

SPECIFIKACE SLUŽBY

Správa počítačové sítě zadavatele a poskytování souvisejících konzultačních služeb

VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZAKÁZKY

Předmětem zakázky je komplexní IT uživatelská podpora, zejména:

- Správa klientských stanic a notebooků,
- Správa tiskáren, multifunkčních zařízení, skenerů a specializovaných tiskáren,
- Správa VoIP telefonů,
- Správa datové sítě,
- Správa specializovaného ICT vybavení (čidla, komunikátory, atd.),
- Správa webových domén zadavatele,
- Servis expoziční techniky v součinnosti s dodavateli,
- Vzdálený monitoring koncových stanic s možností vzdáleného připojení,
- Udržování bezpečnosti počítačové sítě (správa firewallu, Windows updates, security updates, Antivir, Wifi) ve spolupráci s externím smluvním dodavatelem služby systémové a servisní podpory,
- Činnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě (vlastní provozní technické podpory),
- Analytika problémů a úzkých míst na vnitřní datové síti zadavatele, konzultace plánovaných změn fyzické topologie či logické architektury sítě,
- Poskytování konzultací podle požadavků zadavatele (plánování dalšího rozvoje sítě, problematika zajištění vysoké dostupnosti, bezpečnosti apod.),
- Samostatné vedení komunikace s dodavateli v oblasti ICT, případně dle zadání zadavatele, v těchto oblastech:
 - Internet a MPLS
 - Vstupenkový systém
 - Informační systémy a aplikace (ekonomické, odborné)
 - Ostatní specializované vybavení
- Evidence hmotného a nehmotného ICT majetku (HW a SW)
 - Podle lokalit, umístění v rámci lokality, doplňujících podrobných identifikačních informací
 - Součinnost při pravidelných inventurách majetku zadavatele, fyzická účast podle požadavku zadavatele
- Servis v pracovní době
- Garantovaný hotline mimo pracovní dobu
- Poskytnutí a vedení systému Helpdesk pro příjem servisních požadavků pro koncové uživatele
- Provoz dohledového centra nad centrálními prvky v režimu 24x7x365
- Zpracování a vedení kompletní servisní dokumentace
- Zprostředkování nabídek dodavatelů na pořízení/obnovu HW a SW dle pokynů zadavatele

SPECIFIKACE SLUŽEB

Komplexní správa a údržba klientských stanic (PC, NB, tabletů)

Zahrnuje činnosti zajišťující spolehlivý provoz klientských stanic provozovaných v interní síti zadavatele.

Mezi tyto činnosti patří zejména instalace a konfigurace klientských stanic:

- instalace a konfigurace operačního systému
- instalace a konfigurace klientské části systémových služeb a antivirových služeb
- správa image jednotlivých klientských stanic
- pravidelná kontrola antivirové ochrany stanic
- instalace a konfigurace standardního aplikačního programového vybavení (MS Office, Adobe Reader, apod.)
- odstraňování HW a SW závad klientských stanic včetně likvidace nepotřebného elektro odpadu (požadován doklad o ekologické likvidaci)
- spoluúčast na jednáních s dodavatelem technického vybavení při reklamacích dodávek, případně jiných řízení včetně zajištění potřebné součinnosti
- správa a monitoring klientských stanic
- provádění drobných oprav

Tyto činnosti budou zajištěny na všech klientských stanicích zadavatele.

Správa koncových zařízení

Zahrnuje komplexní správu koncových zařízení, která jsou nasazena a používána v interní síti zadavatele. Mezi tato zařízení patří lokální a síťové tiskárny, skenery, externí HDD, VoIP telefony, mobilní telefony, apod.

Mezi tyto činnosti patří zejména:

- instalace a konfigurace periferních zařízení
- instalace a konfigurace programového vybavení k ovládání periferních zařízení (instalace a update driverů, zajištění instalace obslužných aplikací)
- odstraňování závad a poruch technického a programového vybavení včetně zajištění likvidace nepotřebného elektro odpadu s dokladem o ekologické likvidaci)
- spolupráce s dodavatelem zařízení při odstraňování poruch
- výměna, případně doplňování spotřebního materiálu, případně zajištění této služby u dodavatele zařízení
- konfigurace příjmu elektronické pošty na služebních mobilních telefonech.

Správa datové sítě

Zahrnuje činnosti, které zajišťují provoz interní datové sítě a patří k nim zejména:

- zapojení, odpojení, přepojení a konfigurace koncových zařízení připojených k síti
- řešení požadavků na zřízení nových datových míst
- řešení otázek konektivity (proměření připojení, výměna konektorů, apod.)
- komunikace a spolupráce s externím dodavatelem služeb systémové a servisní podpory
- spolupráce při vyhledávání problémů a úzkých míst vnitřní datové sítě zadavatele, ve spolupráci s externím dodavatelem služby systémové a servisní podpory
- provádění drobných oprav vnitřní datové sítě

Správa se vztahuje jak na aktivní část datové sítě, tak na její pasivní část (kabeláž, zásuvky, patch panely, rackové skříně).

Správa antivirových služeb na klientských stanicích

Zahrnuje zejména tyto činnosti:

- instalaci a konfiguraci antivirového programového vybavení na koncových stanicích
- pravidelnou aktualizaci znalostní báze antivirových a antispamových nástrojů
- instalaci updatů a patchů podle doporučení výrobce
- upgrade služeb podle doporučení výrobce.

Podpora uživatelů a systémové infrastruktury

Zahrnuje zejména tyto činnosti:

- řešení potíží a závad technického a programového systémového vybavení a požadavků obsluhy klientských stanic
- řešení potíží, závad a požadavků obsluhy v oblasti aplikačního vybavení
- zaškolení uživatelů v obsluze technického vybavení, poskytnutí informací o operačním systému a aplikačním programovém vybavení
- fyzická kontrola a obsluha serverových stanic a ostatního HW vybavení umístěného v technické místnosti v součinnosti s ostatními externími servisními dodavateli zadavatele.

Ostatní požadavky

Zahrnuje zejména tyto činnosti:

- součinnost a pomoc při přemísťování a stěhování výpočetní techniky
- součinnost při evidenci SW a HW
- součinnost v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje sítě) a v oblasti řešení problémových stavů sítě.

Požadované maximální reakční lhůty

- dle smlouvy.

FORMA SLUŽBY

- Osobně v lokalitách zadavatele, a to nejméně:
 - a. Lokalita Kožná/ředitelství – 1x týdně (kvalifikovaný odhad rozsahu 8 hodin)
 - b. Lokalita Depozitář Stodůlky – 1x týdně (kvalifikovaný odhad rozsahu 8 hodin)
 - c. Lokalita Zámecký areál Ctěnice – 1x měsíčně (kvalifikovaný odhad rozsahu 6 hodin)
 - d. Lokalita Müllerova vila, Rothmayerova vila, Studijní centrum Norbertov – 1x měsíčně (kvalifikovaný odhad rozsahu 6 hodin)
 - e. Lokalita Dům U zlatého prstenu – 1x měsíčně (kvalifikovaný odhad rozsahu 3 hodiny)
- Online prostřednictvím běžných IT komunikačních nástrojů.

ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

- prostřednictvím týmu kvalifikovaných ICT specialistů (viz zadávací dokumentace).

PŘEDPOKLÁDANÝ ROZSAH SLUŽEB

- 120 hodin měsíčně.