

## Popis poskytovaných komunikačních služeb + Přehled předávacích rozhraní

---

### 1. POSKYTOVATEL

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p. (dále též jen NAKIT)

### 2. OBJEDNATEL

Správa základních registrů

### 3. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služby Komunikační infrastruktury Základních registrů (KI ZR) jsou popsány v jednotlivých katalogových listech, které jsou součástí příloh této Smlouvy.

- Katalog-AIS OVM
- Katalog-Linky PL-11\_GE
- Katalog-Linky PL-12\_FC
- Katalog-Linky PL-13\_VPN
- Katalog-Monitoring\_SS

### 4. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Služby KI ZR jsou poskytovány od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služeb odsouhlaseného oběma smluvními stranami.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	01.10.2012
Ukončení poskytování Služby	neurčitá

### 5. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

#### 5.1 Provozní doba služby

Pro příjem požadavků na připojení AIS k rozhraní EGON je stanovena pracovní doba od 9:00 do 17:00 (dále jen Pracovní doba).

Služby KI ZR jsou poskytovány v režimu, jak je uvedeno v následující tabulce:

Dílní služba	Provozní hodiny
Připojení AIS OVM k rozhraní EGON	5 x 8 v Pracovní době
Ethernet	7 x 24
Fiber Channel	7x24
Rozhraní EGON	7 x 24
VPN	7 x 24

## 5.2 Hlavní výkonnostní parametry služeb

Dílní služba	Dostupnost na předávacím rozhraní [%]	Doba odezvy	Maximální doba opravy	Maximální doba zřízení
Připojení AIS OVM k rozhraní EGON	-	6 hodin *)	-	24 hodin
Ethernet	99,9	30 minut	6 hodin	dohodou
Fiber Channel	99,9	30 minut	6 hodin	dohodou
Rozhraní EGON	-	30 minut	6 hodin	dohodou
VPN	99,9	30 minut	6 hodin	5 PD

\*) 6 hodin v Pracovní době

## 5.3 Plánování odstávek, profylaxe

Plán odstávek bude definován na období jednoho roku a bude předem odsouhlasen Objednatelem. Nedohodnou-li se příslušní zástupci Smluvních stran o jednotlivém termínu odstávky nebo o celkové době Plánovaných odstávek ve Sledovaném období, předají Předmět eskalace k řešení dle smluvních podmínek.

Operativní odstávky v průběhu roku budou hlášeny Objednateli s minimálně 7 denním předstihem a jejich provedení musí být schváleno Objednatelem. Odstávka neschválená objednatel nesmí být provedena.

## 5.4 Zajištění hlášení a řešení incidentů a požadavků

HD NAKIT a SD SZR bude vzájemně komunikovat e-mailem.

Předávání incidentů na NAKIT

V pracovní době: 8:00 – 18:00

V mimopracovní době: 18:00 – 8:00

Helpdesk NAKIT

Zadávání nových incidentů na SZR

V pracovní době 8:00 – 18:00

v mimopracovní době 18:00 – 8:00

Helpdesk NAKIT

Při předání incidentu/požadavku mezi jednotlivými HD/(SD) dojde vždy rovněž k předání čísel incidentů/požadavků (TT), pod kterými jsou dané TT v HD/SD obou stran vedeny. Bez těchto čísel TT nelze přebírat/předávat.

a) Veškeré závady týkající se konektivity SD SZR zadává e-mailem na HD NAKIT.

## 5.5 Povinné údaje pro zadávání incidentů a požadavků

SD SZR použije při zadávání incidentu/požadavku HD NAKIT tyto údaje:

- jméno a příjmení koncového uživatele (komu služba nefunguje);
- telefon uživatele;

- mail uživatele;
- subjekt;
- lokalita;
- *Prověřeno správcem sítě – jeho jméno a kontakt (nepovinný údaj)*
- oprávněná osoba – kdo incident zadal;
- číslo TS + operátor (nepovinný údaj);
- IP adresa uživatele (v případě, že je PAT adresa tak i tuto);
- IP adresa cíle / název rejstříku + číslo TCP/UDP portu nebo konkrétní URL včetně portu;
- kdy naposledy fungovalo + od kdy nefunguje;
- slovní popis chování;
- *V příloze LOG nebo PrintScreen (nepovinný údaj).*

## 5.6 Klasifikace závažnosti incidentů

Závažnost	Popis
Kritická	Porucha či selhání více prvků konektivity mající za následek, že služby konektivity odebírané Uživatelem znemožňují chod systému základních registrů a využívání služeb konektivity ve více lokalitách.
Vysoká	Porucha či selhání jednoho prvku konektivity znemožňující nebo výrazně komplikující využívání služby nebo Dílčí služby pro uživatele v jedné lokalitě.
Nízká	Služba nevykazuje potřebné technické parametry, ale neznemožňuje využívání služby nebo Dílčí služby pro uživatele v jedné lokalitě. Porucha či selhání jednoho či více prvků konektivity bez dopadu na poskytované služby.
Nespecifikováno	Porucha nespadá do žádné z výše uvedených kategorií závažnosti (např. závada identifikována mimo oblast poskytovaných služeb konektivity).

## 6. POPIS ROZSAHU SLUŽEB

Služby zahrnují pronájem přenosových kapacit komunikační infrastruktury pro účely zajištění konektivity systémů Základních registrů mezi lokalitami:

- Olšanská 9, Praha 3
- Olšanská 4, Praha 3
- Sazečská 7, Praha 10
- Na Vápence 14, Praha 3
- Československé armády 2060/81 Zeleneč

### 6.1 Služby obsahují tyto parametry a činnosti

- pronájem konektivity s definovanými technickými parametry;
- použití výhradně optického transportního média;
- redundanci všech aktivních prvků zajišťující fyzickou vrstvu propojení datových center, včetně předávacího rozhraní;
- zálohování kritických částí aktivních prvků (řídící jednotky, napájecí zdroje);

- ukončení konektivity v objektech popsaných výše na předávacím rozhraní dle specifikace v tabulce (optika, metalika);
- zajištění směrování IP rozsahů příslušných VPN dle lokalit (komunikační matice);
- zajištění publikace serverů do prostředí KIVS a Internet, včetně balancování provozu mezi lokalitami;
- dohled aktivních prvků použitých pro realizaci služeb;
- pravidelné měsíční reporty o dostupnosti služby;
- operativní reporty na vyžádání Objednatele (Objednatel může mimo výše uvedenou měsíční periodu požádat o sestavení reportu za dobu kratší nebo delší než 1 měsíc s termínem dodání dle dohody);
- komunikace pracovišť Helpdesk Objednatele a Poskytovatele v případě poruchy či provozního incidentu;
- monitoring vybraných služeb dle katalogového listu „Katalog-Monitoring\_SS“;
- Služba neobsahuje místní kabeláže v datovém centru, patchcordy, apod.;
- balancování na vnitřním rozhraní mezi ISZR a jednotlivými registry.

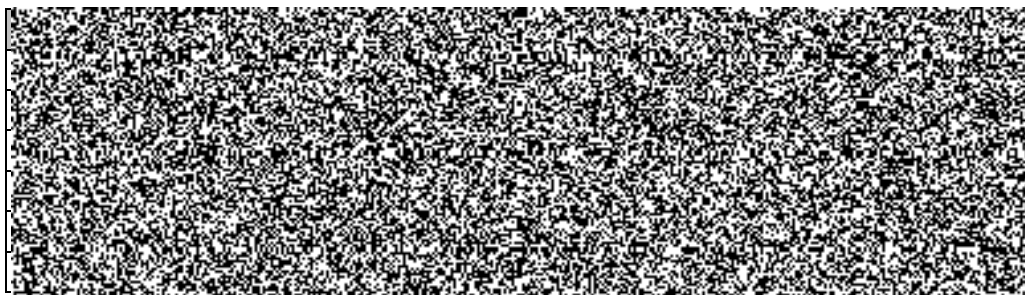
## 6.2 Požadované vstupní informace

- přenosová rychlost;
- technické parametry (latence, MTÚ, nastavení VPN...);
- typ předávacího rozhraní (optické, el.).

## 6.3 Pronájem konektivity pro ZR

Poskytovatel Služeb KI ZR zajistí poskytnutí konektivity ZR mezi výše uvedenými lokalitami následujícím způsobem:

- pro všechny uživatele je na úrovni L3 dostupná přenosová kapacita 20Gbps (zálohovaná v ringu) s garancí minimální přenosové kapacity 10Gbps.
- Na této kapacitě jsou realizovány spoje (VPN) v požadovaných kapacitách pro komunikaci ISZR s jednotlivými registry na vnitřním rozhraní, dále spoje (VPN) pro přístup na služby publikované na CMS (přístup na vnější rozhraní), dále spoje (VPN) pro přístup (management) k registrům.
- Na této kapacitě jsou technologií L2oMPLS vyčleněny spoje mezi instancemi příslušného registru:



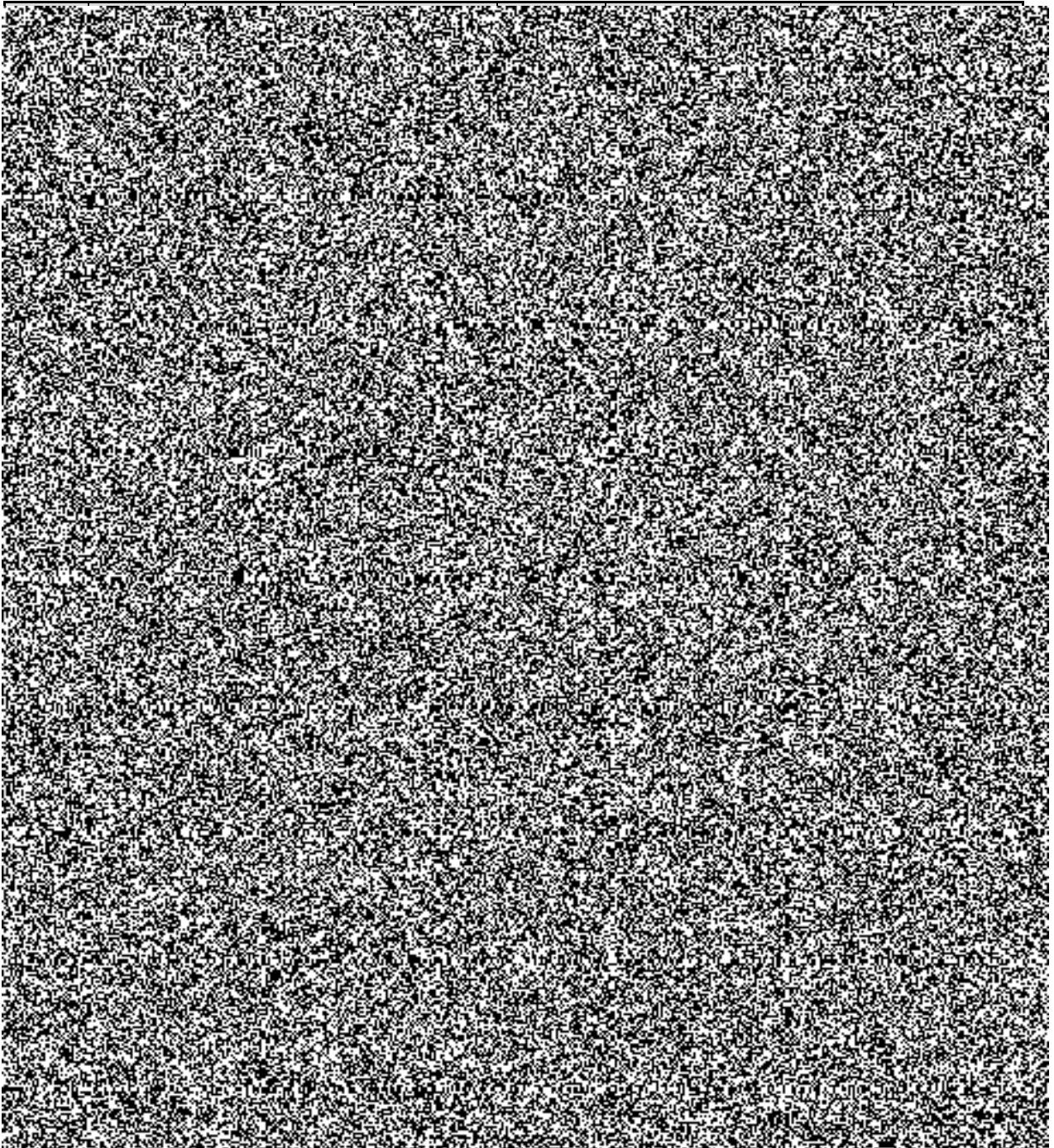
Ve smyslu uplatněných požadavků jsou dále poskytnuty L2 propoje na úrovni vyhrazené lambdy DWDM o kapacitě 10GE pro propojení instancí příslušných registrů



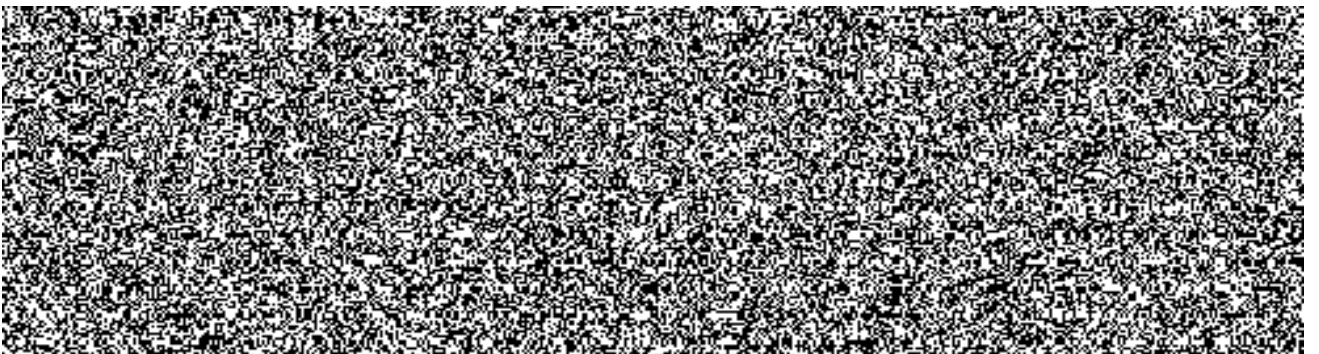
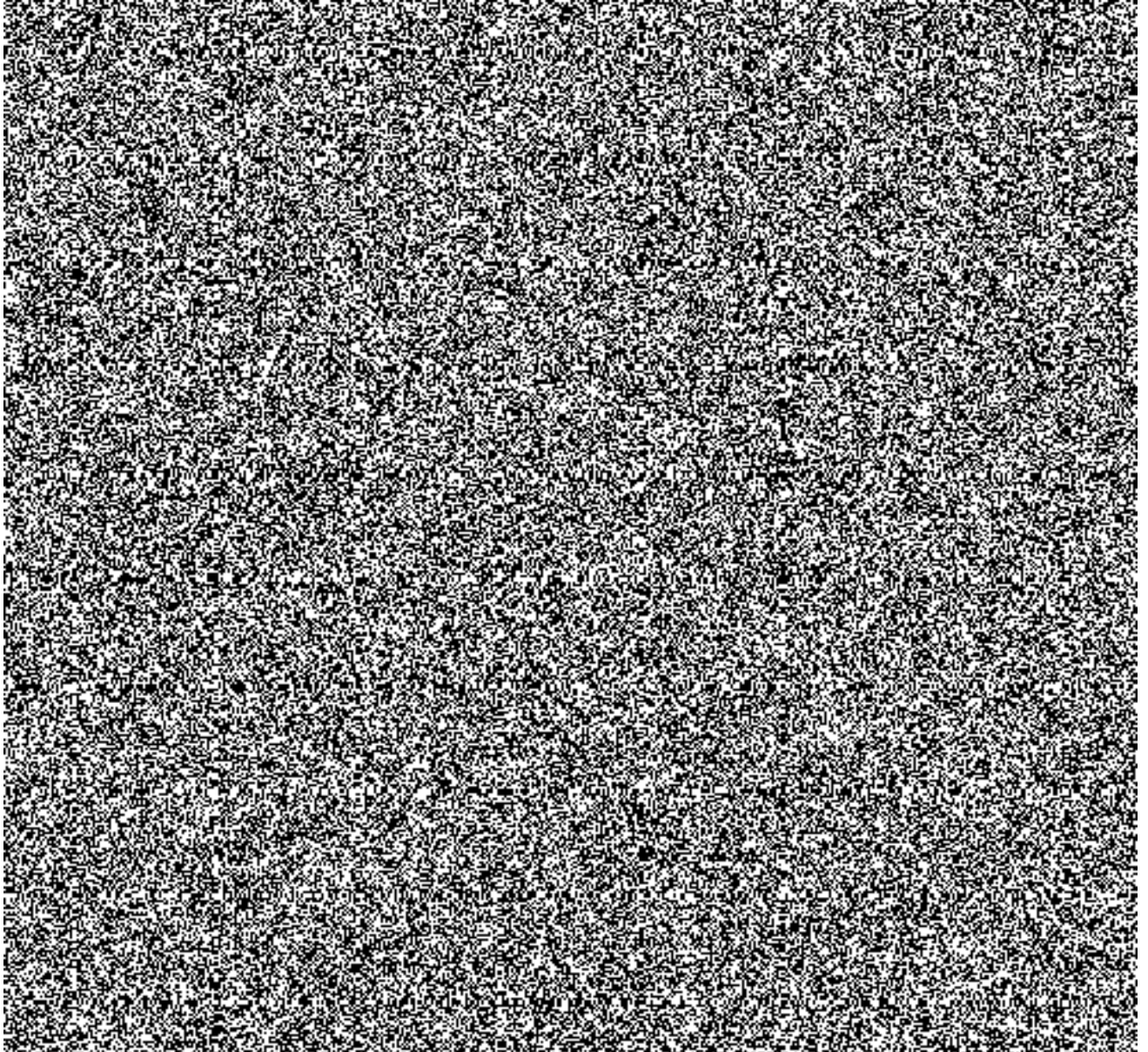
Pro zajištění vysoké dostupnosti jsou předávací rozhraní zdvojena (na dvou nezávislých aktivních datových prvcích), kritické prvky (zdroj, řídicí moduly) zdvojeny, z nichž každý je napájen ze samostatné proudové větve, optická vlákna jsou pomocí aktivních datových prvků propojena do kruhu tak, aby výpadek jednoho směru neměl žádný vliv na poskytované Služby KI ZR a byla zajištěna vysoká dostupnost služeb.

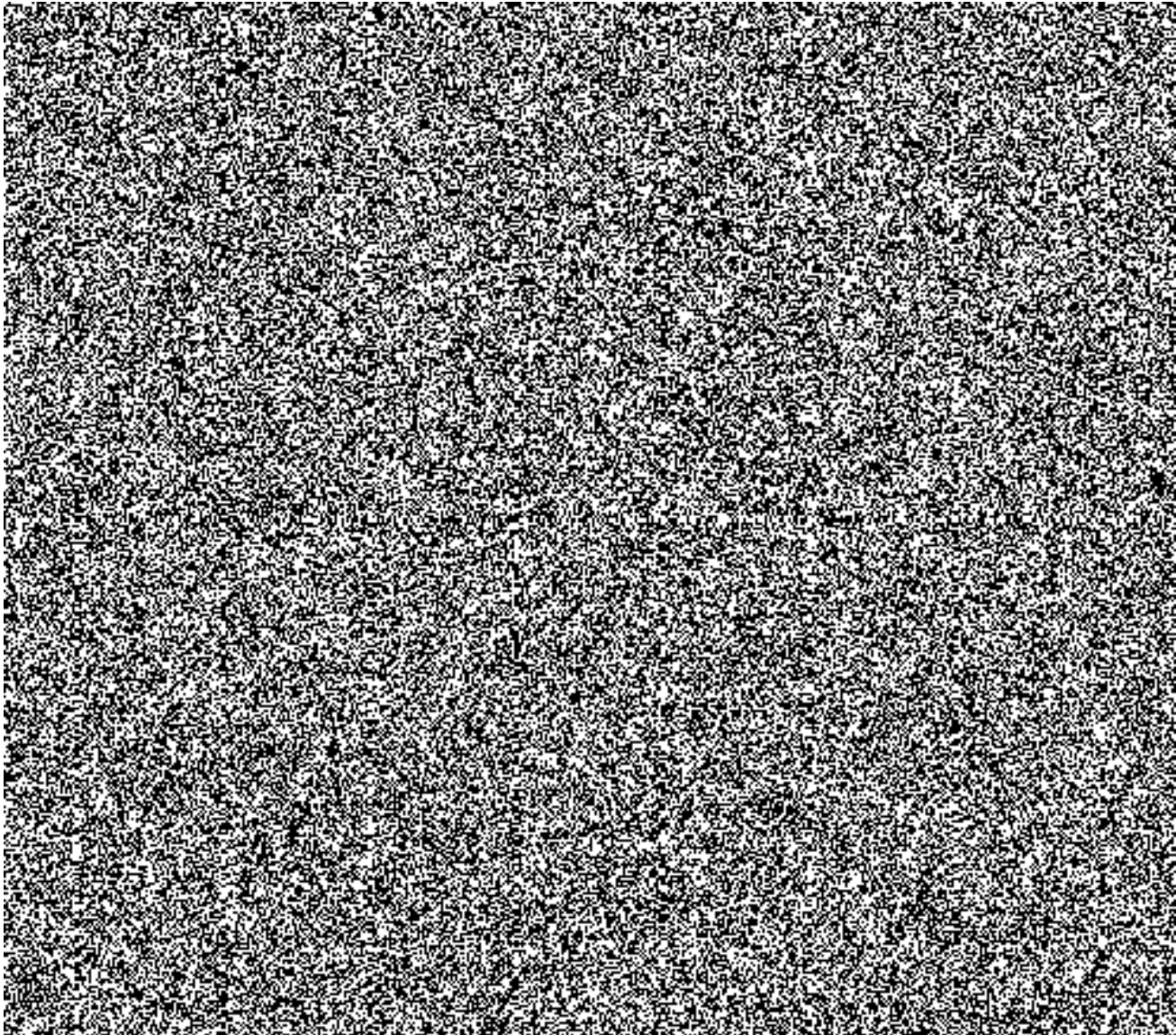
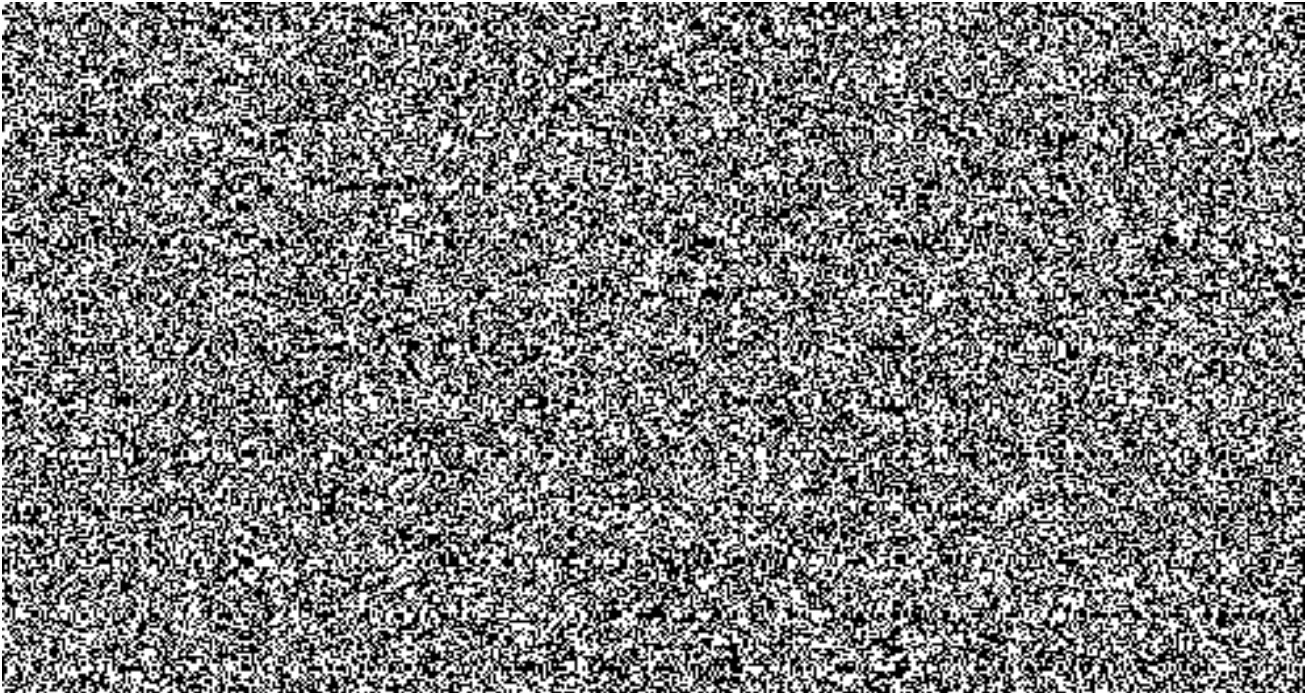
Poskytovatel služby nepřetržitě monitoruje provozní stav aktivních datových prvků, na kterých je předávací rozhraní a prostřednictvím pracoviště Help Desk zajišťuje případnou nápravu nekorektních stavů či poruch na poskytovaných službách.

Konektivita pro jednotlivé Základní registry je poskytována s parametry a na rozhraních datových prvků NAKIT definovaných dále:

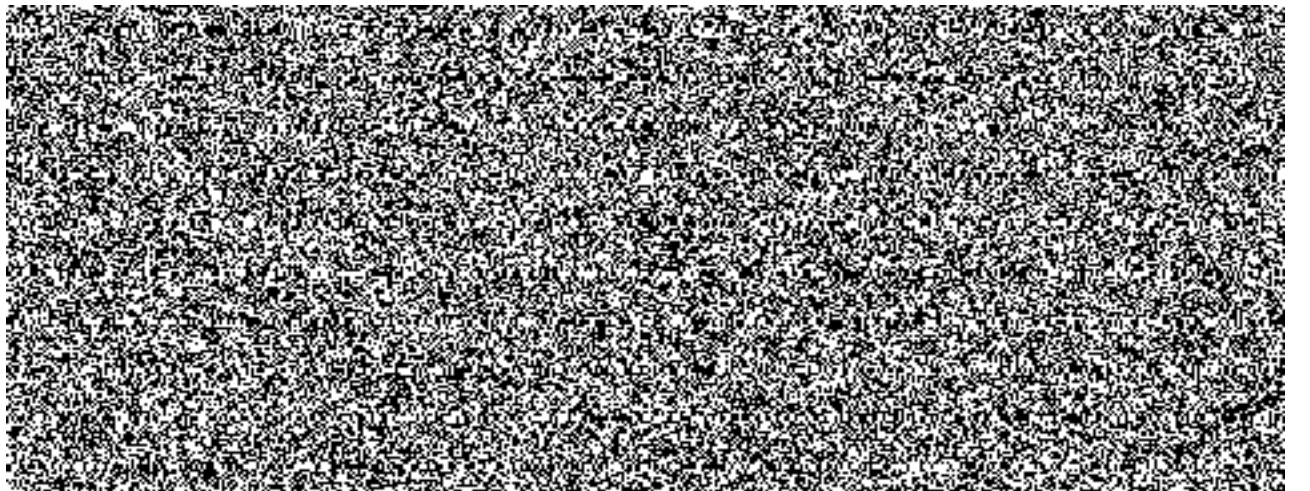
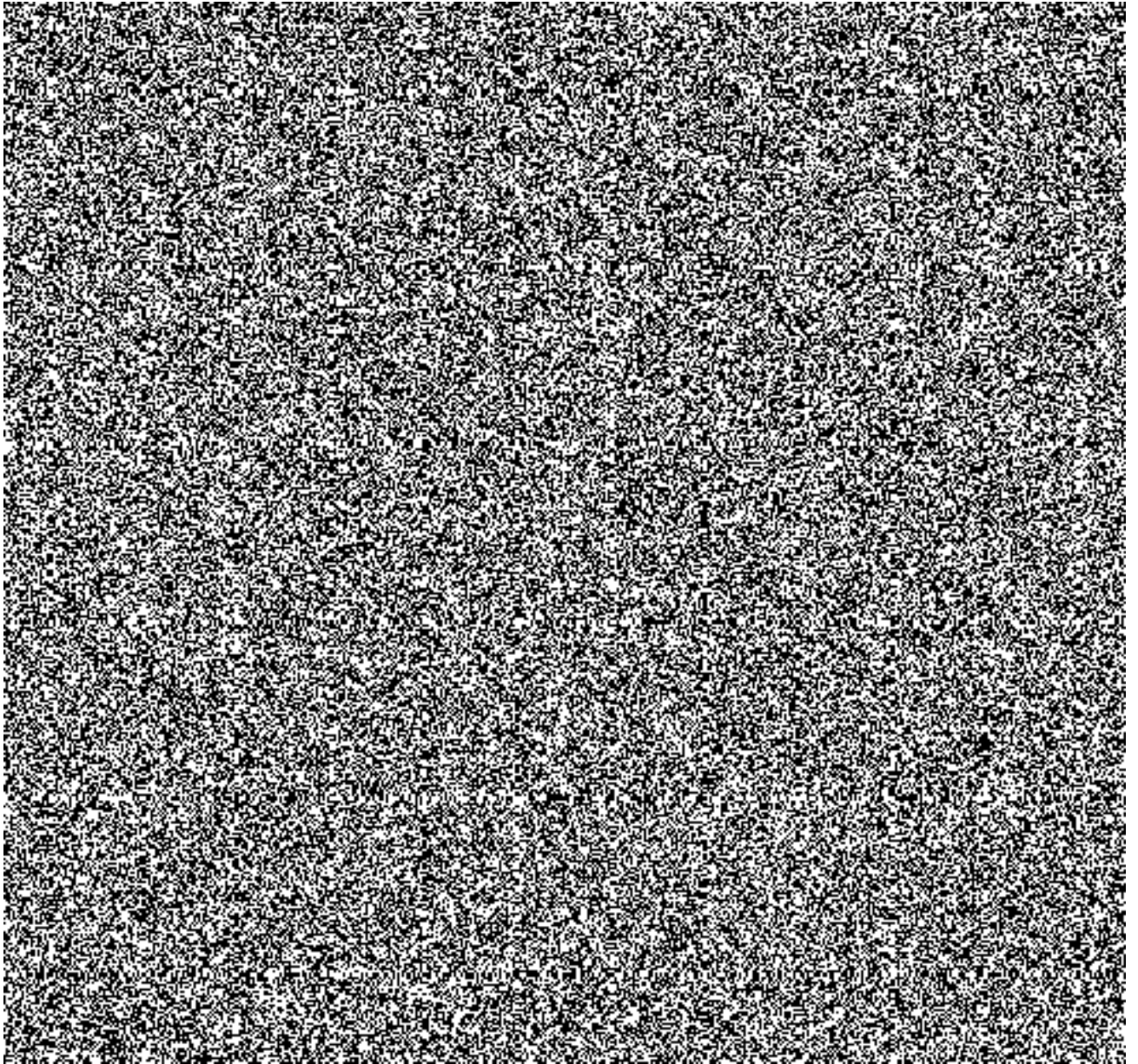




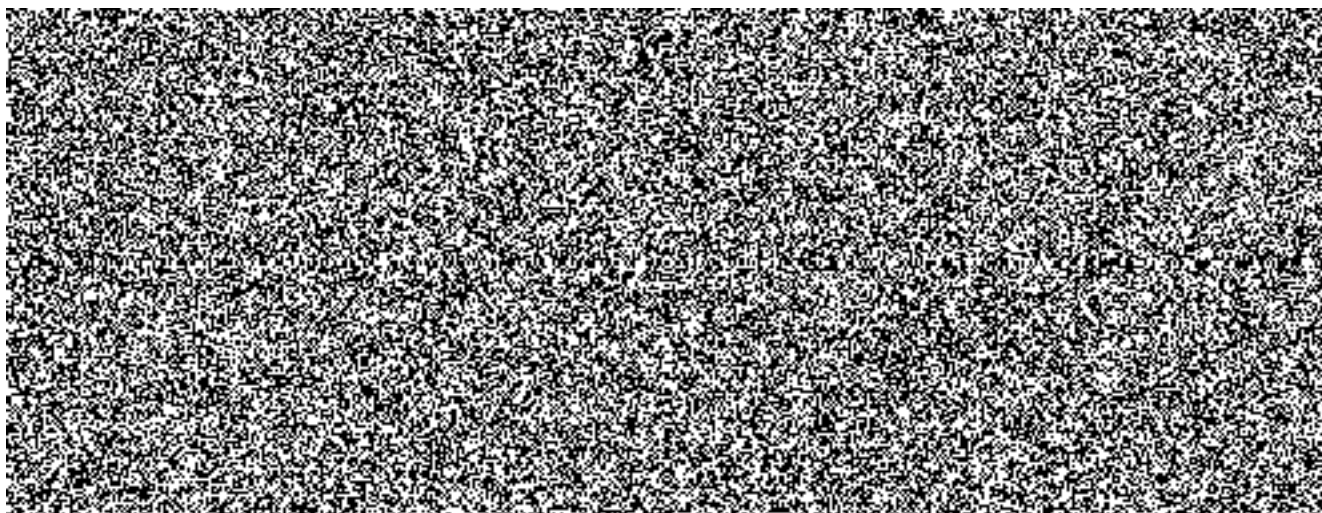










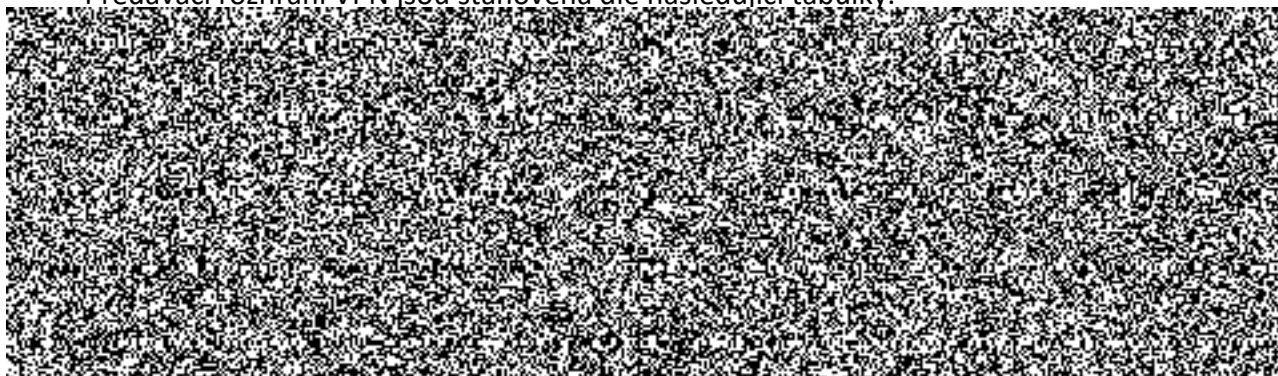


#### 6.4 VPN

Poskytovatel zajistí v rámci Služeb KI ZR provoz VPN (virtuálních privátních sítí) a jejich nastavení definované v dokumentu „Komunikační matice.xlsx“.

Poskytovatel garantuje dostupnost definovaných VPN na předávacím rozhraní a provádí monitorování jejich funkčnosti na úrovni interface (up/down).

Předávací rozhraní VPN jsou stanovena dle následující tabulky.



#### 6.5 Publikace serverů ZR – rozhraní EGON

Publikace serverů jednotlivých registrů je zřizována dle standardních služeb CMS dle Katalogu služeb CMS 2.0.

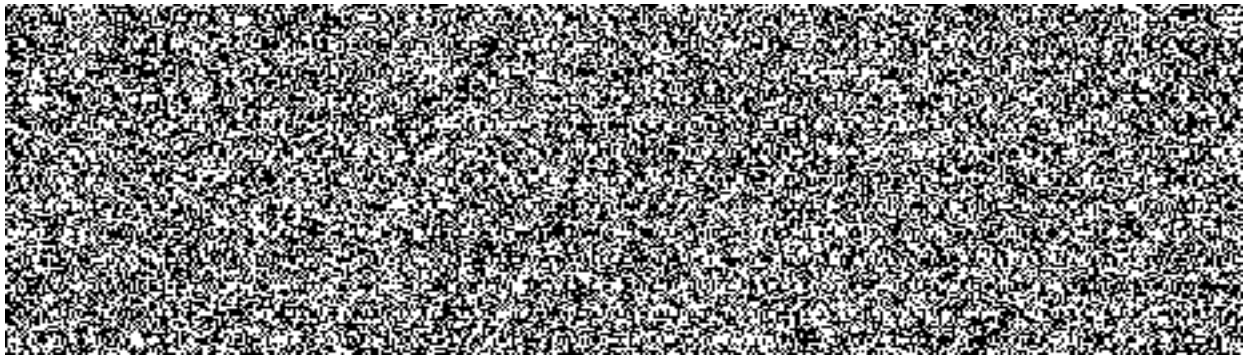
Speciálním případem publikace serverů je publikace rozhraní EGON, která umožňují připojení externích systémů (AIS – agendový informační systém) orgánů veřejné moci (OVM) k vnějšímu rozhraní systému ISZR.

Tato rozhraní jsou vytvořena pro přístup z prostředí KIVS a pro přístup z prostředí Internetu. Přístup z prostředí Internetu je řízeno formou evidence IP adresy přistupujícího systému a její konfiguraci v přístupovém firewallu.

Určeným rozhraním EGON jsou přidělena doménová jména jak pro prostředí KIVS, tak pro prostředí Internet.

Pro připojení AIS k ISZR jsou připravena rozhraní EGON pro testovací prostředí a pro provozní prostředí. Jejich přehled popisuje následující tabulka.





Poskytovatel garantuje dostupnost definovaných rozhraní EGON a provádí monitorování jejich funkčnosti na úrovni přihlášení k serveru ISZR přes jednotlivá rozhraní EGON (systém MONET).

Poskytovatel poskytne Objednateli přístup k uživatelskému rozhraní monitorovacího systému pro online přehled stavu rozhraní EGON.

### **6.6 Balancing lokalit DC**

Balancing mezi lokalitami je nastaven v režimu Active-Stanby. Na základě změnového řízení může být nastaven v režimu Round Robin.

Testování dostupnosti serveru může být prováděno na základě:

- a) ICMP;
- b) test portu požadované služby;
- c) test obsahu webové stránky.

### **6.7 Připojení AIS OVM k rozhraní EGON**

Poskytovatel zajistí příjem požadavků na připojení AIS od Dodavatele v Pracovní době každý pracovní den. Konfiguraci připojení AIS orgánů veřejné moci (dále jen OVM) k rozhraní EGON pak provede nejdéle do 24 hodin v pracovní době od předložení formalizované žádosti Objednatele.

Formalizovanou žádost poskytne Objednatel.

Poskytovatel zajistí předání zřízení/změny připojení Objednateli, který zajistí testování s AIS orgánů veřejné moci. Případné problémy budou řešeny pouze mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Seznam AIS OVM včetně přístupových údajů provede Objednatel.

## **7. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Kvalitativní parametry poskytovaných Služeb KI ZR jsou definovány v přílohách této Smlouvy. V případě jakýchkoli kvalitativních změn poskytované Služby, bude dopad nebo stanovení dočasných parametrů Služby schváleno ve Změnovém řízení.

### **7.1 Dostupnost Služby**

Roční dostupnost Služeb KI ZR je uvedena v následující tabulce:

## 7.2 Nedodržení kvalitativních parametrů Služby

V případě, že ze strany Poskytovatele dojde k nedodržení kvalitativních parametrů Služby a pokud se Poskytovatel s Objednatelem nedohodnou jinak, Objednateli vzniká právo na uplatnění smluvní pokuty definované v této Smlouvě.

Poskytovatel bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametry Služby pokud:

- objednatel prokazatelně neposkytne požadovanou součinnost – např. nezajistil součinnost technika registru dotčeného incidentem, nahlásil chybně údaje týkající se incidentu;
- objednatel provede změny, které mají dopad do rozsahu Služeb KI ZR a neoznámí je Poskytovateli;
- objednatel na základě požadavku Poskytovatele schválil odstávku kritické infrastruktury zajišťující dotčené služby;
- objednatel nedodržel postup stanovený v bodě 5.4 této Přílohy;
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

## 8. ODPOVĚDNOSTI OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

Poskytovatel odpovídá za to, že služby poskytované Objednateli budou odpovídat komunikační matici v příloze.

Poskytovatel odpovídá za to, že služby jsou Objednateli poskytovány podle parametrů definovaných v této Příloze Smlouvy.

Objednatel odpovídá za to, že požadavky na změny uplatní formou změnového řízení. Změny může uplatnit pouze Objednatel.

## 9. CENA SLUŽBY

### 9.1 Cena pronájmu konektivity ZR

Celková měsíční cena pronájmu konektivity ke dni podpisu smlouvy je stanovena na základě požadavků jednotlivých registrů jako násobek jednotkových cen definovaných katalogovými listy. Podrobný rozpis po jednotlivých položkách a registrech je uveden v bodě 9.6. V případě RUIAN je součástí ceny služba pronájmu přenosové kapacity 2x100Mbps z lokalit instalace tohoto registru do IC CMS.

### 9.2 Cena za provoz a správu VPN

Měsíční cena je stanovena na základě provozovaných a spravovaných VPN dle komunikační matice v příloze jako násobek jednotkové ceny 2 000,- Kč bez DPH



### 9.3 Cena za zajišťování Help Desku

Cena zajišťování Help Desku je zahrnuta do ceny konektivity ZR (kapitola 9.1).

#### 9.4 Cena za připojení AIS OVM k rozhraní EGON

Cena za zajišťování konfigurací nezbytných pro připojení AIS OVM k rozhraní EGON ve zrychlené podobě (do 24 hodin) je stanovena měsíčním paušálem podle následující tabulky.



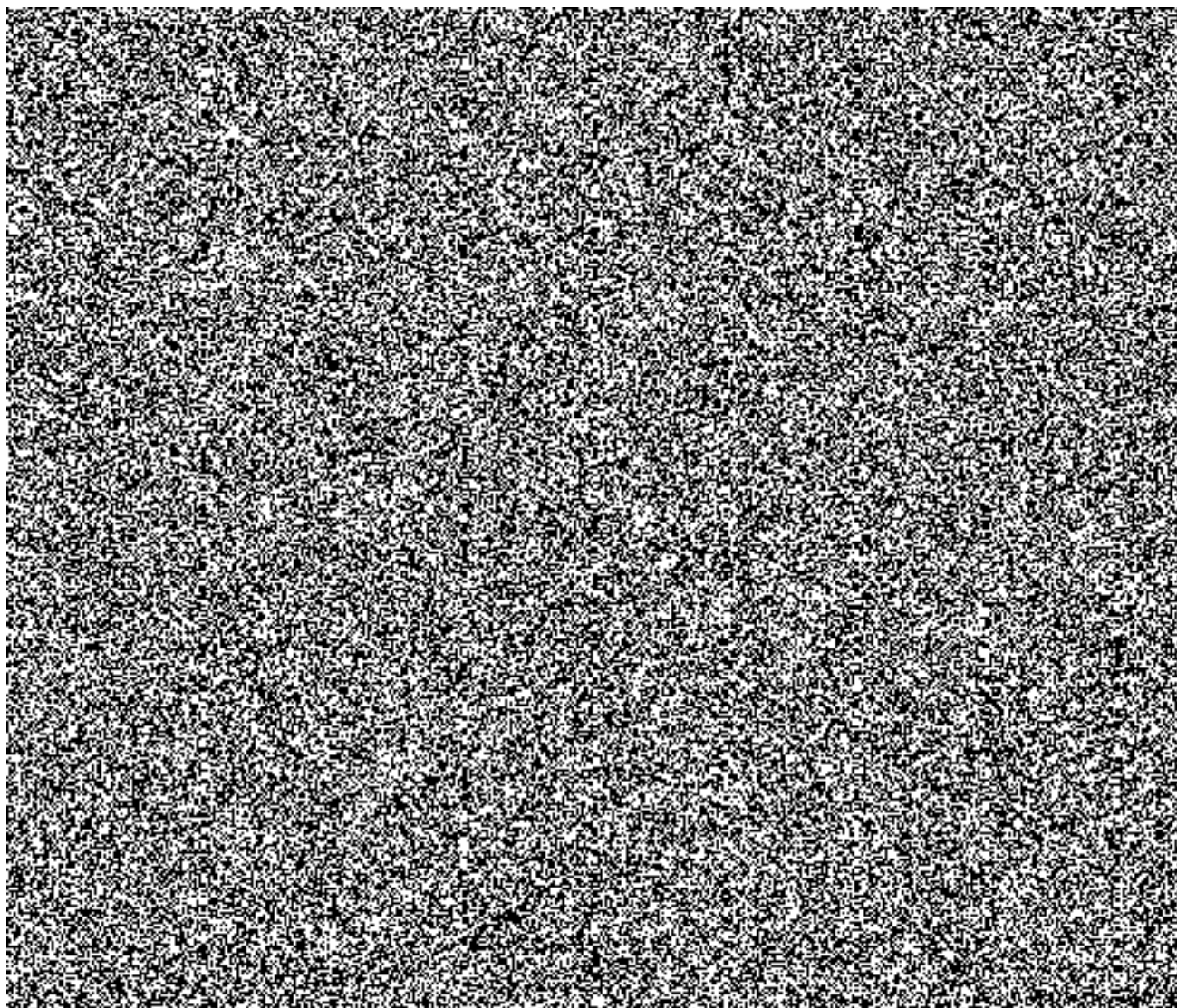
V případě potřeby lze sjednat standardní dobu (do 5 pracovních dnů) bez paušálního poplatku dle příslušného katalogového listu.

#### 9.5 Cena za službu Monitoring

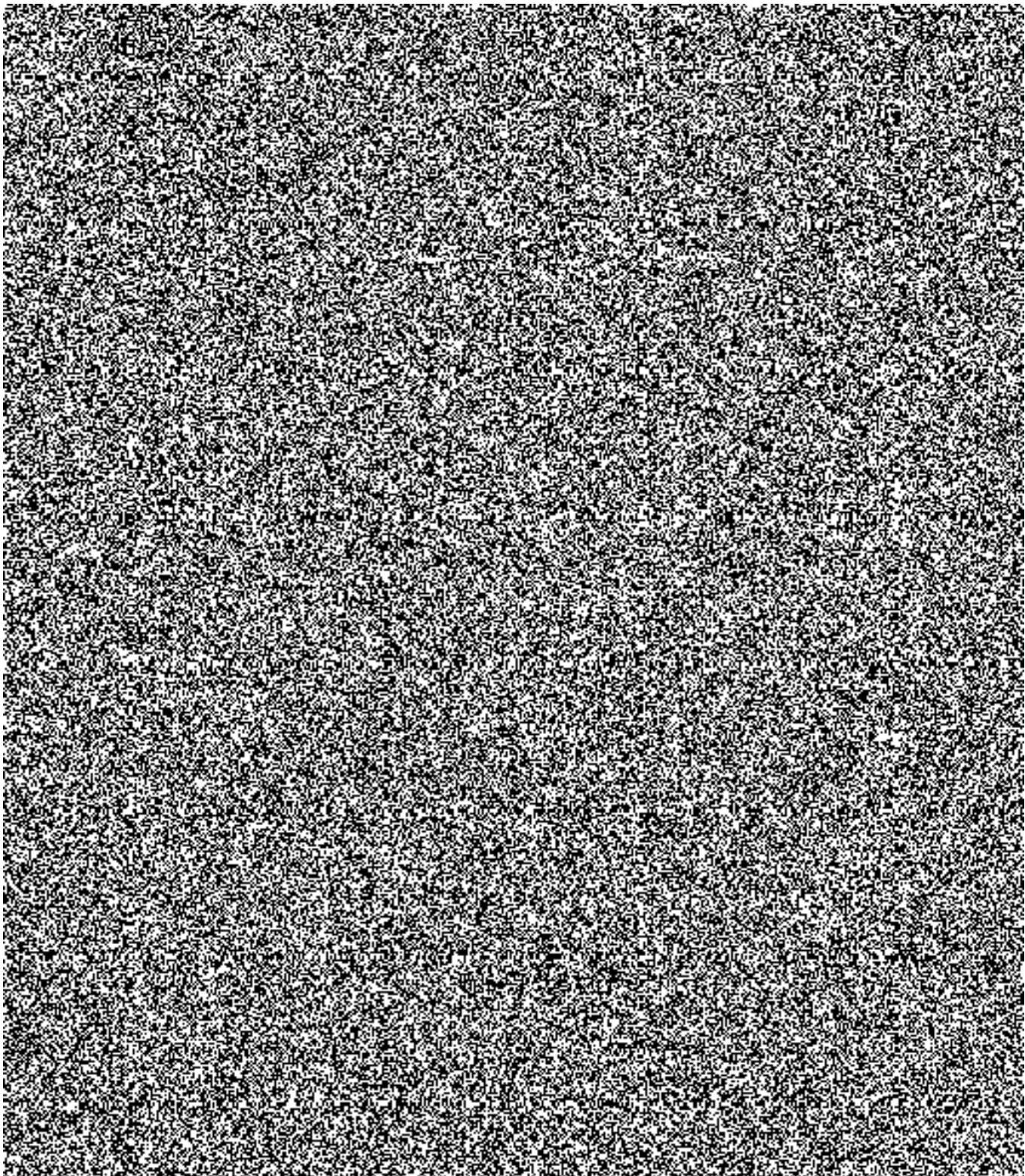
Cena za zajištění služby Monitoring je zahrnuta do ceny konektivity ZR (kapitola 9.1)

#### 9.6 Celková cena a rozpis po subjektech

Rozpis ceny za odebírané služby konektivity v období poskytování Služeb KI ZR.







CELKEM	x	x	818 596	171 905	990 501
--------	---	---	---------	---------	---------

## 10. SOUČINNOST

Za účelem zajištění součinnosti při poskytování Služeb KI ZR stanoví obě strany kontaktní osoby a údaje:

### 10.1 Poskytovatel

Nahlašování poruch, oznamování odstávek apod. - pracoviště Help Desk

Tel.: 

Mail: 

Eskalace incidentů:



Předkládání požadavků na připojení AIS OVM k EGON

Mail: 

Technická podpora služeb poskytovaných na bázi CMS



Nové požadavky, řešení změn v poskytovaných službách



Konzultace k poskytovaným službám



### 10.2 Objednatel

Nahlašování výpadků, oznamování odstávek apod. - pracoviště Help Desk



Eskalace incidentů:



Oddělení Provoz ICT





Předkládání požadavků na připojení AIS OVM k EGON



