

Specifikace poskytovaných služeb

Dohled provozu infrastruktury

- Sledování provozu IT zařízení objednatele v režimu minimálně 14x5, pro infrastrukturu v rozsahu dle přílohy č. 3. Především:
 - Fyzické servery (vč. OS Windows, Linux, SUSE linux, Oracle, Novell)
 - Datová úložiště
 - Hypervisory/Virtuální servery
 - Databáze
 - Centrální aktivní prvky
 - Firewally
 - Aplikační servery
- Vyhodnocování kritických událostí a dalších událostí
- Nahlášení události a vyvolání reakce správce IT na zjištěnou událost
 - Událost je dodavatel povinen správci IT nahlásit do 60 minut od jejího zjištění
 - O kritické události je dodavatel povinen informovat správce IT do 15 minut od jejího zjištění
- Pravidelný reporting v minimálně měsíčních intervalech
- Dokumentace
 - Dodavatel je povinen zaznamenávat veškerý provoz sledovaných IT zařízení, tato data je povinen uchovávat po dobu 30 dnů
 - Dodavatel je povinen na vyžádání objednatele tato data objednateli poskytnout
- Možnost přístupu objednatele do prostředí monitoringu přes webové rozhraní
- Veškerá HW a SW technologie potřebná pro zajištění dohledu v ceně služby

Technická podpora

- Zajištění správy, údržby, oprav a rozvoje IT pro infrastrukturu v rozsahu dle schématu sítě MAN MěÚ Nymburk, přiloženého ke specifikaci poskytovaných služeb,
- Instalace, aktualizace a reinstalace OS na serverech, případné upgrade OS dle požadavků odběratele,
- Instalace a update schváleného softwaru na serverech na žádost odběratele
- Zajištění a nastavení bezpečnosti infrastruktury ICT odběratele
- Správa zálohovacího serveru a záloh
- 1x ročně ověření funkčnosti záloh
- Provádění správy a údržby datové komunikace mezi středisky odběratele,
- Konzultační činnost, poradenství a školení,
- Manažerská činnost při vedení projektů,
- Tvorba dokumentace a inventární činnost směřující k zjednodušení správy IT objednatele,
- Zabezpečení antivirové ochrany (servery)
- Správa a konfigurace emailových schránek
- Zprostředkování údržby (opravy) IT u specializovaného subjektu, pokud není možné zajistit nápravu prostředky zhotovitele.
- Evidence požadavků: HelpDesk dodavatele
- Počet hodin v měsíčním paušálu: 20 hod., 1x měsíční návštěva v sídle odběratele
- Pohotovostní tým v režimu: 24x7/365
- Zaručené zahájení technického zásahu do 4 hod., v případě havárie do 1 hod na místě.