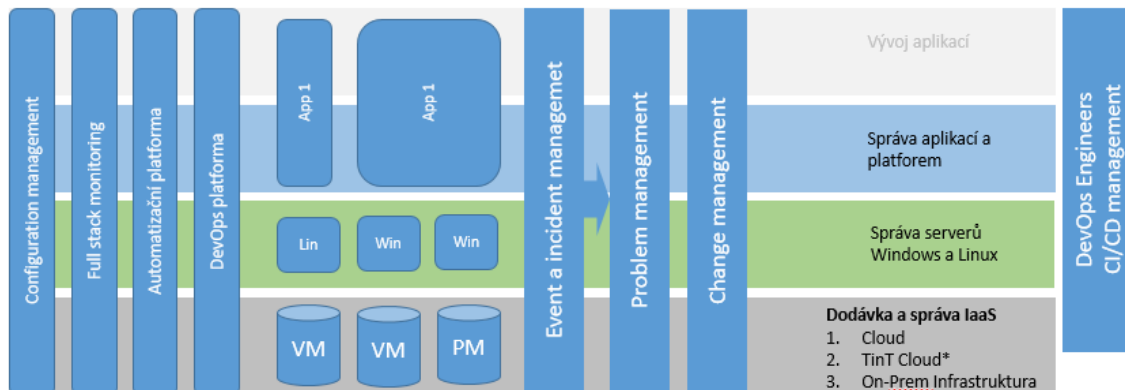


## Správa serverů Windows

### Vymezení služby

Správa serverů je nezbytnou součástí kompletní správy IT. Služba je většinou poskytována spolu s dodávkou a správou IaaS od společnosti TINT, nicméně může být poskytována i na infrastruktuře třetí strany.



### Popis služby

Tato služba nabízí správu a administraci serverů z rodiny Windows operačních systémů a jejich vybraných rolí, viz. specifikace níže. Dále zahrnuje podporu administrace fyzické a virtuální platformy – aktualizaci ovladačů. Služba je poskytována pro všechny podporované verze Windows Server operačních systémů podporovaných firmou Microsoft. Služba není poskytována na EOL OS. Součástí služby není upgrade OS na podporovanou verzi.

### Obsah služby:

- Údržba a administrace klíčových komponentů Windows Server operačních systémů  
*Příklad:*
  - *Disk system management (lokální disky, SAN disky), Volume management, File systémy*
  - *Správa síťového nastavení*
  - *Log management*
  - *Správa uživatelů a skupin*
  - *Task scheduler*
- Server monitoring
  - Monitoring klíčových komponent server operačního systému: CPU, RAM, Využití disků, vybrané služby a procesy operačního systému, aby byla zajištěna okamžitá informovanost o stabilitě a zdraví operačního systému.
- Update (patching) server komponent
  - Služba zajišťuje update operačního systému a jeho komponent. Update je prováděn pravidelně automaticky v předem domluveném servisním okně.
- Podpora fyzického i virtuálního HW
  - Služba je zodpovědná za kontrolu a monitoring fyzického i virtuálního prostředí. Pravidelná aktualizace ovladačů, firmwarů a nástrojů pro správný běh virtuálního prostředí je zodpovědnost poskytovatele těchto služeb a není tedy součástí této služby.

Servery mohou mít jednu z níže uvedených účelových rolí. Tato skutečnost musí být známá v průběhu předávky.

- **Print server role**
  - Služba zahrnuje správu nástroje tiskového serveru, dále instalace a upgrade print driverů na požádání dodavatele tiskáren. Služba rovněž zahrnuje údržbu a správu tiskové fronty na úrovni tiskových portů. Služba nezahrnuje správu tiskáren a jejich nastavení.
- **File server role**
  - Služba zahrnuje správu sdílených disků na síti (vytváření, změnu a mazání) a nastavení a údržbu práv.
- **Web server**
  - Služba poskytuje zprávu IIS. Nezahrnuje správu aplikací a obsahu běžícího na těchto serverech
- **Remote desktop / terminal server**
  - Remote desktop service (RDS) nebo Terminál service (TS) umožňuje uživatelům vzdálený přístup k stanicím a aplikacím přes RDP (remote desktop protokol) Služba zajišťuje správu a údržbu session host role a jejich konfiguraci.
- **DHCP server**
  - Služba zahrnuje konfiguraci DHCP, všeobecné nastavení a autorizaci. Služba nezahrnuje nastavení fyzických síťových prvků pro zajištění DHCP trafiku.
- **DNS server**
  - Služba zahrnuje všeobecné nastavení DNS serveru, DNS zón a DNS záznamů.

Pokud jeden server zajišťuje více než jednu roli, tato skutečnost musí být dohodnuta a neceněna v rámci kontraktu.

## **Volitelné rozšíření:**

- BaaS – zajišťuje provádění automatizovaných záloh serveru.
- AV – Poskytování a správa antivirové ochrany.

## **Servisní prostředí a podmínky:**

- Služba je poskytována jen pro Windows operační systémy, které jsou v daném čase podporovány společností Microsoft. Jakmile vyprší platnost podpory operačního systému společnost TINT má právo automaticky převést podporu operačního systému na jinou službu. O této skutečnosti bude zákazník v dostatečném předstihu informován.
- Dodavatel služby si vyhrazuje právo instalace servisních nástrojů pro správu operačního systému na daný server: software komponenta pro monitoring a automatizaci, volitelně antivirová ochrana.
- Všechny úkony týkající se této služby jsou prováděny vzdáleně.
- Dodavatel služby a zákazník si odsouhlasí servisní okno, v kterém bude prováděna údržba a update serveru. V této době nebude server přístupný.
- Dodavatel vyžaduje na server do operačního systému administrátorský přístup, který je nutný pro poskytování služby.
- Pokud není poskytována/zajištěna infrastruktura společností TINT, dodavatel požaduje od zákazníka poskytnutí pravidelných záloh serveru pro případ obnovy při kolapsu serveru.

## SLA (Service Level Agreement)

Účelem SLA je specifikovat úroveň poskytované služby

Geografické rozhraní pro poskytování služby: Tato služba je poskytována v rámci EU

Služba může být poskytována v rozsahu 24/7 popřípadě 12/5. Časová zóna CET.

Služba je poskytována vzdálenou správou a v souladu s ITIL standarty. Všechny incidenty jsou reportované v ITSM nástroji popřípadě nahlášený přes Service Desk.

### Úrovně služby

Úroveň služby	Časové rozmezí	Dostupnost
Gold	24/7	99,9%
Silver	12/5	99,5%
Bronze	8/5	99%

### Servisní kredit

Dostupnost nižší než ujednáno	Kredit z měsíční platby
0.01 – 0.15 %	2.5 %
0.16 – 1.0 %	10.0 %
> 1 %	25 %

Výpadky, které jsou vyjmuty z plnění:

- Incidenty a poruchy způsobené zákazníkem případně třetí stranou (dodavatel sítí, dodavatel HW ..)
- Dohodnuté servisní okno
- Neohlášené změny v prostředí provedené zákazníkem případně třetí stranou, které způsobily výpadek služby

### Reakční časy pro incidenty

Kategorie	Servisní úroveň		
	Klasifikace incident	Incident	
		Reakce	Vyřešení
Gold	Critical	30 min	4 h
	High	1 h	8 h
	Medium	4 h	48 h
	Low	24 h	90 h

**Reakční časy pro servisní požadavky**

<b>Servisní požadavek</b>	<b>Čas dodání (12/5 CET)</b>
Obnova Windows serveru	20 h (2,5 pracovní dny)
Přidání / odebrání tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Vyčištění tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Update tiskového driveru	16 h (2 pracovní dny)
Přidání /odebrání RAM / CPU	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání serveru z Domény	Konec následujícího pracovního dne
Přidání odebrání sdílení	Konec následujícího pracovního dne
Přidání / odebrání souborů (sdíleného disku)	Konec následujícího pracovního dne
Přesunutí souboru	40 h (5 pracovních dnů)
Přidání nového disku	Konec následujícího pracovního dne
Rozšíření diskové kapacity	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání role	16 h (2 pracovní dny)