

Příloha č. 5 Podrobná specifikace předmětu plnění: KOMPLEXNÍ SPRÁVA IT V DDM SYMFONIE

Předmětem této veřejné zakázky malého rozsahu je zajištění komplexního servisu:

1) Správa hardwaru v rámci IT infrastruktury (PC, servery, síťové prvky, 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 (Matrika, produkty Office 365), pravidelné aktualizace a řešení problémů s podporou dodavatele IS
- b) Správa virtualizačního prostředí serveru VMware
- c) Instalace a správa operačních systémů PC a serverů (VMware, Windows server, OS Windows)
- d) Podpora aplikace MS Office
- e) Centralizovaná správa antivirového řešení ESET
- f) Instalace, konfigurace a správa veškerého dalšího softwarového vybavení, které bude pořízeno v době platnosti této smlouvy
- g) Řešení všech provozních problémů v rámci softwarového vybavení
- h) Zajištění pravidelné aktualizace všech softwarů zadavatele
- i) Zavádění průběžných opatření vedoucích k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií zadavatele
- j) 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, počítačových stanic, správa všech aktivních prvků sítě (switche, routery, printservery atd.)
- b) Správa LAN sítí, konfigurace firewall a bezpečnostních politik
- c) Správa a zabezpečení bezdrátové sítě WI-FI (centralizovaná správa wifiAP, 4xAP)
- d) Zajištění napojení všech systémů využívajících počítačovou síť
- e) Správa internetových služeb – Office 365
- f) Řešení veškerých problémů a potíží v rámci počítačové sítě
- g) Správa strukturované kabeláže celého objektu
- h) Komunikace a spolupráce s dílčími dodavateli
- i) 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 provozní a bezpečnostní dokumentace (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

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 tímto účelem využití v maximální míře standardního 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) Osobní přítomnost v místě působnosti zadavatele, vzdálená podpora:

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

Rozsah stávající IT infrastruktury:

Počet serverů: 2 x fyzický server, 2 x virtuální server na platformě VMware

Počet PC stanic: 30

Počet tiskáren: 5

Počet aktivních prvků: 5

Počet WiFi AP: 4

Počet firewallů: 2

E-mailové služby: hostované řešení, 45 schránek