**Příloha č. 1 – Specifikace požadovaných služeb**

**Servisní podpora produktů Microsoft**

Předmětem veřejné zakázky je smluvní zajištění servisní podpory pro vybrané produkty společnosti Microsoft, které jsou používané v ŘLP ČR, s.p.

1. Požadované řešení – detailní popis

# Rozsah služeb:

1. *Servisní připravenost – Helpdesk se zaručenou dobou reakce*
2. *Servisní práce – servisní zásahy, konzultační a rozvojová podpora*
3. *Informační servis – upozorňování na dostupné aktualizace SW a na změny funkcionalit*

# Servisní připravenost

Předmětem servisní připravenosti je:

1. zajištění připravenosti na požadavky klienta se zajištěnou dobou reakce a řešení požadavku definovanou v [kapitole 3.3, 3.4 a 3.5](#_Kategorizace_systémů_–)
2. poskytnutí technického prostředku – HelpDesku, umožňující zadávat požadavky a kontrolovat jejich řešení
3. poskytnutí telefonického a emailového kontaktu pro zadávání a řešení požadavků klienta
4. zadané požadavky budou dále řešeny jako servisní práce dle definice v kapitole **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**

# Servisní práce

Jedná se o poskytování odborně technických služeb souvisejících s provozem a rozvojem systému.

Servisními pracemi se rozumí poskytování odborně technických informací nebo vlastní zásah při opravách, updatech nebo konfiguracích souvisejících s provozováním nebo rozvojem systémů uvedených v [kapitole 2](#_Informační_servis_–).

Předmětem servisních prací jsou především tyto služby:

* + *Analýza a odstraňování problémů (troubleshooting)*
  + *Profylaktické služby*
  + *Úpravy a optimalizace nastavení systému*
  + *Poskytnutí podpory pro aplikaci aktualizací systémů*
  + *Zpracování návrhu a technického řešení při upgrade systémů nebo při změně architektury zapojení*
  + *Zpracování technické dokumentace systému*

Způsob poskytování servisních prací:

* Dodavatel provádí předem objednané a dohodnuté servisní práce, vyžádané a schválené klientem na základě potřeb provozu IT systémů MIS
* Dohodnuté servisní práce provádí v předem dohodnutých časech a ve spolupráci (za účasti) zástupcem klienta
* Dohodnuté servisní práce jsou prováděny formou vzdáleného přístupu, nebo v sídle klienta, ale vždy za účasti zástupce klienta.
* Základními komunikačními kanály pro poskytování informací či konzultací je telefon, e-mail, online schůzka nebo osobní schůzka v sídle klienta
* Místem plnění osobních schůzek je sídlo klienta,
* Klient se zavazuje umožnit v případě potřeby dodavateli přístup na pracoviště či vzdálené pracoviště, kde bude probíhat plnění za účasti klienta a poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost.
  + - 1. **Analýza a odstraňování problémů (troubleshooting)**

Předmětem služby Analýza a odstraňování problémů jsou především tyto činnosti:

1. Analýza nahlášených problémů,
2. zjištění příčiny chybového stavu servisovaného systému nebo služby,
3. vypracování návrhu řešení pro odstranění chybovaného stavu,
4. provedení nezbytných kroků k odstranění chybového stavu ve spolupráci se zástupcem klienta.

# Profylaktické služby

Profylaktické služby jsou poskytovány za účelem kontroly správné funkce, rychlosti a kapacity systému. Výstupem profylaktické služby je zpráva popisující aktuální stav systému a doporučení k nápravě nalezených problémů.

Profylaktická služba obsahuje typicky tyto činnosti (pokud to daný systém umožňuje):

1. kontrola systémových logů,
2. kontrola správné funkčnosti jednotlivých komponent a služeb příslušných systémů,
3. kontrola konzistence databází či dat,
4. zpracování a poskytnutí závěrečné zprávy popisující aktuální stav systému a doporučení k nápravě nalezených problémů.

# Úpravy a optimalizace nastavení systému

Předmětem služeb Úpravy a optimalizace nastavení systému jsou především tyto činnosti:

1. Analýza stávajícího nastavení,
2. navrhování změn systémů tak, aby vyhovovaly požadavkům klienta,
3. realizace navržených změn v nastavení systému ve spolupráci se zástupcem klienta.

# Poskytnutí podpory pro aplikaci aktualizací systémů

* 1. Předmětem služeb Poskytnutí podpory pro aplikaci aktualizací systémů jsou především tyto činnosti:

1. Poskytnutí doporučeného postupu pro aplikaci aktualizací systémů,
2. kontrola připravenosti systému pro aplikaci aktualizací systémů,
3. ve spolupráci se zástupcem klienta provedení zálohy konfigurace a dat systému před aplikací aktualizací systému,
4. ve spolupráci se zástupcem klienta provedení vlastní aktualizace systému,
5. kontrola správné funkce systému po provedení aktualizace systému.

# Zpracování návrhu a technického řešení na upgrade systémů na nové verze systémů

Předmětem služby „Zpracování návrhu a technického řešení na upgrade systémů na nové verze systémů“ jsou především tyto činnosti:

1. při rozhodnutí o přechodu na novou verzi systému vypracovat technický návrh řešení přechodu včetně popisu jednotlivých kroků,
2. poskytnutí součinnosti při realizaci přechodu na novou verzi systému.

# Zpracování technické dokumentace systému

Předmětem služby „Zpracování technické dokumentace systému“ jsou především tyto činnosti:

1. Zpracování dokumentace skutečného provedení popisují aktuální architekturu a nastavení systému,
2. zpracování provozní dokumentace popisující postupy pro provoz a správu systému,
3. zpracování dokumentace pro zálohování a obnovu systému při ztrátě dat nebo výpadku systému.
4. aktualizace existující technické dokumentace v rozsahu bodů výše.

# Informační servis – upozorňování na dostupné aktualizace SW a na změny funkcionalit

Předmětem služby Informační servis je pravidelné informování zákazníka o dostupných aktualizacích SW a změnách funkcionalit systému. Obsahem služby jsou tyto činnosti:

1. V pravidelných měsíčních intervalech budou klientovi zasílány prostřednictvím emailu tyto informace:
   1. Informace o dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce SW,
   2. Informace o vhodnosti instalace opravného balíčku,
   3. Informace o připravovaných změnách ve funkcích systémů
2. V případě zjištění kritických zranitelností systémů informování zákazníka prostřednictvím emailu nebo telefonního spojení nejpozději následující pracovní den.
3. V případě dostupnosti opravy kritické zranitelnosti systému informování klienta prostřednictvím emailu nebo telefonního spojení nejpozději následující pracovní den.
4. Přehled systémů určených k pravidelnému sledování dle kategorie

|  |  |
| --- | --- |
| **Systém** | **Kategorie** |
| Microsoft Active Directory | L1 |
| Microsoft Azure Active Directory | LC |
| Microsoft Certification Authority | L2 |
| Microsoft Exchange | L2 |
| Microsoft Exchange online | LC |
| Microsoft SharePoint | L2 |
| Microsoft SharePoint online | LC |
| Microsoft SQL Server | L2 |
| Microsoft SCCM | L3 |
| Microsoft WSUS | L3 |
| Microsoft Endpoint Manager (inTune) | LC |
| Microsoft 365 | LC |
| Microsoft Windows 10 a vyšší (koncová zařízení) | L3 |
| Microsoft Windows Server 2016 a vyšší | L3 |
| Microsoft Power BI | LC |

*Pozn: Úrovně kategorií jsou detailně popsány níže v*[kapitole *3*](#_Kategorizace_systémů_–)*.*

1. Specifikace požadavků na Podporu (kategorizace podpory)

# Kategorizace systémů – rozdělení systémů a služeb

Dle způsobu využití jednotlivých služeb a jejich důležitosti pro funkčnost podporovaného systému je poskytování servisní podpory definováno ve 4 úrovních, označovaných dále jako L1 až L3 a LC..

Úrovně servisní podpory jsou definovány takto:

# Úroveň L1

Do této úrovně jsou zařazeny systémy, na jejichž bezchybné činnosti závisí běh dalších systémů a významných aplikací. Výpadek této kategorie služby znemožní plnit pracovní povinnosti zaměstnancům napříč organizační strukturou podniku. Typicky se jedná o systém AD. V případě výpadku systému je nutné zajistit jeho opravu v co možná nejkratším čase, protože výpadek nedostupnost významných služeb zóny MIS s podstatným dopadem na další služby a funkčnost databázových a aplikačních serverů na úrovni L2, L3.

# Úroveň L2

Do této úrovně jsou zařazeny systémy a služby, jejichž činnost zabezpečuje několik nekritických aplikací současně nebo nejméně jednu aplikaci významnou. Výpadek této kategorie služby znemožní plnit pracovní povinnosti významné části zaměstnanců. Typicky se jedná o systém Microsoft Exchange.

# Úroveň L3

Tato úroveň zahrnuje systémy a služby, jejichž výpadek má přímý dopad na některé uživatele, nejedná se však o aplikace významné. Dále se jedná o služby, jejichž výpadek zásadním způsobem zvyšuje riziko nedostupnosti jiných, důležitějších služeb, popřípadě snižuje redundanci uložených dat. Typickým zástupcem služeb v této úrovni podpory jsou služby aplikačních serverů (souborový systém) a služby zajišťující replikaci a zálohování. V menší míře se jedná o provozní systémy poskytující archivní data v režimu pouze pro čtení. Dalším zástupcem systému s touto úrovní podpory jsou koncová zařízení uživatelů.

# Úroveň LC (Cloud)

Úroveň podpory LC je určena pro systémy a služby umístěné v cloudovém prostředí, jejichž výpadek má přímý dopad na uživatele. Výpadek nebo omezení této kategorie služby znemožní plnit pracovní povinnosti významné části zaměstnanců. Typicky se jedná o systém Azure AD a aplikace M365. U této úrovně není možné řešit výpadek nebo chybnou funkcionalitu služby zaviněný poskytovatelem (tj. společností Microsoft) nebo nedostupností prostřednictvím internetového připojení. Zde se jedná výhradně o služby konfiguračního charakteru a služby zálohování a obnovy.

# Kategorie závažnosti závad a požadavků

Pokud je požadavek na servisní činnost „*Analýza a odstraňování problémů (troubleshooting)*“ pak se stanovuje kategorie závady, dle závažnosti v úrovních A, B a C.

Požadavky na ostatní servisní činnosti jsou vždy v úrovni D.

Závažnost závady se přitom stanovuje podle následujících pravidel:

# Kategorie A – kritická závada

1. kritický výpadek systému, který brání používání funkcí systému a jeho částí a požadované operace musí být zajištěny jiným způsobem (pokud vůbec lze), např. manuálně, nebo
2. systém je zcela mimo provoz nebo nefunguje jedna z nezbytných provozních funkcionalit nebo
3. funkcionalita služby opakovaně kolabuje na zpracování stejného procesu, není možné použít jiný pracovní postup nebo
4. systém brání vykonávání klíčových procesů objednatele nebo brání plnění povinností vyplývajících ze zákona, nebo
5. funkčnost systému není v souladu s platnou legislativou, nebo
6. existuje podezření na porušení ochrany informací před jejich únikem či zneužitím.

# Kategorie B – vážná závada

1. některá z klíčových funkcionalit služby není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních postupů buď není možné, nebo je užití náhradních postupů velmi problematické nebo
2. hrozí výpadek systému nebo služby resp. hrozí výskyt závady kategorie A nebo
3. systém nebo jeho část pracuje s omezením, které brání používání funkcí systému nebo jeho částí a některé požadované operace musí být zajištěny jiným způsobem nebo
4. dílčí výstupy systému nejsou v souladu s očekávanými výsledky nebo jsou nekonzistentní apod.
5. Tato závažnost je přiřazena všem závadám, které nelze klasifikovat jinak.

# Kategorie C – drobná závada

1. některá z méně významných funkcionalit služby není k dispozici a zbývající části systému jsou správně funkční bez dopadu
2. některá ze standardních funkcionalit služby nepracuje korektně, ale k příslušné operaci existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít,
3. systém má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy,
4. užívání služby vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů),
5. kontrolní funkcionality služby nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze služby tak roste riziko zavlečení chyby
6. systém je funkční, ale jeho užívání je spojeno s diskomfortem, nebo
7. uživatelské rozhraní nebo výstupy systému vykazují nesrovnalosti apod., ale neomezuje to provoz systému

# Kategorie D – konzultační požadavky

1. systém je funkční, ale je třeba provádět jeho rozvoj nebo optimalizaci funkcí a parametrů
2. je vyžádána konzultace související s provozem služby
3. druhy konzultační požadavků jsou popsány v kapitolách [1.1.2.2 - 1.1.2.6](#_Profylaktické_služby)

Klasifikaci závažnosti závady (kategorizaci) provedenou klientem lze na základě písemné dohody klienta s dodavatelem změnit.

# Reakční doby pro jednotlivé úrovně systémů rozdělené podle kategorie závady

Reakční doba je doba, ve které musí dodavatel reagovat na nahlášení závady a navrhnout další postup, případně specifikovat nutnou součinnost ze strany klienta („**reakční doba**“).

Reakční doba začíná běžet po prokazatelném nahlášení závady dodavateli ze strany klienta.

Dodavatel je povinen dodržet pro jednotlivé kategorie závažnosti závad, dle úrovně systému následující maximální reakční doby:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| reakční doba (dní,hodin / režim) | **Kategorie A** | **Kategorie B** | **Kategorie C** | **Kategorie D** |
| **Úroveň systému L1** | 4h – 7/24 | 6h – 5/8 | 3BD – 5/8 | 2W – 5/8 |
| **Úroveň systému L2** | 16h – 7/24 | 8h – 5/8 | 3BD – 5/8 | 2W – 5/8 |
| **Úroveň systému L3** | NBD – 5/8 | 3BD – 5/8 | 3BD – 5/8 | 2W – 5/8 |
| **Úroveň systému LC** | Není definováno | 6h – 5/8 | 3BD – 5/8 | 2W – 5/8 |

*Pozn.1.: NBD – next business day (následující den), BD – business day (pracovní den), W – week (týden)*

*Pozn. 2:*

*7/24 – reakční doba je zaručená kontinuálně 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.*

*5/8 – reakční doba je zaručená v pracovní dny v pracovní dobu od 8:00 do 16:00.*

*Reakční doba na závadu v režimu 5/8 nahlášenou po 16:00 se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.*

*U reakční doby definované pro pracovní dny (BD) běží lhůta pouze v pracovní dny.*

# Doba pro odstranění závad pro jednotlivé úrovně systémů rozdělené podle kategorie závady

Lhůta pro odstranění závad je doba, ve které je povinen dodavatel závadu nahlášenou klientem odstranit („**doba pro odstranění závad**“). Doba pro odstranění závad začíná běžet od okamžiku prokazatelného nahlášení závady dodavateli ze strany klienta dle bodu 3.5 výše.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| doba pro odstranění závady (dní,hodin / režim) | **Kategorie A** | **Kategorie B** | **Kategorie C** | **Kategorie D** |
| **Úroveň systému L1** | 24h – 7/24 | 2BD – 5/8 | 5BD – 5/8 | Není definováno |
| **Úroveň systému L2** | 48h – 7/24 | 5BD – 5/8 | 10BD – 5/8 | Není definováno |
| **Úroveň systému L3** | 5BD – 5/8 | 10BD – 5/8 | 15BD – 5/8 | Není definováno |
| **Úroveň systému LC** | Není definováno | 5D – 5/8 | 15BD – 5/8 | Není definováno |

*Pozn.3.: BD – business day (pracovní den), W – week (týden)*

*Pozn. 4:*

*7/24 – odstraňování závad je zaručené kontinuálně 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.*

*5/8 – odstraňování závad je zaručené v pracovní dny v pracovní dobu od 8:00 do 16:00. Doba pro odstraňování závad v režimu 5/8 na závadu nahlášenou po 16:00 se počítá od 8:00 od následujícího pracovního dne.*

*U doby pro odstranění závad definované pro pracovní dny (BD) běží lhůta pouze v pracovní dny.*

V odůvodněných případech se dodavatel s klientem mohou písemně dohodnout na jiné době pro odstranění závad.

# Smluvní pokuta za nedodržení reakční doby a/nebo doby pro odstranění závady.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| doba pro odstranění závady (dní,hodin / režim) | **Kategorie A** | **Kategorie B** | **Kategorie C** | **Kategorie D** |
| **Úroveň systému L1** | 1000 Kč za každou další započatou hodinu | 2000 Kč za každý další započatý pracovní den | 1000 Kč za každý další započatý pracovní den | Bez smluvní pokuty |
| **Úroveň systému L2** | 500 Kč za každou další započatou hodinu | 1000 Kč za každý další započatý pracovní den | 500 Kč za každý další započatý pracovní den | Bez smluvní pokuty |
| **Úroveň systému L3** | 1000 Kč za každý další započatý pracovní den | 500 Kč za každý další započatý pracovní den | 500 Kč za každý další započatý pracovní den | Bez smluvní pokuty |
| **Úroveň systému LC** | Bez smluvní pokuty | 1000 Kč za každý další započatý pracovní den | 500 Kč za každý další započatý pracovní den | Bez smluvní pokuty |