

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

---

Poskytovány na základě smlouvy o „Provoz infrastruktury ICT, poskytování Servicedesku“

## 1. Zadávání požadavků

Všichni pracovníci objednatele mohou kontaktovat Servicedesk dodavatele minimálně jedním z následujících způsobů:

- Přes www formulář v aplikaci 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 servicedesku budou zadávány všechny požadavky převzaté jakoukoliv výše uvedenou cestou. Pokud řešení požadavku dodavatel nepřísluší, zajistí definovanou cestou předání požadavku na správného řešitele a o tomto předání učiní zápis do servicedesku.

### 1.1. Poskytování servicedesk a hotline

#### 1.1.1. Servicedesk

- Webová aplikace provozovaná dodavatelem, dostupná odkudkoliv, musí být zajištěna vysoká dostupnost provozované aplikace, nezávislá na platformě objednatele.
- 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.
- Servicedesk musí podporovat napojení na monitorovací aplikaci PRTG, viz správa a administrace serverového a síťového prostředí.
- 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.
- Uživatelé objednatele si dodavatel založí sám a uživatelům předá přístupové údaje na služební email.
- Podpora uživatelsky definovaných eskalací.
- Možnost předat tiket internímu správci objednatele či jiné organizaci.
- Jsou definována práva manažerů a řešitelů.
- Reporting s uvedením jednotlivých tiketů, plněním SLA a vyčíslením sankcí, dále elektronicky zpracovatelný (MS Excel), vše na kvartální bázi.
- Servicedesk musí být bezplatně 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 a uživatelsky definovaná pole.
- Jazyk Servicedesku je český i anglický s možností přepínání.
- Součástí poskytování servicedesku je školení pro uživatele a interní správce objednatele.

#### 1.1.2. Hotline

- Hotline musí být provozována z české republiky s česko/anglicky 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 3 souvislé hodiny v pracovní době 2x za týden na pracovišti Geologická.
- Pravidelně 4 souvislé hodiny v pracovní době 4x za týden na pracovišti Klárov.

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

Řešení všech incidentů a požadavků v oblasti IT na všech pracovištích objednatele, zejména:

- Reinstalaci operačního systému na zařízení z důvodu chyby, kterou nelze odstranit jiným způsobem. Reinstalace operačního systému zahrnuje výměnu disku za účelem zachování uživatelských dat na dosavadním disku před samotnou reinstalací, instalaci a nastavení stejné konfigurace operačního systému na nový disk, jako byla před reinstalací. Dále novou instalaci veškerého původního programového vybavení včetně nastavení profilů existujících uživatelů, kopírování uživatelských dat z původního disku a napojení na síťová a lokální zařízení.
- Instalaci nově dodaných PC dle dispozic objednatele, přičemž postup je stejný jako u reinstalace operačního systému. 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 veškerého programového vybavení, které používá objednatel. Zhotovitel je povinen proškolit techniky na obsluhu daných programů na své náklady.
- 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.
- Připojování či odpojování zařízení.
- Zprovoznění videokonference na vyžádání.
- Lokální zpřístupnění síťových prostředků jako jsou sdílené adresáře, tiskárny a skenery.
- Výběr vhodné konfigurace/typu zařízení na základě požadavku objednatele.
- Vypořádávání nálezů v auditu SW, zahrnuje:
  - odstranění nevyhovujícího SW
  - opravy v evidenci výpočetní techniky
- Komplexní 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.
- Komplexní HW profylaxi všech zařízení objednatele na všech lokalitách 1 x ročně
- Evidence HW a SW
- Komplexní správa tiskového řešení Epson Print admin

## 3. Správa a administrace serverového a síťového prostředí

Řešení všech incidentů a požadavků v oblasti IT na všech pracovištích objednatele, zejména:

- Online monitoring serverového prostředí pomocí stávající sledovací aplikace objednatele (objednatel používá nástroj PRTG). Monitoring probíhá 24x7x365 a v případě kritické chyby je třeba reagovat a vyřešit incident z monitorovacího systému v rámci SLA
- Pravidelné profylaktické kontroly operačního systému minimálně 1x týdně zahrnující:
  - vyhodnocení provozních logů Virtualizačního prostředí a OS serverů
  - aktualizace operačního systému/firmware
- Na základě informací z monitoringu incidenty řešit metodami:
  - Restartováním služeb operačního systému
  - Restartováním zařízení
  - Zásah do konfigurace operačního systému po dohodě s objednatелеm.
  - Fyzická kontrola zařízení / serverovny
  - Eskalací na pracovníky objednatele
- Komplexní správa virtualizačního prostředí objednatele (VMware), konfigurace, nastavení, vytváření a konfigurace virtuálních serverů dle požadavků objednatele, pravidelné updaty

- Správa síťových prvků (switche, firewall, VPN, WiFi).
- Správa Microsoft operačních systémů serverů a všech jeho rolí/služeb.
- Pravidelné aktualizace OS všech serverů v rámci Maintenance okna
- Správa a administrace Active Directory.
- Zakládání, deaktivace uživatelů dle nástupního protokolu.
- Správa systému WSUS.
- Navrhování upgrade a obměny komponent infrastruktury.
- Správa SW a uživatelů dle metodik objednatele.
- Správa antivirového řešení koncových zařízení a centrálního managementu.
- Provedené změny v konfiguraci zapisovat do provozních deníků.

#### 4. Evidence hardware, software a uživatelů

- Bude používána stávající evidence hardware a software 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.
- Aktualizace provozní dokumentace.

#### 5. Další obecná pravidla

- Správou se rozumí řešení situací plynoucích z běžného provozu vedoucí k udržení plně funkční infrastruktury.
- Všechny průběžné/profylaktické činnosti dodavatele musí být evidovány v servicedesku či reportovány jiným způsobem vedoucímu odboru informatiky.
- 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).
- Objednateli nadále zůstává plný přístup do administrace HW a SW.
- Pracovníci dodavatele jsou v rámci rozsahu smlouvy plně podřízeni vedoucímu odboru informatiky.

#### 6. 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, servicedesk jej zvolí automaticky dle schválené dokumentace vytvořené v rámci implementace. Každému tiketu bude přidělena úroveň SLA.**

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

## **7. Interní pravidla**

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

## **8. Záruční servis osobních počítačů notebooků a příslušenství**

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

## **9. 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.

## **10. Možnosti řešení požadavků**

- Incidents, které nelze řešit vzdáleně, se musí řešit lokálně na pracovištích objednatele. Vzdálený přístup je dodavateli umožněn objednatelům používaným a licencovaným nástrojem TeamViewer.
- 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.