

# Příloha č. 1 smlouvy „Provoz infrastruktury ICT, poskytování hotline a Helpdesku“ – Katalog IT služeb

---

Poskytovaných na základě smlouvy o „Provoz infrastruktury ICT, poskytování hotline a Helpdesku“

## 1. Zadávání požadavků

Všichni pracovníci objednatele mohou kontaktovat IT podporu (Helpdesk) dodavatele minimálně následujícím způsobem:

- Přes www formulář v aplikaci Helpdesk dodavatele, dostupným 24 x 7 x 365.
- Telefonem na hotline dodavatele, dostupným 24 x 7 x 365.
- E-mailem na hotline dodavatele, dostupným 24 x 7 x 365.
- Osobně při návštěvě technika v místě objednatele.

Do helpdeskového systému budou zadávány všechny požadavky převzaté jakoukoliv výše uvedenou cestou. Pokud řešení požadavku dodavateli nepřísluší, zajistí definovanou cestou předání požadavku na správného řešitele a o tomto předání učiní zápis do helpdeskového systému.

### 1.1. Poskytování Helpdesk systému a hotline

#### 1.1.1. Helpdeskový systém

- Webová aplikace provozovaná dodavatelem, dostupná odkudkoliv, musí být zajištěna vysoká dostupnost provozované aplikace, nezávislá na platformě klienta.
- Každý tiket a jakákoliv změna musí být evidována včetně času a původce. Informace o této změně na uživatele (zadavatele tiketu) jsou zasílány emailem.
- SLA je řešeno na základě kategorií a podkategorií a tikety jsou automaticky distribuovány na jednotlivé řešitele.
- Schvalovací řízení jsou součástí systému. Pokud tiket vyžaduje schválení odpovědné osoby, čeká se na něj a nepřidělí se řešiteli.
- Počet uživatelů, řešitelů a schvalovatelů není nijak omezen.
- Podpora uživatelsky definovaných eskalací.
- Možnost předat tiket internímu správci či jiné organizaci.
- Jsou definována práva manažerů a řešitelů.
- Reporting s uvedením jednotlivých tiketů, plněním SLA a vyčíslením sankcí, dále elektronicky zpracovatelný (MS Excel).
- Helpdeskový systém musí být přizpůsobitelný na základě požadavků objednatele, aby obsahoval jen relevantní informace a maximálně tak zjednodušil práci s aplikací. Dále musí umožnit správu uživatelů objednatele a jejich údajů.
- Jazyk helpdeskového systému je český.
- Součástí poskytování helpdeskového systému je školení pro uživatele a interní správce objednatele.

#### 1.1.2. Hotline

- Hotline musí být provozována z české republiky s českými mluvícími operátory nepřetržitě v režimu 24 x 7 x 365.
- Hotline na vyžádání poskytuje informace o průběhu řešení tiketu.

#### 1.1.3. Konzultace – fyzická přítomnost technika na pracovišti objednatele

- Pravidelně 1 souvislá hodina v pracovní době 1x za týden na pracovišti Kostelní a Geologická.
- Pravidelně 1 souvislá hodina v pracovní době 2x za týden na pracovišti Klárov.

## 2. Správa osobních počítačů, notebooků, tabletů a příslušenství zahrnuje:

Řešení všech incidentů a požadavků v oblasti IT, zejména:

- Reinstalaci operačního systému na zařízení z důvodu chyby, kterou nelze odstranit jiným způsobem. Reinstalace operačního systému zahrnuje zálohování uživatelských dat před samotnou instalací, nastavení stejné konfigurace operačního systému, jako byla před reinstalací. Dále novou instalaci veškerého původního programového vybavení včetně nastavení profilů existujících uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení.
- Instalaci nově dodaných PC dle dispozic objednatele, přičemž postup je stejný jako u reinstalace operačního systému. Služba zahrnuje také odvoz a likvidaci starého HW dle pokynu objednatele. Instalace zařízení probíhá dle interních pravidel objednatele.
- Výměna zařízení z důvodu obměny za novější, která zahrnuje novou instalaci veškerého programového vybavení jako je na původním zařízení včetně nastavení profilů uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení. Výměna zařízení probíhá podle interních pravidel objednatele.
- Instalaci aktualizací komponent operačního systému, které nejsou nebo nejdou aktualizovat centrálně tedy automaticky.
- Instalaci nového nebo reinstalaci nefungujícího programového vybavení.
- Instalovat lze jen programové vybavení, na které má objednatel užívací právo (licenci), které se přiděluje podle interních pravidel objednatele a jejich přehled je evidován v aplikaci objednatele na evidenci hardware a software (dodavatel do ní má přístup).
- Instalaci aktualizací pro programové vybavení.
- Změny nastavení v nainstalovaném programovém vybavení.
- Instalace a nastavení příslušenství jako jsou lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty, externí USB disky a GPS.
- Lokální zpřístupnění síťových prostředků jako jsou sdílené adresáře, tiskárny a skenery.
- Kompletní SW profylaxi zařízení 1 x ročně, která zahrnuje zejména vyčištění TEMP souborů a pročištění disku, kontrolu a inventarizaci instalovaného SW a případnou nápravu, kontrolu funkčnosti operačního systému, defragmentaci disku, kontrolu antivirových a bezpečnostních prvků. SW profylaxe bude prováděna na pracovišti objednatele u uživatele.

### 2.1. Evidence hardware, software a uživatelů

- Bude nadále používána evidence objednatele, která je realizovaná formou webové aplikace a je přístupná po přihlášení i z veřejného internetu. Pověřená osoba objednatele zajistí proškolení pověřených pracovníků dodavatele.
- Způsob evidence hardware a software se řídí interními pravidly objednatele.
- Přebírání zařízení od uživatele či předávání zařízení uživateli se řídí interními pravidly objednatele a bude vyplňován předávací protokol.
- Evidence a updaty nástupních a výstupních protokolů z evidence pracovníků.
- Zpracování žádostí o přidělení techniky.

## 3. Správa a administrace serverového a síťového prostředí

Řešení všech incidentů a požadavků v oblasti IT, zejména:

- Online monitoring serverového prostředí pomocí stávající sledovací aplikace objednatele (nyní se používá nástroj PRTG).
- Pravidelné profylaktické SW kontroly minimálně 1x týdně.
- Pravidelné profylaktické HW kontroly minimálně 1 x ročně.
- Správa serverového HW ve všech pracovištích objednatele.
- Správa virtualizačního prostředí objednatele, konfigurace, nastavení.
- Správa síťových prvků.
- Správa Microsoft/Linux (SuSE) operačních systémů serverů a všech jeho rolí.

- Správa a administrace Active Directory a to včetně konfigurace uživatelů dle nástupního protokolu.
- Správa systému WSUS.

#### 4. Požadovaná SLA

Úroveň SLA	Popis typu požadavku	Reakční doba	Vyřešení do
CRITICAL	Zásadní nefunkčnost, která zabraňuje fungování celé společnosti nebo lokální nefunkčnost, kde by odklad znamenal poškození aktivit celé společnosti. Řešení problému musí začít na úkor všech jiných požadavků po telefonickém nahlášení.	24 x 7 x 365 2 hodiny	24 x 7 x 365 6 hodin
HIGH	Zásadní nefunkčnost, která zabraňuje fungování zaměstnance objednatele.	PD <sup>1</sup> 4 hodiny	PD 12 hodin
MEDIUM	Omezení funkčnosti a tím omezení práce zaměstnance objednatele.	PD 4 hodiny	PD 24 hodin
LOW	Nová funkcionality menšího rozsahu, drobné problémy a úpravy nastavení, poradenství a asistence, instalace nového zařízení, výměna zařízení, reinstalace zařízení.	PD 8 hodin	PD 40 hodin

**Přiřazení tiketů k jednotlivým SLA musí být nezávislé na rozhodnutí řešitele či zadavatele, helpdeskový systém jej zvolí automaticky dle schválené dokumentace vytvořené v rámci implementace. Každému tiketu bude přidělena úroveň SLA.**

#### 5. Interní pravidla

Pro některé úkony má objednatel připravená pravidla nazývaná Metodiky. Dodržování metodik je závazné jak pro zaměstnance objednatele tak dodavatele.

#### 6. Servis osobních počítačů notebooků a příslušenství

##### 6.1. Pozáruční servis

Zajištění pozáručního servisu je podmíněno schválením pověřené osoby objednatele a řídí se interními pravidly objednatele. Bez předchozího schválení pověřené osoby objednatele není dodavatel oprávněn dodat a vyměnit vadné části zařízení. Vyměněný vadný díl je odevzdán pověřené osobě objednatele.

##### 6.2. Záruční servis

Zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera. Kontakty dodavateli poskytne pověřená osoba objednatele.

#### 7. Součinnost a teoretická příprava rozvojových projektů

Společně s pověřenou osobou objednatele se dodavatel může podílet na návrzích:

- změn ICT infrastruktury,
- obměny serverové infrastruktury,
- rozvojových projektů oblasti ICT.

#### 8. Možnosti řešení požadavků

<sup>1</sup> Pracovní doba 7-17 hodin v pracovní den.

- Incidents, které nelze řešit vzdáleně, se musí řešit lokálně na pracovištích objednatele. Vzdálený přístup je dodavateli umožněn objednatelem používaný a licencovaný nástroj Team Viewer 12.
- Na pracovišti Praha Klárov je k dispozici technické zázemí pro řešení požadavků. Po dohodě s odpovědnou osobou objednatele je možné techniku pro řešení požadavku přesunout k dodavateli. Náklady na převoz techniky musí být součástí nabízené ceny (Objednateli tím nevznikají vícenáklady).
- Všechny instalační zdroje pro schválený SW jsou přístupné ve vnitřní síti zadavatele. Při finální doinstalaci schváleného SW musí být zařízení na pracovišti zadavatele.

