




## Příloha č. 1- oblast C) – Smlouva o poskytování IT služeb

### KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY INFRASTRUKTURA

Název služby	Technická podpora datové sítě			
Označení	Infrastruktura – LAN/WAN			
Vlastník ICT služby <sup>1</sup>	Dodavatel, odd. 410220 – správa sítí			
<b>Popis služby</b>				
Hlavní ICT komponenty <sup>2</sup>	Pod pojem Infrastruktura – LAN/WAN je zahrnuta správa a servis datové sítě včetně WiFi, Firewall, IP telefonie a Internetové konektivity			
Rozsah činností <sup>3</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Správa aktivních prvků datové sítě <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Správa a servis Firewall Kerio a Cisco ASA</li> <li>b) Správa a servis LAN/WAN zařízení (switche, routery)</li> <li>c) Správa s servis WIFI Aerohive , správa management serveru a konfigurace přístupových bodů</li> <li>d) Správa a servis VoIP, správa TÚ a SIP tržku k ISP</li> <li>e) Správa a servis UPS pro datové sítě, které napájí aktivní prvky</li> <li>f) Správa a servis Internetové konektivity</li> </ol> </li> <li>2) Konzultační činnost <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Návrh technické specifikace nově zakoupených aktivních prvků datové sítě s ohledem na stávající infrastrukturu.</li> <li>b) Konzultace ohledně připojení nových technologií do stávající infrastruktury.</li> <li>c) Instalace a konfigurace aktivních prvků podle požadavků objednatele.</li> </ol> </li> <li>3) Správa a servis pasivních částí datové sítě <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Správa a servis metalických kabeláží</li> <li>b) Správa a servis optických kabeláží</li> <li>c) Správa a servis komponent, které náleží ke strukturované kabeláži (vybavení rozvaděčů, závěsy, atd)</li> </ol> </li> <li>4) Technická podpora Infrastruktury <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Odborná technická podpora a odstraňování závad vzniklých na datové síti.</li> <li>b) Řešení změnových požadavků</li> </ol> </li> </ol>			
Výjimky a omezení				
Business zákazníci				
<b>Finanční parametry</b>				
Jednotková cena	10 908,- Kč měsíčně v paušálu			
Metrika pro výpočet ceny	1000 Kč za člověkodenníkrát 3 dny podpory vzdáleně			
<b>Kvalitativní parametry služby</b>				
Úroveň podpory <sup>4</sup>	Jiná			
Standardní úroveň podpory <sup>5</sup>	Režim podpory	8x5x8h A 8x5x48h B		
	Čas poskytování	8:00-16:00		
	Doba odezvy na incident	60 min		
	Doba řešení incidentu	Kategorie A	8 hod.	
		Kategorie B	48 hod.	



Servisní okno	
Max. doba přerušení	<i>Definovat pouze na základě požadavku byznysu</i>
<b>Kategorie A</b>	<p>Incidentem kategorie A se rozumí:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) výpadek linky nebo služby, který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí. Segmentem sítě se rozumí celá oblast nebo lokalita, zahrnující přístupovou síť terminovanou na aktivním prvku datové sítě;</li> <li>2) výpadek či závada na lince nebo službě, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru sítě.</li> </ol>
<b>Kategorie B</b>	<p>Incidentem kategorie B se rozumí:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) závada či výpadek na datových linkách, které nezpůsobuje nedostupnost nebo snížení kvality služeb (např. výpadky na záložních linkách);</li> <li>2) Změnové požadavky</li> </ol>

Činnosti / služby na vyžádání <sup>13</sup>			
Název oblasti služeb	Popis služby	Cena za člověkohodinu	Max. doba řešení
Konzultační činnost	Konzultační činnost nad rámec paušálních MD		5 prac. dní
Technická podpora infrastruktury	Konzultační činnost nad rámec paušálních MD		5 prac. dní
Administrativní práce	Zpracování evidence, zákresy kabeláží, schémata LAN/WAN , atd		5 prac. dní

