# Katalog IT služeb

Poskytovaných na základě smlouvy o outsourcingu služby Helpdesk, podpora koncových uživatelů a systémová administrace

1. Zadávání požadavků

Pracovník ČGS (dále jen „pracovník“) může Helpdesk kontaktovat v níže uvedeným způsobem:

* E-mailem na adresu helpdesk@geology.cz
* Telefonem na hotline číslo 257089400
* Osobně při návštěvě technika v místě podpory.

Požadavky od pracovníků ČGS přebírá a vkládá pověřená osoba (pracovník ČGS) do vlastní interní aplikace Helpdesk. Požadavky relevantní k zadání externímu partnerovi vloží tato osoba do Helpdesku partnera, který požadavek tímto okamžikem přebírá a řeší dle podmínek uvedených ve smlouvě. V případě, že partner nepoužívá vlastní Helpdesk, pověřená osoba ČGS zajistí přístup partnera do své interní aplikace Helpdesk včetně nezbytného zaškolení. V tomto případě běží SLA dle podmínek uvedených ve smlouvě od okamžiku vložení požadavku do interního Helpdesku.

1. Správa osobních počítačů notebooků a příslušenství zahrnuje:

* Reinstalaci operačního systému na zařízení z důvodu chyby, kterou nelze odstranit jiným způsobem. Reinstalace operačního systému zahrnuje zálohování uživatelských dat před samotnou reinstalací, nastavení stejné konfigurace operačního systému, jako byla před reinstalací. Dále novou instalaci veškerého původního programového vybavení včetně nastavení profilů existujících uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení.
* Instalaci aktualizací komponent operačního systému, které nejsou nebo nejdou aktualizovat centrálně tedy automaticky.
* Instalaci nového nebo reinstalaci nefungujícího schváleného programového vybavení. Seznam schváleného programového vybavení, kterého se správa týká, je uveden v příloze č.1.
* Instalovat lze jen programové vybavení, na které má uživatel užívací právo (licenci), které se přiděluje podle interních pravidel zadavatele a jejich přehled je evidován v aplikaci na evidenci hardware a software.
* Instalaci aktualizací pro schválené programové vybavení.
* Změny nastavení pro schválené programové vybavení.
* Výměna zařízení z důvodu obměny za novější, která zahrnuje novou instalaci veškerého programového vybavení jako je na původním zařízení včetně nastavení profilů uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení. Výměna zařízení probíhá podle interních pravidel zadavatele.
* Instalace a nastavení příslušenství jako jsou lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty, externí USB disky a GPS.
* Lokální zpřístupnění síťových prostředků jako jsou sdílené adresáře, tiskárny a skenery.
  1. Evidence hardware a software
* Bude nadále používána evidence ČGS, která je realizovaná formou webové aplikace a je přístupná po přihlášení i z veřejného internetu. Pověřená osoba ČGS zajistí proškolení pověřených pracovníků partnera.
* Způsob evidence hardware a software se řídí interními pravidly zadavatele.
* Přebírání zařízení od uživatele či předávání zařízení uživateli se řídí interními pravidly zadavatele a bude vyplňován předávací protokol.

1. Interní pravidla

Pro některé úkony existují pravidla nazývané Metodiky. Dodržování metodik je závazné jak pro pracovníky ČGS tak i partnera. Relevantní metodiky pro Katalog IT služeb jsou přiloženy jako přílohy tohoto dokumentu a jde o:

* Metodika 01 – instalace nového zařízení
* Metodika 02 – reinstalace stávajícího zařízení
* Metodika 03 – instalace nového programového vybavení
* Metodika 04 – instalace upgrade programového vybavení
* Metodika 06 – odinstalace programového vybavení

1. Servis osobních počítačů notebooků a příslušenství
   1. Pozáruční servis

Zajištění pozáručního servisu je podmíněno schválením pověřené osoby ČGS a řídí se interními pravidly zadavatele. Bez předchozího schválení pověřené osoby ČGS není dodavatel oprávněn dodat a vyměnit vadné části zařízení. Vyměněný vadný díl je odevzdán pověřené osobě ČGS.

* 1. Záruční servis

Zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera. Kontakty poskytne partnerovi pověřená osoba ČGS.

1. Součinnost a teoretická příprava rozvojových projektů

Společně s pověřenou osobou ČGS se lze podílet na návrzích:

* změn IT infrastruktury,
* obměny serverové infrastruktury,
* rozvojových projektů oblasti ICT.

1. Jmenování pověřených osob

Jména popis funkce pověřených osob ČGS a externího partnera pro účely uvedené v Katalogu IT služeb jsou uvedeny v příloze č.2. Pracovníci partnera uvedeni v této příloze získají oprávnění vstupu na příslušná pracoviště ČGS a IS souvisejících s výkonem požadovaných prací.

1. Možnosti řešení požadavků

Incidenty, které nelze řešit vzdáleně, se musí řešit lokálně na pracovištích ČGS.