

**PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY**  
**Poptávkový list**

P1\_Poptavkovy\_list\_50194-HLAS\_HTS\_60193336

Project name		Project location		Project start date		Project end date		Project status		Project description		Project budget		Project cost		Project revenue		Project profit		Project risk	
Project name	Project location	Project start date	Project end date	Project status	Project description	Project budget	Project cost	Project revenue	Project profit	Project risk	Project name	Project location	Project start date	Project end date	Project status	Project description	Project budget	Project cost	Project revenue	Project profit	Project risk
Project A	Location A	2023-01-01	2023-12-31	Completed	Project A description	1000000	800000	1200000	400000	Low	Project B	Location B	2023-01-01	2023-12-31	In Progress	Project B description	1500000	1200000	1800000	600000	Medium
Project C	Location C	2023-01-01	2023-12-31	On Hold	Project C description	2000000	1500000	2500000	1000000	High	Project D	Location D	2023-01-01	2023-12-31	Planned	Project D description	3000000	2500000	3500000	1000000	Low
Project E	Location E	2023-01-01	2023-12-31	Completed	Project E description	500000	400000	600000	200000	Low	Project F	Location F	2023-01-01	2023-12-31	In Progress	Project F description	700000	600000	800000	200000	Medium
Project G	Location G	2023-01-01	2023-12-31	On Hold	Project G description	1200000	900000	1400000	500000	High	Project H	Location H	2023-01-01	2023-12-31	Planned	Project H description	1800000	1500000	2200000	700000	Low
Project I	Location I	2023-01-01	2023-12-31	Completed	Project I description	800000	700000	900000	200000	Low	Project J	Location J	2023-01-01	2023-12-31	In Progress	Project J description	1100000	900000	1300000	400000	Medium
Project K	Location K	2023-01-01	2023-12-31	On Hold	Project K description	1600000	1200000	2000000	800000	High	Project L	Location L	2023-01-01	2023-12-31	Planned	Project L description	2200000	1800000	2800000	1000000	Low
Project M	Location M	2023-01-01	2023-12-31	Completed	Project M description	900000	800000	1000000	200000	Low	Project N	Location N	2023-01-01	2023-12-31	In Progress	Project N description	1300000	1100000	1600000	500000	Medium
Project O	Location O	2023-01-01	2023-12-31	On Hold	Project O description	1900000	1400000	2300000	900000	High	Project P	Location P	2023-01-01	2023-12-31	Planned	Project P description	2500000	2000000	3000000	1000000	Low
Project Q	Location Q	2023-01-01	2023-12-31	Completed	Project Q description	600000	500000	700000	200000	Low	Project R	Location R	2023-01-01	2023-12-31	In Progress	Project R description	1000000	800000	1200000	400000	Medium
Project S	Location S	2023-01-01	2023-12-31	On Hold	Project S description	1700000	1300000	2100000	800000	High	Project T	Location T	2023-01-01	2023-12-31	Planned	Project T description	2100000	1700000	2600000	900000	Low
Project U	Location U	2023-01-01	2023-12-31	Completed	Project U description	700000	600000	800000	200000	Low	Project V	Location V	2023-01-01	2023-12-31	In Progress	Project V description	1400000	1200000	1700000	500000	Medium
Project W	Location W	2023-01-01	2023-12-31	On Hold	Project W description	2100000	1600000	2600000	1000000	High	Project X	Location X	2023-01-01	2023-12-31	Planned	Project X description	2700000	2200000	3200000	1000000	Low
Project Y	Location Y	2023-01-01	2023-12-31	Completed	Project Y description	1000000	900000	1100000	200000	Low	Project Z	Location Z	2023-01-01	2023-12-31	In Progress	Project Z description	1600000	1400000	1900000	500000	Medium

## Dynamický nákupní systém

HLAS HTS 004.01-HOV

5019A

Source: *U.S. Census Bureau, Current Population Reports, 1990*

**pro hodnocení**

[illegible]

Směr volání			
Kód parametru	Popis	Cena za volání pro tarifikaci MARS za 1 minutu	Maximální přípustná cena pro tarifikaci MARS za 1 minutu
	Místní a mezinárodní volání v rámci ČR (cena bez rozdílu síťového a slabého provozu)	0,63	0,63
nevojetně negrafické sítě	Volání do zeměpisných regionálních sítí (ČR, MO, MV a dleB) – 972, 973, 974, 95	0,63	0,63
mobility v ČR	Mobilní volání do ČR v ČR	1,73	1,73
vyžádané připojení k internetu	Vyděná připojení k internetu prostřednictvím telefonní linky	0,05	0,05
Nábož. VPN záznamů	Volání v rámci Nábož. VPN záznamů. Jedná se o volání z Nábož. VPN, poskytnuté jedním operátorem (pro lokální poskytnuté číslo operátora)	0,20	0,20
volání se sdělovací sítěmi	Volání na linku se sdělovací sítěmi tzv. modrá linka	0,80	0,80
volání na univerzální číslo	Volání v rámci univerzálního přístupového čísla tzv. bílá linka	0,92	0,92

Směr volání	Cena za volání pro tarifaci MARS	% slevy	Peníze volání pro tarifaci MARS	CELKEM
mobilní a magnetická	0,63	25%	0,32	0,517
rozezdávací magnetická sítě	0,63	3%	0,03	0,006
mobilní v ČR	1,73	33%	0,23	0,208
vyžádání přijetí % přetřez	0,05	3%	0,00	0,003
nároková VFN sazebník	0,20	1%	0,00	0,003
volání ze stacionárních skladby	0,86	3%	0,03	0,008
volání ze stanoviska přijetíové číslo	0,93	1%	0,01	0,009
mezinárodní	4,52	1%	0,05	0,015



Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY**  
**Aktuální Katalogový list Služby**

P2\_HTS\_004.03  
P2\_HTS-hovorné\_004.01

ID listu: HLAS_HTS_004.03 (poslední dvojčíslí označuje verzi listu)	
Označení služby	HTS
Stručný popis služby	Fyzické připojení lokality koncového uživatele do prostředí veřejné telefonní sítě prostřednictvím linky HTS.
Popis vlastností služby	Fyzické připojení lokality koncového uživatele k veřejné telefonní síti – hlavní telefonní stanice (HTS). Nařizuje-li to konkrétnímu operátoru regulátor, musí služba umožňovat Carrier Selection / Carrier Preselection. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto KL. Součástí ceny za službu je i platba za přenesení telefonního čísla / telefonních čísel, dochází-li ke změně poskytovatele služeb. Koncový uživatel služby musí zajistit spolupráci správce pobočkové ústředny, která bude ke službě připojena (v případě, že služba je zakončena v pobočkové ústředně). Šířka hlasového kanálu každé HTS musí být 64kb/s.
	Pro realizaci služeb HTS je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- metalická vedení</li> <li>- optická vedení</li> <li>- rádiové spoje <ul style="list-style-type: none"> <li>o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním</li> <li>o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 % s výjimkou technologie WiFi v pásmu 2,4GHz a 5GHz</li> </ul> </li> </ul>
	Adresa budovy, místnost, identifikátor adresního místa – povinný parametr, lokalita bude ověřena proti registru RUIAN.
Lokalizace služby	N/A
Monitoring služby	N/A
Podmíněno službami	
Maximální doba zřízení služby	90 kalendářních dní

Název skupiny parametrů	Kód parametru	Popis
Číslovací plán	ID Parametru	
	ČP-1Č	Standardní 2drátová telefonní linka s jedním telefonním číslem
	CPL12	
	ČP-3DR-10	Linka s 3-drátovou provolbou – 10 čísel
	CPL1	
	ČP-3DR-100	Linka s 3-drátovou provolbou – 100 čísel
	CPL2	
	ČP-3DR-1000	Linka s 3-drátovou provolbou – 1000 čísel
	CPL3	
	ČP-SERIE-R	Linka je zařazena v sérii (na bázi Multi-line hunting) jako řídící/nosná linka.
	CPL5	



	ČP-SERIE-P CPL6	Linka je zařazena v sérii (na bázi Multi-line huntig) jako podružná linka.
Hlasová VPN	VPN-HL-N HVPN0	Žádné telefonní číslo služby není začleněno do hlasové VPN.
	VPN-HL-A HVPN1	Zařízení služby do hlasové VPN. Koncový uživatel specifikuje počet telefonních čísel, která budou u dané služby začleněna do hlasové VPN, realizované poskytovatelem. VPN bude realizována v pouze rámci služeb jednoho operátora – nejedná se o multi-operátorskou VPN.
Paušální platba za hovorné	FLAT-RATE-NE FLAT0	Veškeré hovorné je účtováno dle skutečně provolaných minut.
	FLAT-RATE-FIX FLAT1	<p>Hovory do pevných sítí v České republice nejsou účtovány dle skutečného objemu uskutečněných hovorů, ale na základě paušální platby.</p> <p>Koncový uživatel specifikuje počet čísel (účastníků), která mají být začleněna pod program Flat Rate – Fix. Paušální platba se vztahuje na následující směry volání:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- místní,</li> <li>- meziměstská,</li> <li>- neveřejné negeografické sítě a</li> <li>- volání do hlasových VPN.</li> </ul> <p>Pro využití této varianty služby je koncový uživatel povinen předložit podrobný výpis volání z dotčených čísel za 3 zúčtovací období.</p> <p>Překročí-li v kterémkoli měsíci provozování této služby objem volání původní objem o více než 30%, je poskytovatel oprávněn jednat s koncovým uživatelem o úpravě ceny za paušální zpoplatnění hovorného. Nedohodnou-li se koncový uživatel a poskytovatel na nové ceně, bude služba nadále účtována jako by byla provozována ve variantě FLAT-RATE-NE.</p>
	FLAT-RATE-FIX+M FLAT2	<p>Hovory do pevných a mobilních sítí v České republice nejsou účtovány dle skutečného objemu uskutečněných hovorů, ale na základě paušální platby.</p> <p>Koncový uživatel specifikuje počet čísel (účastníků), která mají být začleněna pod program Flat Rate – Fix+M. Paušální platba se vztahuje na následující směry volání:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- místní,</li> <li>- meziměstská,</li> <li>- neveřejné negeografické sítě,</li> <li>- volání do hlasových VPN a</li> <li>- mobilní sítě v ČR.</li> </ul> <p>Pro využití této varianty služby je koncový uživatel povinen předložit podrobný výpis volání z dotčených čísel za 3 zúčtovací období.</p>

		Překročí-li v kterémkoli měsíci provozování této služby objem volání původní objem o více než 30%, je poskytovatel oprávněn jednat s koncovým uživatelem o úpravě ceny za paušální zpoplatnění hovorného. Nedohodnou-li se koncový uživatel a poskytovatel na nové ceně, bude služba nadále účtována jako by byla provozována ve variantě FLAT-RATE-NE.
Garantovaná dostupnost za kalendářní měsíc poskytování služby.	SLA-HL-99,0 HSLA1	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,0%. Výpadek služby musí být nahlášen koncovým uživatelem.
	SLA-HL-99,5 HSLA2	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%. Výpadek služby musí být nahlášen koncovým uživatelem.
	SLA-HL-99,9 HSLA3	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%. Služba s tímto SLA musí být realizována se zálohou 1:1. Koncový uživatel zajistí dostatečný počet portů na PBX. Výpadek služby musí být nahlášen koncovým uživatelem.
Tarifikační impulsy	AOT-NE AOT0	Služba nepřenáší informace o délce hovoru (AOT).
	AOT-ANO AOT1	Služba přenáší informace o délce hovoru (AOT).
Přesměrování volání	PRV-NE PRV0	Služba bez přesměrování volání.
	PRV-ANO PRV1	Služba s přesměrováním volání.
	CV-NE CV0	Služba bez čekajícího volání.
Čekající volání	CV-ANO CV1	Služba s upozorněním na příchozí volání, čekající hovor.
	IZV-NE IZV0	Služba neumožňuje identifikaci zlomyslných volání.
Identifikace zlomyslných volání	IZV-ANO IZV1	Služba s identifikací zlomyslných volání.
	OMEZ-NE OOV0	Služba neomezuje odchozí volání do žádného směru.
Omezení odchozích volání	OMEZ-MEZ OOV1	Zamezení odchozích mezinárodních volání.
	OMEZ-MOB OOV2	Zamezení odchozích volání do mobilních sítí.
	OMEZ-MEZ+ZVL OOV3	Zamezení odchozích mezinárodních volání a přístupu ke službám se zvláštním tarifováním.
	OMEZ-MAX OOV4	Zamezení odchozích mezinárodních a dálkových volání, volání ke službám se zvláštním tarifováním a volání do mobilních sítí.



	OMEZ-ZVL1 OOV5	Zamezení přístupu ke službám se zvláštním tarifováním – přístupová čísla 906, 909 a 976.
	OMEZ-ZVL2 OOV6	Zamezení přístupu ke službám se zvláštním tarifováním – přístupová čísla 900, 906, 909 a 976.
	OMEZ-TOTAL OOV7	Zamezení všech odchozích volání s výjimkou volání tísňových.
	Analog-NE ATP0	Součástí služby není analogový telefon.
Analogový telefonní přístroj	Analog-BASIC ATP1	Dodávka se základním analogovým koncovým telefonním přístrojem s funkcemi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- možnost opakované volby posledního volaného čísla</li> <li>- volitelná pulsní nebo tónová volba</li> </ul>
	Analog-MAN ATP2	Dodávka s manažerským analogovým koncovým telefonním přístrojem s funkcemi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- možnost zobrazení čísla volajícího (CLIP)</li> <li>- paměť pro uložení minimálně 50 telefonních čísel</li> <li>- zobrazení délky hovoru</li> <li>- hlasitý hovor</li> </ul>
	VHP-NE VHP0	Bez zasílání poštou.
Výkaz hovorů poštou	VHP-STD VHP1	Zasílání standardní vyúčtování podle specifikací ČTÚ poštou jedenkrát za zúčtovací období.
	VHP-ENH VHP2	Podrobný výpis hovorů zasílaný poštou jedenkrát za zúčtovací období v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- volané číslo</li> <li>- datum a hodina volání</li> <li>- doba trvání hovoru</li> <li>- cena hovoru</li> </ul>
	VH-OL-NE VHOL0	Bez podrobného výpisu hovorů dostupného on-line elektronickou formou.
Výkaz hovorů on-line	VH-OL-ANO VHOL1	Podrobný výpis hovorů dostupný on-line elektronickou formou: <ul style="list-style-type: none"> <li>- volané číslo</li> <li>- datum a hodina volání</li> <li>- doba trvání hovoru</li> <li>- cena hovoru</li> </ul>

Doplňkové služby		
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Nezávislé napájení analogového telefonního přístroje z telefonní ústředny poskytovatele	NNT-NE NNT0	Nezávislé napájení z ústředny poskytovatele není požadováno
	NNT-ANO NNT1	Nezávislé napájení z ústředny poskytovatele je požadováno

ID listu: HLAS_HTS-HOV_004.01 (poslední dvojčíslí označuje verzi listu)	
Označení služby	HTS - hovorné
Stručný popis služby	Definice hovorného pro hlasové služby HTS.
Popis vlastností služby	Dle služby HTS
Použitelné technologie	Dle služby HTS
Lokalizace služby	Dle služby HTS
Monitoring služby	Dle služby HTS
Podmíněno službami	Dle služby HTS
Maximální doba zřízení služby	Dle služby HTS

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Tarifikace		Místní a meziměstské volání v ČR – 1+1 Volání do neveřejných negeografických sítí – 1+1 Mobilní volání v ČR – 1+1
	MARS	Mezinárodní hovory (fixní + mobilní) – 1+1
	TAR-4	Vytáčené připojení k internetu – 120+60
		Volání v rámci hlasové VPN zákazníka – 1+1
		Volání na číslo se sdílenými náklady v ČR (modré číslo) – 1+1
		Volání na univerzální přístupové číslo v ČR (bílé číslo) – 1+1

Parametr	Kód parametru ID Parametru	Popis	Cena za volání pro tarifikaci MARS
Směr volání	Místní a meziměstské	Místní a meziměstské volání v rámci ČR (cena bez rozlišení silného a slabého provozu).	
	neveřejné negeografické sítě	Volání do neveřejných negeografických sítí (ČD, MO, MV a další) – 972, 973, 974, 95	
	mobilní v ČR	Mobilní volání do sítí v ČR.	
	vytáčené připojení k internetu	Vytáčené připojení k internetu prostřednictvím telefonní linky.	
	hlasová VPN zákazníka	Volání v rámci hlasové VPN zákazníka. Jedná se o volání v rámci hlasové VPN, poskytované jedním operátorem.	

	volání se sdílenými náklady	Volání na linku se sdílenými náklady tzv. modrá linka.	
	volání na univerzální přístupové číslo	Volání v rámci univerzálního přístupového čísla tzv. bílá linka.	

Mezinárodní hovory			
Název skupiny parametrů	Cena za volání		Cena za volání
	Pevná síť (silný i slabý provoz)		Mobilní síť (silný i slabý provoz)
Německo			
Polsko			
Rakousko			
Slovensko			
Austrálie			
Belgie			
Dánsko			
Finsko			
Francie			
Irsko			
Itálie a Vatikán			
Izrael			
Kanada			
Kypr			
Lucembursko			
Maďarsko			
Nizozemsko			
Norsko			
Portugalsko			
Řecko			
Slovinsko			
Spojené státy americké			

Španělsko			
Švédsko			
Švýcarsko			
Velká Británie			
Argentina			
Bělorusko			
Bosna a Hercegovina			
Bulharsko			
Černá Hora			
Estonsko			
Hongkong			
Chorvatsko			
Japonsko			
Korea			
Lichtenštejnsko			
Litva			
Monako			
Nový Zéland			
Rumunsko			
San Marino			
Singapur			
Srbsko			
Albánie			
Alžírsko			
Andorra			
Arménie			
Ázerbájdžán			
Brazílie			
Čína			
Faerské ostrovy			
Gruzie			

Island			
Jižní Afrika			
Kazachstán			
Lotyšsko			
Makedonie			
Malta			
Maroko			
Moldavsko			
Rusko			
Spojené arabské emiráty			
Tunisko			
Turecko			
Ukrajina			
Americká Samoa			
Americké Panenské ostrovy			
Aruba			
Britské Panenské ostrovy			
Egypt			
Filipíny			
Gibraltar			
Chile			
Libye			
Malajsie			
Malawi			
Mexiko			
Peru			
Portoriko			
Salvador			
Sýrie			
Thajsko			
Tchaj-wan			



Turkmenistán			
Uzbekistán			
Zimbabwe			
Angola			
Anguilla			
Antigua a Barbuda			
Bahrajn			
Barbados			
Belize			
Benin			
Bermudy			
Brunej			
Dominika			
Dominikánská republika			
Ekvádor			
Francouzská Guyana			
Grenada			
Grónsko			
Guadeloupe			
Guatemala			
Indie			
Indonésie			
Írán			
Jamajka			
Jordánsko			
Kajmanské ostrovy			
Katar			
Keňa			
Kongo			
Konžská dem. republika			
Kuba			

Kuvajt			
Kyrgyzstán			
Libanon			
Macao			
Martinik			
Mongolsko			
Montserrat			
Niger			
Nigérie			
Pákistán			
Palestina			
Paraguay			
Pobřeží slonoviny			
Réunion			
Saint Pierre a Miquelon			
Saúdská Arábie			
Svatá Lucie			
Svatý Kryštof a Nevis			
Svatý Vincenc a Grenadiny			
Tádžikistán			
Turks a Caicos			
Uganda			
Venezuela			
Vietnam			
Zambie			
Afghánistán			
Ascension			
Australská teritoria			
Bahamy			
Bangladéš			
Bhútán			

Bolívie			
Botswana			
Burkina Faso			
Burundi			
Cookovy ostrovy			
Čad			
Diego Garcia			
Džibutsko			
Eritrea			
Etiopie			
Falklandy			
Fidži			
Francouzská Polynésie			
Gabon			
Gambie			
Ghana			
Guam			
Guinea			
Guinea-Bissau			
Guyana			
Haiti			
Honduras			
Irák			
Jemen			
Kambodža			
Kamerun			
Kapverdy			
Kiribati			
Kolumbie			
Komory a Mayotte			
Korejská lid. dem. republika			

Kostarika			
Laos			
Lesotho			
Libérie			
Madagaskar			
Maledívy			
Mali			
Marshallovy ostrovy			
Maurícius			
Mauritánie			
Mikronésie			
Mosambik			
Myanmar (Barma)			
Namibie			
Nauru			
Nepál			
Nikaragua			
Niue			
Nizozemské Antily			
Nová Kaledonie			
Omán			
Palau			
Panama			
Papua Nová Guinea			
Rovníková Guinea			
Rwanda			
Samoa			
Senegal			
Severní Mariany			
Seychely			
Sierra Leone			

Somálsko		
Srí Lanka		
Středoafriická republika		
Súdán		
Surinam		
Svatá Helena		
Svatý Tomáš		
Svazijsko		
Šalamounovy ostrovy		
Tanzanie		
Togo		
Tokelau		
Tonga		
Trinidad a Tobago		
Tuvalu		
Uruguay		
Vanuatu		
Východní Timor		
Wallis a Futuna		
Inmarsat mini-M		
Mezinárodní globální síť		
Inmarsat B		
Inmarsat M		
Iridium 8817		
Inmarsat A		
Inmarsat Aero		
Iridium 8816		

**PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY**  
**Seznam zkratk a definic**

<b>Termín</b>	<b>Definice</b>
ADSL	Asymetrická digitální uživatelská přípojka
ADSL2+	Asymetrická digitální uživatelská přípojka (26Mbit)
agregační poměr	Agregační poměr se vypočte jako podíl mezi teoreticky maximální potřebou kapacity uživatelů přípojek v rámci daného agregačního bodu a skutečnou kapacitou
ATM	Asynchronní přenosový režim
bezstavový paketový filtr	Filtr povolující nebo blokuující specifikované protokoly
BGP	Protokol pro komunikaci routerů mezi sítěmi
centrální Internet	Centrální připojení do internetu
CGI	Common Gateway Interface
CIR	Smluvená datová propustnost CIR (Committed Information Rate)
CMS	Centrální místo Služeb KIVS
CPE router	Koncové zařízení - směrovač
Diffserv	Model diferencovaných Služeb (RFC2475)
DSCP	Differentiated Service Code Point
EPS	Elektronický požární systém
ESMTP	Protokol ESMTP
ethernet konektivita	Nejrozšířenější technologie používaná pro komunikaci v lokálních sítích. Základní rychlost je 10 Mbit/s
frame relay/FR	Služba/protokol předávání datových rámců
ftp	Protokol pro přenos souborů
full rate	Plné pásmo
H.323	Hlasový protokol
http	Protokol používaný pro komunikaci mezi www prohlížečem a www serverem pracující nad protokolem IP
IMAP4	Internet Message Access Protocol version 4
IMAPS4	Bezpečný Internet Message Access Protocol version 4
IP	Mezísíťový (internet) protokol
IP VPN	Virtuální privátní síť IP
IP QoS	Kvalita Služby
IPSec	Bezpečný mezísíťový protokol
ISP	Poskytovatel internetu
Leased Line	Pevné okruhy
lokální Internet	Místní připojení do internetu



manažovaný CPE	Spravovaný koncový prvek
MPLS	Multi Protocol Label Switching
NIXCZ	Neutrální výměnný uzel Internetu
PERL	Programovací jazyk PERL
PHP skriptování	Psaní skriptů v programovacím jazyce PHP
POP3	Post Office Protocol version 3
POPS3	Bezpečný Post Office Protocol version 3
QOS	Řízení datových toků v síti (Quality of Service)
RJ-45 port	Připojka standardu RJ-45
SHDSL	Symetrické DSL
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Smlouva o úrovni poskytovaných služeb
SMTP	Protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (Simple Mail Transfer Protocol)
SQL	Strukturovaný dotazovací jazyk
TCP	Transmission Control Protocol
UPS	Zdroj nepřetržitého napájení
User to Network Interface	Rozhraní typu uživatel - síť
VPN	Virtuální privátní síť
WAN	Územně rozsáhlá síť
OPS	Odpovědný IT pracovník subjektu (rezortu, konečného uživatele), který je oprávněn nahlásit chybu.
SDP	Service desk Poskytovatele (providera)
SDIC	Service desk InterConnectu
CMAS	Centrální emailová adresa subjektu
CE	Customer equipment (Koncové zařízení providera, které je umístěno u uživatele Služby)
NOC	Network Operations Center
TTR	total time repair – celková (maximální) doba opravy