

# Příloha č. 4 – Specifikace dodávky díla „IT podpora v ZŠ Meteorologické“

## **ČÁST A: Rozsah služeb – technické a jiné požadavky na správce IT**

1. Hlavní služby poskytované dodavatelem
  - 1.1. Instalace a konfigurace zařízení vč. WDS a KMS (W11, W10, W Server 2016, W Server 2019)
  - 1.2. Správa serverů (fyzických i virtuálních) vč. WSUS a Exchange serveru
  - 1.3. Zálohování a obnova dat (vč. NAS QNAP)
  - 1.4. Síťová infrastruktura, konfigurace Switchů (hvězdicová topologie s několika podružnými zař.)
  - 1.5. Síťová bezpečnost – Fortigate a Firewall (standards bezpečnosti nesmí být starší 5 let)
2. Řízení uživatelských účtů
  - 2.1. Správa Active Directory
  - 2.2. Správa Group Policy (server i local)
  - 2.3. Správa DNS, DHCP
3. Znalost MyQ a správa tiskáren
  - 3.1. Komunikace s dodavatelem a zajištění servisu tiskáren
  - 3.2. Správa uživatelů tiskáren, základní nastavení
4. Správa moderních technologií pro výuku
  - 4.1. Robotické výukové pomůcky vč. pomůcek pro programování
  - 4.2. Rozšířená realita (VR Brýle)
  - 4.3. Hromadná správa systémů Android
  - 4.4. Správa, údržba a servis mobilních učeben (notebooky a tablety)
5. Wi-Fi infrastruktura, znalost IEEE 802.11b/a/g/n/ac/ax vč. E6
  - 5.1. Dělené ID, konfigurace, instalace
  - 5.2. Znalost POE/POE+/4PPOE (IEEE 802.3af, IEEE 802.3at, 802.3bt)
  - 5.3. Zabezpečení a aktualizace FW, obnova infrastruktury a zařízení
6. Projektory a interaktivní tabule / interaktivní zařízení
  - 6.1. Správa, instalace, údržba a obnova zařízení
  - 6.2. Zapojení s min. standardem HD (1920x1200@60Hz)
  - 6.3. Kalibrace tabulí, zajištění servisu a subdodavatele
7. Základní správa HW stolních počítačů a notebooků
  - 7.1. Základní HW opravy počítačů (např. výměna a upgrade dílů)
  - 7.2. Dodávky moderních zařízení ve spolupráci se subdodavatelem
  - 7.3. Provádění pravidelné údržby a servisu
  - 7.4. Komunikace s dodavatelem HW (realizace poptávky, vyhodnocení nabídek, zajištění smluv, reklamace, objednávky, kontrola a předávání fakturace) v součinnosti s vedením školy
8. Základní správa SW (vč. distribuovaného)
  - 8.1. Aktualizace, správa licencí, instalace
  - 8.2. Zálohy, údržba aplikací
  - 8.3. Komunikace s dodavatelem SW (realizace poptávky, vyhodnocení nabídek, zajištění smluv, reklamace, objednávky, kontrola a předávání fakturace) v součinnosti s vedením školy

## **ČÁST B: Rozsah uživatelské a technické podpory**

1. Běžná uživatelská podpora
  - 1.1. Certifikáty, vzdálená správa, MS Office, MS Teams
  - 1.2. Spolupráce s vedením školy v rámci IT podpory
    - 1.2.1. Podklady technických specifikací (vč. základních podkladů pro VŘ)
    - 1.2.2. Testování, implementace, evidence a monitorig
    - 1.2.3. Servis vč. podpory a rozvoje
    - 1.2.4. Náhrady, vyřazení a likvidace
2. Technická podpora učitelům během výuky

## **ČÁST C: Popis stávajícího stavu**

1. Celkem 100 zaměstnanců
  - 1.1. vč. pedagogů i nepedagogických pracovníků
2. Celkem 100 ks stolních počítačů (z toho 30ks v PC učebně), max. stáří 10 let
3. Celkem 150 ks notebooků vč. mobilních zařízení a tabletů
4. 3ks velkoformátových tiskáren v systému MyQ + další menší síťové i lokální
5. Používaný SW:
  - 5.1. Microsoft 365; Barda; Bakaláři; VEMA; Gordic, EDUPAGE, další systémy třetích stran

## **ČÁST D: Aktuální subdodávky / subdodané služby**

1. Barda, Gordic, VEMA, Docházkové systémy,
2. Dodávky tonerů a tiskáren
3. Dodávky nových / repasovaných počítačů, mobilních zařízení a moderních výukových pomůcek
4. Poskytovatelé internetového připojení

## **ČÁST E: Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)**

1. Dostupnost služeb - v pracovní dny
2. Pevné jádro pracovní doby je stanoveno:
  - Pondělí - 7:00 – 12:00
  - Út, St, Čt – 9:00-13:00
  - Pátek – 9:00 – 12:00
  - (v tyto časy musí být správce IT / pracovník se zkušenostmi L3 supportu dostupný na pracovišti v sídle školy)

Práci mimo pevně stanovenou pracovní dobu v uvedené dny (viz výše) lze případně dle potřeby maximálně navýšit na 7 hodin celkem v daný den (např. pondělí může být v rozptylu 7:00 – 14:00, úterý 9:00 – 16:00 atd. – vždy dle potřeb školy). Dodavatel musí počítat s časovou flexibilitou. Tuto navýšenou hodinovou týdenní dotaci - tj. cca 15 hodin - je zapotřebí taktéž nacenit na konci tohoto dokumentu.

I tak může být pracovní doba ještě dále upravena po dohodě s vedením školy (např. v exponované období jakým je tisk vysvědčení, uzávěrky a výkazy atd...) a dodavatel je povinen požadavkům flexibilně vyhovět. Dodavatel musí počítat s časovou flexibilitou.

2.1. Nepřítomnost pracovníka na pracovišti je možná pouze v těchto případech:

- 2.2.1 V případě plánované údržby budovy / infrastruktury / , výjimečné případy (např. Covid-19 apod., nouzové stavy)

- 2.2.2 Prázdniny, jež jsou stanoveny v plánu vedení školy a obě strany se písemně dohodnou na termínu nepřítomnosti.
- 2.2.3 Výjimečně / nepravidelně hlášenou nepřítomnost na pracovišti ze strany dodavatele, maximálně v rozsahu do 8h/man-day za kalendářní měsíc. Tato nepřítomnost musí být hlášena nejméně 5 pracovních dní předem, písemně a musí být odsouhlasena vedením školy.

3. Reakční doby na incidenty mimo dobu pevného pracovního jádra:

| Úroveň incidentu | Popis incidentu                                                    | Reakční doba | Doba k vyřešení incidentu |
|------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Kritická         | Úplná nedostupnost hlavních služeb, systémů nebo infrastruktury    | 12 – 24 h    | 48 hodin (pracovní dny)   |
| Vysoká           | Částečná nedostupnost hlavních služeb, systémů nebo infrastruktury | 24 hodin     | 72 hodin (pracovní dny)   |
| Střední          | Menší funkční problémy systémů a služeb                            | 48 hodin     | 96 hodin (pracovní dny)   |
| Nízká            | Dotazy a drobné technické problémy                                 | 48 hodin     | 120 hodin (pracovní dny)  |

Reakční doba – je počítána od nahlášení incidentu na email/kontakt dodavatele uvedený ve smlouvě a pouze v pracovní dny (Pondělí Pátek).

Doba k vyřešení incidentu – je počítána pouze v pracovní dny od doby nahlášení incidentu - Je-li některý ze systémů sub-dodán externě (např. Barda), je SLA řízeno smlouvou s dodavatelem

4. Reakční doba na incidenty v době pevného jádra (viz část E, bod 2, kdy je IT pracovník přítomen)
- 4.1. na kritický incident – do 45 min., řešení se následně odvíjí od náročnosti incidentu
- 4.2. na vysokou, střední a nízkou úroveň incidentu – max. do konce pracovní doby pevného jádra, následné řešení se odvíjí od náročnosti incidentu
5. Definice úrovně incidentů:
- 5.1. Kritická – Nefunkčnost / nedostupnost jednoho z hlavních serverů / síťových prvků infrastruktury školy hromadně vytvářející překážku v práci zaměstnanců školy nebo nemožnost se připojit na klíčové prvky školy (server, web, internet)
- 5.2. Vysoká – Nefunkčnost / nedostupnost jednoho z hlavních serverů / síťových prvků infrastruktury školy, Wi-Fi nebo zálohovacích programů, sdílených disků nebo počítačů v učebnách či kabinetech
- 5.3. Střední – Nedostupnost klíčových prvků / programů, které vytváří překážku ve výuce nebo práci jednotlivým zaměstnancům školy.
- 5.4. Nízká – Dotazy různého charakteru, drobné technické problémy nevytvářející překážku výuky nebo práci (výukové programy, aktualizace apod.)
6. Plánovaná údržba hlavních systémů (server a infrastruktura) bude prováděna mimo hlavní pracovní dobu, v pevně definovaném časovém rozmezí
- 6.1. Časové rozmezí pro plánovou údržbu: pracovní dny od 14:00 do 17:00
- 6.2. Zákazník (vedení školy) bude o údržbě informováno nejméně 5 pracovních dní předem
7. Dodavatel zajistí měsíční reporty
- 7.1. O dostupnosti služeb, serverů a infrastruktury
- 7.2. Závad a výpadků služeb
- 7.3. Vykonávaných činností (jako podklad fakturace)
8. Zálohování / obnova dat a bezpečnost
- 8.1. Dodavatel zajistí týdenní zálohy kritických dat (administrativa / dokumenty/vedení školy)
- 8.2. Zálohy budou uchovávány alespoň 3 měsíce, kritická data pak 24 měsíců (stanoví zadavatel)
- 8.3. V případě ztráty dat zajistí dodavatel obnovu dat dle Střední úrovně incidentu.
- 8.4. Dodavatel provede kontrolu bezpečnosti IT infrastruktury minimálně jednou ročně

8.5. Dodavatel zajistí, že HW a SW bude zabezpečen proti kybernetickým útokům a jiným bezpečnostním hrozbám

9. Školení a podpora

9.1. Dodavatel v rámci provozní doby zajistí školení zaměstnanců v používání IT vybavení minimálně jednou za rok nebo na vyžádání vedení školy

9.2. Uživatelé budou mít přístup k HelpDesku pro řešení běžných IT problémů a dotazů

10. Revidování SLA

10.1. Tato SLA bude revidována každých 12 měsíců, nebo podle potřeby na základě požadavků školy a změn v IT prostředí, veškeré změny musí být schváleny oběma stranami písemně

Hodinový paušál za dodávku výše uvedených IT služeb bez DPH:  
580,00 Kč.

Hodinový paušál za dodávku výše uvedených IT služeb včetně DPH:  
701,80 Kč.

*Pokud uplatňujete různé výše hodinových sazeb, které byste uplatňovali i v tomto případě, viz zadání, vypište.*

Měsíční paušál za dodávku výše uvedených IT služeb bez DPH:  
32.800,00 Kč.

Měsíční paušál za dodávku výše uvedených IT služeb včetně DPH:  
39.688,00 Kč.

*Uvažuje se maximální možná částka k doplnění dle výše uvedeného zadání.*

*Pokud uplatňujete různé výše hodinových sazeb, musíte pak uvést maximální možnou částku propočtu za měsíc, kde se zohlední jak pevná doba, tak doba nad rámec, vycházejte z bodu 2 specifikace.*