

Popis služieb

k Servisnej zmluve č. O-22/0077

Poskytovateľ: GAMO a.s., Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica

Používateľ: Liptovská vodárenská spoločnosť

Služba: MS3 - monitoring, služby zákazníckeho centra a SLA

Manažované služby	Balík - MS3 Monitoring + ZC + SLA	Popis služby
Základné služby:		
Monitoring lokalít, zariadení a služieb (24x7)		Monitoring dohodnutého počtu lokalít, zariadení a služieb v zmysle protokolu o službe.
Monitorovacie šablóny	✓	Služia na zadenovanie požadovaných parametrov monitoringu. Súčasťou šablón je aj špecifikácia vizualizácie zozbieraných dát.
Agenti pre zariadenia a systémy	✓	Agent vykonáva inštrukcie na základe aplikovaných šablón. Zhradené informácie zasiela buď na lokálny proxy server, umiestnený v infraštruktúre zákazníka alebo priamo do centrálného monitoringu, zabezpečenou šifrovanou komunikáciou.
Webový prístup pre správcu a operátora	✓	Webové rozhranie umožňujúce prezerat stavy a štatistiky monitorovaných systémov a zariadení.
Mailové notifikácie	✓	Zasielanie mailových notifikácií na základe zadenovaných parametrov v protokole o spustení služby.
Zákaznícke centrum (Pracovné dni 6:00-20:00)		
Činnosti operátorov zákazníckeho centra		
Základná služba	X	Telefonické notifikácie operátormi zákazníckeho centra na základe zadenovaných parametrov v protokole o spustení služby.
Rozšírená služba	✓	Správa vzniknutých incidentov a zákazníckych požiadaviek.
Obsluha incidentov tretích strán	voliteľné	Obsluha incidentov operátormi Zákazníckeho centra v mene zákazníka podľa dohodnutého procesu. Zahŕňa kontaktovanie subdodávateľov služieb, kontrolu a urgovanie riešenia.
SLA služby (Pracovné dni 8:00-16:00)		
Servisná zmluva na systémy a zariadenia v zmysle protokolu o službe		
Riešenie vzniknutých incidentov	✓	Riešenie vzniknutých a pridelených incidentov IT špecialistami.
Administrácia a kontrola systémov a služieb	✓	Pravidelné kontroly systémov a zariadení
Základná administrácia a správa tenantu Microsoft 365	voliteľné	Správa licencií a používateľov v tenante. Sledovanie využívania aplikácií a služieb a návrh odporúčaní.
Administrácia a kontrola zariadení Firewall	voliteľné	Pravidelné kontroly logov zariadení Firewall v prostredí GAMO Cloud a On Premise. Mesačné reporty. Aktualizácie.
Administrácia a správa Antivírusového systému	voliteľné	Správa a administrácia antivírusového systému
Bezpečnosť Microsoft 365	voliteľné	Kontrola stavu Secure score a návrh odporúčaní. Kontrola GDPR Compliance a návrh odporúčaní. Správa bezpečnostných politík.
Výkon servisných zásahov podľa požiadaviek	✓	Riešenie požiadaviek zákazníka na servisnú činnosť mimo vzniknutých incidentov.
Doplnkové služby:		
Notifikácie do MS Teams	voliteľné	Integrácia so službou Microsoft Teams
Virtuálny proxy server	✓	Server je umiestnený do lokálnej virtuálnej infraštruktúry zákazníka. Zhradené údaje o monitorovaných hostoch prostredníctvom inštalovaných agentov alebo protokolov (SNMP, IPMI a iných). Získané údaje sú posielané zabezpečenou šifrovanou komunikáciou (SSL/TLS) do centrálného monitoringu na spracovanie.
Autonómny proxy server	voliteľné	Fyzický server umiestnený do lokálnej infraštruktúry zákazníka. Zhradené údaje o monitorovaných hostoch prostredníctvom inštalovaných agentov alebo protokolov (SNMP, IPMI a iných). Získané údaje sú posielané zabezpečenou šifrovanou komunikáciou (SSL/TLS) do centrálného monitoringu na spracovanie.
Microsoft 365 - antiphishingová kampaň	voliteľné	Testovanie a vzdelávanie používateľov na rozpoznávanie mailových hrozieb.

Implementačný balík - základný

Vstupná analýza
 Základná implementácia systému monitorovania a Zákazníckeho centra pre centrálnu lokalitu v zmysle Zmluvy
 Spracovanie základných parametrov služby
 Implementácia kontrolného portálu pre monitorovanie
 Implementácia kontrolného portálu pre obsluhu incidentov
 Odovzdanie dokumentácie

Implementačný balík – rozšírenie služby

Implementácia lokality v zmysle Protokolu o službe
 Spracovanie parametrov služby a vzájomné odsúhlasenie Protokolu o službe
 Inštalácia proxy serverov v zmysle Protokolu o službe, test funkčnosti
 Zavedenie jednotlivých monitorovaných zariadení a služieb do systému monitoringu a Zákazníckeho centra v zmysle Protokolu o službe
 Inštalácia agentov na zariadenia
 Test funkčnosti riešenia
 Odovzdanie resp. aktualizácia dokumentácie a prístupov v zmysle Protokolu o službe

Základná služba / incident

Telefonické notifikácie operátormi zákazničkeho centra na základe parametrov zadaných v Protokole o spustení služby.