislava
IČO: 36383431
DIČ: 2020124513
Bankové spojenie: 2621708465/1100

Zastúpený: Ing. Vladimír Fecko

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať zákazníkovi technickú podporu a správu DC dodávateľským spôsobom (ďalej aj ako služby) podľa ďalších podmienok tejto zmluvy a záväzok zákazníka zaplatiť dodávateľovi za vykonané služby v zmysle ustanovení tejto zmluvy.
2. Pod technickou podporou sa rozumie údržba a servis programového vybavenia.
3. Služba bude poskytovaná formou diaľkovej správy, v prípade potreby aj priamo na detašovaných pracoviskách zákazníka:

Dátové centrum VaV ŽILINA a detašované pracovisko DC VaV Bratislava

4. Rozsah poskytovaných služieb a zodpovednosti je špecifikovaný v jednotlivých hlavách tejto zmluvy a to nasledovne:
Hlava 1: Všeobecné podmienky zmluvy
Hlava 2: Popis poskytovaných služieb
Hlava 3: Cena za poskytované služby
Hlava 4: Špecifikácia technického a programového vybavenia
Rozsah služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je uvedený v hlave 2 a v Prílohe č. 1 ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
5. Cena za poskytované služby v zmysle tejto zmluvy je uvedená v hlave 3.

HLAVA 1 VŠEOBECNÉ PODMIENKY ZMLUVY

1. Všeobecné podmienky platia pre všetky činnosti poskytované podľa tejto zmluvy, pričom v osobitných prípadoch a hlavách tejto zmluvy sú doplnené o špeciálne ustanovenia upravujúce konkrétne práva a povinnosti strán a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
2. Služby podľa tejto zmluvy budú vykonávané na diaľku alebo priamo na detašovaných pracoviskách zákazníka.

PLATNOSŤ ZMLUVY

3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami.
4. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – **12 mesiacov**.
5. Zmluvu je možné vypovedať kedykoľvek ktoroukoľvek zo zmluvných strán formou písomnej výpovede s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení druhej zmluvnej strane.
6. Ukončenie zmluvy nezbavuje žiadnu zo zmluvných strán povinnosti vyrovnat' záväzky voči druhej strane.

CENA

7. Cena za služby špecifikovaná v hlavě 3 je uvedená v € a bude fakturovaná mesačne.
8. Ceny uvedené v hlavě 3 sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty, ktorá bude vypočítaná podľa zákona platného v čase vystavenia faktúry v stanovenej výške a fakturovaná zákazníkovi navyše k cene za služby.
9. Cena za vykonané služby je splatná na základe faktúry, ktorú každý mesiac vystaví dodávateľ a doručí ju zákazníkovi začiatkom každého kalendárneho mesiaca počas trvania tejto zmluvy. Splatnosť tejto faktúry je 60 dní odo dňa jej doručenia.

NÁHRADA ŠKODY

10. Dodávateľ neručí za škody vyplývajúce zo straty dát, ušlého zisku, užitia produktov, ani za žiadne následné škody vzniknuté v dôsledku neodborného používania produktov zákazníkovi.
11. Pokiaľ sa akékoľvek činnosti budú vykonávať na detašovaných pracoviskách zákazníka, zodpovedá dodávateľ za škody spôsobené pracovníkmi dodávateľa v plnom rozsahu podľa ustanovení Obchodného a Občianskeho zákonníka.
12. Dodávateľ je povinný oboznámiť svojich pracovníkov o spôsoboch výkonu činnosti podľa tejto zmluvy, aby nedochádzalo z ich strany k vzniku zodpovednostných vzťahov zmluvných ako aj nezmluvných.

ČASOVÉ POKRYTIE

13. Ak nie je v popisoch služieb (hlava 2) dohodnuté inak, je základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy v pracovnej dobe zákazníka, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.
14. Ak povaha poskytovanej služby neumožňuje, aby bola služba vykonaná v čase podľa predchádzajúceho bodu, po vzájomnej dohode zmluvných strán bude služba vykonaná aj v termínoch mimo základnej doby pre poskytovanie služieb a to aj v dňoch pracovného voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je zákazník povinný v prípade potreby umožniť vstup pracovníkom dodávateľa a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti.

OSOBY

15. Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto zmluvy sú zamestnancami dodávateľa, alebo dodávateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu dodávateľa. Akékoľvek nároky či požiadavky zákazníka voči týmto osobám si zákazník uplatňuje priamo u dodávateľa v plnom rozsahu.
16. Zákazník prijme všetky potrebné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a ochrany zdravia týchto osôb vo svojich objektoch po dohode s dodávateľom. Osobitné podmienky si strany dohodnú písomne.
17. Zákazník nie je zodpovedný za škody a ujmy pracovníkov dodávateľa, ktoré im vzniknú pri plneniach v súvislosti s touto zmluvou.
18. Pre účely tejto zmluvy je zákazník povinný menovať osobu na zaistenie kontaktu s dodávateľom.

VŠEOBECNÉ POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

19. Zákazník je povinný umožniť dodávateľovi primeraný prístup k softvérovým programom, aplikáciám a taktiež použitie ďalších súvisiacich zariadení alebo pamäťových médií nevyhnutných pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.
20. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením tejto zmluvy dozvedeli alebo im boli sprístupnené a budú venovať dostatok starostlivosti tomu, aby zabránili odhaleniu, publikovaniu, rozširovaniu a pod. dôverných informácií voči tretím stranám. Zhotoviteľ pripraví a bude udržiavať zoznam svojich pracovníkov, ktorí budú pracovať s údajmi objednávateľa a ktorí majú podpísanú dohodu o mlčanlivosti. Na účely ustanovení predchádzajúcej vety a aj inde v tejto zmluvy pod pojmom „pracovník zhotoviteľa“ rozumie zamestnanec alebo fyzická osoba pracujúca v inom obdobnom pomere pre objednávateľa alebo jeho subdodávateľa
21. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri výkone služby sa bude riadiť platnými smernicami a inštrukciami zákazníka, pričom zákazník ho bude o uvedených smerniciach a inštrukciách informovať. Pri inštalácii bude taktiež dodržiavať všetky podmienky stanovené výrobcom pre konkrétnu inštaláciu.

NEDODRŽANIE ZÁVAZKU

22. Zmluvné strany sú oprávnené účtovať zmluvné pokuty nasledovne:

23. a/ za omeškanie dodávateľa s poskytnutím služby zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z hodnoty poskytnutej služby za každý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok zákazníka na prípadnú náhradu škody.
- b/ za omeškanie zákazníka so zaplatením ceny úrok z omeškania vo výške 0,05% z nezaplatenej ceny za každý deň omeškania po lehote splatnosti faktúry.
24. Ak niektorá zo strán nedodrží svoje záväzky stanovené touto zmluvou, a v takomto jednaní bude pokračovať v rozsahu tridsať (30) dní po obdržaní písomného upozornenia na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie, druhá strana môže odstúpiť od zmluvy celkom, alebo v jej jednotlivých častiach bez toho, že by sa tým zbavovala akýchkoľvek iných svojich práv. Toto nezabavuje povinnosti zmluvných strán vyrovnáť svoje záväzky voči sebe ku dňu ukončenia platnosti zmluvy.

VYŠŠIA MOC

25. Dodávateľ nebude zodpovedný za prípadné oneskorenia pri plnení svojich záväzkov podľa tejto zmluvy, ktoré sú dôsledkom príčin vzniknutých evidentne mimo možnosť jeho kontroly, výhradne z dôvodu vyššej moci brániacej splneniu jeho povinností.

POSTÚPENIE

26. Žiadna zo strán nemá právo postúpiť túto zmluvu ani akékoľvek práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany.
27. Dodávateľ má právo vykonávať služby podľa tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľov a to bez toho, aby sa tým zbavoval povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy. V takomto prípade zodpovedá za všetky činnosti akoby činnosti vykonával sám.

PRÁVO

28. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.

HLAVA 2 POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

1. V rámci tejto zmluvy bude dodávateľ vykonávať komplexnú podporu systému produktov vymenovaných v hlave 4 a ich servis
2. Pri starostlivosti o zálohovanie systému je dodávateľ povinný postupovať v zmysle zálohovacej metodiky zákazníka. Zákazník je povinný o metodike zálohovania písomne informovať dodávateľa.

3. Zákazník je povinný okamžite upovedomiť dodávateľa v prípade, ak si podľa jeho usúdenia produkt vyžaduje údržbu, alebo ak nefunguje správne.
4. Dodávateľ je taktiež povinný upovedomiť zákazníka o nutnej údržbe SW vyžadujúcu dlhšiu nečinnosť produktu v dostatočnom časovom predstihu a navrhnúť riešenie.
5. Dodávateľ neberie zodpovednosť za licencovanie SW a legálnosť kópií SW je výlučne v zodpovednosti zákazníka. Dodávateľ v prípade zistenia prítomnosti takéhoto SW upovedomí o tomto zodpovednú osobu poverenú zákazníkom.
6. Zákazník je povinný na mieste udržiavať parametre prostredia, ktoré musia byť sledované a riadené v medziach určených v príslušnej užívateľskej alebo inej technickej dokumentácii dodávanej k produktu.
7. Zákazník je povinný poskytnúť dodávateľovi dostatočný pracovný priestor a nevyhnutné aktuálne záložné kópie s programami a dátami.
8. Dodávateľ môže nakonfigurovať operačný systém tak, aby bola umožnená diaľková konfigurácia systému pre zákazníka.
9. Zákazník bude oznamovať požiadavku na servisný zásah niektorým z nasledovných spôsobov v uvedenom poradí:

emailom: tech@infokey.sk

telefonicky:

Ing. Vladimír Fecko, 0905/687910

Ing. Richard Vanek, 0905/678935

fax: 02/33004202

Kontaktná osoba zákazníka.

telefonicky : 02/ 69253105, 0918 888 698 - Ing . Kevély Mikuláš

emailom: mikulas.kevely@cvtisr.sk

10. Dodávateľ je povinný bez meškania informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

HLAVA 3 CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Cena služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je stanovená na **3700 (slovom „tritisíc sedemsto“) € bez DPH mesačne.**
2. Cena zahŕňa všetky činnosti uvedené v Prílohe č. 1 k tejto zmluve „Rozsah poskytovaných služieb technickej podpory“, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

HLAVA 4 ŠPECIFIKÁCIA TECHNICKÉHO A PROGRAMOVÉHO VYBAVENIA

1. Manažment a podpora virtuálnych strojov prostredníctvom VMWARE
2. Správa a manažment softvérového vybavenia na úrovni OS
3. Centrálna aktualizácia a bezpečnostné updaty pre softvérové aplikácie a virtuálne serveri
4. Manažment databázového klastra MS SQL
5. Organizovanie a komplexná správa záloh na úrovni IBM TSM
6. Priebežné vedenie aktuálnej softvérovej dokumentácie aplikácii nasadených v rámci DC
7. Správa a riadenie farmy serverov pod Sharepoint om
8. Monitoring softvérového vybavenia vrátane sieťovej infraštruktúry
9. Správa a manažment softvéru pod AIX IBM

Hlava 5

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku v 4 exemplároch.

1. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie, s ktorými prídu do styku v súvislosti s plneniami podľa tejto zmluvy. Ukončenie platnosti tejto zmluvy nemá na tento záväzok vplyv.
2. Akékoľvek zmeny, či dodatky tejto zmluvy je možné vykonať len písomne po odsúhlasení oboma zmluvnými stranami.
3. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpísali.
4. Zmluva začína platiť od najbližšieho mesiaca odo dňa podpisu zmluvy

V Bratislave dňa *21.2.2011*

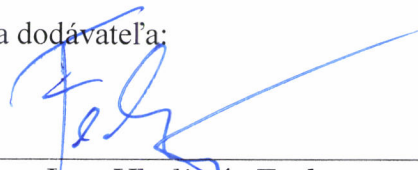
V Bratislava dňa *21.2.2011*

Za zákazníka:



Prof. RNDr. Ján Turňa, CSc.
riaditeľ
CVTI SR

Za dodávateľa:



Ing. Vladimír Fecko

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní technickej podpory

Rozsah poskytovaných služieb technickej podpory

Požadované role a počty vyplývajú z použitých technológií v DC a z požiadaviek na zastupiteľnosť.

Pre DC VaV sú potrebné nasledovné role a počty:

Názov role	Počet Prevádzka 8x5	Kategória
Správca bezpečnosti	X	Administrátor
Administrátor storage a zálohovanie	X	Administrátor
Administrátor LAN/SAN	X	Administrátor
Administrátor Windows a portálu	X	Administrátor
Administrátor UNIX	X	Administrátor
Databázový administrátor	X	Administrátor
Administrátor virtualizačnej platformy	X	Administrátor
Administrátor manažment SW	X	Administrátor
Aplikačný administrátor	podľa počtu aplikácií	Administrátor

Poznámky

- Počty vychádzajú aj z požiadaviek na zastupiteľnosť.

Všeobecné zodpovednosti administrátorov

Všeobecné zodpovednosti (spoločný popis pre všetky administrátorské role):

Proaktívny dohľad	Pravidelná kontrola stavu zariadenia, systému, aplikácie: - kontrola logov, - monitorovanie dostupnosti, - monitorovanie odozvy, - monitorovanie kapacity dostupných zdrojov, - kontrola validity objektov, - kontrola neaktívnych objektov, - vizuálna kontrola stavu zariadení.
Reaktívna podpora	Riešenie problémov zistených pri proaktívnom dohľade: - riešenie problémov dostupnosti systému/aplikácie, - riešenie problémov odozvy systému/aplikácie, - riešenie ostatných prevádzkových problémov a poruchových stavov.
Činnosti administrátorov	Okrem špecifických činností pre jednotlivé systémy a aplikácie: - údržba prevádzkovej dokumentácie, - spracovanie pravidelnej správy o stave s návrhom opatrení, - poskytovanie služby hotline pre operátorov.

Správca bezpečnosti

Kvalifikačné požiadavky

pokročilá znalosť sieťových protokolov a aspoň jedného operačného systému, podrobná znalosť Cisco produktov

Popis zodpovedností

Zodpovedá za konfiguráciu firewallov na úrovni perimetra a aj vo vnútri siete, zodpovedá za bezpečnosti serverov, zariadení, OOB, IPS, AAA, zodpovedá za antivírusovú bezpečnosť.

Špecifické činnosti:

- Schvaľuje požiadavky na konfiguračné zmeny na firewalloch a na ostatných bezpečnostných prvkoch.
- V spolupráci so správcom príslušného zariadenia rieši ostatné bezpečnostné IT incidenty.
- Priebežne kontroluje aktuálnosť inštalácie bezpečnostných patchov na serveroch.
- Dohliada nad dodržiavaním pravidiel fyzickej bezpečnosti v priestoroch datacentra.
- Tvorí, priebežne udržiava a preveruje maticu prístupových práv (pracovník, zariadenie, úroveň práv) do všetkých systémov v datacentre.
- Dohliada na rušenie prístupových práv pre všetkých odchádzajúcich pracovníkov.
- Vyjadruje sa k schvaľovaniu prístupov pre nové osoby do priestorov datacentra.
- Rieši bezpečnostné incidenty týkajúce sa fyzickej bezpečnosti.

- Dohľad nad funkčnosťou centrálného AV servera, priebežná analýza logov AV servera.
- Priebežná kontrola pokrytia chránených zariadení aktuálnymi vzorkami a enginmi.
- Aktualizácia AV vzoriek na centrálnom AV serveri a distribúcia AV vzoriek na prevádzkované servery.
- Aktualizácia AV enginu na centrálnom AV serveri a jeho distribúcia na prevádzkované servery.
- Riešenie zavírenia podľa odsúhlasených postupov.

Administrátor storage a zálohovanie

Kvalifikačné požiadavky

vzdelanie technického smeru.

Popis zodpovedností

Zodpovedný za prevádzku diskových a páskových zariadení a zálohovania. Zmeny na diskových poliach sa dejú v priemere niekoľko krát do mesiaca, ale je potrebné pravidelne kontrolovať ich logy a hlavne denne kontrolovať stav zálohovania. V projektoch je jeho zodpovednosťou príprava diskového priestoru.

Špecifické činnosti:

- Pravidelná kontrola funkčnosti diskového poľa, analýza logov .
- Zabezpečenie a dohľad nad rebuildom disku v prípade havárie produkčného disku.
- Vytvorenie a vedenie aktuálnych zálohovacích predpisov pre jednotlivé fyzické a virtuálne servery.
- Pravidelné zálohovanie serverov podľa určeného harmonogramu (zálohovacie predpisy).
- Zabezpečenie určeného max. času držania záloh "retention time", uloženie dát na viaceré sady externých médií.
- Verifikácia záloh uložených na externých médiách v určených časových intervaloch.
- Vykonávanie skúšobných disaster recovery testov podľa stanoveného harmonogramu.
- Pravidelná výmena pásovk v súlade s metodikou zálohovania a zálohovacími predpismi.
- Skladovanie zálohovacích médií na stanovených miestach.
- Pravidelné čistenie páskových mechaník čistiacim médiom.
- Vykonávanie verifikácie na schopnosť čítania externých médií (pások).
- Aktívna komunikácia so servisným partnerom v prípade plánovaných a neplánovaných servisných zásahov.

Administrátor LAN/SAN

Kvalifikačné požiadavky

pokročilá znalosť sieťových protokolov, podrobná znalosť Cisco produktov.

Popis zodpovedností

Zodpovedný za prevádzku sietí a prepojenia primárnej a záložnej lokality.

Špecifické činnosti:

- Denná kontrola stavu prepínačov cez dohľadový systém.
- Analýza logov na DMZ zariadeniach z pohľadu bezpečnosti.
- Denná kontrola logov na VPN koncentrátore.
- Denná kontrola logov na firewalli.
- Pravidelná kontrola funkčnosti SAN infraštruktúry, analýza logov.
- Aktivácia, deaktivácia portov podľa vopred odsúhlaseného postupu.
- Zriadenie a priebežné udržiavanie štruktúry VLAN.
- Zaraďovanie / vyradovanie jednotlivých fyzických portov do príslušných VLAN podľa odsúhlaseného postupu.
- Vykonávanie odsúhlasených konfiguračných zmien v rámci SAN infraštruktúry.
- Zriaďovanie a rušenie VPN prístupov podľa vopred odsúhlaseného postupu.
- V prípade výskytu podozrivých udalostí - pokus o neautorizované prihlásenie - okamžitá eskalácia na bezpečnostného manažéra.
- Úprava pravidiel na firewalli po odsúhlasení zmeny bezpečnostným manažérom.
- Aktívna komunikácia so servisným partnerom v prípade plánovaných a neplánovaných servisných zásahov.

Administrátor Windows a portálu

Kvalifikačné požiadavky

pokročilá znalosť operačných systémov Windows a služieb s nimi súvisiacich, pokročilá znalosť DNS a DHCP.

Popis zodpovedností

Zodpovedný za všetky služby na úrovni operačného systému, vrátane, DNS, DHCP, NTP, FS, AD, ILM, WSUS a portálu.

Špecifické činnosti:

- Proaktívny HW monitoring serverov prostredníctvom monitoringových nástrojov
- Priebežná detekcia a vyhodnocovanie úzkych hrdiel v systéme.
- Pravidelná kontrola systémových, bezpečnostných a aplikačných logov na úrovni operačného systému.
- Pravidelná implementácia funkčných a bezpečnostných záplat na serveroch po odsúhlasení aplikačnými skupinami prostredníctvom WSUS servera.
- Monitorovanie a správa NTP (presný čas).
- Administrácia serverov prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- Riešenie bežných úloh na úrovni operačných systémov.
- Správa plánovaných úloh.
- Inštalovanie administrátorských nástrojov.
- Zmena konfigurácie na vyžiadanie.
- Detailné monitorovanie funkcií servera na požiadanie.
- Vykonávanie pravidelných disaster testov podľa postupov zadefinovaných v backup-restore plánoch.

- Správa jednotlivých uzlov MS Windows clusteru.
- Priebežný dohľad nad funkčnosťou radičov domény (domain controller - DC) a replikácií medzi jednotlivými DC.
- Správa Active Directory, jej štruktúry a schémy, vykonávanie požadovaných zmien podľa odsúhlasených postupov.
- Vytváranie a údržba objektov v AD.
- Zabezpečenie dodržiavania odsúhlasenej mennej konvencie v rámci Active Directory.
- Zálohovanie Active Directory databázy.
- Hromadná správa užívateľov (import údajov do databáz, riešenie konfliktov, sledovanie reportov).
- Kontrola neaktívnych užívateľov.
- Správa záznamov v systéme DNS, zodpovednosť za dostatok voľných IP adries.
- Pravidelná kontrola používania IP adries, uvoľňovanie nevyužívaných IP adries.
- Zabezpečenie dodržiavania odsúhlasenej mennej konvencie v rámci DNS.
- Dohľad nad dynamickým vytváraním záznamov v DNS v integrácii s DHCP systémom.
- Nastavenie a priebežné udržiavanie jednotlivých DHCP rozsahov (vrátane DNS, default gateway a ďalších parametrov)
- Dohľad nad funkčnosťou automatickej rezervácie IP adries.
- Manuálna rezervácia IP adries podľa odsúhlasených postupov.
- Konfigurácia DHCP poolu pre dynamické pridelenie IP adries.
- Zálohovanie DHCP konfigurácií na dennej báze.
- Monitoring diskového priestoru pre správne fungovanie operačných systémov a databáz (obsadenosť diskových partícií).
- Defragmentácia diskových partícií.
- Vykonávanie konfiguračných zmien podľa odsúhlasených postupov.
- Správa štruktúry adresárov, dodržiavanie menných konvencií adresárov a dodržiavanie konvencií a postupov, týkajúcich sa pridelenia a dedenia prístupových oprávnení.
- Správa prístupových oprávnení.
- Monitoring DFS a replikácií DFS-R.
- Správa DFS (Distributed File System).
- Správa replikácií DFS-R, zmeny konfigurácie na požiadanie.
- Dohľad nad funkčnosťou Sharepoint servera, priebežná analýza logov Sharepoint servera.
- Sledovanie funkčnosti jednotlivých komponentov (vyhľadávacia služba, indexovacia služba,...).
- Zriaďovanie / rušenie siteov, resp. site collection podľa odsúhlaseného postupu.
- Nastavenie parametrov siteov podľa predpísaných postupov a požiadaviek objednávateľa.
- Presúvanie údajov zo siteov v rámci site collection.
- Riadenie prístupových práv na úrovni siteov, resp. site collection podľa odsúhlasenej metodiky.
- Kopírovanie siteov, resp. site collection na testovacie účely.
- Obnova siteov, resp. site collection zo zálohovacích médií.
- Správa jednotlivých komponentov Sharepoint servera.

- Dohľad nad distribúciou súborov s aktualizáciami obsahujúcimi funkčné a bezpečnostné záplaty z Microsoft zdrojov v stanovenom intervale (zber aktualizácií - funkčných a bezpečnostných záplat).
- Distribúcia aktualizácií (záplat) na jednotlivé servery v prevádzke vrátane manuálnych reštartov serverov.
- Zmeny konfigurácie podľa potrieb.
- Pravidelné čistenie AD od nepotrebných a neaktívnych objektov (počítače, aktualizácie).

Administrátor UNIX

Kvalifikačné požiadavky

pokročilá znalosť operačných systémov typu UNIX a služieb s nimi súvisiacich.

Popis zodpovedností

Zodpovedný za všetky služby na úrovni operačného systému.

Špecifické činnosti:

- Proaktívny HW monitoring serverov prostredníctvom monitoringových nástrojov.
- Priebežná detekcia a vyhodnocovanie úzkych hrdiel v systéme.
- Pravidelná kontrola systémových, bezpečnostných a aplikačných logov na úrovni operačného systému.
- Pravidelná implementácia funkčných a bezpečnostných záplat na serveroch po odsúhlasení aplikačnými skupinami.
- Administrácia serverov prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- Riešenie bežných úloh na úrovni operačných systémov.
- Správa plánovaných úloh.
- Inštalovanie administrátorských nástrojov.
- Zmena konfigurácie na vyžiadanie.
- Detailné monitorovanie funkcií servera na požiadanie.
- Vykonávanie pravidelných disaster testov podľa postupov zadefinovaných v backup-restore plánoch.
- Zmeny konfigurácie podľa potrieb.

Databázový administrátor

Kvalifikačné požiadavky

pokročilá znalosť administrácie Microsoft SQL Server ako aj programovanie v ňom, narábanie s údajmi, ANSI SQL.

Popis zodpovedností

Zodpovedný za databázy a prevádzku SQL serverov.

Špecifické činnosti:

- Správa SQL servera prostredníctvom SQL management konzoly.
- Správa jednotlivých nodov SQL clusteru.
- Monitoring funkčnosti SQL databáz a sledovanie behu pravidelne spúšťaných SQL jobov.
- Pravidelná optimalizácia databázy na úrovni indexov, veľkosti databázy, spôsobu rozširovania DB, rebuild indexov, prepočet štatistík a pod.

- Pravidelné zálohovanie databáz.

Administrátor virtualizačnej platformy

Kvalifikačné požiadavky

pokročilá znalosť virtualizačnej platformy.

Popis zodpovedností

Zodpovedný za prevádzku virtualizačnej platformy.

Špecifické činnosti:

- Proaktívny HW monitoring serverov prostredníctvom monitoringových nástrojov
- Priebežná detekcia a vyhodnocovanie úzkych hrdiel v systéme.
- Vytváranie, modifikácia a rušenie virtuálnych strojov.
- Pridelovanie zdrojov pre virtuálne stroje.
- Pravidelná kontrola systémových, bezpečnostných a aplikačných logov na úrovni virtualizačného systému.
- Pravidelná implementácia funkčných a bezpečnostných záplat.
- Administrácia virtualizačného systému prostredníctvom vzdialeného prístupu.
- Riešenie bežných úloh na úrovni virtualizačného systému.
- Inštalovanie administrátorských nástrojov.
- Zmena konfigurácie na vyžiadanie.
- Detailné monitorovanie funkcií na požiadanie.
- Vykonávanie pravidelných disaster testov podľa postupov zadaných v backup-restore plánoch.
- Zmeny konfigurácie podľa potrieb.

Administrátor manažment SW

Kvalifikačné požiadavky

pokročilá znalosť manažment SW.

Popis zodpovedností

Zodpovedný za prevádzku manažment SW.

Špecifické činnosti:

- Inštalácia agentov na všetkých serveroch v prevádzke a ich udržiavanie v aktuálnej verzii.
- Zabezpečenie zberu alertov zo všetkých monitoringových nástrojov.
- Dohľad nad generovaním e-mail a SMS notifikácií.
- Pravidelná kontrola notifikácií.
- Riešenie alertov generovaných z monitoringu a korektné ukončenie alertu po jeho doriešení v spolupráci so zodpovedným správcom monitorovaného zariadenia, resp. systému.
- Zabezpečenie nasadenia aktuálnych management packov a ich aplikácia.

Aplikačný administrátor

Kvalifikačné požiadavky

Minimálne stredoškolské vzdelanie, bežná znalosť počítačov, prirodzená schopnosť riešiť problémy.

Popis zodpovedností

Zodpovedá za prevádzku aplikácií.

Špecifické činnosti:

- Správa prístupových oprávnení.
- Inštalácia nových verzií a patchovanie podľa dodaných postupov.
- Spolupráca s dodávateľom aplikácie pri riešení problémov.

Potreba fyzickej prítomnosti v DC

Pre väčšinu rolí nie je potrebná fyzická prítomnosť pri spravovaných systémoch (je možné činnosti vykonávať na diaľku). Potreba fyzickej prítomnosti v DC je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Názov role	Nutná fyzická prítomnosť v DC (ZA)
Správca bezpečnosti	nie
Administrátor storage a zálohovanie	nie
Administrátor LAN/SAN	nie
Administrátor Windows a portálu	nie
Administrátor UNIX	nie
Databázový administrátor	nie
Administrátor virtualizačnej platformy	nie
Administrátor manažment SW	nie
Aplikačný administrátor	nie