


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



KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY INFRASTRUKTURA

Název služby	Provoz a správa poštovního serveru		
Označení	INFRA/EMAIL		
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. Provoz služeb poštovního serveru: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb b. Kontrola logů c. Kontrola monitoringu služby d. Návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti f. Provádění pravidelných záloh. Zálohování bude prováděno na úložiště Zadavatele 2. Správa služeb poštovního serveru: <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce b. Údržba služeb poštovního serveru c. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku 3. Správa archivu emailové komunikace 4. Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií) 		
Výjimky a omezení	U zařízeních, která jsou mimo podporu výrobce, nebo nemají platnou maintenance, nelze garantovat funkčnost v případě incidentu.		
Business zákazníci			
Finanční parametry			
Jednotková cena	7 272,- Kč Kč měsíčně v paušálu		
Metrika pro výpočet ceny	 za člověkodenně krát 2 dny podpory vzdáleně		
Kvalitativní parametry služby			
Úroveň podpory ⁴	Jiná		
Nestandardní úroveň podpory ⁵	Režim podpory	8x5 vzdáleně	
	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	Přístupnost služby	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“

