**Příloha č. 2 RS - Specifikace poskytování technické podpory**

**Specifikace poskytování technické podpory, doprovodných produktů a souvisejících služeb s uplatněním produktů Microsoft v prostředí zadavatele**

1. **Technická podpora prostředí Microsoft (položka 17)**

Požadavky na službu poskytování technické a servisní podpory zadavateli pro prostředí Microsoft – produkt Microsoft Premier Support Standard (SKU: H51-00098), lze nahradit jiným rovnocenným či nástupnickým řešením (například Microsoft Unified Support) nebo alternativní služba dodavatele zahrnující pravidelné služby zadavateli. Za tyto služby bude dodavateli náležet paušální roční platba dle smlouvy. Tyto služby (včetně Microsoft Premier Support či nástupnické služby) musí splňovat následující minimální parametry:

* Service/HelpDesk pro Microsoft prostředí zadavatele,
* reaktivní a proaktivní servis Microsoft prostředí, včetně řešení incidentů a odstranění poruch.

Service/Help Desk zadávání požadavků:

* telefonicky,
* e-mailem,
* přímý přístup do systému evidence požadavků přes WEB rozhraní.

ServiceDesk je schopen akceptovat a zpracovat:

* reaktivní technickou podporu s možností eskalace na výrobce,
* proaktivní požadavky – objednávky proaktivních služeb,
* odborné poradenství,
* doporučení pro proaktivní odstraňování zjištěných funkčních vad,
* odbornou a licenční konzultační podporu týkající se Microsoft prostředí,
* měsíční reporting využití technické podpory.

ServiceDesk nabízí pevně nastavené SLA s response time podle důležitosti požadavku a je schopný měsíčně reportovat splnění těchto kritérií. Minimální požadovaný response time podle důležitosti požadavku:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Důležitost | Popis situace u zadavatele | Rychlost reakce |
| A (nejvyšší důležitost) | Incident způsobí závažné omezení běžného fungování zadavatele, případně závažně omezí poskytování jeho služeb. | Odezva do 2 hodin |
| B (střední důležitost) | Incident způsobí částečné omezení běžného fungování zadavatele. Výpadek nebrání poskytování klíčových služeb. | Odezva do 4 hodin |
| C (nejnižší důležitost) | Incident způsobí problém bez významného dopadu na běžné fungování zadavatele. | Odezva do 8 hodin |

V případě nejvyšší důležitosti je dodavatel povinen na žádost poskytnout technickou podporu onsite.

V případě nejvyšší důležitosti nebo v případě chyby produktu dodavatel neodkladně zajistí eskalaci na podporu výrobce (Microsoft) a zadavateli předloží číslo ticketu jako doklad provedené eskalace.

Rozsah podpory:

* celkem 90 hodin ročně,
* reaktivní podpora,
* proaktivní podpora,
* součástí podpory je přidělený Technical Account Manager,
* podpora v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 17:00 hodin,
* komunikace v českém jazyce,
* dostupnost systému evidence požadavků přes WEB rozhraní 24/7.

Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího roku po dobu platnosti smlouvy, pokud je služba na další rok objednána. Práce do výše uvedeného rozsahu budou hrazeny v podobě ročního paušálu, jehož cena je uvedena v příloze č. 1 – Technická specifikace a kalkulace nabídkové ceny, jako číslo položky 17. Zadavatel má možnost si pro každý jednotlivý rok po dobu účinnosti Smlouvy podporu formou ročního paušálu objednat či neobjednat. Pokud si zadavatel například pro první rok paušální podporu objedná a nevyčerpá celý její rozsah, převádí se automaticky nevyčerpané hodiny této podpory do dalšího roku v případě, kdy si zadavatel paušální podporu pro následující rok objedná. Dodavatel bude každý měsíc předkládat přehled již vyčerpaných hodin s rozpadem na jednotlivé úkony, přičemž zadavatel bude tento přehled schvalovat.

**Reaktivní podpora**

Reaktivní podpora spočívá v poskytování technické podpory, která bude poskytnuta na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou zadavatele a jeho přijetí dodavatelem. Cílem reaktivní podpory je řešení požadavků vedoucí k obnovení plné funkčnosti služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli.

Podrobná specifikace reaktivní podpory:

* řešení incidentů vedoucí k obnovení provozu služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli,
* řešení incidentů vedoucí k odstranění chyb služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli,
* řešení bezpečnostních incidentů souvisejících s provozem služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli, atd.

**Proaktivní podpora**

Proaktivní podpora zahrnuje zejména odborné konzultace, technické práce (např. konfigurace) a ostatní služby nespadající do reaktivní podpory, které jsou poskytovány na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou zadavatele a jeho přijetí dodavatelem. Cílem proaktivní podpory je optimalizace provozu a plánování změn a rozvoje služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli.

Podrobná specifikace proaktivní podpory:

* určení potřeb zadavatele a způsobu, jak je pomocí M365 a dalších řešení naplnit,
* vyhodnocení aktuální infrastruktury IT, možnosti jejího vylepšení,
* plánování dalšího rozvoje a plánu budoucích investic,
* konfigurace služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli na míru a přizpůsobení specifickým potřebám zadavatele,
* profylaktické prohlídky systémů Microsoft,
* návrhy na řešení bezpečnostních zranitelností služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli,
* instalace aktualizací, opravných balíčků,
* dodavatel bude rovněž schopen zajistit dodávku proaktivních služeb z katalogu proaktivních služeb Microsoftu (Risk Assesmenty: RAP as a Service for AD, RAP as a Service for Security, profesionální školení WorkshopPlus), atd.

1. **Portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv zadavatele (položka 18):**

Nadstavbový produkt pracující nad nativními portály Microsoft (a případně jiných výrobců SW), který rozšiřuje a integruje jejich funkci s minimálními požadavky:

* nástroj je certifikovaný pro FinOps v rámci asociace FinOps Fundation
* centralizovaný přehled a proces pro nabídky a objednávky SW v rámci organizace zadavatele,
* nastavitelné schvalovací workflows pro jednotlivé pracoviště,
* alokování a reportování faktur dle osob/oddělení/pobočky,
* možnost rozúčtování nákladů na jednotlivé účetní jednotky zadavatele,
* možnost spravovat objednávky/nabídky centrálně pro všechny pobočky zadavatele,
* možnost definovat standardizované softwarové balíčky pro usnadnění objednávacího procesu,
* možnost zadávání poptávek (průzkumů trhu) na SW od dalších výrobců
  + katalog softwaru a služeb s aktuálními ceníky pro definované výrobce SW (rozšiřitelný i na jiné výrobce než Microsoft),
  + možnost zobrazení přehledu nabídek vybraných vydavatelů SW,
  + zobrazení cen v lokální měně přepočtem dle kursu ČNB,
* možnost využití pro inventarizace veškerého historicky zakoupeného SW včetně odpovídajících nabývacích dokladů,
* nastavitelné automatizované upozorňovací služby – expirace smluv/licencí atd.,
* přístup k instalačním médiím všech produktů společnosti Microsoft bez nutnosti přístupu na portály VLSC nebo Business Center – sjednocení prostředí více multilicenčních programů.

Možnost rozšíření portálu o modul pro detailní reporting prostředí:

* sledování skladby předplatných v prostředí vendora (Microsoft)
* přehled o přiřazování jednotlivých služeb v rámci Office 365 prostředí jednotlivým uživatelům,
* možnost nastavení a sledování rozpočtů pro předem definované jednotky uživatelů,
* trackování sdílení dat z prostředí zadavatele,
* monitoring bezpečného využívání (OS, vyhledávač, změny hesel, používání MFA…),
* monitoring přistupujících mobilních zařízení,
* dohled nad využíváním jednotlivých služeb Microsoft, možnost sledování využití dle osob/oddělení
* přehled o nevyužívaných online službách,
* přehled o vytížení poštovních služeb v průběhu času,
* přehled o velikosti/kapacitě poštovních schránek uživatelů,
* časový přehled využívání služeb,
* pravidelný reportovací mechanismus dle potřebných preferencí.

Zadavatel požaduje licence pro všechny uživatele / zařízení v tenantu.

1. **Konzultace v oblasti licenční podpory produktů - Software Asset Management a související (položka 84)**

Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft v českém jazyce certifikovaným pracovníky dodavatele (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft) a dále zpracování informací a nastavení procesů pro bezpečnost informací dle standardů ISMS/NIS2. FinOps služby v multicloudovém prostředí zadavatele. Služba mimo jiné poskytuje poradenství při udržování licenční čistoty a optimalizaci SW portfolia Microsoft, např. před každým výročím smlouvy provedení SAM s cílem identifikovat nutný dokup/úpravu licencí

Služba bude poskytována dodavatelem po celou dobu účinnosti smlouvy s využitím hodin technické podpory.

1. **Poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing programů, konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů v prostředí zadavatele**

**(položky 85)**

Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství k Volume Licensing programům v českém jazyce. Vysvětlí odlišné podmínky užití programových produktů s ohledem na efektivní a optimální využití finančních prostředků. Kvalifikovaní pracovníci s příslušnou certifikací budou poskytovat poradenské služby na místě. Uchazeč též zpřístupní takové programy zadavateli.

* Workshop s novinkami v licenční oblasti Microsoft
* Doporučení z pohledu optimalizace verzí používaných produktů
* Analýza architektury a funkcí provozovaných systémů ve vazbě na licenční podmínky
* Analýza prostředí z hlediska možností nasazení vhodných produktů a scénářů, zajištění nasazení nových edic produktů apod.
* Služby Adopce Microsoft 365 tzn. provádění analýz IT prostředí zadavatele, nalezení vhodných scénářů v prostředí Microsoft 365
* Konzultace případných změn v architektuře systémů ve vazbě na licenční podmínky
* Proaktivní odhalení vad v architektuře využívajících používané licence
* Zpracování informací, nastavení procesů pro bezpečnost informací, dle standardů ISMS (Information Security Management System ISO 27001)
* Projektové řízení, ITIL

Služba bude poskytována na výzvu odběratele po celou dobu účinnosti smlouvy s využitím hodin technické podpory.

1. **Aktivace, správa, či údržba licenčních stránek zadavatele u vendora, aktivace a správa anuitních benefitů a další (položka 86)**

Tato služba zahrnuje tyto činnosti na licenčních stránkách zadavatele (případně v tenantu zadavatele) u vendora produktů: aktivovat, spravovat a přidělovat oprávnění přístupu jednotlivým uživatelům, evidence a správa anuitních výhod, vypracování přehledu výhod včetně odebraných v reakční době 1 den v rozsahu dle potřeb zadavatele.

Služba bude poskytována dodavatelem po celou dobu účinnosti smlouvy bezplatně.