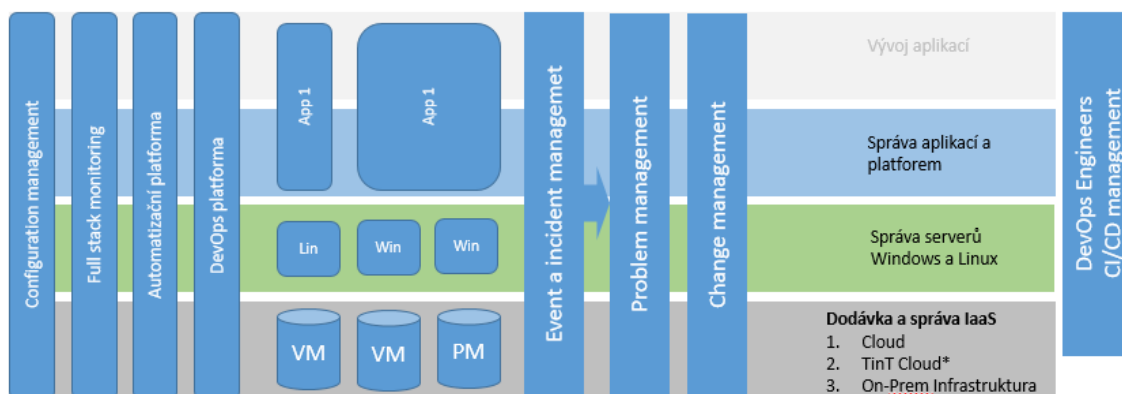


Správa serverů Windows

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 servisy 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 standardy. Všechny incidenty jsou reportované v ITSM nástroji popřípadě nahlášeny 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

Servisní požadavek	Čas dodání (12/5 CET)
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)