**Příloha č.1 Specifikace poskytovaných služeb**

Odborné služby budou poskytovány na vyjmenované oblasti infrastruktury ICT:

* Aktivní část LAN datové sítě
* routery,
* switche,
* firewally,
* VPN koncentrátory,
* WiFi controllery,
* WiFi Access-Pointy
* Aktivní část WAN datové sítě
* bezdrátová MW zařízení
* WAN modemy a routery
* Pasivní část datové sítě LAN a WAN
* datové rozvaděče a jejich příslušenství
* strukturovaná kabeláž (kabelová vedení, kabelové trasy, datové vývody/zásuvky, apod.)
* Monitorovací dohledový systém ZABBIX

1. **Služba dohledu, administrace a správy zařízení**

Základní požadavky:

* Správa a administrace aktivních prvků, včetně zajištění centrálního logování aktivit na zařízeních Objednatele;
* Pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware aktivních prvků (v rozsahu Maintenance a požadavků Objednatele);
* Provádění změn zapojení, konfigurací HW a SW v souladu s řízením změn a řízením konfigurací schválených Objednatelem;
* Součinnost a zpřístupnění zařízení pro provozní monitoring Objednatele;
* Součinnost a zpřístupnění zařízení pro bezpečnostní monitoring Objednatele;
* Účast na jednáních Objednatele (v případě potřeby, až 2x měsíčně)

Pro zajištění vzdálené správy bude vytvořeno zabezpečené VPN připojení mezi Poskytovatelem a řešením vysoké dostupnosti komunikační infrastruktury Objednatele.

* Poskytovatel zajistí on-line monitoring zařízení Objednatele.
* Poskytovatel zajistí on-line správu a administraci těchto zařízení

Služba správy a administrace zařízení obsahuje:

* Monitoring správné činnosti zařízení
* Pravidelné zálohování konfigurací
* Úpravy parametrů zařízení
* Vytváření logických rozhraní pro jednotlivé VLAN
* Rušení nepoužívaných rozhraní pro jednotlivé VLAN
* Konfigurace site-to-site VPN
* Konfigurace remote-access VPN
* Konfigurace nových WiFi přístupových bodů (AP) do systému a úprava stávajících
* Segmentace AP a konfigurace nových i stávajících AP skupin

Správa dohledového systému obsahuje:

* Upgrady operačního systému a vlastního dohledového systému
* Aktualizace evidence HW zadavatele na aktuální stav
* Pravidelná kontrola systémových logů
* Kontrola a případná úprava systémových nastavení na základě provozu systému a logů (velikost cache, optimalizace databáze a dohledových procesů)

**Reporting poskytovaných služeb:**

* Poskytovatel nejpozději do 10. dne následujícího měsíce zašle souhrnný výkaz provedených prací (export z Help-Desk systému poskytovatele).

1. **Služba Service-desk**

Poskytovatel musí zajistit provoz kontaktního centra (Service-Desk) pro nahlašování a evidenci servisních požadavků.

Kontaktní centrum musí přijímat a reagovat na požadavky v režimu 24x7.

Poskytovatel vyřizuje požadavky v režimu 10x5 v pracovní dobu v pracovní dny v době 07:00-17:00.

Základní funkce kontaktního centra:

* příjem informací o servisních požadavků (poruch, událostí) – telefonicky, e-mailem
* elektronická evidence ohlašovaných událostí a průběhu řešení
* předávání servisních požadavků na technické pracovníky
* koordinace řešení požadavků a komunikace s objednatelem,
* dohled plnění parametrů SLA
* možnost zasílání SMS a e-mail notifikace na určené kontakty Objednatele
* garance zodpovězení všech dotazů v požadavcích na Service-desku

Pravidla komunikace:

Pověřený pracovník Objednatele zašle na uvedenou e-mailovou adresu Service-desku Poskytovatele požadavek na provedení práce s označením požadavku kritický/běžný. Operátor převezme požadavek a písemně jej potvrdí žadateli, dále jej předá technikovi k řešení.

Operátor prověří přibližný čas realizace a předá jej písemně žadateli. Po vyřešení předá operátor dohledového centra písemně informaci žadateli, aby prověřil správnost a funkčnost realizace. Žadatel písemně potvrdí schválení vyřešení, operátor dohledového centra jej následně se souhrnem realizace uzavře.

1. **Konzultační odborné činnosti**

Poskytovatel pro objednatele na základě samostatných požadavků zajistí a dodá ad-hoc odborné konzultační činnosti.

* koordinace zajištění servisu HW u výrobce (v rozsahu Maintenance Objednatele);
* spolupráce na tvorbě podkladů technické dokumentace
* plánování a provádění profylaktických činností a praktických nácviků obnovení provozu infrastruktury;

1. **Realizace montážních činností pasivní části datové sítě**

Poskytovatel pro objednatele na základě požadavků zajistí a dodá ad-hoc montážní a instalační činnosti v rámci požadované realizace kabelových tras dle požadavků Objednatele