




## Příloha č. 1- oblast A) – Smlouva o poskytování IT služeb

### KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY Technická podpora


Název služby	Technická podpora pracovišť koncových uživatelů
Označení	PKU
Vlastník ICT služby <sup>1</sup>	Dodavatel, odd. 410020 – Uživatelská podpora
<b>Popis služby</b>	
Hlavní ICT komponenty <sup>2</sup>	Pod pojem Pracoviště koncového uživatele tedy PKU je zahrnuta kancelářská výpočetní technika objednatele v podobě koncové stanice (PC, Notebook) a všech připojitelných periferních zařízení (např. polohovací, reprografická a paměťová zařízení).
Rozsah činností <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1. Pořízení a instalace výpočetní techniky<ul style="list-style-type: none"><li>a. Návrh technické specifikace nové výpočetní techniky, pro kterou bude zajištěna technická podpora dodavatele. Standardní konfigurace pro nákup výpočetní techniky koncovým uživatelům objednatele budou navrženy s ohledem na provozní požadavky jednotlivých pracovišť a rolí koncových uživatelů.</li><li>b. Umístění techniky na pracoviště koncového uživatele a uvedení do provozu včetně instalace OS a SW, kabelové a bezdrátové připojení ke všem periferiím a datové síti je plně v kompetenci dodavatele.</li><li>c. Služba nezahrnuje pořízení a dodání standardních konfigurací výpočetní techniky, příslušenství, náhradních komponentů a spotřebního materiálu. Ta je plně v kompetenci objednatele.</li></ul></li><li>• 2. Evidence výpočetní techniky<ul style="list-style-type: none"><li>a. Metodická podpora pro zajištění evidence výpočetní techniky. Majetková evidence je plně v kompetenci objednatele.</li></ul></li><li>• 3. Technická podpora PKU<ul style="list-style-type: none"><li>a. Vytvoření standardizovaných systémových image s ohledem na softwarové standardy objednatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti.</li><li>b. Příprava pro provoz VT v požadované konfiguraci zahrnuje nastavení vlastního HW a periferních zařízení, instalaci OS, ovladačů a všech požadovaných a schválených aplikací objednatele.</li><li>c. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu VT.</li><li>d. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW.</li><li>e. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě VT.</li><li>f. Pravidelná aktualizace OS, antiviru a instalovaných aplikací.</li><li>g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti PKU – 2nd level support.</li><li>h. Proaktivní udržování funkčního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. testování aktualizací před nasazením, případná aplikace aktualizací, hotfix, software patches, service packs apod.).</li><li>i. Poskytování kvalifikované řešitelské kapacity v oblasti služeb pro správu výpočetní techniky.</li><li>j. Poskytování konzultační a poradenské činnosti v předmětné oblasti.</li></ul></li></ul>
Výjimky a omezení	1. Do služby PKU není zahrnuta nestandardní výpočetní technika a aplikace sloužící výhradně technologickým účelům nebo speciální



	připojitelná technologie (např. měřáky, testery, audio-video technika, atd.) <i>(viz příložený seznam)</i>			
Business zákazníci				
<b>Finanční parametry</b>				
Jednotková cena	28000,- Kč měsíčně v paušálu			
Metrika pro výpočet ceny	Kč za člověkodenní krát 8 dní podpory v místě			
<b>Kvalitativní parametry služby</b>				
Úroveň podpory <sup>4</sup>	Jiná			
Standardní úroveň podpory <sup>5</sup>	Režim podpory	2x8 v místě týdně		
	Čas poskytování	8:00-16:00		
	Doba odezvy na incident	60 min		
	Doba řešení incidentu	Kategorie A	8 hod.	
		Kategorie B	16 hod.	
Kategorie C		30 prac. dní		
Servisní okno				
Max. doba přerušení	Definovat pouze na základě požadavku byznysu			
Max. počet výpadků	Definovat pouze na základě požadavku byznysu			
<b>Monitoring a reporting parametrů služby</b>				
Monitoring	Nástroj monitoringu	Standardní nástroje DP		
	Specifikace nástroje <sup>6</sup>	HelpDesk VT / Service Desk		
	Předmět monitoringu <sup>7</sup>	Sledování doby převzetí a řešení incidentů a požadavků na službu.		
	Časové vymezení výpadku <sup>8</sup>	Začátek Výpadku: Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“ Konec Výpadku: První následující pravdivé hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“		
	Obsahové vymezení <sup>9</sup>	Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.		
Reporting	Nástroj reportingu	Standardní nástroje DP		
	Specifikace nástroje <sup>10</sup>	HelpDesk VT / Service Desk		
	Předmět reportingu <sup>11</sup>	Sledování doby převzetí a řešení incidentů a požadavků, Sledování počtu incidentů a požadavků.		
	Časový interval <sup>12</sup>	Počet incidentů / požadavků – měsíčně, ročně		

<b>Činnosti / služby na vyžádání <sup>13</sup></b>			
Název oblasti služeb	Popis služby	Cena za člověkohodinu	Max. doba řešení
IP telefonie	Zajištění technické podpory pro službu VoIP		5 prac. dní
Mobilní telefonie	Zajištění technické podpory pro mobilní zařízení		5 prac. dní
Nestandardní VT	Zajištění technické podpory pro nestandardní VT techniku a aplikace <i>(viz příložený seznam)</i>		5 prac. dní



Rozvoj, vývoj	Zajištění návrhu a realizace požadavků na vývoj a rozvoj.		5 prac. dní
---------------	---	---	-------------

Vysvětlivky:

- 1 – osoba zodpovědná mj. za aktuálnost a správnost definice vlastněné ICT služby
- 2 – u aplikačních služeb se jedná o 1 či více aplikací; u infrastrukturních ICT služeb se jedná o specifické HW komponenty
- 3 – popis činností vykonávaných v rámci dané ICT služby
- 4 – garantovaná úroveň podpory poskytovaná koncovému uživateli služby
- 5 – vyplnit pouze v případě, že v poli „Úroveň podpory“ je zvoleno „Jiná“
- 6 – bližší specifikace nástroje, který je využit pro monitorování dané služby
- 7 – specifikace komponent / prvků, které se pro danou službu monitorují
- 8 – čím je identifikován začátek a konec výpadku dané služby
- 9 – specifikace vymezení měření dostupnosti dané služby
- 10 – bližší specifikace nástroje, který je využit pro reportování dané služby
- 11 – definice předmětu tj. co se pro danou službu reportuje
- 12 – specifikace intervalu reportování předmětu reportingu
- 13 – přehled jednotlivých požadavků (service request) poskytovaných prostřednictvím SD v rámci servisního katalogu

