

Katalogový list 001 – Základní technické konzultace

Operativní služba

005

Základní technické konzultace

Konzultace pro Objednatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Konzultace je odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Objednatele k zadanému požadavku.

Parametry služby

HW / SW / Funkční celek	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v minutách)
technologie firewallu, vpn a interních serverů	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	30
Odpověď na dotaz do (pracovní dny)		Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny)
2		15

Rozsah služby (služba je poskytována pro tato Hardware /Software / funkční celek)

Kód HW / SW / funkčního celku	Popis
technologie firewallu, vpn a interních serverů	2MD/měsíčně (1 MD = 8 hodin, hodinou se rozumí doba 60 minut)

Detailní popis

Služba obsahuje:

- odpověď na dotaz:
 - poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele;
 - výstupem je odpověď na dotaz /ústní (následně vždy potvrzená emailem) nebo email/;
- nebo vypracování písemné odpovědi:
 - složitější dotazy s případným předpokladem součinnosti Objednatele;
 - na základě Zadávacího a pověřovacího listu schváleného oprávněným zástupcem Objednatele;
 - výstupem je vypracování písemné odpovědi (dokumentu) reflektující potřeby zadavatele požadavku.

Dotazy se pokládají prostřednictvím Service Desku Poskytovatele, a to:

- emailem.
- telefonicky (v tomto případě vždy následně bude dotaz potvrzen emailem).

Objednatel definuje okruh osob oprávněných:

- k zadávání požadavků je oprávněn zmocněnec Objednatele pro jednání věcná a technická;
- k schválení požadavků na vypracování písemných odpovědí je oprávněn zmocněnec Objednatele pro jednání věcná a technická.

Definice pojmů a použitých parametrů:

Standardní pracovní doba je čas, ve kterém jsou prováděny činnosti v rámci této služby:

- 5x9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod.
- 5x12=v pracovní den (Po-Pá) od 7 do 19 hod.
- 7x24= 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Na vyžádání Objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.

Možné varianty služby jsou:

- Opověď na dotaz 1 pracovní den / Písemná odpověď 5 dnů
- Opověď na dotaz 2 pracovní dny / Písemná odpověď 10 dnů
- Opověď na dotaz 3 pracovní dny / Písemná odpověď 15 dnů

•

Specifická součinnost pro službu

Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem.

Omezení služby

Nezbytným předpokladem pro zakoupení této služby je existence nebo zakoupení služeb:

- 001 - Základní funkce Service Desk

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

Cena

- viz Smlouva