

Katalog služeb

Specifikace předmětu veřejné zakázky/Technická specifikace

1 Definice, výklad pojmů a zkratk

Pro účely této přílohy jsou definovány následující pojmy:

Zkratka	Význam v původním jazyce	Překlad ČJ nebo ČJ význam
VPN	Virtual Private Network	Virtuální privátní síť
KO		Kontaktní osoba určená Objednatelem
PD		Pracovní den
ZoEK		Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů
Poskytovatel		Poskytovatel ve smyslu § 5 ZZVZ
SLA	Service Level Agreement	Dohoda o úrovni poskytovaných služeb
DC		Datové centrum

2 Základní požadavky

Předmětem požadovaného plnění na základě této Veřejné zakázky je pronájem výpočetní kapacity a poskytování souvisejících služeb potřebných pro zajištění kompletní funkční výpočetní infrastruktury, sestávající z:

- garantované virtualizační platformy (výpočetní vrstvy) s maximální agregací 1:4, která zajistí prostředky pro nadřazené virtuální servery;
- související síťové infrastruktury zajišťující jak propojení virtualizační platformy s interními funkcemi, tak externími funkcemi (národní a mezinárodní konektivita);
- konektivity zajišťující propojení virtualizační platformy s mezinárodními a národními sítěmi terminovanými na next generation firewallu;
- diskových úložišť, zajišťujících uložení virtuálních entit s garantovanou rychlostí zápisu a čtení a to na hranici 15 000 IOPS;
- zálohovacích zařízení, zajišťujících zálohování obsahu diskových úložišť;
- zajištění služeb související technické podpory v režimu 24x7;
- místem plnění, tj. místem, kde budou umístěna data objednatele, budou dvě blíže neurčené vzájemně dostatečně vzdálené lokality ležící na území České republiky;
- zajištění softwarového vybavení pro virtualizační platformu v podobě SPLA licencování.

2.1 Datové centrum

Geo redundantní DC na území České republiky, plně podléhající legislativě České republiky ČR ve vlastnictví poskytovatele.

Poskytování služeb pomocí technických prostředků mimo vlastní ICT infrastrukturu (formou veřejného cloudu) je nepřípustné.

Datové centrum splňuje certifikaci TIA-942 nebo Tier 3

DDoS ochrana na internetové přípojce

IPS/IDS funkcionalita garantovaná pro celou šířku pásma internetové přípojky

Přístupnost datového centra - pro osoby uvedené ve smlouvě bude dodavatelem umožněn fyzický přístup do DC dle provozních podmínek poskytovatele a možnost provedení fyzické zálohy/kopie dat ze serverů v pronájmu objednatele.

2.2 Virtualizační platforma

Služba virtualizační platformy postavena na technologiích VMware musí poskytnout zabezpečený přístup do administračního rozhraní pomocí webového prohlížeče a umožňovat následující administraci:

- Vytváření virtuálních datových center
- Vytváření a změnu konfigurace výkonnostních parametrů virtuálních serverů, včetně možnosti vytváření opakovaně použitelných obrazů (snapshotů)

- Vytváření virtuálních sítí
- Dohledové funkcionality pro výkonnostní monitoring provozované infrastruktury:
 - Monitoring běhu a vytížení služeb (minimálně na úrovni vRealize Operation (vrops)).
 - Upozornění při výpadku služeb
- Zálohování virtuálních serverů
- Realizování infrastruktury minimálně v SLA úrovni 99.99 %.

3 Požadované technické parametry služeb

3.1 Operační paměť - RAM

Agregace RAM se nepřipouští

3.2 Procesor – vCPU

Maximální míra agregace 1:4

3.3 Veřejná IP adresa

IPv4 adresa

IPv6 adresa

3.4 Diskové uložení

Tier 0 - SSD > 15k IOPS

Tier 1 - FC nebo SAS min = 15k IOPS

Tier 2 - SATA < 15k IOPS

3.5 Firewall

Služby virtuální brány a firewallu pro virtualizační platformu

- Konfigurace NAT a statických mappingů
- Konfigurace firewall pravidel pro jednotlivé hosty či sítě
- Konfigurace VPN tunelů (site2site)

3.6 Vyhrazený firewall

Virtuální FW musí být vyhrazený (nepřipouští se sdílený vdom)

3.7 Připojení k internetu

Garantované a redundantní připojení k internetu, bez kapacitního omezení.

3.8 Zálohování

Zálohování VMs v režimu záloh VM image - četnost 1x denně

Zálohy budou šifrované uloženy na garantovaném a bezpečném úložišti v sekundární lokalitě

Retence záloh 14 dní

Možnost obnovení zálohy zadavatelem

Možnost případného exportu záloh mimo DC poskytovatele

3.9 Licence

Licence operačních systémů a ostatní SW licence pro řádný běh virtuálních strojů ve virtualizační platformě.

4 Doplnkové služby

Objednatel požaduje zajištění administrace služeb dle níže uvedené specifikace.

4.1 Zákaznická linka

Objednatel požaduje zajištění zákaznické telefonní linky a zajištění realizačního týmu pro podporu KO Objednatele. Realizační tým zákaznické linky se skládá z:

- 1 Operátor zákaznické linky – technické konzultace.
- 1 Obchodní zástupce – obchodní záležitosti a fakturace.

Dále Objednatel požaduje jedno kontaktní místo, kde bude realizační tým pro řešení veškerých požadavků Objednatele vztahených k realizaci předmětu zakázky k dispozici. Objednatel požaduje aktivní řešení požadavků dle Poskytovatelem definovaných a garantovaných SLA parametrů 80/20 (garance úspěšnosti přijetí 80 % hovorů do 20 sekund) v časovém pásmu 7x24. Dostupnost zákaznické linky bude v pracovní dny od 7:00 – 18:00 s plnou obsluhou realizačního týmu Poskytovatele (viz výše). V mimopracovní dny a v čase 18:00 – 7:00 bude služba zákaznické podpory dle níže uvedených bodů zajištěna operátory Poskytovatele, dle jeho uvážení (podpora nemusí být zajištěna alokovaným týmem).

Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro KO pro veškeré záležitosti týkající se:

- Hlášení závad a poruch 24x7/365.
- Podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně reklamace vyúčtován.

- Požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb.
- Aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení.
- Požadavků na informace, odborné konzultace k poskytovaným službám v režimu 8x5.
- Informování a zajištění předávání informací na kontaktní místo Objednatele či přímo na KO pro potřeby informování o plánované nedostupnosti služeb.

4.2 Přejíhová fáze – přechod k novému Poskytovateli

Objednatel požaduje, aby v případě ukončení platnosti Rámcové dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem (z jakýchkoliv důvodů) vyvinul Poskytovatel maximální úsilí při zabezpečení přechodové fáze tak, aby veškeré služby mohly být bez výpadků převedeny na nového poskytovatele ke dni skončení Dílčích smluv. Objednatel vyzve Poskytovatele k poskytnutí součinnosti při zajištění přechodové fáze bezprostředně po uzavření smlouvy s novým poskytovatelem a Poskytovatel je povinen za účelem zabezpečení přechodové fáze poskytnout dostatečnou součinnost tak, aby byly služby ke dni skončení příslušné Dílčí smlouvy převedeny na nového poskytovatele (s poskytnutím této součinnosti není spojeno právo na žádnou zvláštní úplatu nad rámec ceny za poskytování služeb elektronických komunikací). Poskytovatel poskytne podporu vyškolených zaměstnanců Objednatele při procedurálním řešení převodu. Před termínem migrace si Objednatel a Poskytovatel předají kontaktní údaje na techniky řešící převody za jednotlivé oblasti. Objednatel požaduje, aby v případě, že se z jakékoliv příčiny nestihne migrace dokončit do skončení příslušné Dílčí smlouvy, neukončí Poskytovatel stávající služby, zahájí jednání a zapojí veškeré dostupné prostředky, které povedou k úspěšnému dokončení migrace.