

## Specifikace služeb a sankce prodlení

Poskytovatel služeb je povinen udržovat počítačovou síť objednatele (servrová část, infrastruktura a koncová zařízení) ve funkčním a bezchybném stavu. Předcházet krizovým situacím prováděním včasných aktualizací a modernizací bezpečnostních prvků (antivir, firewall), včas vyhodnocovat rizika a průběžně monitorovat síť. Dále je povinen podle aktuálních potřeb a na požádání objednatele spolupracovat při dodávkách informačních technologií od externích dodavatelů. Veškerá komunikace bude probíhat v českém jazyku, odborné výrazy patřičně vysvětleny v laicko srozumitelné formě.

### 1. HW a SW vybavení, požadavky

#### a) Servery a počítačové síť

Datové propojení budov se serverem objednatele je provedeno prostřednictvím veřejné datové sítě. Server je umístěn v technické místnosti objektu Domova pro seniory, Kabelíkova 14a, Přerov.

Technické parametry:

Typ serveru HP ProLiant DL 360 Gen9, procesor Intel Xeon E5-262v3 (2,4GHz/6-core/15MB Level 3 cache/8.0GT-s QPI/85W, DDR4-1866, RAM 32 GB, 2x disk HP 1TB 6G SAS 7.2K 2.5 in SC MDL HDD, vzdálená správa HP Integrated Lights-Out (HP iLO), volitelné licence pro pokročilé funkce, MS Server 2012 R2 Standard. Servrova je dále vybavena zařízením KERIO a pro zajištění trvalého provozu záložním zdrojem UPS.

Požadavky:

- pravidelná údržba
- vzdálená i místní správa
- instalace a konfigurace
- preventivní a aktivní zásahy
- zabezpečení dat a komunikace
- záloha a obnova dat
- nastavení a řízení domény
- aktualizace webových aplikací Joomla
- spolupráce na tvorbě a aktualizaci webových stránek objednatele
- správa a aktualizace licencí

#### b) Počítače

Základem SW prostředí objednatele jsou produkty Microsoft – Windows, Office. Pro e-mailovou komunikaci je využíván Exchange Online. V současnosti objednatel disponuje 47 stolními počítači a 14 notebooky. V převážné většině se jedná o výrobky firmy HP a Lenovo. Počítače jsou vybaveny operačními systémy MS Windows 7 a MS Windows 10.1. Zabezpečení počítačů ESET Endpoint Antivirus.

Požadavky:

- pravidelná údržba
- vzdálená a místní správa
- instalace a konfigurace
- bezpečnostní aktualizace
- preventivní a aktivní zásahy
- zabezpečení dat a komunikace
- řešení požadavků uživatelů
- zajištění zálohování a obnovy dat
- správa a aktualizace lokálních licencí

c) IS, aplikace a operační systémy

- Pečovatelská služba
- IS Cygnus
- Atlas Codexis
- Gyrus
- GORDIC
- Datacentrum I, II
- Dignus
- Atlas Smlouvy

d) Ostatní

Správa a poradenství v oblasti aplikací a služeb mobilních operátorů.

## 2. **Odstraňování problémů (poruch), sankce prodlení**

Reakční dobou nebo dobou pro odstranění problému se rozumí doba v průběhu pracovních dnů od 7:00 hod. do 15:00 hod., např.:

- při nahlášení problému v po, út, st, čt nebo pá ve 13.00 hod. se reakční doba stanoví v délce 2.00 hod. dne nahlášení problému (13.00 až 15.00 hod.) a v délce 2.00 hod. následujícího pracovního dne (7.00 až 9.00 hod.)
- při nahlášení problému v po, út, st, čt nebo pá po 15.00 hod. se reakční doba a doba pro odstranění problému stanoví až od 7.00 hod. následujícího pracovního dne
- při nahlášení problému v so, ne nebo ostatních dnech pracovního klidu se reakční doba a doba pro odstranění problému stanoví až od 7.00 hod. následujícího pracovního dne

a) Reakční doba do 4 hod.

Reakční doba od nahlášení (zjištění) problému (poruchy) poskytovateli, a to s infrastrukturou, serverovou částí, koncovým zařízením a během aplikací. Reakční dobou je myšleno zahájení diagnózy problému buď pomocí vzdáleného připojení nebo osobně v příslušném prostředí zadavatele.

- sankce prodlení 400 Kč (vč. DPH) za každou započatou hodinu

b) Doba pro odstranění problému do 24 hod.

Doba pro odstranění problému od jeho nahlášení poskytovateli, a to se serverovou částí, během aplikací a infrastrukturou (pokud odstranění problému není z objektivních důvodů závislé na plnění ze strany třetích stran, které mají samostatnou provozní smlouvu a specifikovanou dobu pro odstranění poruchy nebo je podmíněno pořízením nových prvků HW a SW vybavení).

- sankce prodlení 200 Kč (vč. DPH) za každou započatou hodinu

c) Doba pro odstranění problému do 48 hod.

Doba pro odstranění problému od jeho nahlášení poskytovateli, a to s koncovým zařízením a ostatním IT vybavením (pokud odstranění problému není z objektivních důvodů závislé na plnění ze strany třetích stran, které mají samostatnou provozní smlouvu a specifikovanou dobu pro odstranění poruchy nebo je podmíněno pořízením nových prvků HW a SW vybavení).

- sankce prodlení 200 Kč (vč. DPH) za každou započatou hodinu

d) Doba pro poskytnutí konzultací a poradenství

Doba pro poskytnutí konzultací a poradenství k provozu a rozvoji ICT od jejich vyžádání objednatelem je do následujícího pracovního dne.

## 3. **Komunikace, doklady o poskytnutých službách**

- a) Komunikace v rámci plnění smlouvy bude probíhat mezi pověřenými osobami objednatele a poskytovatele, a to formou písemné elektronické komunikace, případně ústní komunikací s jejím písemným potvrzením poskytovatelem. Poskytovatel je povinen obratem potvrdit převzetí objednatelem zasláného (sděleného) požadavku na poskytnutí služby.

b) Každá poskytnutá služba musí být řádně zaevidována, a to formou písemného dokladu o provedených službách, jehož obsahem musí být, zejména tyto údaje:

- stručný popis provedené služby
- datum, doba (hod. od – do) a místo provedení služby
- doba strávená dopravou na místo plnění (počet km), pokud není v cenové nabídce stanoveno nebo dohodnuto jinak
- podpisy pověřených osob poskytovatele a objednatele

Písemný doklad může být zpracován formou soupisu provedených služeb za období jednoho kalendářního měsíce.

#### 4. Pověřené osoby

Pověřené osoby jsou osoby pověřené objednatelem a poskytovatelem, které jsou oprávněny mezi sebou komunikovat, provádět opatření a stvrzovat příslušné dokumenty v rámci plnění předmětu smlouvy.

a) Pověřené osoby objednatele:

referent PEÚ, tel. , e-mail:

vedoucí PEÚ, tel. , e-mail:

koordinátor-správce DS, tel. , e-mail:

b) Pověřené osoby poskytovatele:

- , tel. , e-mail:

Přerově 27.11.2018  
V ..... dne .....

Přerově 28.11.2018  
V ..... dne .....

.....  
za objednatele  
Mgr. Jana Žouželková

.....  
za poskytovatele  
Jaroslav Zaoral