

**Příloha RS - Specifikace poskytování technické podpory – MČ Praha 2****Specifikace poskytování technické podpory, doprovodných produktů a souvisejících služeb s uplatněním produktů Microsoft v prostředí zadavatele****1) Technická podpora prostředí Microsoft (řádek 34 krycí list nabídkové ceny)**

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 200 hodin ročně,
- reaktivní podpora,
- proaktivní podpora,
- součástí podpory je přidělený SDM (Service Delivery 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 21. 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 vedoucích k obnovení plné funkčnosti služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli.

Podrobná specifikace reaktivní podpory:

- řešení incidentů vedoucích k obnovení provozu služeb a produktů Microsoft poskytovaných zadavateli,
- řešení incidentů vedoucích 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 nespádající 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 Assessmenty: RAP as a Service for AD, RAP as a Service for Security, profesionální školení WorkshopPlus), atd.

2) Portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv zadavatele
(řádek 36 krycí list nabídkové ceny)

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

- nástroj je certifikovaný pro FinOps v rámci asociace FinOps Foundation
- 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 inventarizaci 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 přístupujících 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.

3) Vzdělávací portál pro adopční aktivity (řádek 35 krycí list nabídkové ceny)

Vzdělávací portál pro podporu Office 365 v tenantu Zadavatele musí poskytovat jednoduché návody v českém jazyce obsahující klíčové informace pro uživatele o nejdůležitějších částech Office365. Materiály musí obsahovat informace o tom na co konkrétní službu využít, příklady scénářů. Cílem pořízení portálu je aktivní podpora při zavádění nových způsobů práce a osvojování pořízených technologií formou poskytování navigačního a vzdělávacího portálu s materiály scénářů, návody k online službám a uživatelským fórem.



Materiály musí být k dispozici uživatelům integrovaně na portále zřízeném v rámci prostředí Office365 (ikona na tento portál musí být přidána do navigace služeb Office365) a být instalovány přímo v prostředí Zadavatele bez nutnosti využití dalších aplikací (např. Teams). Současně musí být možno uživatelům komunikovat odkaz v příslušných emailech zasílaných v rámci informování o novinkách služby Office 365.

Základní sada materiálů musí obsahovat minimálně tyto oblasti:

- online schůzky a komunikace (Microsoft Teams),
- živé události a video-konference (Microsoft Teams),
- týmová spolupráce (Microsoft Teams),
- dotazníky a průzkumy (Microsoft Forms),
- sdílené poznámky (OneNote),
- pošta a kalendář (Outlook),
- dokumenty (OneDrive, SharePoint Online),
- týmové úkoly (Microsoft Planner),
- AI (Co-pilot)
- bezpečnost (Práce s vícefaktorovou autentizací, Klasifikace dokumentů v Průzkumníkovi či aplikacích Office, Klasifikace e-mailových zpráv v Outlooku,...),
- portál musí umožňovat zahrnovat také např. záznamy z proběhlých školení.

Návody ke každému tématu/nástroji musí být vždy minimálně ve dvou variantách: jednoduchá 1-2 stránková tzv. „tahák“ a vícestránková podrobnějšími detailními informacemi a případně navíc videonávod.

- Materiály obsažené na portálu musí být aktuální ke dni dodání licencí/služeb.
- Dodavatel předloží podrobnou specifikaci, ze které bude patrné, že nabízené licence/služby splňují všechny technické požadavky Zadavatele.