

# Technický popis služby Business Continuity Site

## 1 Základní popis služby

Služba Business Continuity Site patří mezi Služby ICT. Pokud nejsou výslovně definovány v tomto Technickém popisu, mají výrazy s velkým počátečním písmenem stejný význam jako ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Cílem doplňkové služby s pracovním názvem Business Continuity Site je nabídnout zákazníkům možnost komplexního řešení jejich disaster recovery a business continuity plánů. Kromě služeb datových center nebo cloudu mají možnost vytvoření náhradního pracoviště pro klíčové pracovníky v definovaném čase od momentu vyžádání. Standardní součástí pracoviště je notebook, monitor, IP telefon a zabezpečená konektivita do systémů zákazníka. Logickou podmínkou je, že zákazník potřebné systémy provozuje

v našem datovém centru nebo v cloudu.

V případě použití hlasových služeb od jiného operátora budou zákazníkovi po nezbytně potřebnou dobu k dispozici čísla z rozsahu Českých Radiokomunikací.

Rozsah služby nezahrnuje vytvoření business continuity plánu (BCP) na straně zákazníka. V případě požadavku na komplexní řešení je možné/vhodné navázat spolupráci s partnery Českých Radiokomunikací, kteří se problematikou analýzy a definice BCP zabývají.

## 2 Parametry služby

Služba sestává ze tří fází:

### 2.1 Úvodní analýza

Před aktivací služby je nejprve zapotřebí provést analýzu potřeb zákazníka a nastavení interních procesů v rámci Českých Radiokomunikací s návazností na DR a BCP procesy zákazníka vč. nastavení SLA pro zřízení náhradního pracoviště. Požadované minimální výstupy z analýzy:

- Síťová konfigurace pro přístup do systémů zákazníka
- Definice počtu pracovních míst (standardně 6)
- Seznam oprávněných osob pro zajištění přístupu do datového centra
- Seznam telefonních čísel, která budou přesměrována (pokud je společnost České Radiokomunikace a. s. poskytovatelem hlasových služeb) nebo dočasně přidělena.
- Kontaktní osoby na straně zákazníka i Českých Radiokomunikací
- Termíny pro přípravu pracovišť a ověření jejich funkčnosti
- Detailní proces zřízení a ověřování

Po nastavení výchozích parametrů a procesů garantuje společnost České Radiokomunikace a. s. jejich plnění.

Úvodní analýza je hrazena zákazníkem formou jednorázového poplatku, který je určován individuálně podle rozsahu prací. Sazba je hodinová podle specializace pracovníka Českých Radiokomunikací.

## 2.2 Garance SLA vč. pravidelných testů

Součástí standardního vybavení pracoviště je notebook s operačním systémem Windows 7, monitor, IP telefon a zabezpečené propojení do racku nebo cloudu zákazníka. Toto pracoviště bude připraveno po telefonické nebo písemné žádosti oprávněného pracovníka zákazníka v definovaném čase.

Funkčnost řešení je ověřována jednou ročně formou provozního testu. Po jeho skončení vydává společnost České Radiokomunikace a. s. protokol o průběhu včetně identifikace případných nedostatků v kategorizaci podle jejich závažnosti a dopadu na funkčnost a rychlost zřízení v porovnání s původně definovanými parametry. Součástí protokolu jsou také návrhy nápravných opatření.

Garance SLA je účtována na měsíční bázi podle počtu pracovních míst požadovaných zákazníkem. Měsíční paušál zahrnuje testování procesu 1x ročně.

## 2.3 Reálná situace

Tato fáze služby zahrnuje "ostré" zprovoznění služby na dobu, po kterou bude trvat obnovení provozu technologií a pracovišť zákazníka v jeho primární lokalitě. Správná funkčnost služby v této fázi je podmíněna a zajištěna dodržováním pravidelných ročních testů včetně aplikace případných doporučení k nápravě.

V této fázi je účtována sazba za každý započatý den užívání služby ve výši odpovídající měsíčnímu paušálu.

## 3 Doplnkové služby

Business Continuity Site je samo doplňkovou službou k službě Server Housing a Business Cloud.

**Technický popis je platný od: 1. 4. 2016**