

**Příloha č. 1 smlouvy SP 2018/38**  
**Detailní rozpis a popis předmětu zakázky**

Kompletní technická a systémová podpora by měla zajišťovat níže uvedené služby v požadovaném rozsahu.

**1.1. Dohledové služby a monitoring**

- Dohled a monitoring infrastruktury: serverů, aktivních prvků, diskových polí, Firewallu, WIFI infrastruktury, telefonní ústředny mimo desktopů
- Vedení evidence stavu zařízení
- Automatizované přenášení zpráv o stavu IT infrastruktury (emaily, SMS nebo telefonní notifikace) systémem pracovníkům objednatele
- Sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (CPU, RAM, disk, controller)
- Sledování výkonu zálohovacího systému
- Kontrola stavu zálohování - 1x denně.
- Zajištění služby Hot-line
- Zajištění služby Helpdesk

Za dodržování těchto podmínek:

- Interval automatizovaného dohledu 30 minut
- Monitoring 16/7 (PO-NE) v servisním intervalu 6 – 22 hodin
- Doba odezvy do 1 hodina od vzniku alarmové události v rámci servisního intervalu
- Řešení události mimo servisní interval do 8 hodiny následujícího dne

**1.2. Přípravenost řešit havárie**

- Zajištění personálních kapacit pro řešení havárie
- Rezervace technických prostředků pro řešení havárie
- Zejména na těchto kritických prvcích:
  - o Servery
  - o Síťové prvky, firewally a routery
  - o Obnova dat ze zálohy
  - o Komplexní zařízení sítě přístupu a MaR
  - o Záložní zdroje
- Zapůjčení náhradní techniky v případě havárie

Za dodržování těchto podmínek:

- Přípravenost řešit havárii 16/7 v servisním intervalu 6 – 22 hodin PO-NE, včetně svátků.
- Doba odezvy do 1 hodina od nahlášení havárie v rámci servisního intervalu
- Doba odstranění havárie do 4 hod.
- Řešení havárie mimo servisní interval do 8:00 hodiny následujícího dne

**1.3. Správa a údržba serverů**

- Security update a firmware spravovaného hardware s Windows server 2008R2 a vyššími
- Ladění výkonu IT infrastruktury

- Systémová podpora prostředí Firewallu
- Systémová podpora prostředí VMware
- Kontrolu provádění záloh, která bude prováděna dle schváleného schématu zálohování
- Zkušební načtení 1 serveru ze zálohy a test konzistence dat dle vydefinovaných pravidel
- Aktualizace plánu obnovy v případě změny struktury či zařízení IT infrastruktury
- Vytvoření a aktualizace plánu údržby IT infrastruktury
- Počet serverů: 4 HW, 3 VM

Za dodržování těchto podmínek:

- Dle schváleného Plánu správy a údržby IT infrastruktury, minimálně 1x měsíčně

#### **1.4. Správa a údržba desktop**

- Monitoring pracovních stanic objednatele na aktualizace OS, Antiviru
- Monitoring HW prostředků kritických pracovních stanic (CPU, RAM, disk)
- Denní kontrola automatické zálohy kritických stanic:
  - o POLARKAHOKEJ
  - o POLARKATEXT
  - o PCKAPRON
  - o STROJOVNA
  - o REZIE
- Update a upgrade OS, aplikačního software MS Office, Adobe Reader, internetových prohlížečů
- Konfigurace e-mailových klientů
- Řešení virových útoků
- Obnova dat z provedených záloh
- Školení o používání technických prostředků a konzultace týkající se užívání stávajících a případného nasazení nových technologií
- Školení uživatelů programových produktů Microsoft a dalšího vybavení dodaného zhotovitelem
- Zápůjčka zařízení v rámci řešení servisního zásahu zdarma
- Počet stanic: 30 kusů

Za dodržování těchto podmínek:

- Dostupnost služby 16/7 v servisním intervalu 6 – 22 hodin PO-NE
- Doba odezvy do 1 hodiny od podání požadavku vzniklého v rámci servisního intervalu
- Řešení události mimo servisní interval do 8:00 hodiny následujícího dne

#### **1.5. Pravidelná roční desktop údržba**

- Údržba pracovních stanic, notebooků, tabletů, tiskových zařízení, mimo kopírovací multifunkční stroje.
- Údržba telefonních ústředěn
- Údržba zahrnuje profylaxi, včetně aktualizace firmware zařízení

Za dodržování těchto podmínek:

- Údržba zařízení bude rozložena do průběhu roku dle schváleného Plánu správy a údržby IT infrastruktury

## **1.6. Správa kamerového systému**

- Dohled na funkčnost kamerových systémů na všech provozovnách objednatele
- Podpora koncových uživatelů při práci s kamerovým systémem
- Schopnost provedení exportu záznamů pro předání třetím osobám, dle požadavku objednatele (např. PČR).

Za dodržování těchto podmínek:

- Dostupnost služby 16/7 v servisním intervalu 6 – 22 hodin PO-NE
- Doba odezvy do 1 hodiny od podání požadavku vzniklého v rámci servisního intervalu
- Řešení události mimo servisní interval do 8 hodiny následujícího dne

## **1.7. Zajištění funkcionality a správy IT služeb třetích stran**

- Správa Exchange Online
- Správa bezdrátové sítě Wi-Fi
- Řízení a koordinace prací subdodavatelů proprietárních systémů:
  - o Přístupový systém
  - o Telekomunikační systém a systém IP telefonie
  - o Pokladní systém
  - o Kamerové a bezpečnostní systémy EZS, EPS
  - o Systémy měření a regulace
  - o Technologie úpravy bazénové vody
  - o Technologie chlazení
  - o Systém vzduchotechniky a ohřevu
  - o Systémy pro audio a video
  - o Systém jednotného času

Za dodržování těchto podmínek:

- Dostupnost služby 16/7 v servisním intervalu 6 – 22 hodin PO-NE
- Doba odezvy do 1 hodiny od podání požadavku vzniklého v rámci servisního intervalu
- Řešení události mimo servisní interval do 8 hodiny následujícího dne

dne 18.12.2018