

Příloha č. 5 Podrobná specifikace předmětu plnění: KOMPLEXNÍ SPRÁVA IT V DOMOVĚ SENIORŮ UHLÍŘSKÉ JANOVICE.

Předmětem této veřejné zakázky malého rozsahu je zajištění komplexního servisu:

1. Správa hardwaru v rámci IT infrastruktury (PC, servery, tisková zařízení):

- a. Pravidelná údržba, kontrola, čištění
- b. Mimořádné úkony v rámci poruch, poškození, havárií
- c. Servis techniky nebo zajištění zprostředkování servisu u jiných dodavatelů
- d. Správa veškeré provozní evidence hardwarové techniky pro vedení zadavatele – spolupráce při obnově hardware, kontrola životnosti jednotlivých částí hardware

2. Správa veškerého software zadavatele:

- a. Instalace a správa všech informačních systémů zadavatele (Cygnus, Cygnus 2, Orion, Avenio, MÚZO, Medicus, WinShop), pravidelné aktualizace a řešení problémů s podporou dodavatele IS
- b. Správa pokladního a skladového SW Winshop, poskytování podpory při inventurách, datové uzávěrky, převody dat
- c. Správa virtualizačního prostředí serveru HYPER-V
- d. Instalace a správa operačních systémů PC a serverů (HYPER-V, Windows server, OS Windows)
- e. Správa a konfigurace vzdálených přístupů – Remote desktop
- f. Podpora aplikace MS Office
- g. Centralizovaná správa antivirového řešení ESET
- h. Instalace, konfigurace a správa veškerého dalšího softwarového vybavení, které bude pořízeno v době platnosti této smlouvy
- i. Řešení všech provozních problémů v rámci softwarového vybavení
- j. Zajištění pravidelné aktualizace všech softwarů zadavatele
- k. Zavádění průběžných opatření vedoucích k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií zadavatel
- l. Správa softwaru pro kamerový systém
- m. Správa softwaru pro ovládání prvků Měření a regulace
- n. Správa veškeré provozní evidence softwarového vybavení pro vedení zadavatele

3. Péče o počítačovou síť:

- a. Správa a zabezpečení jednotlivých částí počítačové sítě, součástí správy bude i vzdálená správa souborových serverů, mailserveru, správa počítačových stanic, správa všech aktivních prvků sítě (switche, routery, printserverty atd.)
- b. Správa LAN sítí, konfigurace firewall a bezpečnostních politik
- c. Správa VPN uživatelských přístupů, konfigurace VPN
- d. Správa a zabezpečení bezdrátové sítě WI-FI (centralizovaná správa wifiAP, 25xAP)
- e. Správa a zabezpečení IP telefonů
- f. Správa PBX ústředny – analog + IP telefonie
- g. Správa sítě LAN pro TV

- h. Zajištění napojení všech systémů využívajících počítačovou síť
- i. Podpora při zajištění provozu systému SESTRA-PACIENT
- j. Správa všech internetových služeb – emaily, webové stránky, webové služby atd.
- k. Řešení veškerých problémů a potíží v rámci počítačové sítě
- l. Správa strukturované kabeláže celého objektu
- m. Komunikace a spolupráce s dílčími dodavateli
- n. Správa veškeré provozní evidence (dokumentace sítě, síťových prvků a zabezpečení)

4. Péče o uživatele:

- a. Správa a zabezpečení uživatelů, jejich účtů a přístupů do IT infrastruktury (správa domény AD Windows Server, správa přístupů souborového serveru)
- b. Veškerá uživatelská podpora a provozní poradenství (vzdáleně i osobně)
- c. Zpracování a správa veškeré provozní a bezpečnostní dokumentace (zejména zabezpečení souladu se směrnicí GDPR, evidence přístupů, průběžný monitoring atd.)

5. Péče o data:

- a. Zajištění systémových záloh – zálohy dat, systémových konfigurací a nastavení
- b. Dokumentace k zajištění dat zadavatele – evidence záloh, popis metodiky zálohování atd.

6. Zajištění dlouhodobé koncepce stavu a rozvoje IT infrastruktury, poradenství v oblasti IT

- a. Poradenství v plánování investic
- b. Plánování systémových změn v rámci infrastruktury vzhledem k potřebám organizace
- c. Průběžný monitoring potřeb, průběžná analýza stavu a vytížení celé IT infrastruktury
- d. Vedení veškeré dokumentace ke koncepci IT
- e. Informování zadavatele o nejnovějších trendech v oblasti IT
- f. Analýza možnosti využití nových technologií v oblasti činnosti zadavatele
- g. Zajištění školení pro zaměstnance zadavatele v oblasti využívání IT, ovládání softwarů aj.

7. Další činnosti a podmínky spolupráce

- a. Uchazeč vytvoří takové podmínky správy IT infrastruktury a SW vybavení, aby veškeré významné procesy a události probíhající u zadavatele v informačním a komunikačním systému byly evidované a zpětně dohledatelné. Za tím účelem využití v maximální míře standardní systému podporované používaných software, jakož i vlastní specifické nástroje dálkového dohledu.
- b. Uchazeč se zavazuje spolupracovat na vytvoření či přímo vytvářet drobné softwarové nástroje dle požadavků zadavatele – například nástroje pro automatizaci některých pravidelných činností.
- c. Uchazeč se zavazuje, že bude nápomocen při efektivním využívání prostředků sítě Internet.
- d. Uchazeč bude asistovat při nástupu nových zaměstnanců, při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí, změny nastavení přístupových práv a profilů a účtů uživatelů.

8. Porucha a havárie:

- a. Havárií se rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena činnost zadavatele z důvodu výpadku některého klíčového prvku IT infrastruktury, například:

- i. Výpadek kteréhokoliv souborového serveru,
- ii. Výpadek aktivních prvků sítě,
- iii. Výpadek připojení na internet
- iv. Výpadek poštovního serveru
- v. Nefunkčnost některého klíčového softwaru
- vi. Ztráta významných elektronických dat
- vii. Rozšíření počítačového viru,
- b. Závažná porucha hardwaru způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců zadavatele
- c. Ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy zadavatele nejsou plně funkční, jsou považovány za poruchu.
- d. Uchazeč se zavazuje nastoupit k odstranění havárie nejpozději do 4 hodin od nahlášení havárie.
- e. Uchazeč se zavazuje nastoupit k odstranění poruchy nejpozději následující pracovní den.

9. Realizace nákupů softwarového a hardwarového vybavení

- a. Uchazeč se zavazuje realizovat pro zadavatele nákupy softwarového a hardwarového vybavení s ohledem na správu a zapojení do současné IT infrastruktury.
- b. Realizace nákupů bude spočívat v sestavení zadání, identifikaci vhodných dodavatelů, oslovení dodavatelů, vyhodnocení nabídek a doporučení vhodného řešení. Veškeré úkony budou realizovány v souladu s vnitřními pravidly zadavatele.

10. Osobní přítomnost v místě působnosti zadavatele:

- a. Zadavatel požaduje osobní přítomnost technika minimálním rozsahu 20 hodin měsíčně.
- b. Zároveň zadavatel požaduje garanci dostupnosti alespoň jednoho kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací a správ v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin.

Rozsah stávající IT infrastruktury:

Počet serverů: 1x fyzický server, 3x virtuální server na platformě HYPER-V

Počet PC stanic: 30

Počet tiskáren: 21

Emailové služby: hostované řešení, 35schránek

Web: hostované řešení

IP telefony: 40

Systém sestra-pacient: samostatné HW řešení napojené pomocí LAN na PBX ústřednu

Kamerový systém: IP kamerový systém (bude pořízen v průběhu roku 2019 – předpoklad 4 kamery ve venkovním areálu zadavatele)