

## Technická a servisní specifikace

Předmětem požadovaného plnění a záměrem Objednatele je obměna stávajících firewallů a redesign firewallové architektury tak, aby byly zajištěny aktuální standardy kybernetické bezpečnosti.

- PERIMETROVÝ CLUSTER
- INTERNÍ SEGMENTAČNÍ CLUSTER
- ŘEŠENÍ PRO UKLÁDÁNÍ LOGŮ A GENEROVÁNÍ REPORTŮ
- ŘEŠENÍ PRO CENTRÁLNÍ MANAGEMENT FIREWALLŮ

**Podrobná specifikace je obsažena v Příloze č. 13 zadávací dokumentace – Funkční specifikace, která bude dodavateli dle čl. 6.1 zadávací dokumentace předána na základě písemné žádosti o její poskytnutí zaslané společně s podepsaným návrhem Dohody o ochraně důvěrných informací, a to ve znění stanoveném v Příloze č. 12 zadávací dokumentace.**

## POŽADAVKY NA DODÁVKU:

---

- Všechny dodávané komponenty budou dodány včetně veškerého software a licencí potřebných k jejich provozu a ke splnění požadovaných vlastností a parametrů.
- Podléhají-li některé z dodávaných komponent či software časově omezenému licencování, musí být dodáno jeho předplatné v délce trvání min. 60 měsíců od Akceptace předmětu plnění.
- Nabízené zboží musí být dovezeno na místo dodávky (sídlo Objednatele) včetně originálního obalového materiálu.
- Nabízený a dodaný hardware i SW musí být zcela nový, nepoužitý, plně funkční a kompletní (včetně příslušenství).
- Vybraný Dodavatel nejpozději před podpisem smlouvy doloží čestné prohlášení o nabízeném řešení v souladu s přílohou č. 14 zadávací dokumentace. Čestné prohlášení musí být podepsané výrobcem nebo českým zástupcem výrobce nabízeného řešení v českém jazyce či překladem do českého jazyka a musí z něj být zřejmé, že je vystaveno pro tento obchodní případ, přičemž je postačující v kopii. Uvedenou skutečnost lze prokázat rovněž jiným rovnocenným dokladem, např. čestným prohlášením Dodavatele, a to, pokud nelze prohlášení výrobce/českého zástupce skutečně získat. V daném případě uvede Dodavatel relevantní podložené důvody, které v získání prohlášení výrobce či českého zástupce výrobce zabránily, a zároveň písemně doloží, jakým způsobem se o obdržení prohlášení výrobce/českého zástupce pokusil a doloží reakci (pokud existuje) výrobce/českého zástupce, které se mu na danou žádost dostalo.
- Dodavatel využije k realizaci předmětu plnění takové hardwarové či softwarové produkty a technologie, o kterých na základě své odbornosti a dostupných roadmap výrobců ví, či může předpokládat, že budou schopny plnit účel vyplývající z předmětu plnění a budou výrobcem podporovány nejméně po dobu 60 měsíců, a to od Akceptace předmětu plnění. Dodavatel splní tento závazek zejména tehdy, využije-li takové hardwarové či softwarové produkty a technologie, o nichž je v době realizace

této veřejné zakázky známo, že pro ně není vyhlášeno datum ukončení prodeje (end of sale), ani datum ukončení podpory/servisu (end of support/service).

## **POŽADAVKY NA PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ, PROVÁDĚCÍ PROJEKT A HARMONOGRAM:**

---

- Zajištění kompletního projektového řízení realizace předmětu plnění ze strany Dodavatele a jeho případných poddodavatelů, zejména pak zajištění kapacit na realizaci projektu, definování a zajišťování součinnosti s Objednatelem, případně třetími stranami, plánování a organizaci schůzek s Objednatelem, organizaci schůzek s případnými poddodavateli, zpracování zápisů ze všech schůzek, organizaci akceptačního řízení včetně vyhotovení akceptačních protokolů a zajištění jejich podpisů, organizaci školení, vyhotovení dokumentace vyplývající ze Smlouvy, zajištění/vyhotovení dokumentů/zápisů vyžadovaných orgánem poskytujícím dotaci (které souvisí s předmětem plnění a jejichž vyhotovení je schopen Objednatel zajistit) a další související činnosti, které s řízením projektu souvisí.
- Dodavatel poskytne Objednateli předmět plnění na základě písemného projektu (prováděcí projekt), který bude vycházet z popisu řešení předloženého v rámci nabídky Dodavatele podané na veřejnou zakázku a bude obsahovat minimálně popis stávajícího stavu, popis cílového stavu, architekturu nabízeného řešení a jeho zapojení do infrastruktury Objednatele, samotný popis dodávaného řešení, implementační postup, rizika spojená s implementací projektu a způsoby jejich mitigace, scénáře návratu do původního stavu (roll back plány) – pokud budou relevantní, dále organizaci, způsob, technické a personální zajištění při poskytování záruky za jakost a technické podpory (poskytované jak v době záruky, tak v době po uplynutí záruky), definice požadavků na součinnost Objednatele včetně období pro poskytnutí takové součinnosti apod.
- Dodavatel předloží Objednateli v rámci prováděcího projektu harmonogram prací, který bude zpracován v definované granularitě (podrobnosti) a který bude respektovat minimálně uzlové body (milníky) uvedené ve Smlouvě. Požadovaná podrobnost zpracování harmonogramu bude odpovídat celkové časové náročnosti a složitosti realizace projektu.

## **POPIS STÁVAJÍCÍHO STAVU (PŘÍLOHA Č. 13 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE A PŘÍLOHA Č. 6 SMLOUVY)**

---

Popis stávajícího stavu je obsažen v příloze č. 13 Zadávací dokumentace (rovněž příloha č. 6 Smlouvy).

## POŽADAVKY NA NOVÉ ŘEŠENÍ (PŘÍLOHA Č. 13 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE A PŘÍLOHA Č. 6 SMLOUVY)

Požadavky na nové řešení jsou obsaženy v příloze č. 13 Zadávací dokumentace (rovněž příloha č. 6 Smlouvy).

## POPIS NABÍZENÉHO ŘEŠENÍ (PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY)

Dodavatel v rámci své nabídky předloží popis nabízeného řešení, který se v případě uzavření Smlouvy stane přílohou č. 5 Smlouvy. Objednatel neočekává, že by popis přesáhl 8 normostran. Popis bude zahrnovat minimálně – základní popis nabízeného řešení / konkrétní specifikace, formulace nebo deklarace dokládající splnění jednotlivých požadavků definovaných výše / schéma uvažované architektury / popis centrálního sběru logů / seznam činností, které je možné provádět v rámci centrálního managementu / další skutečnosti dle uvážení dodavatele). Objednatel upozorňuje dodavatele, že pro přílohu č. 5 není předepsána žádná šablona či vzor. Dokument tak je vytvářen samostatně dodavatelem.

### Požadavky na Záruku za jakost a Technickou podporu Dodavatele (SLA) (dále jen Technická podpora):

- Součástí dodávaného řešení bude **Záruka za jakost** garantovaná výrobcem na všechny dodávané komponenty, včetně veškerého dodávaného potřebného software v délce trvání 60 měsíců od Akceptace předmětu plnění.
- V době Záruky za jakost, a i po jejím skončení poskytne Dodavatel Objednateli nad její rámec i **Technickou podporu**, která bude mimo jiné obsahovat garantované lhůty pro reakce a řešení požadavků Objednatele.

### Záruka za jakost

Tabulka požadavků na Záruku za jakost:

| Požadované parametry                                                     | Skutečná / nabízená hodnota | Splněno (ANO/NE) | Popis splnění požadavku                      |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|----------------------------------------------|
| Záruka za jakost 60 měsíců                                               | 60                          | ANO              | 5 letá podpora na všechny komponenty dodávky |
| Zahájení poskytování Záruky za jakost od data akceptace předmětu plnění. | 60                          | ANO              |                                              |
| Záruka za jakost je garantována přímo výrobcem.                          | 60                          | ANO              | Forticare Premium                            |
| Režim poskytování Záruky za jakost minimálně 5x8                         | 60                          | ANO              | Režim 24x7                                   |

**Příloha č. 1**

|                                                                                                                                                                                                                         |    |     |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nárok na bezplatnou výměnu vadného zařízení/komponenty                                                                                                                                                                  | 60 | ANO | Standard RMA v režimu 5x8 , v režimu doručení NBD , uzávěrka pro NBD je 14:00                                                                                                                                                   |
| Po dobu platnosti Záruky za jakost možnost bezplatného stažení pravidelných aktualizací (legislativních i technických) a upgrade dodaných produktů (HW i SW) a patchů opravujících chyby v kódu vydané výrobcem řešení. | 60 | ANO | Součástí supportu všech Fortinet produktů v nabízeném řešení                                                                                                                                                                    |
| Součástí Záruky za jakost musí být přímý přístup Objednatel k technické podpoře výrobce HW/SW = Objednateli bude umožněno zakládat požadavky na záruční opravy/podporu přímo u výrobce.                                 | 60 | ANO | Supportní portál Fortinet<br>Ticketovací systém Impromat                                                                                                                                                                        |
| Komunikace v českém nebo anglickém jazyce.                                                                                                                                                                              | 60 | ANO | Standartní komunikační kanál je v angličtině                                                                                                                                                                                    |
| Kontakt na technickou podporu výrobce (www, telefon v mezinárodním formátu, email) –způsoby/komunikační kanály na technickou podporu výrobce.                                                                           | 60 | Ano | Standartní kanál : <a href="https://support.fortinet.com">https://support.fortinet.com</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritický incident reakce 1h</li> <li>• Nekritický NBD</li> </ul> Telefon : +420 800 050 415 |
| Další součásti Záruky za jakost<br><i>(Zde uvede Dodavatel další služby a parametry, které nabízí v rámci Záruky za jakost a které jsou zahrnuty v nabídkové ceně.)</i>                                                 |    |     |                                                                                                                                                                                                                                 |

**Technická podpora****Kategorizace závad:**

- blokující závady,
- závady se závažným dopadem (majoritní),
- závady se středním dopadem,
- závady s nízkým dopadem (minoritní).

**Klasifikace závad a provozní doba**

## Příloha č. 1

**Blokující závada:** Dodávaný systém, jeho části nebo související komponenty nejsou dostupné nebo nejsou použitelné v některé ze svých klíčových funkcích. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho hlavních procesech, případně způsobuje finanční nebo jiné škody, a současně neexistuje jiný, náhradní (byť dočasný) způsob zajištění služby nebo funkce. Má dopad na všechny uživatele Objednatele. Blokující závadou není výpadek redundantní komponenty

Klíčovými funkcemi systému se rozumí zejména možnost přístupu uživatele k interním a externím IT technickým prostředkům a zdrojům Objednatele přes firewall cluster

**Majoritní závada:** Dodávaný systém, jeho části nebo související komponenty jsou dostupné omezeně nebo došlo k omezení nebo výraznému zhoršení kvality a spolehlivosti některé z klíčových funkcí definovaných výše. V rámci této kategorie budou klasifikovány i takové závady, které se dotknou více než 10 % uživatelů a které současně nebudou klasifikovány jako blokující závady. Majoritní závadou není výpadek redundantní komponenty

**Závada se středním dopadem:** Funkční části systému a souvisejících komponent jsou použitelné ve svých klíčových funkcích, ale došlo k poruše některé z vedlejších funkcí systému (nevyjmenovaných výše) a současně dopadají na méně než 10 % uživatelů.

**Minoritní závada:** Na dodávaném systému nebo související komponentě se vyskytla závada některé z okrajových funkcí omezujících komfort užívání. Tato závada nebrání běžnému provozu systému, nepoškozuje data, neznamená jakékoliv omezení uživatelských funkcí systému nebo související komponenty a nedochází ani k významnému zhoršení kvality služeb systému ani prodlužování časů standardních operací se systémem.

**Provozní doba:** Provozní doba je časový úsek, v rámci, něhož je Dodavatel povinen zabezpečit poskytování služeb Technické podpory Pro účely poskytování služeb Technické podpory je provozní doba rozdělena na **hlavní** provozní dobu a **vedlejší** provozní dobu. Hlavní provozní doba pro blokující a majoritní závadu je definována časem 6:00 až 18:00, vedlejší provozní doba je definována časovým úsekem 18:00 až 6:00. Hlavní provozní doba pro závadu se středním dopadem a minoritní závadu je definována časovým úsekem 8:00 – 16:00, vedlejší provozní doba pro tyto závady není definována.

V rámci Technické podpory je požadováno odstraňování závad s následujícími garantovanými lhůtami a parametry:

| Garantované lhůty pro odstraňování závad v rámci Technické podpory dle kritičnosti |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategorie                                                                          | Blokující Závada                                                                                                                                                                                  | Majoritní závada                                                                                                                                                                                  | Závada se středním dopadem                                                                                                                                                     | Minoritní závada                                                                                                                                                               |
| Popis                                                                              | Služba je poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 – 24:00, v rámci poskytování služby je garantováno zahájení odstraňování závady a její odstranění v níže definovaných lhůtách. | Služba je poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 – 24:00, v rámci poskytování služby je garantováno zahájení odstraňování závady a její odstranění v níže definovaných lhůtách. | Služba je poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 – 16:00, v rámci poskytování služby je garantováno odstranění závady v níže definovaných lhůtách. | Služba je poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 – 16:00, v rámci poskytování služby je garantováno odstranění závady v níže definovaných lhůtách. |
| Provozní doba (dny)                                                                | 7 dnů v týdnu                                                                                                                                                                                     | 7 dnů v týdnu                                                                                                                                                                                     | 5 pracovních dnů v týdnu                                                                                                                                                       | 5 pracovních dnů v týdnu                                                                                                                                                       |
| Provozní doba (hodiny)                                                             | 0:00 – 24:00                                                                                                                                                                                      | 0:00 – 24:00                                                                                                                                                                                      | 8:00 – 16:00                                                                                                                                                                   | 8:00 – 16:00                                                                                                                                                                   |
| Výjimky z provozní doby                                                            | Nejsou                                                                                                                                                                                            | Nejsou                                                                                                                                                                                            | Státní svátky a dny pracovního klidu                                                                                                                                           | Státní svátky a dny pracovního klidu                                                                                                                                           |
| Hlavní provozní doba (hodiny)                                                      | 6:00 – 18:00                                                                                                                                                                                      | 6:00 – 18:00                                                                                                                                                                                      | 8:00 – 16:00                                                                                                                                                                   | 8:00 – 16:00                                                                                                                                                                   |

## Příloha č. 1

|                                                                                                       |                                       |                                       |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Vedlejší provozní doba (hodiny)</b>                                                                | 18:00 – 6:00                          | 18:00 – 6:00                          | N/A<br>(není definováno) | N/A<br>(není definováno) |
| <b>Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady v hlavní provozní době v sídle Objednatele</b> | 2 hodiny                              | 4 hodiny                              | 8 hodin                  | N/A<br>(není definováno) |
| <b>Garantovaný čas odstranění závady v hlavní provozní době</b>                                       | 4 hodiny                              | 6 hodiny                              | NBD                      | 5 pracovní dní           |
| <b>Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady ve vedlejší provozní době</b>                  | 2 hodiny                              | 4 hodiny                              | N/A<br>(není definováno) | N/A<br>(není definováno) |
| <b>Garantovaný čas odstranění závady ve vedlejší provozní době</b>                                    | 8 hodiny                              | 12 hodin                              | N/A<br>(není definováno) | N/A<br>(není definováno) |
| <b>Technik na místě (v případě požadavku na jeho přítomnost)</b>                                      | Do konce následujícího pracovního dne | Do konce následujícího pracovního dne | Do 3 pracovních dnů      | N/A<br>(není definováno) |

Lhůty pro zahájení prací na odstraňování závad a pro odstranění závady se počítají od okamžiku nahlášení závady Objednatelem.

Pokud nebude v případě vzniku Blokující nebo Majoritní závady ve vedlejší provozní době tato závada odstraněna do konce vedlejší provozní doby a pro možnost dokončení jejího odstranění bude dle definici SLA pro vedlejší provozní dobu zbývat více času, než je lhůta uvedena pro odstranění závady pro danou kategorii závažnosti v hlavní provozní době, taková závada musí být odstraněna nejpozději v garantované době pro odstranění závady v hlavní provozní době. Pro takovou závadu bude tedy platit garantovaný čas odstranění závady pro hlavní provozní dobu s tím, že čas nahlášení takovéto závady bude brán jako počátek hlavní provozní doby.

*Příklad: Majoritní závada je nahlášena v čase 4:10, do 6:00 není odstraněna, v 6:00 by pro možnost jejího odstranění zbývalo 6:50 minut, což je více než garantovaná lhůta pro odstranění Majoritní závady v hlavní provozní době, proto pro odstranění této Majoritní závady začne v 6:00 platit SLA pro odstraňování Majoritní závady v hlavní provozní době a tato Majoritní závada musí být odstraněna do 10:00.*

Pro odstraňování závad lze využít vzdáleného přístupu dle technických podmínek stanovených Objednatelem.

Garantovaná lhůta pro odstranění závady může být splněna nalezením a nasazením workarroudu, který jednak zabezpečí opětovnou funkčnost zasaženého systému (subsystému, procesu, funkce), přitom ale nezpůsobí závadu nebo nefunkčnost jiné části systému.

Nalezení a nasazení workarroudu není považováno za ukončení servisního zásahu, servisní zásah se považuje za ukončený uvedením systému do původního stavu (pokud se smluvní strany nedohodou jinak).

Tabulka požadavků na Technickou podporu poskytovanou Dodavatelem

| Požadované parametry                                                                                                                                                                                | Skutečná / nabízená hodnota | Splněno (ANO/NE) | Popis splnění požadavku                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Délka poskytování Technické (SLA) podpory musí být minimálně 60 měsíců od Akceptace předmětu plnění                                                                                                 | 60                          | ANO              |                                                                                                                                                        |
| Zahájení poskytování Technické (SLA) podpory od Akceptace předmětu plnění                                                                                                                           | 60                          | ANO              |                                                                                                                                                        |
| Odstraňování závad v garantovaných lhůtách (viz tabulka výše)                                                                                                                                       | 60                          | ANO              |                                                                                                                                                        |
| Možnost zadávání požadavku na Technickou (SLA) podporu Dodavatele v režimu 7x24                                                                                                                     | 60                          | ANO              | Ticketovací systém <a href="https://hd.impromat.cz">https://hd.impromat.cz</a><br>Telefon: +420 577 213 151<br>Email: kntb.servis.computer@impromat.cz |
| Telefonická Technická (SLA) podpora Dodavatele v režimu minimálně 5x8 – minimálně L2 technik                                                                                                        | 60                          | ANO              |                                                                                                                                                        |
| Garantovaná doba reakce na obecný požadavek (požadavek na konzultace, informace, požadavek na řešení změny malého rozsahu) max. do konce následujícího pracovního dne v režimu 7x10 (7:00 – 17:00). | 60                          | ANO              |                                                                                                                                                        |
| Komunikace v českém jazyce                                                                                                                                                                          |                             | ANO              | Všichni L2 řešitelé hovoří česky – rodný jazyk                                                                                                         |
| Kontakt na technickou podporu Dodavatele (www, telefon, email) – Dodavatel uvede všechny způsoby/komunikační kanály na Technickou podporu Dodavatele.                                               |                             | ANO              | Ticketovací systém <a href="https://hd.impromat.cz">https://hd.impromat.cz</a><br>Telefon: +420 577 213 151<br>Email: kntb.servis.computer@impromat.cz |

## Příloha č. 1

|                                                                                                                                                                                                      |                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <p>Další součásti Záruční technické podpory</p> <p><i>(Zde uvede Dodavatel další služby a parametry, které nabízí v rámci Záruční technické podpory a které jsou zahrnuty v nabídkové ceně.)</i></p> | <p>Proaktivní notifikace – hotfixy , nové verze</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|