


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



KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY INFRASTRUKTURA

Název služby	Provoz a správa HW serverů a diskových polí	
Označení	INFRA/HW	
Vlastník ICT služby ¹	Dodavatel, odd. 410210 – oddělení Správa serverů	
Popis služby		
Hlavní ICT komponenty ²	-	
Rozsah činností ³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Správa HW serverů <ol style="list-style-type: none"> a. Výměny vadných zařízení zjištěných na základě monitoringu či preventivní údržby b. Aktualizace Firmware zařízení c. Profylaxe zařízení (čištění, fyzická kontrola ad., min. 1x ročně. V místech se zvýšenou prašností může být požadována častější profylaxe, dle potřeby) 2. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace serveru dle požadavků Zadavatele a dle specifikace dodavatele (včetně HW dodávaného jinými dodavateli) 3. Převoz zařízení dle potřeb Zadavatele, instalace v zadané lokalitě 4. Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií) 5. Provoz úložišť <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti (nejméně 1x ročně) – fyzická kontrola, čištění, ad. b. Kontrola logů c. Aktualizace firmware zařízení d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti f. Přidělování diskových prostorů, konfigurace LUN 6. Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií) 7. Instalace v zadané lokalitě 	
Výjimky a omezení	U zařízeních, která jsou mimo podporu výrobce, není možné garantovat funkčnost v případě incidentu.	
Business zákazníci		
Finanční parametry		
Jednotková cena	3 636,- Kč Kč měsíčně v paušálu	
Metrika pro výpočet ceny	 za člověkodenně krát 1 den podpory vzdáleně	
Kvalitativní parametry služby		
Úroveň podpory ⁴	Jiná	
Nestandardní úroveň	Režim podpory	8x5



podpory ⁵	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	1x měsíčně, 3. čtvrtek v měsíci, 16:00 – 18:00		

Kategorie A	Incidentem kategorie A se rozumí: 1) výpadek či závada, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru.
Kategorie B	Incidentem kategorie B se rozumí: 1) závada či výpadek, která nezpůsobuje nedostupnost kritického systému; 2) Změnové požadavky

Činnosti / služby na vyžádání			
Název služby	Popis služby	Cena za člověkohodinu	Max. doba řešení
Konzultační činnost	Konzultační činnost nad rámec paušálních MD		5 prac. dní
Technická podpora Infrastruktury	Změnové požadavky nad rámec paušální služby		5 prac. dní

Vysvětlivky:

- 1 – osoba zodpovědná mj. za aktuálnost a správnost definice vlastněné ICT služby
- 2 – u aplikačních služeb se jedná o 1 či více aplikací; u infrastrukturních ICT služeb se jedná o specifické HW komponenty
- 3 – popis činností vykonávaných v rámci dané ICT služby
- 4 – garantovaná úroveň podpory poskytovaná koncovému uživateli služby
- 5 – vyplnit pouze v případě, že v poli „Úroveň podpory“ je zvoleno „Jiná“

