

## Příloha č. 1 - Specifikace díla

### I. Předmět díla

Servisní služby jsou zhotovitelem poskytovány pro následující části informačních systémů objednatele:

- Microsoft Active Directory Services (primární DC a RO DC) a to včetně GPO (Group Policy Objects) - (na serverech Microsoft Windows Server 2016), PDC - verze datacenter, RODC verze standard
- Microsoft TMG 2010 (proxy, reverzní proxy LAN, reverzní proxy DMZ) - ve verzi Enterprise (na serveru Windows Server 2008 R2, jako standalone) – podpora bude poskytována jen do Extended Support End Date, tj. do 14.4.2020.
- DNS, DHCP - (na serverech Windows Server 2008 R2)
- File Services - (na serverech Windows Server 2008 R2)
- Microsoft Active Directory Federation Services (AD FS) - (na serveru Windows Server 2012)
- Microsoft Active Directory Federation Services Proxy (AD FS Proxy) - (na serveru Windows Server 2012)
- Microsoft Active Directory Certificate Services - (na serveru Windows Server 2008)

Pokud dojde v průběhu účinnosti smlouvy k upgrade výše jmenovaných informačních systémů na vyšší verze, budou na tyto poskytovány servisní služby ve stejném rozsahu.

### II. Standardní technická podpora (standardní režim)

- a) Reakce zhotovitele **v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod s reakční dobou do 24 hod** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 72 hodin v pracovních dnech** od jeho nahlášení. (Vyjma Microsoft TMG 2010 Enterprise, kde reakční doba od nahlášení požadavku a maximální doba vyřešení požadavku je dvojnásobná). Pokud bude hlášení požadavku provedeno mimo pracovní dobu, bude se reakční doba počítat od začátku pracovní doby prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy bylo hlášení oznámení zhotoviteli.
- b) Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- c) Profylaxe v případě potřeb objednatele (jednou za 3 měsíce):
  - Healthcheck infrastruktury s využitím vhodného nástroje
  - Analýza výsledků healthcheck, případné odstranění chybových stavů systémů
  - Kontrola funkčnosti vyjmenovaných služeb
  - Kontrola logů jednotlivých systémů, případné odstranění chybových stavů systémů
  - Vytvoření zprávy o provedené analýze a doporučení dalších kroků
- d) Poskytování telefonické podpory, a to v pracovní době pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 hod.
- e) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení k podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou
- f) Zpracování čtvrtletní zprávy s přehledem servisních požadavků, aktuálním stavem jejich řešení a kalkulací poskytnutých služeb. Tato zpráva bude po odsouhlasení objednatelem podkladem pro zaplacení poskytovaných služeb za rozhodné období a přílohou faktury.

### III. Technická podpora při povodňovém stavu (povodňový režim)

- a) Přejít režimu smlouvy ze stavu standardní technická podpora do režimu technická podpora při povodňovém režimu a zpět, je proveden nahlášením tohoto požadavku zhotoviteli a to 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin). Pokud bude hlášení o změně režimu smlouvy provedeno po 17:00 hodině, bude se reakční doba případného servisního požadavku počítat od 8:00 hodin následujícího dne.
- b) Reakce zhotovitele **v režimu 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) s reakční dobou do 120 min** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 8 hodin** od jeho nahlášení. (Vyjma Microsoft TMG 2010 Enterprise, kde reakční doba od nahlášení požadavku a maximální doba vyřešení požadavku je dvojnásobná).
- c) Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.

- d) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou

#### **IV. Rozvojové služby**

Jsou všechny služby, které nejsou přímo uvedeny v této příloze č.1 v odstavcích II. a III.