


## Příloha č. 2

Technická a servisní specifikace služeb

<b>Dohoda o úrovni služby</b>				
<b>Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)</b>				
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:</b>				
Služba:	SERVIS	Označení:	Bliže v části SLA	
<b>Cíl služby:</b>				
Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury zákazníka, jejím cílem je uvedení komunikačního systému zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.				
<b>Objednatel/zákazník - kontaktní údaje</b>				
Obchodní jméno / název:	Generální finanční ředitelství			
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax
Kontakt pro eskalace (major incidents)				
Dispečink/řízení provozu zákazníka				fax
<b>Dodavatel/poskytovatel - kontaktní údaje</b>				
Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.			
Kontakty na poskytovatele - v případě potřeby jsou požity kontakty v uvedeném pořadí				
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil fax
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil
<b>Definice SLA – Core směrovače</b>				
Označení	Do4 – 7x24	Do5 – 7x24	Do12 – 7x24	
Kategorie	Kritická	Hlavní	Vedlejší	
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 4 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 5 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 12 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	
Provozní doba (hodiny)	00:00:00 – 23:59:59	00:00:00 – 23:59:59	00:00:00 – 23:59:59	
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou	
Oznámení obnovení služby	10 minut	10 minut	20 minut	
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	5 hodin	12 hodin	
<b>Definice SLA – WAN směrovače</b>				
Označení	Do6 – 7x24	Do8 – 7x24	Do16 – 7x24	
Kategorie	Kritická	Hlavní	Vedlejší	

<b>Popis SLA</b>	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 6 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 8 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 16 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.
<b>Provozní doba (dny)</b>	<b>7 dnů v týdnu, 24 hodin denně</b>	<b>7 dnů v týdnu, 24 hodin denně</b>	<b>7 dnů v týdnu, 24 hodin denně</b>
<b>Provozní doba (hodiny)</b>	<b>00:00:00 – 23:59:59</b>	<b>00:00:00 – 23:59:59</b>	<b>00:00:00 – 23:59:59</b>
<b>Výjimky z provozní doby</b>	<b>nejsou</b>	<b>nejsou</b>	<b>nejsou</b>
<b>Oznámení obnovení služby</b>	<b>10 minut</b>	<b>10 minut</b>	<b>20 minut</b>
<b>Garantovaný čas odstranění závady</b>	<b>6 hodin</b>	<b>8 hodin</b>	<b>16 hodin</b>
<b>Rozsah služby</b>			
Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká je obsahem Přílohy č. 1 – Specifikace místa plnění.			
<b>Jak se o službu žádá:</b>			
Elektronicky (tiket ServiceDesk):			
Telefonicky (zelená linka):			
Faxem (zelená linka):			
<b>Plánovaná přerušení:</b>			
Žádná přerušení nejsou plánována			
<b>Limity pracovní zátěže</b>			
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):		<b>60</b>	
<b>Odpovědnost zákazníka</b>			
Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"			
Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti servisního technika poskytovatele.			
Oprávněné osoby zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.			
<b>Odpovědnost poskytovatele</b>			
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.			
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>			
Žádné výjimky nejsou stanoveny			
<b>Popis a způsob provedení služby:</b>			
Službu Servis bude poskytovatel provádět na pracovištích zákazníka, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu. Služba Servis KI zahrnuje:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servisní pohotovost v době uvedené v části Parametry služby</li> <li>• Diagnostiku závad zařízení a nastavení zařízení.</li> <li>• Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.</li> <li>• Diagnostiku a opravu HW dílu.</li> <li>• Zajištění náhradního dílu.</li> <li>• Krytí nákladů na práce technika při řešení servisních požadavků včetně cestovních výloh.</li> <li>• Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo reinstalací SW</li> </ul>			
Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,</li> <li>• uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tuto pak použije jako zálohu při servisním zásahu,</li> <li>• u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci nebo zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení,</li> <li>• v případě řešení HW závady v lokalitě zákazníka zkontroluje, případně doplní popis datových kabelů před jejich odpojením tak, aby následně nedošlo k záměně při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení,</li> </ul>			

- pokud servisní zásah může omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkcionalitu některého celku, vyžádá si souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby zákazníka,
- o servisním zásahu uvědomí dohledové centrum zákazníka (pokud takové zákazník provozuje) i dohledové centrum poskytovatele,
- zjistí rozsah a dopad závady na celkovou funkčnost systému a přistoupí k takovému řešení, které minimalizuje „následné škody“, byť by tento postup překročil rozsah povinností vymezených smluvními podmínkami. V takovém případě informuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a dispečera dohledového centra poskytovatele o způsobu řešení,
- lokalizuje problém a zjištěnou závadu odstraní,
- v případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do „Protokolu technické podpory“. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si podpis protokolu oprávněnou osobou zákazníka,
- před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je povinen:
  - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
  - otestovat funkčnost komunikační infrastruktury,
  - otestovat funkčnost systémové infrastruktury, tj. dostupnost servisovaného zařízení a/nebo služby – dle podstaty servisního zásahu,
  - provést o testu záznam do „Protokolu technické podpory“,
- po vyřešení požadavku je povinen informovat zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
- po vyřešení požadavku je povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený“,
- po ukončení servisního zásahu zaznamená skutečný čas ukončení servisního zásahu do „Protokolu technické podpory“, který předá k podpisu zákazníkovi, originál protokolu si ponechá poskytovatel, zákazník obdrží kopii,
- zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

**Plnění SLA**

O plnění SLA jsou zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhá dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".

**Upřesňující podmínky:**

Nejsou

## Dohoda o úrovni služby

### Služba SPRÁVA ICT (INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ)

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:**

Služba/modul:	<b>SPRÁVA ICT</b>	Označení:	<b>Dz4 - 5x12</b>	<b>DzNPD - 5x8</b>
---------------	-------------------	-----------	-------------------	--------------------

**Cíl služby:**

Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající požadavků zákazníka souvisejících s běžným provozem ICT zákazníka ve smluvně stanovených časech.

**Zákazník - kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název: <b>Generální finanční ředitelství</b>				
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax
Kontakt pro eskalace (major incidents)				
Dispečink/řízení provozu zákazníka				
				fax

**Poskytovatel - kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název: <b>ANECT a.s.</b>					
Kontakty na poskytovatele - <i>v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	

**Parametry služby:**

Označení	Dz4 - 5x12	DzNPD - 5x8
<b>Popis SLA</b>	Služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 9:00 do 17:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku do 4 pracovních hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.	Služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 9:00 do 17:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.
<b>Provozní doba (dny)</b>	<b>5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně</b>	<b>5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně</b>
<b>Provozní doba (hodiny)</b>	<b>9:00 – 17:00</b>	<b>9:00 – 17:00</b>
<b>Výjimky z provozní doby</b>	<b>nejsou</b>	<b>nejsou</b>
<b>Garantovaný čas zahájení prací na řešení požadavku</b>	<b>4 hodiny</b>	<b>Do konce následujícího pracovního dne</b>

**Rozsah služby**

Zařízení komunikační infrastruktury specifikované v Příloze č.2 smlouvy

**Jak se o službu žádá:**

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	
Telefonicky (zelená linka):	

Faxem (zelená linka):

#### Plánovaná přerušení:

Žádná přerušení nejsou plánována

#### Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):

20

#### Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".

#### Odpovědnost zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"

Při provádění zásahu vyžadujícího přítomnost technologického specialisty poskytovatele v lokalitě zákazníka zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty poskytovatele.

Oprávněné osoby zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technologičtí specialisté poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb zásahy nebo modifikaci na zařízení podléhající Správě ICT nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

#### Odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.

#### Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny

#### Popis a způsob provedení služby:

Službu Správa ICT bude poskytovatel provádět vzdáleným přístupem, případně na pracovištích zákazníka dle charakteru a povahy zásahu.

Služba je poskytována na vyžádání. Na základě požadavku zákazníka jsou technologickými specialisty poskytovatele v garantovaných časech provedeny odborné práce na prvcích komunikační infrastruktury zákazníka.

Správa ICT zahrnuje následující oblasti:

- správa aktivních prvků (úpravy konfigurace, zakládání uživatelských účtů)
- servis softwaru aktivních prvků,
- zálohování konfigurací,
- upgrade operačních systémů (například při vydání bezpečnostní opravy výrobcem),
- přístupu k logům,
- pravidelné vyhodnocování poskytování technické podpory.

Způsob provedení (příklad):

- Zákazník zadá požadavek na změnu konfigurace aktivního prvku
- Technologický specialista ANECT ověří možnosti a dopady provedení změny v provozní dokumentaci
- Kontaktuje zadavatele požadavku a dohodne termín provedení požadované činnosti
- Před zásahem provede zálohu konfigurace prvku komunikační infrastruktury
- Po provedení zásahu otestuje správnou funkčnost
- Informuje zadavatele o uskutečněné změně a odsouhlasí si s ním akceptaci provedené změny a rozsah provedených prací

#### Upřesňující podmínky:

Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele ke spravovaným systémům a zařízením.

Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti. Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky zákazníka jsou evidované ve www aplikaci ServiceDesk.

## Dohoda o úrovni služby Služba ODBORNÁ PODPORA

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:**

Služba: **ODBORNÁ PODPORA**      Označení: **OpNPD - 5x8**

### Cíl služby:

Předmětem služby Odborná podpora je telefonická, písemná či místní podpora zákazníka při řešení opakujícího se problému v provozu jeho informačního a komunikačního systému, požadavcích na změnu konfigurace nebo odbornou konzultaci. Cílem služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn v konfiguraci informační a systémové infrastruktury, popřípadě otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu.

### Zákazník - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název: **Generální finanční ředitelství**

Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka:	Jméno a příjmení	telefon	email	Jméno a příjmení
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>				
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
Dispečink/řízení provozu zákazníka				fax

### Poskytovatel - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název: **ANECT a.s.**

Kontakty na poskytovatele - v případě potřeby jsou požity kontakty v uvedeném pořadí

Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	

### Parametry služby:

Provozní doba:	<b>5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)</b>	OpNPD - 5x8 = odborná podpora je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 09:00 do 17:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku/problému nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.
Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	<b>Do konce následujícího pracovního dne</b>	

### Rozsah služby

Odborná podpora bude poskytována v oblastech:

- *Zařízení a SW komunikační infrastruktury uvedené v Příloze č.2 smlouvy*

### Jak se o službu žádá:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):

Telefonicky (zelená linka):

Faxem (zelená linka):

### Plánovaná přerušení:

Žádná přerušení nejsou plánována

### Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden **10**

měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	
<b>Řízení změn SLA</b>	
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".	
<b>Odpovědnost zákazníka</b>	
Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"	
Při poskytování služby Odborná podpora v lokalitě u zákazníka zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě poskytování odborné podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka poskytovatele.	
<b>Odpovědnost poskytovatele</b>	
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.	
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>	
Žádné výjimky nejsou stanoveny	
<b>Upřesňující podmínky:</b>	
Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k podporovaným systémům a zařízením.	
Odborná podpora není určena k řešení poruchových stavů ani k významné změně funkčnosti informačního systému zákazníka. Veškeré činnosti při poskytování Odborné podpory jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.	

## Dohoda o úrovni služby Služba POŽADAVEK NA INFORMACI (RFI)

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:**

Služba: **RFI** Označení: **DzNPD - 5x8**

**Cíl služby:**

Předmětem služby je poskytnutí informací o poskytovaných službách.

**Zákazník - kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název: **Generální finanční ředitelství**

Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
Dispečink/řízení provozu zákazníka				

**Poskytovatel - kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název: **ANECT a.s.**

Kontakty na poskytovatele - *v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí*

Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)					

**Parametry služby:**

Provozní doba:	<b>5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)</b>	Služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 09:00 do 17:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku/problému nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.
Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	<b>Do konce následujícího pracovního dne</b>	

**Rozsah služby**

Odborná podpora bude poskytována v oblastech:

- *Zařízení a SW komunikační infrastruktury uvedené v Příloze č.2 smlouvy*

**Jak se o službu žádá:**

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	
Telefonicky (zelená linka):	
Faxem (zelená linka):	



## Dohoda o úrovni služby

### Služba SPRÁVA ICT - Dispečink & provoz SPoC

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba:	SPRÁVA ICT – Dispečink & provoz SPoC	Označení:	Dispečink & provoz SPoC
---------	--------------------------------------	-----------	-------------------------

#### Cíl služby

Předmětem služby SPRÁVA ICT – Dispečink & provoz SPoC je poskytování standardních služeb dispečinku, zajištění provozu SPoC (Single Point of Contact) - jediného kontaktního místa pro příjem a evidenci požadavků na poskytnutí služeb technické podpory, zajištění provozu trouble ticket systému ServiceDesk, provoz hot-line včetně zajištění podpory pro organizaci služeb technické podpory.

#### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Generální finanční ředitelství			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka:	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>				
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka				fax

#### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	

#### Parametry služby

Provozní doba (dny):	7 dnů v týdnu (pondělí až neděle)
Provozní doba (hodiny):	24 hodin denně (0:00 – 24:00)
Výjimky z provozní doby:	Nejsou (provoz dispečinku a SPoC je zajištěn nepřetržitě 24h hodin denně včetně sobot, nedělí i státních svátků)

#### Rozsah služby

Dispečink technické podpory ANECT přijímá všechny druhy požadavků zákazníka na technickou podporu. Může se jednat o incident, problém, požadavek na změnu, požadavek na konzultaci, požadavek na provozní/odbornou podporu nebo požadavek na poskytnutí informací.

#### O službu lze požádat

Požadavky na poskytnutí technické podpory je možné zadávat libovolným z těchto komunikačních kanálů:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	
-----------------------------------	--

Telefonicky (zelená linka):		nebo	Telefonicky (mobil):	
Faxem (zelená linka):		nebo	Faxem:	
<b>Plánovaná přerušení</b>				
Žádná přerušení nejsou plánována.				
<b>Limity pracovní zátěže</b>				
Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc (uvedená hodnota slouží pro kapacitní plánování Poskytovatele a není pro Zákazníka během měsíčního poskytování služby omezující. Jakýkoliv požadavek přesahující uvedený limit v rámci měsíčního plnění bude přijat a řešen ve stejné kvalitě i za stejných SLA jako je uvedeno u popisu této služby:				300
<b>Odpovědnost Zákazníka</b>				
Zákazník předloží Poskytovateli seznam osob (včetně kontaktních údajů) oprávněných pro zadávání požadavků a pro přístup do ServiceDesku Poskytovatele. Každá změna tohoto seznamu podléhá schválení odpovědné osoby Zákazníka.				
<b>Odpovědnost Poskytovatele</b>				
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.				
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>				
Žádné výjimky nejsou stanoveny.				
<b>Popis a způsob provedení služby</b>				
<p>Služba Správa ICT – Dispečink &amp; provoz SPoC zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zajištění provozu jediného kontaktního místa – dispečinku technické podpory a Single Point of Contact - SPoC pro příjem požadavků na poskytnutí jakékoliv služby technické podpory;</li> <li>• zajištění provozu dispečinku a SPoC 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu (7x24);</li> <li>• zajištění trvalé (7x24) fyzické přítomnosti technicky orientovaného pracovníka Poskytovatele pro příjem požadavků na technickou podporu;</li> <li>• zajištění nepřetržitého provozu a on-line přístupu do systému pro zadávání požadavků a sledování průběhu řešení požadavků na technickou podporu = do ServiceDesku Poskytovatele;</li> <li>• zadání požadavku na technickou podporu je umožněno několika nezávislými způsoby (komunikačními kanály): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ prostřednictvím webové aplikace Servicedesk;</li> <li>○ telefonicky prostřednictvím bezplatné (zelené) telefonní linky;</li> <li>○ telefonicky prostřednictvím mobilního telefonu;</li> <li>○ emailem;</li> <li>○ bezplatnou (zelenou) faxovou linkou;</li> </ul> </li> <li>• možnost upřesnění požadavku v průběhu řešení (všemi výše uvedenými komunikačními kanály);</li> <li>• vícekanálové notifikace o změně stavu požadavku (možnost definovat pro určité změny stavu požadavku);</li> <li>• nahrávání všech hovorů na dispečink;</li> <li>• on-line přístup k reportům;</li> <li>• organizaci a poskytování služeb technické podpory v souladu s doporučeními ITIL a ISO20000;</li> <li>• provoz hot-line.</li> </ul>				
<b>Řízení změn SLA</b>				
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.				
<b>Upřesňující podmínky</b>				
V případě zadání požadavku zadaného telefonicky se zadavatel požadavku vždy dovolá technicky erudované osobě Poskytovatele, příjem požadavku odpovídajícím automatem nebude realizován. Jediná výjimka může nastat v situaci,				

kdy všechny linky pro telefonickou komunikaci s dispečinkem technické podpory Poskytovatele budou vytíženy hovory s dříve se dovolajícími zákazníky.

Zadávání požadavků do ServiceDesku Poskytovatele bude umožněno pouze technickým nebo jimi pověřeným pracovníky Zákazníka, zadávání požadavků běžným (nepověřeným) uživatelům Zákazníka nebude umožněno.

V případě opakovaného překračování limitu pracovní zátěže (ve 3 po sobě jdoucích měsících) bude vyvoláno jednání o Dodatku ke smlouvě zohledňující zvýšené nároky na provoz dispečinku a SPoC.

Požadavky na řešení problémů, požadavky na provedení změn malého a středního rozsahu, požadavky na poskytnutí konzultací a požadavky na poskytnutí informací budou zadávány a řešeny jako požadavky na poskytnutí odborné podpory (viz Dohoda o úrovni služby Odborná podpora).

Požadavky na provedení malých změn (rutinního charakteru) mohou být řešeny formou služby Správa ICT – komunikační infrastruktura nebo Správa ICT – systémová infrastruktura (viz Dohoda o úrovni služby Správa ICT – komunikační infrastruktura a Dohoda o úrovni služby Správa ICT – systémová infrastruktura).

## Dohoda o úrovni služby Služba Dohled (MONITORING)

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba:	<b>Dohled</b>	Označení:	<b>Pd20 - 7x24</b>
---------	---------------	-----------	--------------------

### Cíl služby

Služba Dohled slouží k monitorování, vyhodnocování, detekci a spolupráci při řešení mezních a poruchových stavů na Zákaznickově komunikační a systémové infrastruktuře.

### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Generální finanční ředitelství</b>			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka				

### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)					

### Parametry služby

Provozní doba:	<b>7x24 (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně)</b>
Výjimky z provozní doby:	<b>nejsou</b>
Nahlášení mezního stavu zástupci Zákazníka:	<b>do 20 minut</b>

### Rozsah služby

Zařízení a služby komunikační a systémové infrastruktury

### O službu lze požádat

Služba je poskytována v nepřetržitém režimu automaticky (není nutné o ni žádat).

### Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

### Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet incidentů / mezních stavů za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	<b>5000</b>
---	-------------

**Odpovědnost Zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Službu Dohled bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem.

**Způsob poskytování služby Dohledu**

- Dohled dostupnosti aktivních prvků a serverů je realizován pomocí protokolu SNMP, případně pomocí ICMP (ping) prostřednictvím speciální aplikace (management nástroje), která sleduje dostupnost všech určených prvků (komponent).
- V případě, že je dohlížený prvek systému nedostupný nebo je na něm zaznamenán nestandardní / mezní stav, je tato informace zaznamenána a zaslána do centrálního Dohledového systému umístěného v DCA (Dohledové centrum ANECT), kde se události třídí podle priorit.
- Každý incident / mezní stav je automaticky nebo manuálně založen operátorem DCA formou tiketu do systému ServiceDesk ANECT.
- Zpracování incidentů probíhá hierarchicky od incidentů s nejvyšší prioritou až po incidenty s nejnižší prioritou.
- DCA provádí:
  - detekci incidentů / problémů a mezních stavů,
  - primární lokalizaci a kategorizaci s následným předáním incidentů a problémů příslušným řešitelům technické podpory,
  - nahlášení zaregistrovaného mezního stavu zástupci Zákazníka do 20 minut, s předáním doporučení pro následná rozhodnutí,
  - založení incidentu / problému v systému ServiceDesk,
  - komunikaci se Zákazníkem o událostech na dohlížené infrastruktuře prostřednictvím telefonu (zelená linka), e-mailu či extranetové aplikace (ServiceDesk),
  - automatické generování reportů o nedostupnosti zařízení a služeb s denní / týdenní / měsíční periodicitou a možností customizace reportů.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Podmínkou poskytování služby je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k dohlíženým systémům a zařízením prostřednictvím zabezpečeného připojení.

## Dohoda o úrovni služby Služba Zálohování konfigurací

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba:	<b>SPRÁVA ICT - Zálohování konfigurací</b>	Označení:	<b>Zálohování konfigurací</b>
---------	--	-----------	-------------------------------

### Cíl služby

Předmětem služby je pravidelně stahování konfigurací ze zařízení komunikační infrastruktury zákazníka.

### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Generální finanční ředitelství</b>			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidents)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka				

### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidents)					

### Parametry služby

Služba je poskytována automaticky bez nutnosti zadávat opakované požadavky na její poskytnutí

Provozní doba:	<b>7x24 (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně)</b>
----------------	---

Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>
-----------------------------	---------------

Garantovaný čas:	<b>Stáhnutí konfigurace do 24 hodin od změny konfigurace</b>
------------------	--

### Rozsah služby

Zařízení komunikační, případně systémové infrastruktury

### Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

### Limity pracovní zátěže

Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:	<b>není definováno</b>
--	------------------------

**Odpovědnost Zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Obsahem služby SPRAVA ICT - Zálohování konfigurací je:

- Stahování a archivace konfigurací prvků komunikační infrastruktury.
- Stahování konfigurací prostřednictvím rozhraní a protokolů: FTP, TFTP, Telnet, SSH, http, HTTPS a SNMP.
- Stáhnutí konfigurace do 24 hodin od změny konfigurace na prvku komunikační infrastruktury.
- Verzování a evidence změn v konfiguracích.
- Import konfigurací do elektronické provozní dokumentace (CMDB).
- Řízený přístup ke konfiguracím prostřednictvím ověření oprávněné osoby Zákazníka.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Podmínkou pro poskytování služby je přístup do sítě Zákazníka prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.

## Dohoda o úrovni služby Správa a vedení elektronické provozní dokumentace

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba:	SPRÁVA ICT – EPD	Označení:	Správa a vedení EPD
---------	------------------	-----------	---------------------

### Cíl služby

Předmětem služby je uchovávání aktuálních informací o ICT infrastruktuře Zákazníka dle normy ISO 20 000 (Configuration Management Database - CMDB).

### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Generální finanční ředitelství			
Oprávněné / kontaktní osoby	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>				
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka				

### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)					

### Parametry služby

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 9:00 – 17:00)
Výjimky z provozní doby:	Nejsou
Garantovaný čas:	Zanesení změny do provozní dokumentace do 7 dnů od její realizace

### Rozsah služby

Zařízení komunikační a systémové infrastruktury

### O službu lze požádat

Služba je poskytována automaticky (není nutné o ni žádat).

### Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

### Limity pracovní zátěže

Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:	není definováno
--	-----------------

### Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto



ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Obsahem služby SPRÁVA ICT - EPD (označení Správa a vedení EPD) je:

- Pravidelný update technických informací o instalovaných zařízeních v síti Zákazníka - discovery nástroji a administrátory dokumentace vlastním discovery nástrojem (Netwalk).
- Zanesení změny do provozní dokumentace do 14 dnů od její realizace.
- Grafické znázornění zapojení jednotlivých zařízení na mapách.
- Aktualizace servisních atributů – servisních služeb, služeb provozní správy, služby monitoring a odborné podpory, kategorií, SLA atd.
- Údržba informací o lokalitách.
- Reporting podle požadavků Zákazníka.
- Přístup k informacím je zajištěn přes internet.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Podmínkou pro činnost discovery nástroje je přístup do sítě Zákazníka prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.

Termíny pro zanesení změn a aktualizaci dat v eDP, v souvislosti s realizací samostatných projektů a smluv, jsou definovány smluvními podmínkami konkrétního díla, především pak konečným termínem plnění případně dalšími upřesňujícími ustanovení smlouvy.

## Dohoda o úrovni služby Služba Aplikace bezpečnostních oprav

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba: **Správa ICT - Aplikace bezpečnostních oprav**      Označení: **Aplikace bezpečnostních oprav**

### Cíl služby

Předmětem služby je sledování bezpečnostních rizik, softwarových update, jejich vyhodnocování, testování a následné nasazení v prostředí Zákazníka.

### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Generální finanční ředitelství</b>			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka				fax

### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na Dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)					

### Parametry služby

Provozní doba: **5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 9:00 – 17:00)**  
 Výjimky z provozní doby: **Nejsou**

### Rozsah služby

Zařízení komunikační a systémové infrastruktury

### O službu lze požádat

Služba je poskytována automaticky, bez nutnosti zadávat požadavek na její poskytnutí – potvrzení o nasazení a ukončení aplikace bezpečnostní opravy nebo update probíhá prostřednictvím těchto komunikačních kanálů:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	
Telefonicky (zelená linka):	
Faxem (zelená linka):	

**Plánovaná přerušení**

Žádná přerušení nejsou plánována.

**Limity pracovní zátěže**

Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:

není definováno

**Odpovědnost Zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Při poskytování služby zajistí Zákazník součinnost oprávněných osob při testování, nasazení a zejména rozhodnutí o nasazení bezpečnostní opravy nebo update.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Služba Správa ICT – Aplikace bezpečnostních oprav zahrnuje:

- Přípravnou fází = zajišťování informací od výrobců spočívající v odběru informačních bulletinů, registraci v diskusních fórech výrobců a informačních serverech IT odborníků, sledování událostí, sdílení zkušeností, porovnávání relevance ve vztahu ke spravovaným technologickým oblastem, výběr vhodných softwarových updateů a bezpečnostních patchů pro nasazení v prostředí Zákazníka.
- Rozhodnutí o nasazení = posouzení nutnosti / vhodnosti nasazení bezpečnostní opravy pracovníkem nadstandardní péče nebo systémovým architektem, interní projednání možných dopadů a rizik v týmu Poskytovatele, který zajišťuje služby technické podpory pro Zákazníka, přetestování v laboratorních podmínkách aplikaci bezpečnostní opravy nebo update, schválení nasazení bezpečnostní opravy nebo update certifikovaným odborníkem (systémovým architektem). Výstupem této fáze jsou podklady pro Zákazníka, na jejichž základě se Zákazník může rozhodnout o nasazení či nenasazení update nebo patche.
- Projednání nasazení / nenasazení se zástupcem Zákazníka – Poskytovatel předá výše uvedené informace spolu s doporučeními zástupci Zákazníka, předloží návrh pracnosti, návrh předběžného časového harmonogramu implementace a vyčká na potvrzení / nepotvrzení nasazení bezpečnostní opravy nebo update zástupcem Zákazníka.
- Testovací fáze = v případě schválení nasazení bezpečnostního patche nebo update Poskytovatel provede otestování chování systémů po jeho implementaci, v průběhu testování je brán zřetel na všechny ostatní běžící systémy, služby a aplikace a jsou zohledněna všechna známá rizika nasazení.
- Zaznamenání výsledků testování – Poskytovatel zaznamená výsledky průběhu testování, výsledek testování obsahuje i popis plánu návratu – „recovery plan“, který je v souladu se zvoleným postupem nasazení opravy nebo doporučením daným distributorem bezpečnostní opravy. Výsledek testování je předložen pro odsouhlasení oprávněnému zástupci Zákazníka.
- Odsouhlasení termínu nasazení = finální potvrzení termínu nasazení. Poskytovatel se zavazuje provádět implementaci bezpečnostních oprav a update primárně mimo hlavní provozní hodiny Zákazníka = primárně bude nasazení probíhat ve večerních nebo nočních hodinách a ve dnech pracovního volna.
- Fáze nasazení = plošná implementace bezpečnostní opravy nebo update, oprávněný zástupce Zákazníka je informován o provedeném nasazení nebo případných problémech. Součástí této fáze je i případné dořešení nežádoucích dopadů nasazení bezpečnostní opravy nebo update.
- Ukončení, promítnutí změn do dokumentace – o ukončení aplikace bezpečnostní opravy nebo update je proveden záznam do ServiceDesku, následně je výsledek nasazení zaznamenán do provozní dokumentace.

Součástí služby jsou veškeré náklady na její poskytování = včetně případných cestovních výloh na práci technika při poskytování služby v lokalitě Zákazníka.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Služba bude prováděna v časech určených Zákazníkem (může se jednat o mimopracovní dobu Zákazníka = večerní a noční hodiny, soboty, neděle).

Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k podporovaným systémům a zařízením.