

Příloha č. 1 ke smlouvě č. SML-2019-0001

## Specifikace služeb

---

### Zajištění provozu serverů

- Pravidelná kontrola a naplánování aktualizace operačního systému 4x ročně
- Podpora při odstranění hardwarových závad po dobu záruky hardware serveru
- Obnovení funkčnosti do 5 dní v rámci pracovní doby Servis školám při softwarové závadě nejvyšší důležitosti (dle definice důležitosti požadavků)

### Zajištění provozu pracovních stanic a periferií

- Nastavení a kontrola instalace pravidelné aktualizace operačních systémů a kancelářského balíku Microsoft Office
- Podpora při odstranění hardwarových závad po dobu záruky hardware pracovních stanic a periferií
- Obnovení funkčnosti při softwarové závadě
- Zprovoznění nového počítače

### Zabezpečení

- Pravidelný report o proběhlém testu obnovy souborů ze zálohy 1x měsíčně
- Správa antivirové ochrany ESET pracovních stanic a serveru
- Aktualizace firmware aktivních prvků sítě
- Správa rozdělení sítě do zón – VLAN
- Omezení přístupu na nevhodné webové stránky pomocí kategorií systému OpenDNS

### Monitoring

- Hardwarových prostředků serveru a důležitých aktivních prvků
- Stavů a záznamů o běhu rolí
- Výpadků internetového připojení
- Využití školní WiFi pomocí Unifi controlleru

### Další služby

- Správa Office 365
- Přesměrování uživatelských složek na server
- VPN pro přístup k serveru pro pověřené zaměstnance
- Automatizovaná instalace software
- Pravidelná revize infrastruktury 1x ročně
- Předložení plánu aktualizací SW 1x ročně
- Předložení hodnocení koncových stanic a serverů 1x ročně
- Provedení obnovy kompletních obrazů disků serverů ve virtuálním prostředí 1x ročně
- Provedení obnovy náhodných dat ze souborové zálohy serverů 1x měsíčně

### Altus Vario

- Pravidelná aktualizace a údržba software Altus Vario 1x měsíčně

## První reakce na zasláný požadavek

---

Servis školám má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku, dále jen „Přijetí požadavku“) na požadavek nejpozději do **60 minut** od doručení požadavku v souladu s podmínkami v článku **Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků**.

Reakce se odesílá pouze elektronickou poštou na email, ze kterého byl požadavek hlášen nebo na email, který je uveden v příloze **Rozsah technické podpory**.

## Řešení požadavků

---

Lhůta pro zahájení řešení požadavku začíná běžet od Přijetí požadavku.

1. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nejvyšší důležitostí ve lhůtě **2** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.
2. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s vysokou důležitostí ve lhůtě **4** hodin v rámci pracovní doby Servis školíme.
3. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele se střední důležitostí ve lhůtě **8** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.
4. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nízkou důležitostí ve lhůtě **16** hodin v rámci pracovní doby Servis školíme.

## Odměna

---

Objednatel se zavazuje zaplatit Servis školám za poskytování služeb v rámci této smlouvy odměnu ve výši **12 000 Kč** bez DPH za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy.

Doba řešení každého požadavku musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.

Servis školám je povinen předat Objednateli na jeho žádost vyúčtování Odměny obsahující popis každého požadavku a dobu jeho řešení.