# Upřesnění servisních činností a pravidel

|  |  |
| --- | --- |
| Podpora uživatelů | telefonicky, e-mailem, prostřednictvím poskytovatelem provozovaného help-desku, osobně v rámci předem dohodnutých návštěv v místě plnění (jednorázová pomoc, nikoli systematická školení) |
| *přibližně 13 uživatelů (počet se může měnit), navíc několik počítačů – přibližně 2 PC pro veřejnost, přibližně 2 další PC pro digitalizaci, přibližně 2 notebooky* |
| Servery | kompletní správa až dvou serverů (Windows), kontrola a instalace případných aktualizací alespoň jednou měsíčně, zálohování veškerých uživatelských dat každý den, kontrola stavu zálohování a případná oprava nastavení zálohování minimálně jednou týdněv ceně paušální platby jsou veškeré kompletní instalace a přeinstalace serverů včetně souvisejícího nastavení stanic – v místě plnění lze během následujících čtyř let očekávat minimálně dvě instalace nebo přeinstalace nějakého serveru, ale může jich být více, třeba i v jednom měsíci |
| *starší server HP s OS Windows Server 2008 R2 Standard, nový server Supermicro s OS Windows Server 2012 Essentials, starší server slouží jako hlavní souborový, doménový a webový, nový server nyní plánován jako zálohovací (lze změnit), starší server nyní bootuje z diskového pole Hitachi AMS 2100* |
| Sítě | přidávání uživatelů do LAN a do domény + konfigurace e-mailového klienta,správa oddělených částí LAN pro veřejnost, kdy v případě možnosti přístupu na soubory v LAN archivu nesmí mít veřejnost zároveň přístup na internet,změny konfigurace a rozšiřování LAN – v ceně paušální platby je práce na změnách a prodlužování vedení sítě včetně instalace zásuvek a proměřování v rozsahu nepřesahujícím jednu zásuvku a jednu místnost měsíčně (materiál není v ceně),komunikace a součinnost s poskytovateli telekomunikačního připojení v případě jeho poruch nebo změn nastavení |
| *nejvíce zastoupené značky:**pobočková ústředna a telefony – Panasonic**přepínače a wifi – různé low-end, obvykle s webovým přístupem**směrovače – Mikrotik nebo dosluhující Linksys* |
| Ostatní hardware | pouze základní ověření funkčnosti | telefonní ústředny a telefony, speciální zařízení – knižní skenery, diskový systém Hitachi |
| nastavení a ověření přístupu do sítě (LAN), instalace ovladačů do PC | kopírky |
| kompletní instalace, správa, aktualizace, konfigurace, kontrola funkčnosti | všechna ostatní zařízení z oblasti informačních a komunikačních technologií, včetně nově nakoupených zařízení (i od jiných dodavatelů) a zařízení převedených z jiných lokalit,tj. servery, osobní počítače, notebooky, monitory, tiskárny, deskové skenery apod., zálohovací zařízení (NAS) – pravidelná kontrola funkčnosti a stavu zálohování (min. jednou týdně),záložní zdroje (UPS) – pravidelná kontrola funkčnosti, údržba – výměna baterií, kalibracezařízení pro přístup do bezdrátových sítí, modemy, přepínače, směrovače, bezpečnostní kamery včetně ukládání záznamů na dobu 30 dní – alespoň jednou týdne kontrola stavu ukládání záznamů včetně případného zprovoznění  |
| *nejvíce zastoupené značky (veškerý HW včetně spotřebního materiálu se musí pořizovat výhradně prostřednictvím centrálních nákupů Ministerstva vnitra, s výjimkou síťových zařízení, bezpečnostních kamer a záložních zdrojů):**počítače – HP nebo DELL, obvykle 5 let záruka, stáří obvykle do 5 let,* *tiskárny a kopírky – HP, Canon**bezpečnostní kamery Vivotek* |
| Software | pouze instalace a základní ověření funkčnosti | specializované databázové archivářské aplikace:*PEvA (FoxPro, soubory na serveru + ovladače na klientovi), soupis pečetí (založeno na MS Access),vlastní aplikace založené na starší databázi Paradox* |
| kompletní instalace, správa, aktualizace, konfigurace | ostatní běžný software, např.:operační systémy na klientech i serverech – *MS Windows, klienti většinou verze 7 nebo 10, výjimečně ještě XP,*kancelářské programy – *MS Office od verze 2007, popř. i OpenOffice.org nebo Libre Office,* Acrobat Reader, PDFCreator, Software602 Form Filler, grafické programy – *Zoner, XnView, Photoshop,*poštovní klienti – *MS Outlook, Mozilla Thunderbird,*internetové prohlížeče – *od MS, Mozilla i Google,*antivirový systém (klientská i serverová část) – *nyní* *AVG,* instalace certifikátů a elektronických podpisů od České pošty,kamerový systém (klientská i serverová část) – *Vivotek* |
| Spolupráce s informatiky objednatele | průběžně v případě potřeby | konzultace a vypracovávání nabídek vhodného hardwarepřemisťování hardware v místě plnění a mezi poskytovatelem spravovanými místy plněníkomunikace a součinnost s jinými servisními firmami,před objednáním opravy je nutno ověřit, zda je HW v záruce |
| dvakrát ročně | vypracovávání odborných posudků pro potřeby likvidace majetku tvorba tabulky - přehledu o stavu HW (zejména aktuální konfigurace jednotlivých PC vč. OS) v místě plnění a písemný návrh na jeho případnou obměnu |
| jednou ročně | softwarový audit v místě plněnívyčištění všech spravovaných počítačů, serverů a tiskáren od prachu, kompresor v případě potřeby zapůjčí objednatel |
| s ukončením platnosti smlouvy | zachovat, sepsat a v místě plnění předat nastavení a konfiguraci HW, SW, síťových prvků a poskytovateli známých administrátorských a uživatelských hesel v objednatelem stanoveném termínu osobě určené informatikem objednatele |
| Další požadavky | migrace uživatelských profilů na jiný hardware, nastavení a údržba zálohování serverů na NAS, nastavení firewallů na klientech i serverech,dodržovat zavedený systém přidělování IP adres, administrátorských hesel a mapování síťových disků, případné změny jen po dohodě s informatiky objednatele,zajistit a zachovat informatikům objednatele plný administrátorský přístup a vzdálený přístup přes VPN ke každému HW a SW, který to umožňuje,veškerý materiál účtovaný objednateli musí být vždy předem objednán informatiky objednatele, kterým musí poskytovatel včas e-mailem zaslat cenovou nabídku,materiál, který je v evidenci majetku, musí zůstat v místě plnění, včetně vadného a neopravitelného majetku až do rozhodnutí komise pro vyřazování majetku a ekologické likvidace, která musí být písemně potvrzena,zajistit bezpečnost dat, udržování bezpečnostního nastavení síťových prvků, počítačů a serverů včetně volby netriviálních hesel i u nově instalovaných počítačů. |

## Náklady na veškeré činnosti uvedené v této příloze i další související činnosti jsou zahrnuty v paušální ceně servisu, pokud není výslovně uvedeno jinak.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| …jméno a příjmení poskytovatele… | Mgr. Petr Hubka |
| jednatel | ředitel Státního oblastního archivu v Plzni |