

Příloha č. 1 ke smlouvě č. SML-2020-0001

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 4 hodin 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 **12 300 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.