

Specifikace služeb

Zajištění provozu serverů

- Pravidelná kontrola a naplánování aktualizace operačního systému
- Podpora při odstranění hardwarových závad po dobu záruky hardware serveru
- Obnovení funkčnosti do 5 dní v rámci pracovní doby Servis školám při softwarové závadě nejvyšší důležitosti (dle definice důležitosti požadavků)

Zajištění provozu pracovních stanic a periferií

- Nastavení a kontrola instalace pravidelné aktualizace operačních systémů a kancelářského balíku Microsoft Office
- Podpora při odstranění hardwarových závad po dobu záruky hardware pracovních stanic a periferií
- Obnovení funkčnosti při softwarové závadě
- Zprovoznění nového počítače

Zabezpečení

- Pravidelný report o proběhlém testu obnovy souborů ze zálohy 1x měsíčně
- Správa antivirové ochrany pracovních stanic a serveru
- Aktualizace firmware aktivních prvků sítě
- Správa rozdělení sítě do zón – VLAN

Monitoring

- Hardwarových prostředků serveru a důležitých aktivních prvků
- Stavů a záznamů o běhu rolí
- Výpadků internetového připojení
- Využití školní WiFi pomocí controlleru

Další služby

- Správa G Suite
- Přesměrování uživatelských složek na server
- VPN pro přístup k serveru pro pověřené zaměstnance
- Automatizovaná instalace software
- Pravidelná revize infrastruktury 1x ročně
- Předložení plánu aktualizací SW 1x ročně
- Předložení hodnocení koncových stanic a serverů 1x ročně
- Provedení obnovy kompletních obrazů disků serverů ve virtuálním prostředí 1x ročně
- Provedení obnovy náhodných dat ze souborové zálohy serverů 1x měsíčně

Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků

Objednatel má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:

1. Prostřednictvím portálu <https://helpdesk.servis-skolam.cz>;
2. Prostřednictvím emailové adresy it@servis-skolam.cz;
3. Telefonicky na telefonní číslo +420 722 299 142;

Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsoby 1. a 2. nepřetržitě, tedy v jakýkoliv čas (24 hodin denně) a v jakýkoliv den, včetně svátků a víkendů. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsob 3. ve své pracovní době v pracovních dnech. Aktuální pracovní doba a její výluky jsou uvedeny na portálu <https://helpdesk.servis-skolam.cz>.

První reakce na zasláný požadavek

Servis školám má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku, dále jen „Přijetí požadavku“) na požadavek nejpozději do **60 minut** od doručení požadavku v souladu s podmínkami v článku **Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků**.

Reakce se odesílá pouze elektronickou poštou na email, ze kterého byl požadavek hlášen nebo na email, který je uveden v článku **Kontaktní osoby a doručování**.

Řešení požadavků

Lhůta pro zahájení řešení požadavku začíná běžet od Přijetí požadavku.

1. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nejvyšší důležitostí ve lhůtě **2** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.
2. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s vysokou důležitostí ve lhůtě **4** hodin v rámci pracovní doby Servis školíme.
3. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele se střední důležitostí ve lhůtě **8** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.
4. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nízkou důležitostí ve lhůtě **16** hodin v rámci pracovní doby Servis školíme.

Odměna

Objednatel se zavazuje zaplatit Servis školám za poskytování služeb v rámci této smlouvy fixní odměnu ve výši **8 100 Kč** bez DPH (slovy osmtisícjednosto korun českých) za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „Fixní odměna“).

Fixní odměna v sobě zahrnuje člověkohodiny (dle rozpisu níže) řešení požadavků Objednatele v daném kalendářním měsíci.

Rozpis člověkohodin zahrnutých ve fixní odměně

- 8 hodin – První úroveň podpory (běžná technická podpora)
- 2 hodiny – Druhá úroveň podpory (problémy související s infrastrukturou, složitější technické záležitosti a podobně)

Servis školám se zavazuje informovat Objednatele o vyčerpání člověkohodin zahrnutých ve Fixní odměně.

Servis školám má právo na Fixní odměnu v plné výši i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah člověkohodin poskytování Technické podpory uvedený v předchozím odstavci.

Po vyčerpání člověkohodin zahrnutých do Fixní odměny se Objednatel zavazuje platit Servis školám za každou jednu další člověkohodinu poskytování Technické podpory:

- za poskytování Technické podpory první úrovně odměnu ve výši **850 Kč** bez DPH (slovy osmsetpadesát korun českých),
- za poskytování Technické podpory druhé úrovně odměnu ve výši **1 000 Kč** bez DPH (slovy jedentisíc korun českých).

Doba řešení každého požadavku musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.

Servis školám je povinen předat Objednateli na jeho žádost vyúčtování Odměny obsahující popis každého požadavku a dobu jeho řešení.

V Děčíně, dne _____

V Děčíně, dne _____

Servis školám s.r.o.

zastoupen Tomášem Matějčkem, jednatelem

**Základní škola a Mateřská škola Děčín IV,
Máchovo nám., příspěvková organizace**

zastoupena Mgr. Martinem Lánou, ředitelem