

## Specifikace služeb a sankce prodlení

Poskytovatel služeb je povinen udržovat počítačovou síť objednatele (servrová část, infrastruktura a koncová zařízení) ve funkčním a bezchybném stavu. Předcházet krizovým situacím prováděním včasných aktualizací a modernizací bezpečnostních prvků (antivir, firewall), včas vyhodnocovat rizika a průběžně monitorovat síť. Dále je povinen podle aktuálních potřeb a na požádání objednatele spolupracovat při dodávkách informačních technologií od externích dodavatelů. Veškerá komunikace bude probíhat v českém jazyku, odborné výrazy patřičně vysvětleny v laickovi srozumitelné formě.

### 1. HW a SW vybavení, požadavky

#### a) Servery a počítačové sítě

Datové propojení budov se serverem objednatele je provedeno prostřednictvím veřejné datové sítě. Server je umístěn v technické místnosti objektu Domova pro seniory, Kabelíkova 14a, Přerov.

Technické parametry:

Typ serveru HP. Servrova je dále vybavena zařízením KERIO a pro zajištění trvalého provozu záložním zdrojem UPS.

Požadavky:

- pravidelná údržba
- vzdálená i místní správa
- instalace a konfigurace
- preventivní a aktivní zásahy
- zabezpečení dat a komunikace
- záloha a obnova dat
- nastavení a řízení domény
- aktualizace webových aplikací Joomla
- spolupráce na tvorbě a aktualizaci webových stránek objednatele
- správa a aktualizace licencí

#### b) Počítače

Základem SW prostředí objednatele jsou produkty Microsoft – Windows, Office. Pro e-mailovou komunikaci je využíván Exchange Online. V současnosti objednatel disponuje stolními počítači a notebooky dle počtu uživatelů. Počítače jsou vybaveny operačními systémy MS Windows. Zabezpečení počítačů ESET Endpoint Antivirus.

Požadavky:

- pravidelná údržba
- vzdálená a místní správa
- instalace a konfigurace
- bezpečnostní aktualizace
- preventivní a aktivní zásahy
- zabezpečení dat a komunikace
- řešení požadavků uživatelů
- správa a aktualizace lokálních licencí

#### c) IS, aplikace a operační systémy

- Pečovatelská služba
- IS Cygnus
- Atlas Codexis
- Gyrus
- GORDIC
- Datacentrum II

- Dignus
- Atlas Smlouvy

d) Ostatní

Správa a poradenství v oblasti aplikací a služeb mobilních operátorů.

## 2. Odstraňování problémů (poruch), sankce prodlení

Reakční dobou nebo dobou pro odstranění problému se rozumí doba v průběhu pracovních dnů od 7:00 hod. do 15:00 hod.:

a) Reakční doba do 4 hod.

Reakční doba od nahlášení (zjištění) problému (poruchy) poskytovateli, a to s infrastrukturou, serverovou částí, koncovým zařízením a během aplikací. Reakční dobou je myšleno zahájení diagnózy problému buď pomocí vzdáleného připojení nebo osobně v příslušném prostředí zadavatele.

b) Doba pro odstranění problému do 24 hod.

Doba pro odstranění problému od jeho nahlášení poskytovateli, a to se serverovou částí, během aplikací a infrastrukturou (pokud odstranění problému není z objektivních důvodů závislé na plnění ze strany třetích stran, které mají samostatnou provozní smlouvu a specifikovanou dobu pro odstranění poruchy nebo je podmíněno pořízením nových prvků HW a SW vybavení).

c) Doba pro odstranění problému do 48 hod.

Doba pro odstranění problému od jeho nahlášení poskytovateli, a to s koncovým zařízením a ostatním IT vybavením (pokud odstranění problému není z objektivních důvodů závislé na plnění ze strany třetích stran, které mají samostatnou provozní smlouvu a specifikovanou dobu pro odstranění poruchy nebo je podmíněno pořízením nových prvků HW a SW vybavení).

d) Doba pro poskytnutí konzultací a poradenství

Doba pro poskytnutí konzultací a poradenství k provozu a rozvoji ICT od jejich vyžádání objednatelem je do následujícího pracovního dne.

Sankce prodlení v případě nedodržení termínu dle bodu a) až c) činí 400 Kč (vč. DPH) za každou započatou hodinu.

## 3. Komunikace, doklady o poskytnutých službách

a) Komunikace v rámci plnění smlouvy bude probíhat mezi pověřenými osobami objednatele a poskytovatele, a to formou písemné elektronické komunikace, případně ústní komunikací s jejím písemným potvrzením poskytovatelem. Poskytovatel je povinen obratem potvrdit převzetí objednatelem zasláného (sděleného) požadavku na poskytnutí služby.

b) Každá poskytnutá služba musí být řádně zaevidována, a to formou písemného dokladu o provedených službách, jehož obsahem musí být, zejména tyto údaje:

- stručný popis provedené služby
- datum, doba (hod. od – do) a místo provedení služby
- doba strávená dopravou na místo plnění (počet km), pokud není v cenové nabídce stanoveno nebo dohodnuto jinak
- podpisy pověřených osob poskytovatele a objednatele

Písemný doklad může být zpracován formou soupisu provedených služeb za období jednoho kalendářního měsíce.

## 4. Pověřené osoby

Pověřené osoby jsou osoby pověřené objednatelem a poskytovatelem, které jsou oprávněny mezi sebou komunikovat, provádět opatření a stvrzovat příslušné dokumenty v rámci plnění předmětu smlouvy.

a) Pověřené osoby objednatele:

- [REDACTED]  
Vedoucí oddělení správy DS, tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

██████████  
vedoucí PEÚ, tel. ██████████, e-mail: ██████████

b) Pověřené osoby poskytovatele:

c) Jaroslav Zaoral, tel. ██████████, e-mail: ██████████

V Přerově dne 25.5.2023

V .....Přerově..... dne ...24.5.2023...

.....  
za objednatele  
Mgr. Jana Žouželková

.....  
za poskytovatele  
Jaroslav Zaoral