

Příloha č. 1

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

I. Specifikace služeb

- I.1 V koncovém bodu (viz kapitola III. této přílohy 1) účastníka budou poskytovány následující služby:
- Služba GiTy G-Net Internet access

II. Popis služeb

- II.1 Služba GiTy G-Net Internet access slouží k připojení lokality účastníka do sítě Internet prostřednictvím pevné datové sítě.

III. Koncové body služeb

- III.1 Předávací rozhraní služeb bude realizováno v níže uvedených lokalitách účastníka:
- náměstí Míru 214/7, 795 01 Rýmařov (budova bez č.p. a č.o. v areálu na souřadnicích 49.9315103680654N, 17.2726076261695E)

IV. Technická specifikace služby GiTy G-Net Internet access poskytované v lokalitě koncového bodu služby

- IV.1 Základní specifikace:
- Počet připojených lokalit: 1
 - Konektivita: primární a záložní konektivita
 - Typ konektivity: - primární – optické vlákno
- záložní – LTE/5G mobilní datové připojení
 - Komunikační rychlost: - primární – 200/200 Mbps (do/z lokality) bez agregace
- záložní – dle úrovně signálu mobilní sítě v místě, s obvyklou rychlostí bez její limitace nebo limitace přenesených dat
 - Za účelem adresace lokality budou účastníkovi přiděleny veřejné IPv4 adresy v podobě podsítě s maskou /28 (16 adres) formou překladu NAT 1:1, a to z adresního plánu poskytovatele. Adresní plán bude konzultován a schválen účastníkem před instalací služby. Adresace poskytnutá účastníkovi nebude nijak ovlivněna při komunikaci lokality účastníka přes primární nebo záložní spojení.
 - Zabezpečení služby účastníkovi pomocí zařízení NGFW (Next Generation Firewall) poskytovatele
- IV.2 Poskytované služby pro lokalitu:

- Provoz koncových zařízení poskytovatele s možností připojení 10/100/1000BASE-T ethernetové periferie. (Tato rozhraní představují předávací bod služeb v lokalitě)
 - 24/7/365 dohled služby s reakční dobou 1 hodina
 - Přístup do sítě Internet
 - Zabezpečení internetové konektivity účastníka zajistí poskytovatel na vlastním NGFW umístěném v uzlu svojí datové sítě s těmito parametry:
 - NGFW v podobě redundantního HA clusteru
 - virtuální doména (VDM) pro datový provoz účastníka a samostatná virtuální doména pro správu poskytovatele
 - UTM funkcionalita licencovaná na celou dobu trvání služby pro účastníka
 - servisní podpora na HW poskytovatele v úrovni RMA NBD po celou dobu trvání služby pro účastníka
 - podpora funkcí NGFW, IPS, Antispam, Antimalware a Antivir, Web/Content/URL filtering, Application Control, DLP, Site-to-site VPN (IPsec), Remote Access VPN (IPsec, SSL), PBR, NAT/PAT, QoS pro min. 300 koncových stanic účastníka
 - FW propustnost > 10 Gbps
 - IPsec VPN propustnost > 6 Gbps
 - SSL VPN propustnost > 900 Gbps
 - počet nových spojení/sec > 40000
 - počet souč. SSL VPN uživatelů > 180
 - Application Control propustnost > 1,5 Gbps
 - možnost připojení externích organizací pomocí site-to-site VPN do sítě účastníka prostřednictvím NGFW poskytovatele s využitím zařízení těchto organizací bez potřeby doplňujících licencí
 - možnost připojení uživatelů pomocí Remote Access VPN (IPsec nebo SSL) pomocí klientského SW, který je dostupný pro PC i smartphone platformy s OS MS Windows, macOS, Linux, Android i iOS, a který je dostupný zdarma.
 - Celé řešení NGFW a navázaných funkcionalit bude poskytnuto na platformě výrobce Fortinet, tj. FortiGate, FortiClient VPN apod.
- IV.3 V lokalitě účastníka budou instalována koncová zařízení (KZ) v majetku poskytovatele (nebo jeho partnera) sestávající z následujících komponent:
- IP router/y s aktivovaným LAN portem.
 - Dodávku kabeláže propojující zařízení účastníka (např. části LAN) a zařízení poskytovatele poskytovatel nezajišťuje.
 - Účastník pro provoz vnitřních zařízení poskytovatele v místě jeho instalace zajistí nepřetržitě připojení k el. napájecí síti v parametrech:
 - 3x zásuvka 230 VAC / 50 Hz, 10 A.
- IV.4 Služba bude konfigurována jako primární a záložní konektivita s tím, že poskytovatel zajistí konfiguračně plně automatické přesměrování provozu na záložní konektivitu v případě poruchy primární konektivity, a následně zase zpět v případě opětovného zprovoznění primární konektivity. Připojení vlastní LAN technologie/sítě účastníka na vybudovaný primární a záložní spoj je v odpovědnosti účastníka, který by měl disponovat minimálně dvěma rozhraními 1000BASE-T na svých LAN prvcích pro připojení KZ primárního a záložního spojení.
- IV.5 Účastník bere na vědomí, že na KZ poskytovatele mohou být provedeny SW a HW úpravy umožňující běh dalších doplňkových služeb sloužících pro potřeby účastníka, nebo poskytovatele.

- IV.6 Účastník na svůj náklad zajistí případný souhlas vlastníka objektů s instalací potřebných technologií poskytovatele pro provoz služeb.
- IV.7 Po skončení poskytování služeb vrátí účastník koncové zařízení poskytovateli.

V. Specifikace úrovně služeb (SLA)

V.1 Parametry SLA pro jednotlivé služby účastníka

Služba:	Měsíční dostupnost služeb:	Reakční doba:	Zásahová doba:
GiTy G-Net Internet access	99,8 %	60 minut	Kritický problém – 2 hod. Závažný problém – 4 hod. Nezávažný problém – 12 hod.

V.2 Výklad pojmů k úrovni služeb (SLA)

Dostupnost služby poskytované v lokalitě účastníka je měřena na předávacím rozhraní služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$\frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100\%$$

kde:

T_s – je měsíční období poskytování služby (kalkulováno jako 30 dnů = 720 hodin).

T_n – je celková doba nedostupnosti služeb v uvedeném období T_s .

Do celkové doby nedostupnosti služeb se nezapočítává čas plánovaných odstávek služeb, období, během kterého nebylo možno službu z objektivních důvodů poskytovat (např. výpadek napájení ve vzdálené lokalitě, technicky nezpůsobilé prostory ve vzdálené lokalitě účastníka). Z doby nedostupnosti je také vyloučen případný prostoj způsobený fyzickým nezpřístupněním zařízení poskytovatele v prostorách účastníka.

Reakční dobou (popř. dobou odezvy) se rozumí, čas, do kterého je DC poskytovatele povinno potvrdit přijmutí stížnosti (telefonické, e-mailové, nebo faxové) účastníka na kvalitu poskytovaných služeb.

Zásahovou dobou je rozuměn časový interval, po kterém bude odstraněna případná porucha HW koncového zařízení poskytovatele výměnou pronajatého HW. Odstraněním poruchy se rozumí i zprovoznění poskytovaných služeb pomocí náhradního řešení.

- Kritický problém = problém bránící provozu kritických zdokumentovaných funkcí s vysokou četností nebo dlouhou dobou trvání,
- Závažný problém = problém soustavně bránící provozu nekritických zdokumentovaných funkcí, nebo občasné ovlivňující zdokumentované funkce, nebo kritický problém, pro který bylo poskytnuto dočasné řešení,
- Nezávažný problém = problém mající vliv na správu nekritické operace či jiné sekundární funkce, nebo závažný problém, pro který bylo poskytnuto dočasné řešení.

V.3 Sankce za nedodržení SLA

Nemůže-li účastník využívat službu pro poruchu služby zaviněnou poskytovatelem, je oprávněn účastník požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny za nedostupnost služby dle níže uvedené tabulky, pokud dostupnost služeb ve sledovaném období klesla pod garantovanou hodnotu.

O případné vrácení příslušné částky bude účastník písemně žádat na adrese poskytovatele.

Měsíční dostupnost	Max. délka nedostupnosti	Sleva z měs. paušálu
99,80 %	1,4 hod.	0 %
99,50 %	3,6 hod.	5 %
99,00 %	7,2 hod.	10 %
98,00 %	14,4 hod.	25 %
97,00 %	21,6 hod.	40 %
95,00 %	36 hod.	75 %
méně než 95 %	více než 36 hod.	100 %

V.4 Reporting SLA

Poskytovatel měsíčně vyhodnocuje kvalitu poskytovaných služeb a zasílá účastníkovi report o dosažených hodnotách SLA za předchozí období nejpozději do 10. pracovního dne následujícího měsíce.

VI. Souhrnné informace o servisní podpoře

VI.1 Hlášení závad a výpadků

NONSTOP; 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně svátků

VI.2 Kontakty na Dohledové centrum poskytovatele

pevné číslo: +420 545 129 360

mobilní číslo: +420 604 223 054

fax: +420 545 129 361

email: operator@gity.cz

VI.3 Servisní hodiny:

NONSTOP; 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně svátků

VI.4 Způsob řešení součinnosti účastníka pro servisní činnost (přístupy k zařízením v lokalitě).

Pro dodržení dostupnosti služby a servisu zařízení je potřeba zajistit ze strany účastníka neomezený přístup k nainstalovanému zařízení pro servisního technika poskytovatele.

VI.5 Kontakty do lokalit pro případ servisu

Tato tabulka nebude součástí této smlouvy, bude vedena zvlášť a pravidelně aktualizována.

VII. Profylaxe

VII.1 Servisní okno poskytovatele – dle Všeobecných podmínek.

VII.2 Informování o plánovaných přerušeních poskytování služeb mimo servisní okno poskytovatele je vždy formou oznámení 5 pracovních dní předem na email účastníka uvedený v odstavci IX.2.

VIII. Způsob reportování úrovně služby (Reporting)

VIII.1 Přístup k on-line reportům provozních parametrů.

VIII.2 Pravidelný čtvrtletní reporting – zpráva o stavu sítě a dostupnosti služeb v uplynulém období.

IX. Zřízení služby

IX.1 Odpovědná osoba na straně poskytovatele – projektový manažer.

Jméno: David Duchoň
E-mail: david.duchon@gity.eu
Telefon: +420 604 223 080

IX.2 Odpovědná osoba na straně účastníka.

Jméno:
E-mail:

Telefon:
Mobil: +420
Fax:

IX.3 Způsob předání služby zodpovědné osobě účastníka k užívání.

Předávacím protokolem k pronajatému HW koncového zařízení poskytovatele.

IX.4 Termín zřízení služby.

Viz odst. 4.1 této smlouvy.

X. Specifické požadavky

I.1 Specifické požadavky služeb definované účastníkem v rámci Veřejné zakázky malého rozsahu na dodávky: „Dodávka internetové konektivity, včetně zabezpečení na dobu 48 měsíců“ jsou uvedeny v příloze 4 této smlouvy. V případě rozporu mezi přílohou 1 a přílohou 4 této smlouvy, je rozhodující formulace uvedená v příloze 4. Za tímto účelem se upřesňuje, že termínem „Zadavatel“ dle přílohy 4 je označován „účastník“ a termínem „Dodavatel“ dle přílohy 4 je označován „poskytovatel“.

XI. Podpisy smluvních stran

V Brně dne 23.8.2023

Vdne.....

Poskytovatel:

Účastník:

.....
David Janoušek
předseda představenstva GiTy, a.s.

.....
Ing. Luděk Šimko
starosta města Rýmařov