

Technická specifikace pro veřejnou zakázku: Správa IT infrastruktury

1. Popis předmětu zakázky

Předmětem zakázky je zajištění komplexní správy IT infrastruktury, včetně správy uživatelských účtů, síťových zařízení, instalace, konfigurace a údržby potřebného softwaru, zajištění bezpečnosti a ochrany dat (včetně všech předpisů upravujících tzv. kyberbezpečnost), a to v souladu s platnými právními předpisy a licenčními podmínkami a zprovoznění a následná kompletní administrace nástroje typu Service Desk.

- **Správa uživatelských účtů a přístupových práv**
Poskytovatel musí zajistit správu uživatelských účtů, včetně nastavení přístupových práv, jejich monitorování a pravidelnou revizi.
- **Údržba a správa IT infrastruktury**
Poskytovatel musí zajistit instalaci, konfiguraci, údržbu a správu síťových zařízení (routery, switche, firewally) a funkčnost internetového připojení. Součástí této služby je i pravidelná diagnostika a optimalizace infrastruktury. Stávající řešení zadavatele je:
Poskytovatel: Wolfstein s.r.o.
Internetové připojení: Internet PROFI KABEL 30 Mb/s
Rozšíření služby o veřejnou adresu IPv4
Bezdrátové připojení do PC a optickým kabelem do rozvaděče
- **Instalace a konfigurace softwaru**
Poskytovatel musí provést instalaci a konfiguraci síťového, systémového a aplikačního softwaru potřebného pro řádný chod zadavatele, včetně databázových a dalších specifických aplikací.
- **Zálohování dat**
Poskytovatel musí zajistit pravidelné zálohování všech dat zadavatele pomocí cloudového řešení tak, aby byla zajištěna jejich dostupnost a ochrana proti ztrátě.
- **Správa licencí**
Poskytovatel musí vést evidenci všech počítačových programů a aplikací, pravidelně kontrolovat oprávněnost jejich používání a zajistit, že software je používán v souladu s licenčními podmínkami. Zejména se jedná o správu Microsoft 365, antivirového programu a správu domény a nástroj ArcGIS.
- **Údržba hardware a opravy**
Poskytovatel musí zajistit opravy a údržbu veškerého hardware, včetně výměny vadných komponent a modernizace zastaralých zařízení, aby byla zajištěna dlouhodobá spolehlivost infrastruktury (předpokládá se 4 ks tiskáren, 3 ks projektor, 3 ks konferenční kamera, 2 ks TV, 31 ks mobilních telefonů, 37 ks notebooků a 5 ks tabletu – možnost připojení laboratorních přístrojů, mikrofon, většina zařízení není starší než 1 rok)
- **Poskytovatel je povinen připravit návrh vnitřního předpisu zadavatele pro používání výpočetní techniky, který bude upravovat její správné a bezpečné využívání v souladu s požadavky zadavatele.**

2. Oprávnění správce IT:

- Přístup k zařízení pro údržbu a technické zásahy
Poskytovatel bude mít právo přistupovat k veškerým zařízením za účelem provedení údržby, diagnostiky nebo technických zásahů, které jsou nezbytné pro zajištění správného fungování infrastruktury.

3. Service Desk – technická podpora

Zajištění, zprovoznění a následná kompletní administrace nástroje typu Service Desk v prostředí Institutu lázeňství a balneologie, v. v. i. po celou dobu trvání plnění včetně:

- související integrační práce (veškeré činnosti spojené s napojením nového systému na stávající IT infrastrukturu a další systémy v prostředí zadavatele)
- zaškolení uživatelů
- zpracování a předání dokumentace
- nástroj bude využíván především pro podporu vnitřních provozních procesů, s možností rozšíření pro spolupráci s externími partnery např. dodavateli
- systém bude sloužit zejména:
 - pro správu interních požadavků
 - pro řízení a evidenci IT incidentů a problémů

4. Administrace systému ze strany dodavatele

- Dodavatel je povinen po celou dobu účinnosti smlouvy zajišťovat administraci systému Service Desk, který je nedílnou součástí předmětu veřejné zakázky a bude zajišťována buď formou vzdálené správy, nebo dle potřeby i fyzickou přítomností v místě plnění.
- Rozsah činností dodavatele zahrnuje zejména:
 - konfigurace systému dle aktuálních potřeb zadavatele,
 - správa uživatelských účtů, přiřazování rolí a nastavování přístupových práv,
 - úpravy notifikací, workflow (sled kroků, schválení nebo akcí, kterými musí projít určitý úkol, požadavek nebo proces, než se dokončí), služeb, kategorií a dalších parametrů systému,
 - podpora koncových uživatelů a řešitelů při používání systému,
 - vedení a aktualizace znalostní báze a návazné dokumentace,
 - implementace změn na základě požadavků zadavatele,
 - průběžná optimalizace systému a návrhy zlepšení jeho funkcionality,
 - řešení incidentů a provozních problémů souvisejících se Service Deskem.
 - administrace systému ze strany dodavatele bude probíhat kontinuálně a bude garantována po celou dobu provozu systému. Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat specifikaci konkrétních reakčních a realizačních lhůt, které budou součástí návrhu smlouvy.

Zajištění každodenní uživatelské IT podpory (v rámci služby Service Desk), a to včetně:

- správy přístupů k tiskovým zařízením, řešení problémů s tiskem, připojením k tiskárnám a nastavením ovladačů,
- řešení problémů s periferními zařízeními, jako jsou např. USB disky, klávesnice, myši, externí disky apod.,
- konzultace a operativní podpora koncových uživatelů při běžné práci s IT technikou a softwarem,
- konfigurace přístupových práv k síťovým složkám, aplikacím a dalším IT prostředkům.

Dodavatel bude v rámci této podpory poskytovat pomoc při diagnostice, opravě a řešení technických potíží, a to vzdáleně nebo fyzicky, dle závažnosti a povahy incidentu.