

KATALOGOVÝ LIST

GFŘ/015

Název Služby	SAN switche ADIS
---------------------	-------------------------

1 OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba GFŘ/015 SAN switche ADIS (dále v tomto katalogovém listu jen Služba) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	od okamžiku schválení Akceptačního protokolu bez výhrad oběma smluvními stranami
Ukončení poskytování Služby	na dobu neurčitou

Hodnocení připravenosti Služby, tj. akceptaci schopnosti poskytovat Službu provede Objednatel na základě akceptačního řízení v rámci, kterého bude smluvními stranami sepsán akceptační protokol o připravenosti Služby (dále jen „Akceptační protokol“). Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli Akceptační protokol bezodkladně po ukončení splnění ověřovacích úkolů. Odpovědná osoba Objednatele za jednání věcná a technická se zavazuje Akceptační protokol neprodleně svým podpisem schválit, případně do něj uvést veškeré výhrady. Po odstranění všech případných výhrad smluvní strany podepíší nový Akceptační protokol bez výhrad

2 REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v režimu, jak je uvedeno v tabulce níže:

-
- Náhrada současných 2 kusů direktorů SAN768B-2 v DC Zeleneč (každý obsahuje 2ks FC8-48 a 2ks FC16-48, majetek GFŘ) výše uvedenými switchi Brocade 6520;
 - Demontáž 4 ks FC16-48 (16Gbps 48-portové blady) a jejich montáž do 2 kusů direktorů SAN768B-2 v DC Vápenka, ze kterých se před tím demontují 4 ks FC8-48 (8Gbps 48-portové blady).

Konečný stav po těchto krocích bude následující:

- DC Vápenka – 2 kusy direktory SAN768B-2 (každý obsahuje 4ks FC16-48, tzn. 16Gbps 48-portové blady, majetek GFŘ) – celkem 384 SAN portů 16Gbps;
- DC Zeleneč – 4 kusy SAN switche v rámci služby SPCSS - celkem 384 SAN portů 16Gbps.

V tento okamžik všechny použité SAN porty disponují přenosovou rychlostí 16Gbps a tím splňují cíl, aby všechny použité SAN porty v rámci infrastruktury ADIS disponovaly přenosovou rychlostí minimálně 16Gbps.

3.2 Přehled jednotlivých činností vykonávaných v rámci Služby

SPCSS vykonává v rámci Služby pouze následující činnosti:

- Řešení nahlášených HW poruch ve spolupráci s autorizovaným servisem.

SPCSS nebude bez souhlasu GFŘ provádět žádné zásahy na serverové infrastruktuře, které by mohly mít dopad do provozu aplikace.

3.3 Příprava Služby

Nezbytnou součástí Služby jsou i následující přípravné činnosti:

- Návrh detailní architektury řešení;
- Příprava a konfigurace switchů SPCSS do DC Zeleneč;
- Postupné přepojení stávajících SAN direktorů v DC Zeleneč na switche SPCSS;
- Konsolidace stávajících SAN direktorů v DC Vápenka a přepojení SAN zařízení na nové porty;
- Proaktivní dohled nad implementovaným řešením a ladění případných problémů.

Veškeré kroky budou konzultovány s GFŘ a jakékoli zásahy do současné infrastruktury ADIS budou realizovány v termínech, které budou schváleny GFŘ.

3.4 Základní správa a monitoring

Součástí služby jsou i následující činnosti SPCSS - základní monitoring environmentu 4 poskytovaných SAN switchů v DCZ rámci provozního monitoringu SPCSS, který monitoruje pouze základní provozní dostupnost switchů. Součástí této základní správy je i součinnost týmu SPCSS pro případné řešení problémů. Veškeré činnosti budou konzultovány s GFŘ a jakékoli zásahy do infrastruktury ADIS budou realizovány v termínech, které budou schváleny GFŘ.

4 KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Kvalitativní parametr poskytované Služby je uveden v tabulce v pododst. 4.1. tohoto Katalogového listu.

V případě jakýchkoli kvalitativních změn poskytované Služby bude dopad nebo stanovení parametrů Služby schváleno ve Změnovém řízení.

4.1 Reakční doba Služby

Doba reakce úrovně L1 je počítána od zaevidování Servisního hlášení do aplikace Service Desk (v případě telefonického nebo e-mailového Servisního hlášení provede jeho evidenci v Service Desku operátor bez zbytečného odkladu). Podpora L1 musí do doby uvedené v tabulce níže přijmout v aplikaci Service Desk hlášení k řešení.

Požadavek na maximální dobu zahájení řešení incidentu v hodinách je uveden v následující tabulce:

Oblast Služby:	Maximální doba zahájení řešení incidentu v hodinách
SAN switche ADIS	1

4.2 Požadovaná lhůta pro vyřešení závady

SPCSS po přijetí Servisního hlášení v součinnosti s GFŘ stanoví další postup při odstraňování závady. Servisní zásah SPCSS zahájí nejpozději do 24 hodin od Servisního hlášení. SPCSS garantuje obnovení provozuschopnosti zařízení do 24:00 hodin druhého dne následujícího po dni, ve kterém bylo provedeno Servisní hlášení. Garantovaný čas odstranění poruchy dle předcházející věty se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou byl servisní zásah pozastaven na základě rozhodnutí GFŘ, případně o dobu, po kterou nebyl umožněn SPCSS přístup k danému zařízení.

4.3 Nedodržení kvalitativních parametrů Služby

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

Poskytovatel bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametry Služby, pokud:

- k závadě dojde ze strany Objednatele mimo působnost Poskytovatele;
- se vyskytnou okolnosti, které představují událost vyšší moci.

5 CENA SLUŽBY

5.1 Měsíční cena za Službu

Měsíční cena za Službu dle tohoto Katalogového listu je uvedena v následující tabulce:

Služba / Oblast služby	Měsíční cena za Službu v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
SAN switche ADIS	177 862,00	37 351,02	215 213,02
Celkem za měsíc	177 862,00	37 351,02	215 213,02

Objednatel hradí měsíční cenu za Službu dle tohoto odstavce měsíčně, a to vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služby, poprvé však v měsíci, ve kterém byla Služba předána Objednateli postupem dle čl. 1 tohoto Katalogového listu, a to vždy na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Služba nebude poskytována po celý kalendářní měsíc, (tj. v případě, když bude s poskytováním Služby započato v průběhu kalendářního měsíce, případně bude poskytování Služby ukončeno v průběhu kalendářního měsíce), se měsíční cena za Službu dle tohoto odstavce poměrně krátí, a to přesností na celé dny poskytování Služby a Poskytovateli náleží alikvotní část měsíční ceny za Službu dle tohoto odstavce.

5.2 Jednorázová cena za Službu

5.2.1 Cena za přípravu Služby

Jednorázová cena za přípravu Služby dle tohoto Katalogového listu je uvedena v následující tabulce:

Příprava Služby	Jednorázová cena za přípravu Službu v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Činnosti SPCSS	171 250,00	35 962,50	619 520,00
Kooperace – činnosti dodavatele	512 000,00	107 520,00	207 212,50
Celková cena	683 250,00	143 482,50	826 732,50

Objednatel uhradí cenu za přípravu Služby v rámci platby za poskytnutou Službu v měsíci, ve kterém byla příprava Služby předána Objednateli, resp. bylo započato s poskytováním Služby, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem.

6 PLATEBNÍ PODMÍNKY

Platební podmínky pro úhradu ceny dle čl. 5 tohoto Katalogového listu se řídí ustanovením čl. 5 Smlouvy.

7 SMLUVNÍ POKUTY

Smluvní pokuta za nesplnění kvalitativních parametrů Služby dle pododst. 4.1 tohoto Katalogového listu v daném kalendářním měsíci je stanovena takto, v případě, že Poskytovatel nesplní parametr Maximální doba zahájení řešení incidentu v hodinách, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) jednorázově za každý požadavek, u kterého došlo k prodlení.

8 POŽADOVANÁ SOUČINNOST

Za účelem zajištění Služby poskytne Objednatel nezbytnou součinnost při:

- předání seznamu určených osob pro plnění Služby Poskytovateli do 5 dnů od zahájení poskytování Služby. Objednatel je povinen každou změnu určených osob prokazatelně ohlásit Poskytovateli. Požadavky v rámci Služby jsou Objednatelům zadávány pomocí Service Desku dle seznamu určených osob;
- při specifikaci závady nebo řešení provozních problémů v případě reklamace zařízení u dodavatele Poskytovatele;
- využívání Service Desku za účelem zadání a řešení provozních požadavků a incidentů;
- při aktualizaci technické dokumentace;
- konzultaci a schvalování HW zásahů v rámci infrastruktury ADIS;
- při testování provozu;
- zajištění přístupu k danému zařízení pro SPCSS v režimu 24x7 v rámci řešení servisních zásahů.

9 PŘEDPOKLADY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Komunikačním kanálem pro hlášení incidentů a požadavků určenými pracovníky GFŘ je Service Desk SPCSS (servicedesk.spcss.cz) (dále jen „Service Desk“).

SPCSS provádí příjem servisních hlášení od určených osob GFŘ týkajících se poruch, selhání nebo jakýchkoliv problémů s funkčností SAN switchů v Režimu 24x7 prostřednictvím Service Desku (dále jen „Servisní hlášení“). Dále je možné přijímat Servisní hlášení rovněž prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.

- aplikace Service Desk (servicedesk.spcss.cz)
- telefon: 
- e-mail: 

Service Desk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. Service Desk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu GFŘ i třetích stran.

Service Desk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí Service Desk. SPCSS je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v Service Desku, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků provozu na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.

Plnění smluvních SLA parametrů SPCSS podle tohoto Katalogového listu souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

Předpoklady a podmínky pro vstup do datových center SPCSS jsou uvedeny v Autorizačním seznamu.

Podmínky využití poskytnutých informací	
<p>Využití poskytnutých informací probíhá v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách https://www.first.org/tlp/). Informace je označena příznakem, který stanoví podmínky použití informace. Jsou stanoveny následující příznaky s uvedením charakteru informace a podmínkami jejich použití:</p>	
Štítek	Podmínky použití
TLP: RED	Informace není určena pro jiné než určené osoby (určuje původce); poskytnutí informace dalším subjektům ze strany příjemce lze učinit pouze s předchozím souhlasem původce informace.
TLP: AMBER	Informaci je možné sdílet pouze s omezeným okruhem osob (určuje původce); příjemci mohou sdílet tyto informace pouze s členy své organizace a s dodavateli nebo zákazníky, kteří nezbytně potřebují tyto informace znát, aby se chránili nebo zabránili vzniku další škody; původce informace může rozsah sdílení dále omezit.
TLP: GREEN	Informace je určena k omezenému zveřejnění; omezeno na komunitu (organizace příjemce a další partnerské subjekty příjemce informace), avšak nikoliv s využitím veřejně dostupných komunikačních kanálů; příjemce nesmí informaci šířit mimo určenou komunitu (určuje původce).
TLP: WHITE	Zveřejnění informace není omezeno; tímto ustanovením není dotčeno omezení na základě práva duševního vlastnictví původce a/nebo příjemce či třetích stran.