

Služba na poskytování servisní podpory a správy infrastruktury IT techniky pro Gymnázium Hustopeče

Obecný popis prostředí používaný2

Specifikace požadovaných služeb2

- a) správa a provoz serverů :2
- b) správa klientských stanic:2
- c) správa provozu sítě LAN a správa konektivity WAN:2
- d) zajišťovat možnosti provozovat odběratelem schválený SW: 3
- e) dodržování bezpečnostní politiky odběratele: 3
- f) správa periférií: 3
- g) Poskytovat bezplatnou podporu (help desk) pro zaměstnance
a spolupracovníky odběratele 3
- h) reporting 3

Provozní doba služby4

Parametry poskytování podpory4

Úrovně služby4

Řešení incidentů4

Řešení požadavků4

Obecný popis prostředí používaný na Gymnázium Hustopeče:

- HW Servery Fujitsu (3ks)
 - o Virtualizace Citrix XenServer V5.5, Virtualizace VMware vSphere V5.1 a V6.5
- NAS Synology pro zálohování
- Síťové prvky
 - o Firewall Fortigate (+ VPN pro vybrané uživatele)
 - o L3 switch HP 5120 (Comware) asi 5 VLAN
 - o L2 switch HP, 3Com (3ks)
 - o Wireless Cisco (12ks AP), tři bezdrátové sítě
- OS servery
 - o Windows server 2008 – 2016 (8-10 virtuálních serverů)
 - o Linux
- Aplikace, Služby
 - o Bakaláři (IS školy)
 - o Active Directory (300 účtů)
 - o Thinstation (Linux distribuce pro bezdiskové stanice – terminál)
 - o RDS – Remote desktop service (Terminálový server) pro učebnu (Tencí klienti - Fujitsu Futro) a kabinety (bezdiskové stanice s Thinstation klientem)
 - o Eset – antivirové řešení
 - o Office 365 (Licence pouze pro učitele, Email, OneDrive)
 - o Souborové služby
 - o Radius server (pro Wifi)
- Stanice PC
 - o OS Windows XP – Windows 10 (10 ks učebny a administrativa školy)
 - o OS Windows 10 (16ks učebna IT)
 - o Aplikace Office, Eset, atd..
- Terminály
 - o 10ks ThinkStation / Linux distribuce PXE Boot
 - o 17ks FUJITSU Futro / OS Elux
- Notebooky: 15 ks
- Zařízení pro výuku, administrativu školy
 - o Dataprojektory (připojené do Wifi sítě)
 - o Tiskárna

Specifikace požadovaných služeb:

a) správa a provoz serverů (3x):

- zajištění plnohodnotné funkcionality jednotlivých HW součástí i serverů jako celku
- zajištění instalace, aktualizace nebo reinstalace OS, případný upgrade OS dle požadavků
- zajištění instalace a provozu serverového software
- technická asistence při případném řešení problémů s dodavatelem HW/SW řešení
- přístup klientských stanic do „sdílených“ složek
- monitorovací SW na vybrané servery

b) správa klientských stanic / terminálů:

- zajištění plnohodnotné funkcionality jednotlivých HW součástí i stanice jako celku
- zajištění instalace, aktualizace nebo reinstalace OS, případný upgrade OS dle požadavků
- řešení problémů HW - periferie, zapojení periférií
- řešení problémů a požadavků OS, aplikace / základní úkony konfigurace (tiskárny)
- zajištění přístupu uživatelů do sdílených složek a internetu
- zajištění emailových služeb
- provádět pravidelné čištění v intervalu 2 měsíců
- stanice je připojena do LAN
- zaškolení nových uživatelů

c) správa provozu sítě LAN a správa konektivity WAN:

- zajistit síťovou konektivitu umožňující spojení mezi klientskou stanicí a dalšími zařízeními jako jsou servery, tiskárny a podobně, i mezi těmito zařízeními vzájemně. Standardním rozhraním pro spojení mezi těmito zařízeními je síť LAN, nevztahuje se na jakékoliv závady na fyzickém propojení jednotlivých stanic
- zajistit ochranu sítě dle bezpečnostních pravidel odběratele
- provádět řízené změny konfigurace nebo úpravy počítačové sítě
- provádět správu a údržbu datové komunikace mezi středisky odběratele
- technická asistence při případném řešení problémů s dodavatelem HW/SW řešení
- zajistit monitoring sítě

d) správa licencí a softwaru

- zajišťovat správu licencí a SW (primárně Bakaláři), který je v majetku gymnázia Hustopeče a jeho provozování je na serveru a koncových stanicích
- zavedení dohodnuté aplikace do technické evidence
- provedení schváleného update SW na žádost
- zajištění opětné reinstalace SW v případě havárie nebo výměny HW
- spolupráce s dodavatelem aplikačního SW během implementace a následné údržbě
- technická asistence při případném řešení problémů s dodavatelem SW

e) dodržování bezpečnostní politiky

- provádět zálohování dle platných zálohovacích schémat
- zajišťovat bezpečnost dat a jejich případnou obnovu
- zajišťovat a udržovat antivirovou ochranu, odstraňovat případnou nákazu a podílet se na řešení následků
- nastavit a udržovat zabezpečení infrastruktury ICT dle bezpečnostních pravidel
- provádět pouze řízené změny konfigurace VT (nevztahuje se na automatický update)

f) správa periférií:

- zajišťovat logistiku oprav periférií (tiskárny, modemy, scanery, projektory apod.)
- instalovat periférie a doplňkové zařízení IT (myš, klávesnice, projektory, apod.)
- provádět preventivní údržbu a čištění projektorů 1x ročně

- zajišťovat nákup periférií a instalaci dle požadavku

g) ostatní:

- HELPDESK – služba poskytovatele / jednotné místo pro zadávání požadavků pomocí webové aplikace nebo e-mailu
- správa a údržba exchange serveru a schránek el. pošty
- provádět pro odběratele poradenskou činnost v oblasti ICT

h) reporting

- report následujících aktivit:
 - změnu konfigurace serverů, síťových a komunikačních prvků
 - změnu oprávnění přístupu uživatele ke sdíleným prostředkům
 - jakoukoli změnu nebo výměnu HW

SLA

Parametry poskytování podpory (hlášení incidentů)

Režimy pracovní doba	Pracovní dny	So	Ne	Svátky	
Standard	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	-	-	-	

Řešení incidentů

HW typu	Režim pracovní doby v pracovních dnech	Převzetí incidentu v pracovních dnech	Zahájení opravy od nahlášení v pracovních dnech
Server	8:00 - 16:00	<10min.	<6hod – není nutné dodržet ve večerních a nočních hodinách (tj. 18:00 až 6:00)
LAN & WAN	8:00 - 16:00	<10min.	<6hod – není nutné dodržet ve večerních a nočních hodinách (tj. 18:00 až 6:00)

Řešení požadavků

Typ HW	Provoz „Help Desk“	Převzetí požadavku v pracovních dnech	Vyřízení požadavku v pracovních dnech
Server	Min. 8:00 – 16:00 v pracovních dnech	<10min.	<3dny
LAN & WAN	Min. 8:00 – 16:00 v pracovních dnech	<10min.	<3dny