Příloha č. 1 – Výčet činností

1. Správa hardwaru v rámci IT infrastruktury (PC, servery, síťové prvky, lokální tisková zařízení):
   1. Konzultace k pravidelné údržbě, kontrole a čištění
   2. Mimořádné úkony v rámci poruch, poškození, havárií
   3. Servis techniky nebo zajištění zprostředkování servisu u jiných dodavatelů
   4. Správa provozní evidence hardwarové techniky pro vedení objednavatele – spolupráce při obnově hardware, kontrola životnosti jednotlivých částí hardware
2. Správa veškerého software objednatele:
   1. Podpora při instalaci a správě všech informačních systémů objednavatele, pravidelné aktualizace a řešení problémů s podporou dodavatele IS
   2. Správa virtualizačního prostředí serverů
   3. Instalace a správa operačních systémů řídících PC a serverů
   4. Podpora aplikací Microsoft
   5. Dílčí centralizovaná správa antivirového řešení objednavatele
   6. Instalace, konfigurace a správa veškerého dalšího softwarového vybavení, které bude pořízeno v době platnosti této smlouvy
   7. Řešení všech provozních problémů v rámci softwarového vybavení
   8. Zajištění pravidelné aktualizace všech softwarů objednavatele
   9. Zavádění průběžných opatření vedoucích k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií objednavatele
   10. Správa provozní evidence softwarového vybavení pro vedení objednavatele
3. Péče o počítačovou síť:
   1. Správa a zabezpečení jednotlivých částí počítačové sítě, součástí správy bude i vzdálená správa souborových serverů, počítačových stanic, správa všech aktivních prvků sítě (switche, routery, virtuální servery atd.)
   2. Správa LAN sítí, konfigurace firewall a bezpečnostních politik
   3. Správa a zabezpečení bezdrátové sítě Wi-Fi (centralizovaná správa wifiAP)
   4. Zajištění napojení všech systémů využívajících počítačovou síť
   5. Podpůrná správa internetových služeb Microsoft, Google a dalších
   6. Řešení veškerých problémů a potíží v rámci počítačové sítě
   7. Správa strukturované kabeláže celého areálu
   8. Komunikace a spolupráce s dílčími dodavateli školním správcem ICT
   9. Správa veškeré provozní evidence (dokumentace sítě, síťových prvků a zabezpečení)
4. Péče o data:
   1. Zajištění systémových záloh – zálohy dat, systémových konfigurací a nastavení
   2. Dokumentace k zajištění dat objednavatele – evidence záloh, popis metodiky zálohování atd.
5. Konzultace k zajištění dlouhodobé koncepce stavu a rozvoje IT infrastruktury, poradenství v oblasti IT
   1. Poradenství v plánování investic z oblasti ICT a informačních technologií
   2. Plánování systémových změn v rámci infrastruktury vzhledem k potřebám organizace
   3. Průběžný monitoring potřeb, průběžná analýza stavu a vytížení celé IT infrastruktury
   4. Dílčí vedení podpůrné dokumentace ke koncepci IT
   5. Informování objednatele o nejnovějších trendech v oblasti IT
   6. Analýza možnosti využití nových technologií v oblasti činnosti objednatele
   7. Zpracování a dílčí správa provozní a bezpečnostní dokumentace (evidence přístupů, průběžný monitoring atd.)
6. Další činnosti a podmínky spolupráce
   1. Zhotovitel vytvoří takové podmínky správy IT infrastruktury a SW vybavení, aby veškeré významné procesy a události probíhající u objednavatele v informačním a komunikačním systému byly evidované a zpětně dohledatelné. Za tímto účelem využití v maximální míře standardního systému podporované používaných software, jakož i vlastní specifické nástroje dálkového dohledu.
   2. Zhotovitel se zavazuje spolupracovat na vytvoření či přímo vytvářet drobné softwarové nástroje dle požadavků objednatele – například nástroje pro automatizaci některých pravidelných činností.
   3. Zhotovitel se zavazuje, že bude nápomocen při efektivním využívání prostředků sítě Internet.
   4. Zhotovitel může být vyzván asistovat při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí, změny nastavení přístupových práv a profilů a účtů, zažehnutí serverů a počítačových sítí apod.
7. Porucha a havárie:
   1. Havárií se rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena činnost objednavatele z důvodu výpadku některého klíčového prvku IT infrastruktury, například:
      1. Výpadek kteréhokoliv serveru organizace
      2. Výpadek aktivních prvků sítě
      3. Výpadek připojení na internet
      4. Výpadek virtualizace serverů
      5. Nefunkčnost některého klíčového softwaru
      6. Ztráta významných elektronických dat
      7. Rozšíření počítačového viru a jiného malware
   2. Závažná porucha hardwaru způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců, žáků a zákonných zástupců žáků objednavatele
   3. Ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy objednavatele nejsou plně funkční, jsou považovány za poruchu.
   4. Uchazeč se zavazuje nastoupit k odstranění havárie nejpozději do 4 hodin od nahlášení havárie.
   5. Uchazeč se zavazuje nastoupit k odstranění poruchy nejpozději následující pracovní den.
8. Osobní přítomnost v místě působnosti objednavatele, vzdálená podpora:
   1. Objednatel požaduje osobní přítomnost technika v rozsahu minimálně 8 hodin měsíčně a minimálně 8 hodin vzdálené podpory měsíčně.
   2. Zároveň objednatel požaduje garanci dostupnosti alespoň jednoho kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací a zpráv v pracovní dny v době od 8 do 20 hodin.