

Příloha č. 4: Servisní podmínky

Veškeré servisní služby jsou dodávány na dobu 5 let.

Poskytování služeb podpory zahrnuje napojení systémů na Dohledové centrum dodavatele a průběžné monitorování jejich funkce a výkonových parametrů.

Napojení systémů pod dohledové centrum vyžaduje online SSH přístup ke sledovaným systémům a oprávněním administrátora systému.

Do Dohledového centra budou napojeny následující systémy:

*Komunikační centrum (všechny jeho komponenty)
Všechny komunikační uzly
Všechny AZD*

Následující tabulka shrnuje parametry servisních služeb:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
24 hod.	24 hod	2 kal. dny	násl. prac. den	4 prac. dny	2 prac. dny	po dohodě

Servisní podmínky dle požadavků ze ZD.