

PROVÁDĚCÍ SMLOUVA NA PROVOZNÍ PODPORU Č. 6

evidovaná u Objednatele pod č. 57/2019/UPRO-06, č. j. SPCSS-01822/2022
podle Rámcové dohody o poskytování provozní podpory a rozvojových činností síťové infrastruktury
datových center evidované u Objednatele pod č. 57/2019/UPRO, č. j. SPCSS-03291/2019,
uzavřené dne 5. 9. 2019
(dále jen „**Rámcová dohoda**“)

Objednatel: **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDACTED]
[REDACTED]
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **ANECT a. s.**
se sídlem Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B,
vložka 2113
zastoupená: [REDACTED]
IČO: 25313029
DIČ: CZ25313029
ID datové schránky: hddtmkq
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen
„**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto prováděcí smlouvu na provozní
podporu podle Rámcové dohody (dále jen „**Prováděcí smlouva**“)

TLP: AMBER

I. ÚČEL A PŘEDMĚT PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

- 1.1 Účelem této Prováděcí smlouvy je realizace Rámcové dohody. Předmětem této Prováděcí smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Provozní podporu, přičemž požadovaná Provozní podpora je podrobně specifikována v odst. 1.2 tohoto článku a dále v Příloze č. 1 až Příloze č. 6 Prováděcí smlouvy, a to za podmínek uvedených v této Prováděcí smlouvě a Rámcové dohodě.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu v Oblastech uvedených v Příloze č. 1, 4, 6, 7, 9 a 13 Rámcové dohody, které jsou rovněž nedílnou součástí této Prováděcí smlouvy jako Příloha č. 1 až 6, a to:
- 1.2.1 pro Oblast uvedenou v Příloze č. 1 Prováděcí smlouvy v Úrovni OA v Levelu 2;
 - 1.2.2 pro Oblast uvedenou v Příloze č. 2 Prováděcí smlouvy v Úrovni A v Levelu 2;
 - 1.2.3 pro Oblast uvedenou v Příloze č. 3 Prováděcí smlouvy v Úrovni A v Levelu 1;
 - 1.2.4 pro Oblast uvedenou v Příloze č. 4 Prováděcí smlouvy v Úrovni OA v Levelu 2, navýšeném o uvedené inkrementy:
 - 1.2.4.1 Inkrement C v počtu 2;
 - 1.2.4.2 Inkrement D v počtu 6.
 - 1.2.5 pro Oblast uvedenou v Příloze č. 5 Prováděcí smlouvy v Úrovni OA v Levelu 2;
 - 1.2.6 pro Oblast uvedenou v Příloze č. 6 Prováděcí smlouvy v Úrovni OA v Levelu 2, navýšeném o uvedené inkrementy:
 - 1.2.6.1 Inkrement A v počtu 6;
- a zavazuje se dodržovat SLA stanovená v Příloze č. 1 až 6 Prováděcí smlouvy pro specifikace uvedené v pododst. 1.2.1 až 1.2.6 Prováděcí smlouvy.
- 1.3 Předmětem této Prováděcí smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas poskytovanou Provozní podporu zaplatit Cenu za Provozní podporu dle čl. XV Rámcové dohody a dle Přílohy č. 17 Rámcové dohody, konkrétně specifikovanou v čl. II této Prováděcí smlouvy, a to způsobem definovaným v Rámcové dohodě.
- 1.4 Pojmy používané v Prováděcí smlouvě jsou definovány v Rámcové dohodě, není-li v Prováděcí smlouvě stanoveno jinak.

II. CENA ZA PROVOZNÍ PODPORU

- 2.1 Cena za Provozní podporu, tj. měsíční paušální cena dle této Prováděcí smlouvy činí **1 593 756 Kč bez DPH**. Cena za Provozní podporu se skládá z jednotlivých cen ve smyslu Přílohy č. 17 Rámcové dohody postupem dle čl. XV Rámcové dohody, přičemž složení Ceny za Podporu je podrobně uvedeno v Příloze č. 7 Prováděcí smlouvy.

III. MÍSTO, DOBA A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu po dobu 6 měsíců od okamžiku podpisu Protokolu o převzetí dle Rámcové dohody, a to v Místě plnění, kterým je Praha, konkrétně sídlo Objednatele. Přičemž Provozní podpora může být poskytnuta i vzdáleným přístupem v souladu s článkem IX. Rámcové dohody.
- 3.2 Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytovat Provozní podporu dle požadavků uvedených v Příloze č. 1 až 6 Prováděcí smlouvy a za dodržení podmínek stanovených touto Prováděcí smlouvou a Rámcovou dohodou.

IV. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1 Veškerá ujednání této Prováděcí smlouvy navazují na Rámcovou dohodu a Rámcovou dohodou se řídí, tj. práva, povinnosti či skutečnosti neupravené v této Prováděcí smlouvě se řídí ustanoveními Rámcové dohody. V případě, že ujednání obsažené v této Prováděcí smlouvě se bude odchylovat od ustanovení obsaženého v Rámcové dohodě, má ujednání obsažené v Rámcové dohodě přednost před ustanovením obsaženým v této Prováděcí smlouvě, není-li v konkrétním případě výslovně uvedeno, že se Rámcová dohoda nepoužije. Vztahy stran Prováděcí smlouvy neupravené touto Prováděcí smlouvou se řídí ujednáními Rámcové dohody a obecně závaznými právními předpisy.
- 4.2 Tato Prováděcí smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami Prováděcí smlouvy, a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s Rámcovou dohodou.
- 4.3 Prováděcí smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.4 Smluvní strany po řádném přečtení této Prováděcí smlouvy prohlašují, že Prováděcí smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

4.5 Nedílnou součástí Prováděcí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Katalogový list č. 10A

Příloha č. 2 - Katalogový list č. 2A

Příloha č. 3 - Katalogový list č. 3A

Příloha č. 4 - Katalogový list č. 40A

Příloha č. 5- Katalogový list č. 50A

Příloha č. 6- Katalogový list č. 70A

Příloha č. 7 – Specifikace Ceny za Provozní podporu

Za Objednatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Poskytovatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu





KATALOGOVÝ LIST č. 010A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Checkpoint firewall – Úroveň OA
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Checkpoint firewall	7 x 24

3. Technický popis

Checkpoint firewall soustavu v síti Objednatele tvoří cluster dvou fyzických firewall bran Check Point. Architektura firewallové soustavy je založena na virtualizační technologii Check Point VSX (Virtual System Extension), která umožňuje běh několika virtuálních instancí firewallu na jednom fyzickém zařízení. V prostředí Objednatele byly vytvořeny a nakonfigurovány virtuální instance firewallu, které využívají režimu vysoké dostupnosti ClusterXL Virtual System Load Sharing (VSLS).

Ochrana primární internetové připojky proti DDoS útokům je zajištěna pomocí jednoho zařízení Check Point DDoS Protector. DDoS Protector je připojen do NIXu a k ISP přes optické rozhraní. Do infrastruktury SPCSS je DDoS Protector připojen k Routerům Cisco ASR inet modulu.

V současné době VSX cluster tvoří 7 virtuálních firewallů využívající v jednotlivých firewallích následující komponentech:

- Firewall
- IPSEC VPN
- IPS
- Anti-Bot
- Identity Awareness
- URL Filtering
- Application Control
- Threat Emulation
- Monitoring
- Check Point DDoS Protector

Firewallová soustava Checkpoint je napojena na systém Tufin pro správu konfigurací prvků síťové a bezpečnostní infrastruktury. Dále je napojena na systém provozního monitoringu a SIEM nástroj.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počty zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení firewall s 10 virtuálními firewally v každém fyzickém zařízení 1 management server 1 log server 1 server Tufin 1 DDoS protektor
Level 2	4 fyzická zařízení firewall s 10 virtuálními firewally v každém fyzickém zařízení 2 management server 2 log server 2 servery Tufin 2 DDoS protektor
Inkrement A	+1 fyzické zařízení firewall s napojením na management a log server
Inkrement B	+1 virtuální firewall s napojením na management a log server
Inkrement C	+1 management server
Inkrement D	+1 log server
Inkrement E	+1 DDoS protektor s napojením na management a log server
Inkrement F	+1 server Tufin

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Checkpoint firewall	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST č. 2A

Název služby:	Provozní podpora Oblasti Cisco ASA / Firepower – Úroveň A
----------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco ASA / Firepower	7 x 24

3. Technický popis

Infrastrukturu této Oblasti tvoří 2 ks VPN koncentrátorů Cisco ASA / Firepower ve vysoké dostupnosti.

Zařízení jsou využívána pro vzdálené přístupy přes VPN do sítě. Dále jsou konfigurovány site-to-site VPN tunely.

Dále je využíváno:

- Technologie AVC (Granular Application Visibility and Control)
- Cisco ASA s nejnovější generací IPS (NGIPS) s technologií FirePOWER
- Filtrování adresy URL založené na reputaci a kategorii
- AMP (Advanced Malware Protection)

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení ASA/Firepower
Level 2	4 fyzická zařízení ASA/Firepower
Inkrement A	+1 fyzické zařízení ASA/Firepower

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ASA / Firepower	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 03A

Název služby:	Provozní podpora Oblasti Cisco ISE – Úroveň A
----------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco ISE	7 x 24

3. Technický popis

Stávající infrastruktura je tvořena pomocí Cisco Identity Services Engine VM (eDelivery) běžící ve 2x hardwarové aplici Cisco ve vysoké dostupnosti. Cisco Identity Services Engine TACACS spravuje uživatele a zařízení, a řídí přístup přes kabelové, bezdrátové a VPN připojení k síti Objednatele.

Pro ověřování uživatelů je používáno řešení Network Admission Control (NAC) umožňující ověřovat uživatele a zařízení přistupující z drátové, bezdrátové a VPN sítě. Dále tato technologie umožňuje vyhodnocení a vynucení změn na těchto přistupujících zařízeních před povolením přístupu k síti Objednatele. Přístup je diferencován dle předem definovaných rolí přistupujících uživatelů.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení Cisco ISE ve vysoké dostupnosti 1 certifikační autorita pro NAC (drátová i bezdrátová síť)
Level 2	4 fyzická zařízení Cisco ISE ve vysoké dostupnosti 2 certifikační autority pro NAC (drátová i bezdrátová síť)
Inkrement A	+1 fyzické/virtuální zařízení Cisco ISE

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ISE	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požádá Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro Řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 040A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco Nexus/Catalyst – Úroveň OA
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco Nexus/Catalyst	7 x 24

3. Technický popis

CORE

Core síť datového centra tvoří 2 ks core switchů cisco nexus ve vysoké dostupnosti s napojením na Datacenter Network Manager. Na DCNM jsou napojeny taktéž ostatní moduly sítě využívající zařízení Cisco Nexus.

FABRIC

BGP EVPN fabric využívá standardizované technologie VXLAN s BGP EVPN (Ethernet VPN) control plane, postavenou nad spine-leaf architekturou. V této architektuře lze ve vlastních VRF budovat různé překryvné infrastruktury (overlay); v době prvotní implementace šlo pouze o jedno overlay, v současnosti je zde více prostředí.

Jako spine zařízení jsou využité dvě zařízení Cisco Nexus. Jako leaf zařízení je navrženo deset L3 přepínačů Cisco Nexus. Pro rozšířenou konektivitu jsou připojené čtyři FEXy Nexus.

Do DC fabric jsou připojeny jak firewall appliance Checkpoint VSX, tak obě appliance F5 BIG-IP s moduly LTM (loadbalancer) a ASM (aplikační firewally, WAF).

OOB

V rámci BDP jsou vytvořeny OOB management segmenty na dedikované infrastruktuře, do které jsou připojovány OOB management rozhraní síťových a systémových prvků. Řešení je doplněno o terminálové servery, propojující konzolová rozhraní vybraných síťových prvků BDP.

OOB management řešení je realizováno na fyzicky oddělené síťové infrastruktuře. Infrastruktura je vybudována na 7 kusech přepínačů Nexus s L2 funkcionalitou.

Terminálové servery jsou řešeny na dvou zařízeních Cisco, každé se asynchronními moduly HWIC.

Terminálové servery jsou připojeny přímo na core přepínače Nexus.

Výchozí bránu pro OOB management VLANy a směrování do těchto VLAN zajišťuje firewall cluster CheckPoint.

CAMPUS

V infrastruktuře Objednatele dále existuje síť pro koncové uživatele – Campus, pomocí které zaměstnanci v lokalitách spravovaných Objednatelem přistupují k intranetu / internetu. Síť využívá přepínače řady Cisco Catalyst, aktuálně 20 ks. Campus síť je ve správě Objednatele.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

:

Počet zařízení	
Level 1	CORE 2 core nexus 1 DCNM network manager server FABRIC 2 spine nexus 10 leaf nexus 4 nexus fabric extender OUT OF BAND 7 out of band nexus 2 terminal server
Level 2	CORE 4 core nexus 2 DCNM network manager server FABRIC 4 spine nexus 20 leaf nexus 10 nexus fabric extender OUT OF BAND 15 out of band nexus 4 terminal server
Inkrement A	+1 core + DCNM napojení
Inkrement B	+1 spine + DCNM napojení
Inkrement C	+1 leaf + DCNM napojení
Inkrement D	+1 fabric extender + DCNM napojení
Inkrement E	+1 out of band + DCNM napojení
Inkrement F	+ 1 terminal server

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco Nexus/Catalyst	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požádá Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro Řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 050A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco ASR/ISR – Úroveň OA
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco ASR/ISR	7 x 24

3. Technický popis

INET

INET modul (perimetr) tvoří samostatný blok na fyzicky odděleném HW, který poskytuje internetovou konektivitu (NIX a Internet) a je od ostatních modulů oddělen FW soustavou.

Jako L3 prvek slouží dvojice směrovačů Cisco ASR. Dále je INET modul osazen dvěma přepínači Cisco Nexus, které slouží k zajištění konektivity v rámci modulu. INET modul je dále osazen jedním DDOS protektorem Checkpoint a dvěma F5 Big DNS loadbalancery.

Dále je v INET modulu umístěn linux veřejný DNS server ve vysoké dostupnosti.

ENET

ENET (extranet) modulu tvoří dvojice směrovačů L3 Cisco ASR. ENET modul slouží k připojení do resortních sítí GOVBONE/CMS/CMS2.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 Cisco ASR INET 2 Cisco Nexus INET 2 Cisco ASR ENET 2 Linux DNS server
Level 2	4 Cisco ASR INET 4 Cisco Nexus INET 4 Cisco ASR ENET
Inkrement A	+1 Cisco ASR/ISR router
Inkrement B	+1 Cisco Nexus switch
Inkrement C	+1 Linux DNS server

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ASR/ISR	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro Řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 070A

Název služby	Provozní podpora Oblasti F5 – Úroveň OA
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast F5	7 x 24

3. Technický popis

Doručování aplikačního provozu je realizováno pomocí virtuálních/guest instancí na dvou hardwarových platformách F5 BIG-IP pro produkční prostředí a na virtuálních platformách běžící uvnitř x86 virtualizace pro vývojové, playground a testovací prostředí virtuálních instancí produkčního prostředí.

Na F5 je zalicencován a aktivován modul LTM (Local Traffic Manager), který umožňuje řídit síťový provoz, zajišťuje SSL terminaci a vyvažování zátěže provozu. Navíc přináší další pokročilé funkce pro spolehlivé doručování aplikací.

Dále je aktivován modul ASM (Application Security Manager) pro funkci webového aplikačního firewallu WAF (Web Application Firewall) a AVR (Application Visibility nad Reporting) pro detailní monitoring a reporting a APM (Access Policy Manager).

Dále jsou využité 2 hardwarová zařízení F5 DNS BIG-IP.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení F5 v HA, každé obsahuje 6 virtuálních systémů F5 2 fyzické zařízení F5 DNS 2 virtuální zařízení F5
Level 2	4 fyzická zařízení F5 v HA, každé obsahuje 6 virtuálních systémů F5 2 fyzické zařízení F5 DNS 4 virtuální zařízení F5
Inkrement A	+1 fyzické zařízení F5
Inkrement B	+1 virtuální zařízení F5

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
F5	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

Označení	Počet zařízení	Jednotková cena v Kč bez DPH/ za 1 měsíc	Počet jednotek	Celková cena za 1 měsíc	Počet měsíců	Celková cena za období
KL010A Level 2	4 fyzická zařízení firewall s 10 virtuálními firewalley v každém fyzickém zařízení 2 management server 2 log server 2 servery Tufin 2 DDoS protektor	503 018,00 Kč	1	503 018,00 Kč	6	3 018 108,00 Kč
KL02A Level 2	4 fyzická zařízení ASA/Firepower	177 155,00 Kč	1	177 155,00 Kč	6	1 062 930,00 Kč
KL03A Level 1	2 fyzická zařízení Cisco ISE ve vysoké dostupnosti 1 certifikační autorita pro NAC (drátová i bezdrátová síť)	171 914,00 Kč	1	171 914,00 Kč	6	1 031 484,00 Kč
KL040A Level 2	CORE 4 core nexus 2 DCNM network manager server FABRIC 4 spine nexus 20 leaf nexus 10 nexus fabric extender Out of Band 15 out of band nexus 4 terminal server	293 054,00 Kč	1	293 054,00 Kč	6	1 758 324,00 Kč
KL040A Inkrement C	+1 leaf + DCNM napojení	1 170,00 Kč	2	2 340,00 Kč	6	14 040,00 Kč
KL040A Inkrement D	+1 fabric extender + DCNM napojení	1 170,00 Kč	6	7 020,00 Kč	6	42 120,00 Kč
KL050A Level 2	4 Cisco ASR INET 4 Cisco Nexus INET 4 Cisco ASR ENET	172 359,00 Kč	1	172 359,00 Kč	6	1 034 154,00 Kč
KL070A Level 2	4 fyzická zařízení F5 v HA, každé obsahuje 6 virtuálních systémů F5 2 fyzická zařízení F5 DNS 4 virtuální zařízení F5	244 216,00 Kč	1	244 216,00 Kč	6	1 465 296,00 Kč
KL070A Inkrement A	+1 fyzické zařízení F5	3 780,00 Kč	6	22 680,00 Kč	6	136 080,00 Kč
Celková cena za plnění/období				1 593 756,00 Kč		9 562 536,00 Kč