

Příloha č. 4 – Podrobná specifikace předmětu plnění

1. Údržba LAN

- 1.1 Spravované aktivní prvky LAN pro Plnění pro 1. skupinu jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy – Spravované prvky LAN. Spravované aktivní prvky LAN pro Plnění pro 2. skupinu a Spravované aktivní prvky LAN pro Plnění pro 3. skupinu nejsou v době uzavření Smlouvy známy.
- 1.2 Smluvní strany se zavazují vést aktuální seznam spravovaných prvků LAN, který si při každé změně vzájemně písemně potvrdí. Při změnách v tomto seznamu není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě, ledaže o to Objednatel požádá.
- 1.3 Údržba všech prvků LAN je zajišťována bez ohledu na to, zda jsou ve vlastnictví Objednatele nebo Dodavatele.
- 1.4 Dodavatel je povinen Objednateli poskytnout k užívání ty prvky LAN, u nichž je v příloze č. 2 Smlouvy uvedeno „poskytuje Dodavatel“. Specifikace těchto prvků vychází z reálného stavu těchto zařízení ke dni zahájení zadávacího řízení, Dodavatel je oprávněn tyto prvky nahradit jinými prvky odpovídajících vlastností a funkčnosti. Cena za poskytnutí těchto prvků Objednateli je zahrnuta v ceně za údržbu LAN dle přílohy č. 5 Smlouvy.
- 1.5 Objednatel je oprávněn prvky, které jsou v jeho vlastnictví, nahradit jinými prvky odpovídajících vlastností a funkčnosti, a to bez nároku Dodavatele na změnu ceny za údržbu LAN dle přílohy č. 5 Smlouvy.
- 1.6 Objednatel může Dodavatele požádat o dočasné zajištění (poskytnutí) páteřních prvků, které jsou dle přílohy č. 2 ve vlastnictví Objednatele, případně pro potřeby Plnění pro 2. skupinu a/nebo Plnění pro 3. skupinu. Jedná se zejména o situaci, kdy dojde k poruše nebo skončení životnosti takového prvku, do doby jeho opravy nebo náhrady novým prvkem. Dodavatel se zavazuje této žádosti vyhovět (příčemž takové prvky může nahradit jinými prvky odpovídajících vlastností a funkčnosti), a to bez nároku Dodavatele na změnu ceny za údržbu LAN dle přílohy č. 5 Smlouvy, ledaže mu v tom brání zvláštní důvody (zejm. odpovídající prvek není na trhu dostupný).

2. Specifikace služeb

- Dohledové služby centra Service Desk:
 - proaktivní dohled v režimu: 24 hod x 7 dní
 - „Customizable dohledování“ na základě požadavků Objednatele a techniků jako podpora řešení incidentů
 - zpracování pravidelného hlášení – týdenní, měsíční
 - udržování dohledové mapy sítě, zpracování změn v síti ve spolupráci s techniky v dohledovém nástroji, udržování aktivního povědomí o službách, SLA a závazcích Objednatele vůči Dodavateli, předávání nedořešených incidentů a problémů mezi

následujícími směnami, eskalace na servisního manažera v případě potřeby, asistence a všestranná pomoc Objednateli, a to i v případech neúplného zadání, vytvoření jednoznačného tiketu-zadání činnosti pro techniky i v případě, že Objednatel potřebuje pomoci se specifikací apod.

- Pravidelná kontrola provozního stavu sítě LAN/WAN techniky Dodavatele:
 - Týdenní kontrola aktivních prvků LAN/WAN, zaznamenaná v dohledovém systému Dodavatele. Max 4x měsíčně. Hledání anomálií a zjevných chyb – routery, switche, logy, bezpečnost, HW před selháním.
- Konfigurační podpora všech aktivních prvků sítě LAN/WAN, uvedených v Seznamu administrovaných zařízení, zpravidla konfigurace na dálku přes VPN přístup Dodavatele, dohledovou linku, ale v případě potřeby i na místě u Objednatele.
- Řešení incidentů v síti v režimu 24 hod x 7 dní, mimo běžnou pracovní dobu v rámci pohotovosti v rámci servisovaných a administrovaných zařízení.
- Řešení problémů Objednatele v síti v rámci servisovaných a administrovaných zařízení.
- Kompletní podpora konfigurací na dálku včetně jejich zálohování.
- Vytváření L2 a VLAN segmentace, L3 adresace ve spolupráci s techniky Objednatele, pro zajištění potřeb Objednatele a třetích stran (např. aplikační vývoj, apod.).
- Vytváření prostupů a změn v síti dle potřeb Objednatele.
- Konzultace a dodávky optimálních aktivních prvků pro provoz i servisní účely.

3. Parametry a úroveň

a) Obsluha Network Management System (dálkový on-line dohled):

- Sběr provozních parametrů 24x7x365
- Obsluha v pracovní dny od 7:30 do 19:00 hodin
- Obsluha v sobotu a v neděli od 8:00 do 13:00 hodin
- Kontrola stavu sítě operátorem v neděli mezi 17:00 a 20:00 hodinou

b) Dohledové centrum kromě průběžného monitorování sítě provádí:

- Týdenní hloubkovou kontrolu sítě, v pondělí mezi 7:00 a 8:30 hodinou
- Každodenní ranní kontrolu mezi 7:30 a 8:30 hodinou
- Každodenní kontrolu po pracovním dnu mezi 18:00 a 19:00 hodinou

c) Reakce na chybové stavy:

V době obsluhovaného provozu do 30 minut od výskytu události nebo požadavku zahájit diagnostiku.

d) Servisní zásah:

Nepřetržitá servisní hotovost – 24x7 (24 hodin, 7 dní v týdnu)

Úroveň SLA	SLA 1 (zajištění sítě WAN OZP, poskytování služeb elektronických komunikací)	SLA 2 (údržba LAN)
Měsíční dostupnost (%)	99,6	99,6
Max. délka poruchy v hod.	3	12
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky centrály (Roškotova) v hod.	3	x
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky ostatních poboček v hod.	12	x
Odezva na poruchu v hod.	1	2
Průběžné informace o poruše v hod.	4	12

e) Předávání pravidelných hlášení o provozu sítě:

- Týdenní do úterý 12:00 hodin následujícího týdne
- Měsíční do 10. dne následujícího měsíce
- Roční do 15. února následujícího roku

f) Provoz Service Desku:

- Servis Desk Dodavatele (údaje o něm Dodavatel předá bezodkladně po uzavření Smlouvy)
- Service Desk plní všeobecnou funkci:
 - o Single Point of Contact (jednotné kontaktní místo) pro příjem všech požadavků a vad
 - o Zajištění komunikace mezi oprávněnými osobami Objednatele, Dodavatele a poddodavatelů
 - o Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování hlášených vad či požadavků
 - o Kontrola dodržovaných SLA
 - o Řízení životního cyklu vad, vč. eskalace s ohledem na Service Level Agreements
 - o Ukončení/ uzavírání servisních požadavků včetně zpětné vazby od Objednatele

○ Reporting

g) Techničtí garanti sítě:

- Jsou nominováni pracovníci, technicky specializovaní na síť Objednatele
- Technický garant je součástí eskalace případných závad
- Jména a kontaktní údaje alespoň 2 technických garantů obecných pro celkové řešení a technického garanta pro troubleshooting v MPLS síti Dodavatele a routery na pobočkách, dodaných v rámci služeb IP Connect Classic a Gigaoptics Dodavatel sdělí Objednateli písemně bezodkladně po uzavření Smlouvy. Pozdější změna technických garantů musí být Objednateli oznámena písemně předem.

h) Servisní manažer:

- Řízení poskytovaných plnění ve sjednané kvalitě
- Hodnocení úrovně služby
- Možnost workshopů s uživateli
- Jméno a kontaktní údaje sdělí Dodavatel Objednateli písemně bezodkladně po uzavření Smlouvy. Pozdější změna servisního manažera musí být Objednateli oznámena písemně předem.

4. Kybernetická bezpečnost

Dodavatel je povinen poskytovat plnění předmětu smlouvy tak, byl dodržen zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“) a jeho prováděcí předpisy. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy potřebnou součinnost k provedení kontrolního bezpečnostního auditu ve smyslu zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích právních předpisů, a po celou dobu trvání smlouvy informovat Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním Smlouvy.

5. Garance bez výpadkového přechodu¹ a přeadresace

Při přechodu Objednatele z původního systému na systém zajišťovaný Dodavatelem se Dodavatel zavazuje provést bez výpadkový přechod z původní technologie (MPLS) na novou. To se týká všech vyjmenovaných poboček a expozitur Objednatele a všech dalších externích partnerů, které jsou přímo závislé na internetovém připojení do Objednatele.

¹ Za bez výpadkový přechod se považuje přechod, jehož výpadek nepřesáhne 8 hodin, pokud nastane mimo pracovní dobu (8-17 hod).

V případě, že Dodavatelem se stane jiný než původní dodavatel, je Dodavatel povinný zajistit bez výpadkový přechod při změně rozsahů veřejných IP adres. Toto se týká jak poboček a expozitur Objednatele, tak dalších externích partnerů.

Všechny tyto změny musí být prováděny mimo pracovní dobu Objednatele včetně poboček a expozitur. Pracovní doba je stanovena v rozsahu pondělí až pátek 8:00 – 17:00.