

KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY INFRASTRUKTURA

Název služby	Správa služby Active Directory
Označení	INFRA/AD
Vlastník ICT služby ¹	Dodavatel, odd. 410210 – oddělení Správa serverů
Popis služby	
Hlavní ICT komponenty ²	-
Rozsah činností ³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz a správa služby AD: <ol style="list-style-type: none"> a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) b. Údržba databáze a replikace AD c. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení) d. Systémová správa certifikační autority e. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD f. Kontrola logů g. Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby h. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti i. Provádění pravidelných záloh konfigurací AD server, zálohování bude prováděno na úložiště Zadavatele 2. Provoz a správa služby DHCP: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby b. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP c. Kontrola logů d. Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti f. Údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery g. Předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP 3. Provoz služby DNS: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS b. Kontrola logů c. Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support



	4. Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).		
Výjimky a omezení			
Business zákazníci			
Finanční parametry			
Jednotková cena	3 636,- Kč Kč měsíčně v paušálu		
Metrika pro výpočet ceny	[QR] za člověkohodinu krát 1 den podpory vzdáleně		
Kvalitativní parametry služby			
Úroveň podpory ⁴	Jiná		
Nestandardní úroveň podpory ⁵	Režim podpory	8x5 vzdáleně	
	Čas poskytování	8:00-16:00	
	Doba odezvy na incident	60 min	
	Doba řešení incidentu	Kategorie A	8 hod.
Kategorie B		48 hod.	
Servisní okno	1x měsíčně, 3. čtvrtek v měsíci, 16:00 – 18:00		

Kategorie A	Incidentem kategorie A se rozumí: 1) výpadek či závada, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru.
Kategorie B	Incidentem kategorie B se rozumí: 1) závada či výpadek, která nezpůsobuje nedostupnost kritického systému; 2) Změnové požadavky

Činnosti / služby na vyžádání			
Název služby	Popis služby	Cena za člověkohodinu	Max. doba řešení
Konzultační činnost	Konzultační činnost nad rámec paušálních MD	[QR]	5 prac. dní
Technická podpora Infrastruktury	Změnové požadavky nad rámec paušální služby	[QR]	5 prac. dní

Vysvětlivky:

- 1 – osoba zodpovědná mj. za aktuálnost a správnost definice vlastněné ICT služby
- 2 – u aplikačních služeb se jedná o 1 či více aplikací; u infrastrukturních ICT služeb se jedná o specifické HW komponenty
- 3 – popis činností vykonávaných v rámci dané ICT služby
- 4 – garantovaná úroveň podpory poskytovaná koncovému uživateli služby
- 5 – vyplnit pouze v případě, že v poli „Úroveň podpory“ je zvoleno „Jiná“

