

Příloha č. 4:

Podrobná specifikace služeb ve vztahu k prvkům (Katalogový list Cisco)

OZNAČENÍ SLUŽBY	INFRA/CISCO	TYP KL:	Paušální/add-hoc	
Název služby	Servisní podpora aktivních síťových prvků CISCO			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Limit objemu služby	10 MD / 1 kalendářní měsíc			
Cílová skupina	Páteřní a přístupové sítě DPP			
Zkrácený popis služby	Podpora CISCO			
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	NET-AR	20%	Off-site
	Administrátor	NET-AD	70%	Off-site, On-site
	Specialista	NET-SP	10%	Off-site, On-site
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p>1. Zajištění maintenance (podpora výrobce) na aktivní prvky Cisco</p> <p>Zajištění maintenance a subscription na Cisco HW a SW v režimu 8x5xNext Business Day u všech aktivních prvků, u nichž, dle podmínek výrobce, tuto podporu zajistit lze. Seznam prvků je uveden v příloze - Př.3 (HW) . Maintenance je zajištěna formou Cisco Partner Support Service (PSS) dle podmínek výrobce. Podporovaný HW bude zaevidovaný u výrobce a zadavatel bude moci nahlížet do evidence.</p> <p>V dokumentu je uveden veškerý stávající HW v majetku zadavatele. Pokud má zadavatel maintenance již zaplacenou, je uveden dodavatel a termín, do kdy je podpora zaplacená. Po dobu platnosti servisní smlouvy, bude zadavatel řešit maintenance na všechny prvky pouze s uchazečem. Požadovány jsou kompletní služby dle specifikace PSS.</p> <p>Počet zařízení se může v průběhu smlouvy měnit a nemá vliv na sjednanou cenu.</p> <p>2. Zajištění servisní podpory na aktivní prvky Cisco v LAN DP</p> <p>Prostřednictvím služeb servisní podpory budou na vyžádání řešeny problémy nebo náhlé závady (incidenty) HW nebo SW aktivních síťových prvků CISCO (appliance, servery, routery, switche, atd.), které jsou spojené s jejich instalací, konfigurací nebo provozem. Služba bude sloužit k odstranění náhlých závad na sítích objednatele. Zadavatel bude provádět pravidelnou obnovu zastaralých zařízení, proto se v průběhu smlouvy může změnit počet a typ aktivních prvků, to však na sjednanou cenu plnění nebude mít žádný vliv. O obnově zařízení bude zadavatel poskytovatele informovat, okamžikem tohoto oznámení je poskytovatel povinen</p>				

příslušné služby poskytovat. Součástí služby je i zapůjčení adekvátního servisního dílu po dobu řešení výměny RMA případně do doby zakoupení nového dílu objednatelem, maximálně však po dobu 6 měsíců.

Zadavatel má v plánu pravidelnou obnovu aktivních prvků a nákup nových zařízení Cisco, subscription, licencí a maintenance prostřednictvím jiné VZ. Služby spojené s maintenencí a servisní podporou, budou dodavatelem zajištěny i na takto získaném HW. Servisní činnosti budou zajišťovány bez ohledu na typ maintenance (tedy i na HW pod servisním kontraktem Smartnet).

Počet zařízení se může v průběhu smlouvy měnit a nemá vliv na sjednanou cenu za MD.

Typickými činnostmi, které budou v rámci této služby prováděny, jsou:

- a. poskytnutí hot-line 24x7 pro nahlášení závady – telefonicky, emailem nebo přes web;
- b. troubleshooting v místě závady nebo vzdáleně (ověření závady specialistou poskytovatele na danou technologickou oblast);
- c. dodání náhradního dílu z vlastního servisního skladu poskytovatele;
- d. zajištění reklamace vadného kusu u výrobce (RMA);
- e. demontáž a montáž vadného/náhradního dílu
- f. v případě závady na SW – izolace SW chyby;
- g. na vyžádání zprovoznění nefunkčního stavu SW dle stupně závažnosti chyby (priority) – tzn. Opravu konfigurace, instalaci SW záplaty;
- h. zajištění eskalace na odbornou technickou pomoc výrobce SW včetně řízení dalších kroků;
- i. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného SW balíku;
- j. návrh opatření a postupu implementace opravného SW balíku ke schválení Objednatele;

3. Profylaxe HW/SW a administrativní činnosti a ad-hoc požadavky

V rámci služby profylaxe CISCO HW (na vyžádání) zajistí poskytovatel pravidelnou profylaxi CISCO HW a SW za účelem včasného odhalení zhoršených provozních funkcí servisovaného systému. Dále dodání pracovní kapacity lidských zdrojů v limitu objemu služby pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním interních služeb.

Typickými činnostmi, které budou v rámci této služby prováděny, jsou:

- a. reporting nových tipů aktivních prvků, SW patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce CISCO;
 - b. reporting aktivních prvků s končící podporou výrobce a stanovení vhodné náhrady;
 - c. reporting kritických bezpečnostních rizik v používaných verzích SW;
 - d. zajištění přístupu na CCO Cisco pro interní pracovníky objednatele; stahování IOS a SW, kontrola maintenance na Collector portálu u jednotlivých SN:, atd
 - e. náhled do aktuálního ceníku zájemce a naceňování HW/SW; cenové kalkulace nových produktů
 - f. reporting maintenance u jednotlivých prvků
 - g. součinnost při optimalizaci a rozvoji systému objednatele
 - h. technické zprávy a reporty
 - i. řešení add-hoc požadavky spojených s provozováním servisovaných zařízení
 - j. součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře ICT
- (reakční doba pro činnosti dle g. a h. výše dle incidentu kategorie C)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou) nad rámec Přílohy č. 1 Rámcové dohody (SLA).	
Kategorie A	<p>Incidentem kategorie A se rozumí:</p> <ol style="list-style-type: none"> výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (karty), který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí, případně nedostupnost páteřní sítě. Segmentem sítě se rozumí celá oblast zahrnující celou přístupovou síť terminovanou na páteřní síť případně terminovanou na distribuční část přístupové sítě a všechna na tento segment přímo připojená koncová zařízení, nebo snížená dostupnost služeb zapříčiněná např. z důvodu zahlcení sítě, nebo výpadek nebo závada na síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru DPP v síti DPP.
Kategorie B	<p>Incidentem kategorie B se rozumí závada nebo výpadek části prvku nebo karty, která sníží dostupnost služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě, to znamená:</p> <ol style="list-style-type: none"> Výpadek zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, nebo závada redundantních zařízení (karet, napájecích zdrojů, modulů a případně dalších), při kterých nedojde k výpadku záložního zařízení, a tím ani k výpadku celého segmentu sítě.
Kategorie C	Incidentem kategorie C se rozumí ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem pomocí vlastních dohledových systému.</p>	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Kreditace	V případě, že zadavatel má na některé prvky maintenance nebo subscription již zaplacenou, je uchazeč povinen tuto cenu vykreditovat či jinak zahrnout do nabízené ceny.
Omezení	<p>Zadavatel může požadovat potvrzení výrobce o platnosti maintenance na jednotlivé prvky v případech, že nebudou zaregistrované v evidenci výrobce.</p> <p>Zadavatel má povinnost uzavřít s objednatel smlouvu o mlčenlivosti (NDA)</p>
VPN	Poskytovateli bude umožněn pro řešení problémů vzdálený přístup prostřednictvím vzdáleného zabezpečeného přístupu (RA VPN)
Kapacity	<p>Paušálně budou hrazeny pouze práce spojené s měsíční profylaxí v limitu 1 MD měsíčně.</p> <p>Nevyčerpané kapacity se neúčtují.</p> <p>Zadavatel může čerpat maximálně dvojnásobek měsíčního limitu v jednom měsíci formou ad-hoc požadavku.</p>
Další podmínky	Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Adresy hlavních lokalit a areálů DPP (servisní služby budou poskytovány ve všech lokalitách zadavatele. Jejich počet se může lišit). <u>Lokality a areály DPP jsou uvedeny na další straně.</u>	

