

Příloha č. 1: Vymezení rozsahu předmětu veřejné zakázky „Outsourcing ICT Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz“.

Předmětem zakázky je zajištění správy a údržby Informačních technologií - serverových systémů, hardwarového zařízení, počítačové sítě a koncových zařízení zadavatele po stránce HW i SW, a to na náklady a odpovědnost poskytovatele a poskytnutí součinnosti a odborné a technické pomoci související se zajištěním prostředí a podmínek pro správnou funkčnost aplikací třetích stran.

A. Plnění v rámci paušální platby:

Paušální platba zahrnuje následující skutečnosti a činnosti (servisní hodiny se neevidují a nepočítají):

- dostupnost služby v rozsahu dle přílohy č. 2 zadávací dokumentace
- podrobná znalost informačních technologií u objednatele
- dostupnost techniků s odpovídající odborností
- denní SW kontrola serverů a serverových částí ostatních aplikací potřebných pro správnou funkčnost systému
- správa a monitoring funkčnosti systému a reakce na výskyt poruch
- vedení evidence přidělených IP adres
- vedení evidence veškeré práce provedené pro zadavatele
- zajištění poskytování podpory koncovým uživatelům

Paušální platba zahrnuje dále 120 servisních hodin servisních zásahů v prostorách objednatele nebo vzdálenou správou za měsíc. Předmětem plnění se rozumí zejména:

- součinnost na zajištění správy systému zálohování, zajištění uchovávání záloh
- součinnost na zajištění správy a provozu připojení k internetu, komunikace s poskytovatelem služby v případě nefunkčnosti nebo omezené funkčnosti
- součinnost a poradenství při nákupu potřebného HW a SW (vč. náhradních dílů)
- analýza a lokalizace poruch a závad na HW či SW
- řešení poruch a havarijních situací týkajících se systémů a zařízení uvedených ve specifikaci, zajištění funkčnosti systému odstraněním poruchy nebo jiným náhradním způsobem
- poskytnutí plné součinnosti, odborné a technické pomoci v případě zjištění nefunkčnosti v oblasti spolupráce serverových systémů s aplikací třetí strany
- optimalizace výkonů spravovaných systémů a prostředí pro aplikace na nich běžících, a to i pro aplikace třetích stran dle požadavků těchto aplikací
- řešení přístupových práv a vzdálených přístupů do systémů a k aplikacím dle požadavků zadavatele
- pravidelné prohlídky a údržba HW uvedeného ve specifikaci systémů a zařízení
- provádění nezbytných upgrade a update HW i SW dle potřeb zadavatele a požadavků aplikací třetích stran
- zajištění potřebné a to i nadstandardní konfigurace serverových systémů a customizace prostředí a podpory poskytovaných těchto serverů pro plnou funkčnost a správný chod aplikací třetích stran

- provedení nezbytných instalací či reinstalací HW a SW uvedeného ve specifikaci
- součinnost na zajištění funkčnosti kabelové části počítačové sítě včetně aktivních a pasivních prvků – komunikace se zhotovitelem díla při řešení problémů v rámci záruky zhotovitelem poskytnuté
- poskytování podpory koncovým uživatelům

B. Činnosti na objednávku a hodiny nad rámec (hodinová sazba)

Nedílnou součástí předmětu zakázky je nabídka hodinové sazby za poskytování technické pomoci na vyžádání (objednávku) v oblastech mimo specifikované systémy, práce na rozvoji informačních technologií zadavatele a práce nad rámec hodin zahrnutých v paušálu pro servisní zásahy. Tím se rozumí zejména:

- řešení konkrétních požadavků na změny HW i SW vyplývajících z provozních potřeb zadavatele v rámci specifikované oblasti
- rozvoj aplikací zadavatele
- odborná pomoc při aplikaci HW a SW mimo rámec specifikovaných systémů a zařízení včetně instalace a konfigurace koncových stanic uživatelů
- konzultace činností souvisejících s provozem celé oblasti ICT zadavatele
- poskytnutí podkladů k plánování obnovy a rozvoje HW a SW
- metodické podklady a proškolení
- spoluúčast na jednání s dodavateli pro ICT objednatele
- a další související činnosti na vyžádání