



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

KATALOGOVÝ LIST SLUŽBY INFRASTRUKTURA

Název služby	Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním		
Označení	INFRA/ANTIVIR		
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 antimalware systémů v datových centrech Zadavatele: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti b. Kontrola logů c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti f. Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) zejména aktualizace znalostních databází popisů malware 2. Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií). 		
Výjimky a omezení	U software, který nemá platnou maintenance není možné garantovat funkčnost v případě incidentu.		
Business zákazníci			
Finanční parametry			
Jednotková cena	3 636,- Kč Kč měsíčně v paušálu		
Metrika pro výpočet ceny	1 za člověkodenníkrát 1 den 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: <ol style="list-style-type: none"> 1) výpadek či závada, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru. 		
Kategorie B	Incidentem kategorie B se rozumí: <ol style="list-style-type: none"> 1) závada či výpadek, která nezpůsobuje nedostupnost kritického 		



	<p>systemu;</p> <p>2) Změnové požadavky</p>
--	---

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“

