

OBSAH:

1	Požadavky na služby „HW a SW podpora infrastruktury“	2
1.1	Vymezení účelu zakázky	2
1.2	Vymezení předmětu zakázky	2
2	Definice funkčních celků a úrovní jejich podpory	3
2.1	LAN infrastruktura - Cisco VSS Catalyst 6506	3
2.2	LAN infrastruktura – Cisco Catalyst 3560-CX	4
2.3	WiFi infrastruktura – Cisco Prime	5
2.4	Firewall infrastruktura - ASA 5545-X + FirePower	6
2.5	Serverová infrastruktura - Cisco UCS B-class	7
2.6	VMware.....	9
2.7	UPS - APC SYMETRA PX 160KW N+1.....	10
2.8	SIEM - ArcSight	11
2.9	Správa administrátorských účtů - Cyberark	12
2.10	WIFI infrastruktura – Cisco Catalyst 9800.....	13
2.11	STORAGE infrastruktura – Cisco MDS 9132T.....	14
3	Pravidla pro určení priority a dopadu	15
4	Podmínky poskytování služby	15
5	Eskalační proces	16
6	Definice pojmů	16
6.1	Doba odezvy.....	16
6.2	Doba odstranění závady.....	16
7	Postupy pro komunikaci	16
8	Doby poskytování služby.....	17
8.1	Hlášení závad.....	17
8.2	Odstraňování závad	17
8.3	Definice NBD, xBD	17

1 POŽADAVKY NA SLUŽBY „HW A SW PODPORA INFRASTRUKTURY“

1.1 VYMEZENÍ ÚČELU ZAKÁZKY

Služba „HW a SW podpora infrastruktury Krajského úřadu Jihočeského kraje“ obsahuje zejména následující činnosti vykonávané Poskytovatelem:

- poskytnutí hot-line pro nahlášení závady - telefonicky, emailem nebo přes web
- ověření závady specialistou na dané zařízení
- výjezd technika na místo závady
- dodání náhradního dílu
- výměna a zprovoznění nového HW
- administrace výměny vadného HW směrem k výrobci
- zajištění reklamace vadného kusu u výrobce
- dodržování souladu mezi seznamem HW a SW komponent na straně Zákazníka s evidencí výrobce

1.2 VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZAKÁZKY

Služby budou poskytovány pro následující funkční celky (dále jen celky) informačního systému:

- 1) LAN infrastruktura - Cisco VSS Catalyst 6506
- 2) LAN infrastruktura – Cisco Catalyst 3560-CX
- 3) WiFi infrastruktura – Cisco Prime
- 4) Firewall infrastruktura - ASA 5545-X + FirePower
- 5) Serverová infrastruktura - Cisco UCS B-class
- 6) VMware vSphere
- 7) UPS - APC SYMETRA PX 160KW N+1
- 8) SIEM – ArcSight
- 9) Správa administrátorských účtů – CyberArk
- 10) WiFi infrastruktura – Cisco Catalyst 9800
- 11) Storage infrastruktura – Cisco MDS 9132T

2 DEFINICE FUNKČNÍCH CELKŮ A ÚROVNÍ JEJICH PODPORY

2.1 LAN INFRASTRUKTURA - CISCO VSS CATALYST 6506

Počet	Model	S/N	Umístění
1	Cisco VSS Catalyst 6506 včetně vložených karet a modulů bez ohledu na ukončení jejich podpory ze strany výrobce	SAL1706YK7C	TC1
1	Cisco VSS Catalyst 6506 včetně vložených karet a modulů bez ohledu na ukončení jejich podpory ze strany výrobce	SAL1706YK7H	TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.1.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.1.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.2 LAN INFRASTRUKTURA – CISCO CATALYST 3560-CX

Počet	Model	S/N	Umístění
1	Cisco Catalyst 3560-CX (WS-C3560CX-12TC-S)	FOC1932Y16F	TC1
1	Cisco Catalyst 3560-CX (WS-C3560CX-12TC-S)	FOC1949W1NZ	TC1
1	Cisco Catalyst 3560-CX (WS-C3560CX-12TC-S)	FOC1949W1P0	TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.2.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.2.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.3 WIFI INFRASTRUKTURA – CISCO PRIME

Počet	Model	Umístění
1	Cisco Prime	TC1

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.3.1 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce SW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce SW
- Technická podpora expertního centra výrobce SW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.4 FIREWALL INFRASTRUKTURA - ASA 5545-X + FIREPOWER

Počet	Model	S/N	Lokalita
1	ASA 5545-X (ASA5545-K9)	FGL170740HF	TC1
1	ASA 5545-X (ASA5545-K9)	FGL1648415K	TC2
2	Cisco ASA5545 FirePOWER IPS Subscription		TC1, TC2
2	ASA 5512-X through 5555-X 120 GB MLC SED SSD (Spare)		TC1, TC2
1	Cisco Firepower Management Center,(VMWare) for 2 devices		TC1, TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.4.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	2 NBD

2.4.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.5 SERVEROVÁ INFRASTRUKTURA - CISCO UCS B-CLASS

Počet	Model	S/N	Lokalita	Kategorie
1x	Cisco UCS 5108 AC2 Chassis (UCSB-5108-AC2) včetně vložených modulů a zdrojů	FOX1910GNC F	TC1	I
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI16510KP5	TC1	II
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI16150FM4	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M5 (UCSB-B200-M5)	FCH23417ACQ	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M5 (UCSB-B200-M5)	FCH241576J5	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M5 (UCSB-B200-M5)	FCH24147DE9	TC1	II
1x	Cisco UCS 5108 AC2 Chassis (UCSB-5108-AC2) včetně vložených modulů a zdrojů	FOX1912GA52	TC2	I
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI17030120	TC2	II
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI16510KP6	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M5 (UCSB-B200-M5)	FCH23417A71	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M5 (UCSB-B200-M5)	FCH24147DBB	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M5 (UCSB-B200-M5)	FLM2414086B	TC2	II

2.5.1 HW podpora

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

Kategorie I:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

Kategorie II:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	4 hodiny	NBD
Střední priorita	8 hodin	2 NBD
Nízká priorita	NBD	5 NBD

2.5.2 SW podpora

SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.6 VMWARE

Počet	Model
16x	vSphere 7 Standard for 1 processor
2x	vSphere 7 Enterprise for 1 processor
2x	vCenter Server 7 Standard

2.6.1 SW podpora:

- Zajištění softwarové podpory výrobce v úrovni Basic dle specifikace výrobce

2.7 UPS - APC SYMETRA PX 160KW N+1

Počet	Model	lokality
1x	UPS APC SYMETRA PX 160KW N+1	TC1

2.7.1 HW podpora:

Priorita	Popis poruchy	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	Úplná nefunkčnost, nedostupnost služby	1 hodina	4 hodiny
Střední priorita	Výpadek služby při zachování funkčnosti bypassu	4 hodiny	NBD

1x ročně provedení preventivní prohlídky oprávněným servisním pracovníkem

2.8 SIEM - ARCSIGHT

Počet	Model
1	ArcSight Enterprise Security Manager Standard Edition 500 EPS SW E-LTU - Product#: SWAA260P9
50	ArcSight IdentityView Add-on for ESM per IDView Actor Software E-LTU - Product#: SWAA196P9
24	ArcSight Logger Standard Edition 25 EPS for Migration SW E-LTU - Product#: SWAA281P9

2.8.1 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce
- Přístup k aktualizacím SW na portálu výrobce
- Technická podpora expertního centra výrobce
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.9 SPRÁVA ADMINISTRÁTORSKÝCH ÚČTŮ - CYBERARK

Počet	Model
1x	PIM Server Infrastructure (Software) Includes Vault Server license, 1 CPM license, 10 user license, 20000 password licenses and Password Vault web-access
1x	10 PSM concurrent session licenses – per PSM Server
1x	15 EPV user

2.9.1 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce SW
- Přístup k aktualizacím SW na portálu výrobce SW
- Technická podpora expertního centra výrobce SW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů a SW
-

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.10 WIFI INFRASTRUKTURA – CISCO CATALYST 9800

Počet	Model	S/N	Umístění	Počátek podpory
1	Cisco Catalyst 9800-L-CX (C9800-L-F-K9)	FCL2607001F	TC1	01.06.2023
1	Cisco Catalyst 9800-L-CX (C9800-L-F-K9)	FCL261000EV	TC2	01.06.2023

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.10.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.10.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.11 STORAGE INFRASTRUKTURA – CISCO MDS 9132T

Počet	Model	S/N	Umístění
1	Cisco MDS 9132T (DS-C9132T) včetně vložených karet a modulů	JPG2422003S	TC1
1	Cisco MDS 9132T (DS-C9132T) včetně vložených karet a modulů	JPG2422003F	TC1
1	Cisco MDS 9132T (DS-C9132T) včetně vložených karet a modulů	JPG2422003K	TC2
1	Cisco MDS 9132T (DS-C9132T) včetně vložených karet a modulů	JPG2422003D	TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.11.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.11.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

3 PRAVIDLA PRO URČENÍ PRIORITY A DOPADU

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky

Priorita	Popis
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.
Střední	Provozní problémy omezující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle článku 5.

4 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Pokud bude pro některou z činností vykonávaných Poskytovatelem nutná osobní přítomnost pracovníků poskytovatele u Zákazníka, jsou všechny náklady Poskytovatele s tím spojené již zahrnuty v ceně služby a Poskytovatel nemůže požadovat hrazení žádných nákladů s tím souvisejících.
- Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnou po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
- Zákazník v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

5 ESKALAČNÍ PROCES

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň Oprávněné osoby Zákazníka a Poskytovatele
2. úroveň Servicedesk nebo jmenovaný Service Manager Zákazníka a Poskytovatele
3. úroveň Ředitel společnosti (nebo jeho pověřený zástupce) Zákazníka a Poskytovatele

6 DEFINICE POJMŮ

6.1 DOBA ODEZVY

Doba odezvy je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu ze strany Poskytovatele, tedy první konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

6.2 DOBA ODSTRANĚNÍ ZÁVADY

Doba odstranění závady je maximální čas, do kterého musí být závada odstraněna. Tato doba počíná běžet od nahlášení závady Poskytovateli.

Za odstranění závady se považuje:

- Obnovení funkce zařízení, která byla závadou postižena, do původního stavu.
- Ve specifických případech po zásahu systémového specialisty Poskytovatele, lze snížit prioritu závady.

7 POSTUPY PRO KOMUNIKACI

Komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při hlášení závad je vždy možná minimálně těmito způsoby:

- Prostřednictvím rozhraní webové aplikace dostupné v internetovém prohlížeči prostřednictvím sítě internet
- Emailem na definované emailové adresy
- Telefonicky na definovaných telefonních číslech

Všechny výše uvedené způsoby komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem probíhají v českém jazyce a jsou si rovnocenné.

Pokud se Poskytovatel se Zákazníkem dohodne, je možné pro konkrétní případy řešení závady nebo pro konkrétně definované funkční celky určit jiný způsob hlášení závad (např. hlášení závad přímo výrobci). V takovém případě nemusí komunikace probíhat vždy v českém jazyce.

Dohoda Poskytovatele a Zákazníka o jiném způsobu hlášení závad (viz výše) nijak nemění nastavené požadavky na dobu odezvy a dobu odstranění závady a nemá žádný vliv na případná penále vyplývající z nedodržení doby odezvy a doby odstranění závady.

8 DOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Počátek období poskytování služby je stanoven na 1. července 2023.

Konec období poskytování služby je stanoven na 30. června 2024.

Výjimky z výše uvedeného jsou následující:

- Zařízení uvedená v bodě 2.10 (Cisco Catalyst 9800), kde je počátek období poskytování služby stanoven na 1. června 2023 a konec období poskytování služby na 31. května 2024.
- 4 ks zařízení Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP) v bodě 2.5 (Cisco UCS B-Class), kde je konec období poskytování služby stanoven na 31. května 2024 vzhledem k vyhlášenému Last Date of Support pro tato zařízení

8.1 HLÁŠENÍ ZÁVAD

Služba příjem hlášení závad metodami definovanými v bodě 7 je poskytována nepřetržitě – tedy v režimu 24x7x356

8.2 ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD

Služba odstraňování závad je poskytována nepřetržitě - tedy v režimu 24x7x365

8.3 DEFINICE NBD, XBD

Pro účely poskytování služby je oprava NBD (Next Business Day) definována jako oprava do 18:00 hod následujícího pracovního dne po nahlášení závady.

Pro účely poskytování služby je oprava xBD (x Business Day) definována jako oprava do 18:00 hod x-tého pracovního dne po nahlášení závady.