

## OBJEDNÁVKA č. 218/2023

číslo objednávky uveďte na fakturu  
IČ: 709 79 391 - nejsme plátcí DPH

**Dodavatel: České Radiokomunikace a.s.**  
**Skokanská 2117/1**  
**169 00 Praha**

**IČ: 24738875**  
**DIČ: CZ24738875**

### Objednáváme u Vás:

**Zajištění komplexních ICT služeb v rozsahu dle Přílohy:**

**Celková částka: 160.000,-Kč**

**Tato objednávka se vztahuje na období od 6.12.2023 do 31.12.2023. Po tuto dobu budou poskytovány služby ze strany dodavatele České Radiokomunikace a.s. v rozsahu dle této objednávky.**

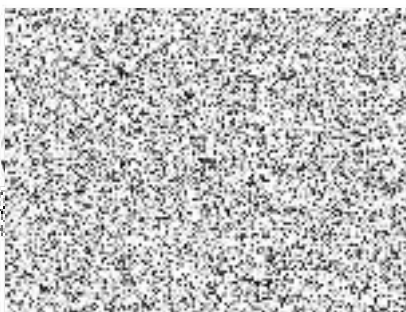
Platba na fakturu!

Kontaktní osoba:   
Telefon:   
e-mail: 

Č. rezervace: 700672130  
FM: A5101  
RP: 516921

V Praze dne 5. 12. 2023

Za objednatele:  
ČR-Státní oblastní archiv  
  
ředitel archivu



### Upozornění:

V případě zaslání faktury v písemné podobě, zasílejte pouze na fakturační adresu – „SOA Praha – podatelna, Archivní 2257/4, 149 00 Praha 4“, v případě elektronického zasílání na adresu – [e-podatelna@soapraha.cz](mailto:e-podatelna@soapraha.cz) nebo datovou schránkou: k28aiwy.

**ROZSAH SLUŽEB****Popis předmětu objednávky a základní informace o Státním oblastním archivu v Praze (dále jen Archiv, nebo SOA)**

V rámci zajištění datového připojení pro dosažení vzájemné komunikace jednotlivých pracovišť Archivu, dle níže popsané specifikace, zajistí Dodavatel zabezpečený přístup těchto lokalit do centrální IT infrastruktury. IT infrastruktura je nedílnou součástí celého komunikačního systému a je rovněž součástí předmětu objednávky. Jedná se o prostředí s instalovanou serverovou farmou Archivu, včetně přístupu k uloženým datům uživatelů a k jednotlivým pracovním stanicím a síťovým zařízením. Dále Dodavatel zajistí přístup k síti Internet, způsobem popsaným níže, stejně jako přístup pro techniky Archivu a popsaný stupeň ochrany přístupu a dat. Součástí služby jsou i licence potřebné k zajištění chodu poptávaných služeb. Dále Archiv poptává služby IP telefonie a nástroj na zabezpečenou výměnu dat - Centrální důvěryhodné datové úložiště.

**Přehled lokalit Archivu a základní informace o SOA**

Zajištění služeb bude požadováno ve všech lokalitách respektive přípojkách Archivu. Lokality zahrnuté do zadávacího řízení jsou členěny na centrálu Archivu - ČR - Státní oblastní archiv v Praze, Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4 a dále regionální pobočky (okresní archivy). Všechny lokality jsou v tabulce definovány adresou objektu Archivu. Celkový přehled výše naznačeného členění Archivu pro účely zadání je uveden v následující tabulce:

ČR - Státní oblastní archiv v Praze (centrála Archivu)
149 00 Praha 4, Archivní 4/2257
Tel.: 974 847 358
Státní okresní archiv Benešov (SOkA Benešov)
Pod Lihovarem 2145, 256 01 Benešov
GSM: +420 603 191 670
Státní okresní archiv Beroun (SOkA Beroun)
U Archivu 1633, P.O.BOX 92, 266 01 Beroun
GSM: +420 737 277 861
Státní okresní archiv Kladno (SOkA Kladno)
Severní 3127, 272 04 Kladno (lokalita I)
Floriánské náměstí 103, 272 01 Kladno (lokalita II)
GSM: +420 603 196 847
Státní okresní archiv Kolín (SOkA Kolín)
Zahradní 278, 280 02 Kolín 4
GSM: +420 737 277 834
Státní okresní archiv Kutná Hora

# ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

Benešova 257, 284 80 Kutná Hora (SOkA Kutná Hora)
GSM: +420 603 196 845
Státní okresní archiv Mělník (SOkA Mělník)
Pod Vrchem 3358, Mělník 276 01
GSM: +420 737 277 824
Státní okresní archiv Mladá Boleslav (SOkA Mladá Boleslav)
P. O. Box 24, Staroměstské náměstí 1, 293 01 Mladá Boleslav
GSM: +420 737 277 818
Státní okresní archiv Nymburk se sídlem v Lysé nad Labem (SOkA Nymburk)
289 22 Lysá nad Labem, p. s. 11, Zámecká 6/13
GSM: +420 737 277 825
Státní okresní archiv Praha-venkov (SOkA Praha – venkov)
Pražská 728, 252 29 Dobřichovice
GSM: +420 737 277 842
Státní okresní archiv Příbram (SOkA Příbram)
E. Beneše 337, 261 01 Příbram
GSM: +420 737 277 814
Státní okresní archiv Rakovník (SOkA Rakovník)
Plzeňská 2493, 269 01 Rakovník
GSM: +420 737 277 826

Dodavatel bude instalovat svá zařízení do objektů ve vlastnictví SOA, případně do objektů, jež Archiv jako uživatel na základě nájemní smlouvy nebo výpůjčky, a s jejichž vlastníky byla tato instalace předjednána.

## Bezpečnost a důvěryhodnost řešení

Archiv je vázán zákonnými povinnostmi s nakládáním se získanými a zpracovávanými daty, především pak na poli ochrany osobních údajů. Vzhledem k přímému vlivu poptávaných služeb na plnění těchto povinností, Archiv klade specifické nároky na poskytované služby Dodavatele. Popis požadovaných parametrů služeb je součástí této Přílohy. Nadto Archiv požaduje, aby Dodavatel prokázal shodu svých používaných procesů v rámci poskytování služeb, a to doložením platného certifikátu ISO/IEC 27001:2013, pro oblast managementu bezpečnosti informací, ISO 9001:2008, pro oblast managementu jakosti ISO/IEC 20000-1:2011, pro oblast systému managementu služeb.

## Datová komunikace WAN a Internetová konektivita

### Datové služby

Archiv požaduje, aby pro pokrytí jeho potřeb byla zajištěna požadovaná kapacita datových linek do všech lokalit, a to prostřednictvím Dodavatelem poskytované virtuální privátní datové sítě (VPN)

[www.soapraha.cz](http://www.soapraha.cz)

ID schránky: k28aiwy

IČ: 70979391 – nejsme plátcí DPH

Bankovní spojení: ČNB, č. ú. 7200881/0710

tel.: +420 974 847 358

fax: +420 974 847 357

e-mail: [e-podatelna@soapraha.cz](mailto:e-podatelna@soapraha.cz)

## ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

s využitím protokolu MPLS. Síť musí být z důvodů zabezpečení plně oddělená od veřejné sítě Internet. Internet nesmí být pro poskytování služeb, z důvodu eliminace vnějších útoků na infrastrukturu, využit žádnou formou pro transport (technologie IPSEC apod.). Dodavatel zajistí v rámci služby centrální komunikační hrdlo celé VPN sítě do jím poskytované IT infrastruktury a to o kapacitě 1000 Mbps. Toto hrdlo musí respektovat stejné technologické parametry, které jsou definované pro jednotlivé lokality. V rámci služeb Archiv požaduje poskytnutí centrální internetové konektivity. Tato konektivita bude ukončena na virtuálním firewallu Dodavatele. Firewall bude provozován na prostředcích Dodavatele, to znamená, že prostředky nejsou součástí výběrového řízení a musí být v ceně datových služeb, nebo může být firewall provozován na fyzickém zařízení, vždy však v ceně datových služeb. V každém případě Archiv počítá s tím, že je firewall provozován v centru sítě a tedy není umístěn v žádné z lokalit Archivu. Kapacity jednotlivých linek jsou uvedeny u příslušných lokalit Archivu v příloze č. 3 zadávací dokumentace – Specifikace nabídkové ceny Dodavatele. Veškeré lokality musí být připojeny bez agregace a jakýchkoli limitů přenesených dat.

Dodavatel musí nabídnout v rámci svého řešení možnost nastavení pravidel síťového provozu a bezpečnostních filtrů pomocí zařízení firewall, pro ochranu vnitřní sítě Archivu před nežádoucím typem komunikace. Firewall bude zajišťovat routing celé zbudované VPN, bude centrálním hrdlem - místem prostupu do Internetu a musí mít propustnost minimálně 1000Mbps. Tato propustnost platí při zapnutých funkcích. Minimální požadované funkce jsou: stateful firewall - filtrování paketů na třetí a čtvrté vrstvě OSI, možnost IDS/IPS a WEB filtering a do 50 současných SSL přístupů. Na dostupnost funkcí firewallu se vztahuje SLA stejné, jako na požadované prostředí IT infrastruktury.

Požadované funkční vlastnosti zařízení firewall:

- Firewall, VPN (virtuální privátní sítě IPsec a SSL VPN), Traffic Shaping
- Intrusion Prevention System IPS (detekce průniku do systému)
- Antivirus, Antispyware, Antimalware
- Web Filtering (kontrola webového obsahu)
- Antispam
- Application Control (např. IM nebo P2P sítě)
- Ověřování uživatelů vůči Active Directory
- Záloha nebo load balancing primárního připojení se sekundárním
- Network Access Control NAC
- Vulnerability management
- High Availability HA v režimu active/active pro zajištění požadované dostupnosti je věcí Dodavatele
- Firewall musí být kromě stavové inspekce základních protokolů jako je HTTP, FTP, DNS, SMTP, CIFS apod. schopen kontrolovat i provoz IP telefonních protokolů jako je SIP, SIP/TLS, H.323v1-4, RTP, RTCP a SRTP apod.

Služba WAN musí obsahovat následující součásti a musí zajišťovat též následující požadované funkcionality:

- Komunikace centrální IT infrastruktury s jednotlivými SOA bude zajištěna prostřednictvím komunikačních linek specifikovaných v textu, jednotlivé přípojky z páteřní sítě Dodavatele do jednotlivých lokalit Archivu jsou požadovány prostřednictvím standardních telekomunikačních linek:

připojení přes:

## ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

- a) optický kabel nebo,
  - b) rádio-reléové spoje (v garantovaném - licencovaném pásmu) nebo,
  - c) metalickými kabely.
- Služba bude ukončena koncovými prvky (routery CE) Dodavatele, který bude zároveň zajišťovat správu a dohled těchto koncových prvků; veškeré prvky sítě WAN budou v majetku Dodavatele; předávací rozhraní služby bude typu Ethernet (100/1000Base-T) dle kapacity dané přípojky na koncovém prvku (routeru CE); předávací rozhraní koncových prvků (routerů CE) v jednotlivých lokalitách musí podporovat standard 802.1q.
  - Linky musí být poskytovány v symetrické variantě, kdy se rychlosti stahování i posílání dat rovnají požadované rychlosti.
  - Linky nesmí být agregované a jakýmkoli způsobem limitované v přenosu.
  - Po zajištění potřebné odezvy aplikací a především pro kvalitní přenos hlasových paketů, musí splňovat každá z linek minimálně tyto parametry:
    - Maximální ztrátovost: < 0,1%
    - Maximální zpoždění: < 100 ms
    - Maximální rozdíl zpoždění: < 20 ms

Požadovaná kapacita musí být z důvodů konzistence dosahovaných parametrů poskytnuta na jednom fyzickém přenosovém médiu v konkrétní lokalitě. Pro vyloučení pochybnosti Archiv neumožňuje dosáhnout výsledné přenosové kapacity v dané lokalitě tak, že dojde ke spojení více fyzických připojení o nižší kapacitě a požadované rychlosti je dosaženo jejich součtem.

Ve smyslu řízení a optimalizace datového toku bude požadována implementace doplňkové služby kvality služeb QoS na síti IP VPN, která definuje využití kapacity dedikované přípojky podle níže uvedených tříd služeb (QoS):

Archiv požaduje zajištění tří (3) tříd provozu:

- 1.třída: hlasový provoz VoIP, s maximální prioritou provozu, ve vztahu k počtu telefonů na lokalitě,
- 2.třída: kritické aplikace, v maximálním poměru ke kapacitě linky,
- 3.třída: preferované datové služby,
- 4.třída: běžný provoz.

Dodavatel musí být schopen:

- přebírat Archivem markovaný (označovaný) provoz (způsob markování (označování) bude s Dodavatelem dojednan po podpisu smlouvy) a přenášet jej v odpovídajících třídách;
- markovat (označovat) provoz pro přenos v jednotlivých třídách na základě IP adres a portů (dle podkladů, dodaných Archivem).

Dodavatel dále musí zajistit konfiguraci své sítě dle požadavků zadávací dokumentaci této objednávky. Veškeré konfigurační změny jsou požadovány bezplatně, v rámci plnění předmětu objednávky a Dodavatel je zahrne do měsíčních paušálních poplatků. Změny konfigurací se týkají zejména:

- změny konfigurace a zabezpečení sítě WAN,
- změny v konfiguracích služeb kvality služby QoS,
- změny v politice tříděního provozu,
- změny v nastavení firewall pravidel.

Výsledná hodnocená měsíční cena datových služeb bude vypočtena tak, že budou sečteny všechny ceny dle jednotlivých lokalit v příloze č. 3 zadávací dokumentace – Cenový list nabídky Dodavatele.

### Požadavky na dostupnost a úroveň garantovaných služeb – konfigurace sítě

Dodavatel musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat následující parametry služby, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Maximální doba odezvy od zadání požadavku	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%

Všechny slevy z této tabulky se počítají z ceny jednotlivých dotčených služeb specifikovaných v článku č. 2 této přílohy, vyjádřené v příloze č. 3 - Specifikace nabídkové ceny Dodavatele.

### Monitoring služeb interní datové sítě WAN a Internetové konektivity

#### Požadavky na službu:

Služba Monitoring je vyžadovanou službou k datovým službám Dodavatele.

- Služba spočívá v monitorování poskytovaných služeb WAN komunikace a internetové konektivity.
- Shromážděná data musí být pro Archiv poskytována v přehledné grafické formě a musí být dostupná přes webový portál.

#### Základní parametry služby:

- nepřetržitý dohled 24x7x365 nad monitorovanými prvky sítě,
- aktuální stav vytíženosti jednotlivých poskytovaných linek WAN,
- informace až na úrovni aplikační vrstvy,
- vše zobrazeno přes webový portál,
- celkové přenosy (traffic in/out),
- chybovost na rozhraních routerů (errors in/out),
- statistiky tříd QoS (traffic, drops),
- alerty – varování o překročení mezních hodnot,
- stav zařízení (down/up),
- topologické mapy sítě s grafickým znázorněním zátěže spojů.

Dodavatel popíše detailně řešení, aby bylo zřejmé zajištění požadovaných parametrů služeb.

### Požadavky na dostupnost a úroveň garantovaných služeb - Lokality

Dodavatel musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat následující parametry jednotlivých služeb, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Měsíční dostupnost služby	99,50%
Dostupnost 99,5%-99,0% vč.	sleva 10%
Dostupnost 99,0%-97,0% vč.	sleva 20%
Dostupnost 97,0%-95,0% vč.	sleva 30%
Dostupnost 95,0% a menší	sleva 50%

Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	2
sleva za každou další závadu	sleva 10%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny) - minimum	14
sleva za nedodržení termínu	sleva 10%
Maximální doba opravy poruchy	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 100%

Všechny slevy z této tabulky se počítají z ceny jednotlivých dotčených služeb specifikovaných v článku č. 2 této přílohy, vyjádřené v příloze č. 3 - Specifikace nabídkové ceny Dodavatele.

**Požadavky na dostupnost a úroveň garantovaných služeb - centrální připojení infrastruktury o kapacitě 1000 Mbps (Internet a centrální VPN)**

Dodavatel musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat následující parametry jednotlivých služeb, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Měsíční dostupnost služby	99,95%
Dostupnost méně než 99,95%-99,9% vč.	sleva 20%
Dostupnost méně než 99,9%-99,0% vč.	sleva 30%
Dostupnost méně než 99,0%-97,0% vč.	sleva 40%
Dostupnost méně než 97,0% a menší	sleva 50%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	2
sleva za každou další závadu	sleva 10%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny) - minimum	14
sleva za nedodržení termínu	sleva 10%
Maximální doba opravy poruchy	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 100%

Všechny slevy z této tabulky se počítají z ceny jednotlivých dotčených služeb specifikovaných v článku č. 2 této přílohy, vyjádřené v příloze č. 3 - Specifikace nabídkové ceny Dodavatele.

## Hlasové služby

### Přehled minimálních funkcí služby

Archiv požaduje službu pronájmu IP telefonního systému na dobu trvání Smlouvy. Veškeré níže požadované funkce řeší pronajatá ústředna Dodavatele a pronajaté koncové přístroje - telefony, které budou součástí dodávky, dle specifikace níže. Archiv počítá s tím, že zabezpečí napájení pro poptávané telefony a připojení k místní síti LAN v jednotlivých lokalitách Archivu. Systém je uvažován jako centralizovaný a všechny komponenty jsou po celou dobu trvání Smlouvy plně kryté zárukou. Dodavatel zároveň poskytne plnou podporu při konfiguraci systému na požádání Archivu. Všechny komponenty řešení, které jsou nutné pro jeho fungování, dle zadání, jako je fyzický hosting, připojení k datovým službám, nutný HW, licence, údržba apod. musí být součástí celkové ceny. Telefony jsou naceněny zvlášť.

Dodavatel zároveň zajistí distribuci přístrojů do jednotlivých lokalit (okresních archivů) a jejich instalaci k připraveným pozicím Archivem (LAN a napájení). Dodavatel provede iniciální konfiguraci celého systému a předá jej Archivu k užívání, jako funkční celek.

Služba musí umožňovat základní a běžné funkce známe ze světa telefonie, jako jsou přepojení hovoru, přesměrování (CFU, CFNR, CFB), omezení volání do různých směrů i na jednotlivá čísla, sestavování black listů nebo white listů čísel příchozí volání, zobrazování a nezobrazování čísla volajícího, schopnost přijímat více volání najednou, třicestnou konferenci atd.

Dodaný systém musí mít možnost nastavit, jestli si linky mezi sebou budou volat zkráceným číslováním nebo plným devítimístným číslem. Požadovaná je funkce integrovaného telefonního seznamu na portálu, který je ve dvou úrovních. Veřejný centrální, obsahující telefonní čísla vytáčená více linkami ve firmě, jako povinná součást plnění a úroveň soukromého seznamu každé jednotlivé linky, jako volitelná - nepovinná součást plnění. Tyto seznamy se musí do systému importovat i z něj exportovat hromadně i jednotlivě a také posílat na vybrané typy IP telefonů, kde slouží k jednoduchému vyhledání a vytočení požadovaného kontaktu.

### Minimální požadavky na systém pro hlasové služby:

- Kapacita pro max 300 IP telefonů a VoIP bran
- Kapacita pro SIP účty: ne méně než 1000
- Podpora Fax T38
- Poskytování služby faxového provozu pomocí emailu

### Přehled požadovaných rozšířených funkcí s vysvětlením

#### Členění linek do logických bloků

Pomocí webového portálu si bude moci administrativní správce roztřídit přidělená čísla, která odpovídají nějakému logickému členění linek ve firmě (jednotlivé lokality, oddělení, spolupracující čísla atd.)

Pro jednotlivé skupiny lze definovat jejich název a profil linek, který se bude automaticky přednastavovat.



### Pracovní skupiny

Jedná se o vytvoření skupiny linek, které si mohou navzájem přebírat příchozí hovory nebo mezi kterými příchozí hovor přepadává, pokud není na vyzvánějící lince vyzvednutý.

Lze definovat minimálně:

- hlavní číslo, které řídí celou skupinu a na které se směřují příchozí hovory,
- zda se budou odchozí volání ze skupiny identifikovat jako volání z čísla, které je pro skupinu přiděleno jako hlavní,
- název skupiny,
- pravidlo pro přidělování příchozích volání (paralelně, lineárně, cyklicky, náhodně, podle nejdelší doby neaktivity linky od přihlášení, podle nejdelší doby neaktivity linky od posledního hovoru),
- délka fronty čekajících hovorů (počet),
- maximální doba čekání na přijetí hovoru (sekundy),
- maximální počet současných hovorů na jednu linku,
- minimální pauza mezi hovory (sekundy),
- heslo pro přihlášení do skupiny.

### Konferenční místnost

Funkce, která umožňuje provádět hlasovou konferenci více než 3 účastníků najednou v reálném čase. Konferenci není potřeba svolávat, jednotliví účastníci se do ní přihlašují pomocí hesla. Konferenci mohou účastníci libovolně opouštět a znovu se do ní přihlašovat.

Lze definovat minimálně:

- název konference,
- kód/identifikátor konference,
- PIN/heslo pro správce.

### Možnost paralelního vyzvánění

Po nastavení této funkce vyzvání příchozí volání na číslo linky IP telefonu jak na lince IP telefonu, tak minimálně jednom dalším telefonním čísle, včetně možnosti, aby tímto číslem byl mobilní telefon.

### Asistentka

Umožňuje asistentským pracovníkům, kteří to mají ve svých povinnostech, administrovat provoz na telefonním čísle vedoucího. Požadovaná funkce je taková, že hovory přicházející na číslo vedoucího, zvoní na telefonu asistentky.

Minimálně lze definovat:

- číslo asistenta,
- délka fronty – počet hovorů, které čekají na přijetí asistentem,
- doba čekání na přijetí hovoru asistentem,
- maximální počet hovorů čekajících na přijetí asistentem.

Systém zajistí, aby mohl asistent kontrolovat stav linky manažera (obsazená/volná/vyzvání). Toto může být zajištěno HW funkcí dodaných telefonů.

### Hromadné blokované hovory

Funkce, která může nastavit oprávnění pro volání na/z jednotlivých linek hromadně.

### Hlasové schránky

Hlasové schránky fungují pro případ, že příchozí hovor není možné přijmout, ale obsah informace příchozího volání je důležitý. V takovém případě musí být nastaveno, aby nevyzvednutá volání, volání na obsazenou linku, nebo automaticky každý příchozí hovor končil na hlasové schránce. Zde volající může zanechat vzkaz, který je okamžitě zakódován do komprimovaného standardního audio formátu (WAV, MP3) a odeslán na definovaný email volaného, nebo může volaný vybrat vzkaz voláním na svou hlasovou schránku.

Minimálně lze definovat:

- povolení zasílat vzkazy emailem,
- e-mailovou adresu pro příjem emailů se vzkazy ze schránky,
- povolení ukládání vzkazů do schránky pro pozdější výběr pomocí telefonu,
- heslo pro výběr pomocí telefonu.

### IVR – interactive voice respons

Archiv bude mít možnost si nadefinovat celý strom IVR, dodat jednotlivé hlásky a směry.

### Statistiky volání a výpisy hovorů

Systém musí disponovat funkcí přehledu o telefonním provozu v hlasové síti Archivu. Díky této databázi, která musí být přístupná dálkově (portál) je možné vytvářet přehledy volání za jednotlivé linky, nebo celé bloky čísel v požadovaném období. Výsledkem je sestava, která informuje o každém uskutečněném volání, datu a času jeho začátku, délce jeho trvání, číslu, ze kterého byl hovor uskutečněn a číslu, na které bylo voláno. Tento seznam bude zobrazen na stránce portálu, dále může být exportován do souboru .csv pro další zpracování v tabulkovém procesoru.

### Nahrání hlásek

Systém musí umožnit nahrát speciální hlásky, oznamující telefonujícím dovnitř různé události (dovolená na pobočce, stěhování apod.).

### Předpokládaný měsíční minutový objem v jednotlivých sítích za celou organizaci pro stanovení hlasového provozu:

Předpokládaný měsíční počet minut	Ve špičce	Mimo špičku
Dálkové	300	100
Místní	800	100
Mobilní	400	
Neveřejné sítě	100	

# ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

## Cena řešení

- Dodavatel vyplní cenu za pronájem celého systému ve struktuře dle přílohy č. 3 - Specifikace nabídkové ceny Dodavatele.
- Dodavatel poskytne ceník volání, jako samostatnou přílohu č. 5.
- Dodavatel provede výpočet měsíční nabídkové ceny „Tarifní složka“ v příloze č. 3 - Specifikace nabídkové ceny tak, že nabídnutý ceník uplatní na definovaný objem minut uvedený v tabulce (kap. 3.3).<sup>1</sup> Jiné volání než do sítí v ČR (fixní i mobilní) je minoritní. Archiv požaduje uplatnit tarifkaci 60 + 1.

## SLA

Dodavatel musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat následující parametry hlasových služeb - dostupnost systému a funkčnosti poskytnutých telefonních přístrojů, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Měsíční dostupnost služby - celého systému a všech jeho funkcí na všech pobočkách SOA	99,50%
Dostupnost 99,5%-99,0% vč.	sleva 10% *
Dostupnost 99,0%-97,0% vč.	sleva 20% *
Dostupnost 97,0%-95,0% vč.	sleva 30% *
Dostupnost 95,0% a menší	sleva 50% *
Maximální doba opravy poruchy systému	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy systému celkem	sleva 100%
Maximální doba opravy poruchy systému	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy systému celkem	sleva 100%
Doba pro opravu/výměnu koncového zařízení - telefonu	
maximální doba pro opravu/výměnu	3 pracovní dny
sleva za každý další den	sleva 10% **

Všechny slevy z této tabulky se počítají z ceny jednotlivých dotčených služeb specifikovaných v příloze č. 3 - Cenový list nabídky Dodavatele.

<sup>1</sup> Podle vzorce: (300 min. v pevných sítí dálkových ve špičce + 800 min. v pevných sítích místních ve špičce) x nabídková cena za 1 min. volání + (100 min. v pevných sítí dálkových mimo špičku + 100 min. v pevných sítích místních mimo špičku) x nabídková cena za 1 min. volání + 400 min. v mobilních sítích x nabídková cena za 1 min. volání + 100 min. v neveřejných sítích x nabídková cena za 1 min. volání.

## ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

\* Sleva se počítá z měsíční platby za pronájem celého hlasového systému, bez ceny pronájmů telefonů

\*\* Sleva se počítá z ceny pronájmu daného telefonního přístroje.

### Další požadavky na hlasové řešení

Dále v oblasti hlasových služeb požadujeme:

- Přenesení všech čísel zdarma (v počtu 13) od stávajícího operátora k vybranému operátoru v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změnách, v platném znění.
- Návrh hlasového tarifu včetně účtovacích intervalů zohledňující VoIP volání, Archiv požaduje účtování 60 +1 s.
- Volání mezi účastníky uživatele hlasové služby zdarma.
- Minimální hlasový objem nebude stanoven.
- Požadujeme maximálně s jednodenním zpožděním možnost online náhledu do telefonního provozu.

### Přehled požadavků na telefonní přístroje

Požadujeme pronájem všech požadovaných VOIP zařízení na dobu Smlouvy. Telefonní přístroje musí se systémem tvořit jeden celek a nesmí degradovat požadované funkce systému. Některé požadované funkce mohou být zabezpečeny přístrojem. Kde je to možné, je uvedeno v textu. V ceně za nabídnuté telefonní přístroje pro systém hlasové komunikace, je nutné zohlednit cenu včetně síťového napáječe a 2m dlouhým ethernetovým kabelem pro připojení do LAN:

#### VOIP telefon - základní přístroj:

- černobílý grafický display min 128\*64 pixelů,
- interní 100 Mbps 2-portový switch,
- podpora SIPv2, QoS (VLAN, ToS, DSCP), SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), DHCP, Fixed IP,
- podporované kodeky: G.711A, G.729A,
- možnost vést hovor bez použití mikrotelefonu (integrované handsfree),
- port pro náhlavní soupravu,
- minimálně 2 SIP účty,
- funkce přepojení hovoru,
- přesměrování hovoru (CFU, CFNR, CFB),
- identifikace volajícího (CLIP/CLIR),
- optická signalizace příchozích hovorů,
- seznamy přijatých, odchozích a zmeškaných hovorů,
- sestavení třicestné konference,
- podpora autokonfigurace z TFTP serveru, web management,
- datum a čas na display,
- lokální i vzdálený telefonní seznam,
- funkce Redial, ovládání hlasitosti zvonění i hovoru,
- český návod a menu.

## ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

### VOIP telefon - manažerský přístroj I:

- černobílý grafický display min 240x120 pixelů,
- interní 100Mbps 2-portový switch, PoE napájení , USB port, možnost rozšiřujících modulů,
- podpora SIPv2, QoS (VLAN, ToS, DSCP), SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), DHCP, Fixed IP,
- podporované kodeky: G.711A, G.729A,
- možnost vést hovor bez použití mikrotelefonu (integrované handsfree),
- port pro náhlavní soupravu,
- minimálně 2 SIP účty,
- funkce přepojení hovoru,
- přesměrování hovoru (CFU, CFNR, CFB),
- identifikace volajícího (CLIP/CLIR),
- optická signalizace příchozích hovorů,
- seznamy přijatých, odchozích a zmeškaných hovorů,
- sestavení třicestné konference,
- podpora autokonfigurace z TFTP serveru, web management, nastavení z klávesnice,
- datum a čas na display,
- LED indikace funkce BLF/BLA,
- lokální i vzdálený telefonní seznam,
- funkce Redial, ovládání hlasitosti zvonění i hovoru, programovatelná tlačítka,
- český návod a menu.

### VOIP telefon - manažerský přístroj II:

- barevný grafický display min 400x200 pixelů,
- interní 100Mbps 2-portový switch, PoE napájení , USB port, možnost rozšiřujících modulů,
- podpora SIPv2, QoS (VLAN, ToS, DSCP), SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), DHCP, Fixed IP, SNMP,
- podporované kodeky: G.711A, G.729A,
- možnost vést hovor bez použití mikrotelefonu (integrované handsfree),
- port pro náhlavní soupravu,
- minimálně 5 SIP účtů,
- funkce přepojení hovoru,
- přesměrování hovoru (CFU, CFNR, CFB),
- identifikace volajícího (CLIP/CLIR),
- optická signalizace příchozích hovorů,
- seznamy přijatých, odchozích a zmeškaných hovorů,
- sestavení třicestné konference,
- podpora autokonfigurace z TFTP serveru, web management, nastavení z klávesnice,
- datum a čas na display,
- LED indikace funkce BLF/BLA,
- lokální (min. 1000 kontaktů) i vzdálený telefonní seznam (podpora XML/LDAP),
- funkce Redial, ovládání hlasitosti zvonění i hovoru, programovatelná tlačítka,
- možnost vlastního vyzvánění,
- český návod a menu.

### VOIP telefon - přenosný:

- barevný grafický display min 200x300 pixelů,
- výdrž baterií v ručce min. 168h pohotovost/ 24h hovor; podpora rychlonabíjení,
- podpora PoE na základnovce, dosah 50m ve vnitřních prostorech,

## ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNI OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

- podpora DECT, SIPv2, QoS (VLAN, ToS, DSCP), SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), DHCP, Fixed IP,
- podporované kodeky: G.711A, G.729A,
- port pro náhlavní soupravu,
- možnost až 8 ruček, 8 SIP účtů, 8 současných hovorů,
- funkce přepojení hovoru,
- přesměrování hovoru (CFU, CFNR, CFB),
- identifikace volajícího (CLIP/CLIR), zobrazení volajícího na ručce,
- seznamy přijatých, odchozích a zmeškaných hovorů,
- sestavení třicetné konference,
- podpora autokonfigurace z TFTP serveru, web management, nastavení z klávesnice,
- datum a čas na display,
- lokální (min. 100 kontaktů) i vzdálený telefonní seznam (podpora XML/LDAP),
- funkce Redial, ovládání hlasitosti zvonění i hovoru, tlačítka pro rychlou volbu,
- český návod a menu.

### Expanzní modul:

- podsvícený grafický display min 100x200 pixelů,
- podpora napájení z IP telefonu,
- alespoň 30 programovatelných tlačítek,
- LED optická signalizace,
- funkce přepojení, převzetí hovoru,
- BLF/BLA, rychlá volba,
- český návod a menu.

### VOIP dálkové otevírání dveří - elektronický vrátný s integrovaným IP telefonem:

- zajišťuje komunikaci s osobami u dveří a bran objektů a umožňuje ovládání elektrických zámků,
- podporuje komunikaci před datovou sítí (VoIP),
- podporuje SIP v2,
- v provedení s různým počtem tlačítek, nebo s tlačítkovou číselnicí,
- podpora pro vložení IP kamery,
- podpora pro vložení čtečky magnetických karet,
- provedení na omítku i pod omítku,
- podpora zvýšené ochrany před napadením vandaly,
- vnitřní i venkovní provedení.

### Požadované množství telefonních přístrojů

V rámci plnění Smlouvy budou dodány telefonní přístroje v tomto množství:

VOIP telefon - základní přístroj	97
VOIP telefon - manažerský přístroj I	12
VOIP telefon - manažerský přístroj II	22
VOIP telefon - přenosný	12
VOIP telefon – přenosný (přídavné ručky)	4
Expanzní modul	12

## Centrální důvěryhodné datové úložiště

V rámci zajištění důvěryhodnosti obsahu Archiv požaduje poskytnutí aplikačního řešení pro zabezpečenou výměnu dat. Funkční parametry jsou popsány v následujících bodech. Všechny související náklady s provozem systému na dobu trvání smlouvy, zejména infrastrukturní zajištění (náklady na infrastrukturu), údržba, zákaznická podpora, licence musí být součástí nabízené ceny.

### Specifikace a popis aplikace

- Aplikace bude provozovaná na vyhrazeném nebo virtuálním serveru s operačním systémem v aktuální verzi. Diskový oddíl s citlivými údaji (databáze autorizovaných uživatelů, uložené soubory) bude šifrován algoritmem AES256 nebo objektivně bezpečnějším algoritmem.
- Archiv požaduje přístup na server skrze službu SSH, nebo podobně zabezpečenou službou, a to pro vlastní plánování úloh a částečný administrátorský přístup k těmto úlohám.
- Webové rozhraní aplikace bude zpřístupněné na veřejné adrese serveru výhradně přes protokol HTTPS s omezenou sadou dostupných šifrovacích algoritmů - ECDH, EDH a AES256.

### Webové rozhraní aplikace musí umožňovat

- Správu autorizovaných uživatelů pro nahrávání souborů na server, která umožní zadání a editaci jména, uživatelského jména, hesla, telefonu a emailové adresy, popř. (volitelně) seznamu IP adres, ze kterých bude umožněn přístup.
- Rozhraní pro nahrávání souborů na server (zpřístupněné pouze pro autorizované uživatele), ve kterém se zvolí soubor a zadá se emailová adresa příjemce. Zadá se i období (volitelně), po jehož vypršení bude soubor smazán ze serveru. Defaultně bude nastaveno smazání souboru na 7 dní po stažení souboru a na 14 dní v případě, že soubor nebyl stažen.
- Po úspěšném nahrání souboru na server bude vygenerován unikátní identifikátor souboru a rovněž PIN pro stažení souboru. Odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor bude odeslán na emailovou adresu příjemce. PIN bude zobrazen uživateli, který nahrál soubor, a jeho povinností bude předání PINu příjemci souboru nezávislým kanálem (např. telefonicky, SMS). Předání PINu emailem nemůže být považováno za bezpečný kanál. Uživatel má možnost se kdykoliv vrátit (zobrazit) k již nahraným a ještě nesmazaným souborům v úložišti včetně zobrazení generovaného PINu. Taktéž může uživatel znovu odeslat odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor na emailovou adresu příjemce
- Stránku pro stažení souboru, přístupnou přes URL s unikátním identifikátorem souboru. Stažení souboru bude umožněno pouze po zadání správného pinu. V případě překročení povoleného počtu pokusů zadání URL s neexistujícím identifikátorem souboru nebo po několikanásobném zadání chybného pinu (tzn. splnění podmínky pro bezpečnostní incident) bude IP adresa uživatele zablokována na firewallu na definovanou dobu (defaultně 1 hod.) a odeslána notifikace o tomto incidentu na předem definované emailové adresy.
- Počet stažení souboru bude možné limitovat. Po překročení limitu, nebo po uplynutí nastavené doby uložení souboru na serveru, bude soubor ze serveru nevratně smazán. Nevratné smazání znamená přepsání obsahu souboru náhodnými daty a jeho následné smazání.
- Logování bude prováděno do systémového žurnálu, ke kterému má přístup správce systému. Logy jsou v Read-Only módu dostupné uživateli Archivu přes zabezpečený přístup.

## Popis a HW požadavky na provoz ICT infrastruktury Archivu

### Aktuálně provozované služby

#### Služba primárního doménového řadiče

Služba primárního doménového řadiče Microsoft Active Directory na technologii Microsoft Windows Server Standard 64-bit. Verze doménového řadiče je aktuálně Windows 2008 R2. Archiv vyžaduje možnost upgrade na vyšší verzi doménového řadiče.

#### Služba tiskového serveru

Služba tiskového serveru je v současné době provozována na technologii Microsoft Windows Server Standard 64-bit, ve verzi Windows 2012 R2.

#### Služba aplikačního serveru pro provoz aplikací SOA

Služba aplikačního serveru pro provoz aplikací Archivu na technologii Microsoft Windows Server Standard 64-bit. Verze aplikačního serveru je aktuálně Windows 2008 R2.

#### Služba souborového serveru

Služba souborového serveru je provozována souběžně se službou aplikačního serveru.

#### Služba poštovního serveru Exchange

Služba poštovního serveru na technologii Microsoft Exchange Server 64-bit. Aktuální úroveň Exchange schránek je Standard, aktuální verze systému je Exchange Server 2010. Archiv požaduje proměnný počet využívaných licencí a to na měsíční bázi.

#### Služba databázového SQL serveru

Služba databázového SQL serveru je na technologii Microsoft SQL Server Standard 64-bit. Aktuálně využívaná verze je SQL Server 2012 (6 jader) a SQL Server 2017 (6 jader). Oba systémy jsou a budou provozovány paralelně. Služba databázového serveru musí být provozována na dedikované části infrastruktury pro zajištění kontinuální kvality výkonu.

#### Služba webového serveru

Služba webového serveru na OS Linux, provozován na Linux Debian.

#### Služba bezpečnostního serveru v DMZ

Služba bezpečnostního serveru na OS Linux, provozován na Linux Debian.

#### Služba datového úložiště

Služba datového úložiště NAS. Systém je zajišťován s ochranou dat prostřednictvím:

- šifrováním datových úložišť,



# ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

- georedundantní replikací dat,
- SLA dostupnosti dat je 99,99999999% (nejedná se o dostupnost řešení, které je popsáno níže).

## Požadované parametry prostředí

Archiv poptává IT infrastrukturu pro běh svého prostředí, formou služby na dobu smlouvy. Infrastruktura slouží pro provoz aplikací Archivu a je součástí zadání. Prostředí musí umožňovat vysokou dostupnost serverů (High Availability - HA) s automatickým uvedením do provozu při výpadku, s možností vyhrazení požadovaných prostředků na sdílené infrastruktuře pomocí bezpečných mechanismů na úrovni virtualizace.

Archiv požaduje zajištění infrastruktury pro potřeby splnění GDPR na úroveň ukládání a práci s citlivými daty. Archiv požaduje doložení souladu s pravidly GDPR pro ukládání dat, SW virtualizace a zajištění přenosové sítě a zpracování dat na úrovni poskytovatele. Součástí zajištění dat se minimálně rozumí šifrování dat na daných technologiích, auditovatelnost provozu a sběr logů na úrovni infrastruktury. Archiv neřeší na úrovni svých OS žádnou speciální bezpečnostní politiku pro práci s daty. Archiv očekává převzetí odpovědnosti za zabezpečení infrastruktury pro výše uvedenou úroveň ze strany Dodavatele.

Archiv požaduje v rámci udržitelnosti vnitřní infrastruktury možnost provozu starších verzí operačního systému MS Windows server a též Linux v nativním režimu (bez jakéhokoli druhu emulace), stejně tak možnost upgrade operačních systémů na novější verze, budou-li tyto v průběhu trvání smlouvy dostupné, a to bez dopadu na cenu služby. Prostředí musí být plně vzdáleně spravovatelné administrátory Archivu.

Dostupnost celé IT infrastruktury musí být v měsíčním úhrnu min. 99,99% viz bod 5.5. této Přílohy. Archiv si vyhrazuje možnost navštívit místo plnění, pro možnost kontroly faktické instalace, na které bude řešení poskytováno. Infrastruktura musí být umístěna v datovém centru v kvalitě odpovídající standardu TIER 3.

Archiv požaduje doložení následujících faktů z hlediska chování/připravenosti infrastruktury:

- Zálohování dat probíhá mimo hlavní provozní lokalitu infrastruktury a to do lokality geograficky oddělené (minimální vzdálenost lokalit jsou 2km).
- Připravenost krizového scénáře pro úplný výpadek lokality.
- Archiv požaduje schopnost Dodavatele obnovit provoz do 24 hodin z jiné lokality a to v plném rozsahu (přípustná je obnova z dat max. 1 den starých).
- Archiv požaduje možnost trvalého provozu malé části infrastruktury z jiné než primární lokality (pro potřebu rozdělení rizika, konkrétně budoucí zdvojení bezpečnostního serveru viz výše).

## Kapacitní a výkonnostní požadavky

### Počet uživatelů

Aktuální celkový počet uživatelů je 220. Pro účely licencování je uvažováno s počtem uživatelů 250.

### Požadavky na prostředky infrastruktury

Archiv požaduje šifrování diskových úložišť v rámci všech níže popsaných diskových kapacit.

## ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

Archiv požaduje možnost realizace separovaných sítí v rámci obou lokalit a to i na úrovni L2. Omezení počtu sítí se předpokládá do počtu 10. Archiv požaduje, aby propustnost sítě byla minimálně 10Gbit (pro všechny sítě).

- 65 x (v)CPU v rámci primární lokality
  - (v)CPU odpovídající fyzickým procesorům Xeon E5/7 v4 nebo vyšším/novějším.
  - Rychlost (v)CPU musí odpovídat minimálně 2 GHz, výjimkou jsou vCPU přidělená pro SQL Server: minimální frekvence pro SQL servery je 2,5 GHz a v případě virtualizace, tato (v)CPU nesmí být sdílená.
  - Archiv požaduje, aby Dodavatel uvedl přesný typ procesorů v rámci infrastruktury.
- 125 GB RAM v rámci primární lokality
  - Možnost překročení této hodnoty až o 100% a to bez předchozího upozornění. Překročení je Archivem časově limitováno na 48 hodin v měsíci.
  - V případě virtualizace Archiv vyžaduje, aby byl poskytnut konstantní výkon paměti i při jejím plném využití - zejména omezena možnost agregace paměti.
- 10 TB celkového diskového prostoru (Tier 1) v rámci primární lokality
  - Minimální propustnost 10 000 IOPS, očekávaná latence operací je <1ms.
  - Bude využito jako systémové disky a operační datové disky jednotlivých serverů.
- 1 TB celkové diskového prostoru (Tier 1) v rámci primární lokality
  - Minimální propustnost 10 000 IOPS, očekávané maximum latence operací je <1ms.
  - Bude využito pro Active-Passive SQL Cluster (disk musí být vybaven příslušnou technologií pro tuto funkcionalitu + příslušný quorum oddíl).
- 35 TB celkového diskového prostoru (Tier 2) v rámci primární lokality
  - Minimální propustnost 5 000 IOPS, očekávaná latence operací je <10ms.
  - Bude využito pro diskový oddíl pro potřeby v Archivu provozovaných aplikací.
- 20 TB celkového diskového prostoru (NAS)
  - Minimální propustnost 1 000 IOPS s garantovanou propustností 10 Gbit.
  - Georedundantní replikace dat.
  - Dostupnost dat 99,999999999%.
- 2x (v)CPU mimo primární lokalitu
  - Výkonnostní požadavky jsou shodné s primární lokalitou pro užití mimo SQL servery.
- 4 GB RAM mimo primární lokalitu
  - Výkonnostní požadavky jsou shodné s primární lokalitou.
- 20 GB diskového prostoru (Tier 1) mimo primární lokalitu
  - Výkonnostní požadavky shodné s Tier 1 v rámci primární lokality.

### Zálohování a replikace dat

- a) prostředí aplikací Archivu musí být automatizovaně zálohováno včetně dat aplikací a nastavení operačních systémů; **musí být zajištěna obnovitelnost jak souborů, tak i celého systému**, a to minimálně 30 dní zpětně. Zálohy musí být uloženy v geograficky oddělené lokalitě a musí být v případě potřeby síťově dostupné. K obnovení musí dojít do 24 hodin od nahlášení incidentu, pracovníky Dodavatele.

# ČESKÁ REPUBLIKA - STÁTNÍ OBLASTNÍ ARCHIV V PRAZE

Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4

- b) Archiv požaduje replikaci datových úložišť (podle zvolené varianty v kapitole 3.3.3) do vzdálené lokality, přičemž minimální vzdušná vzdálenost lokalit mezi sebou činí nejméně 2km.
- c) Minimální četnost zálohování:
  - Data a uživatelské soubory – 1x denně
  - Operační systémy – 1 x denně
- d) Je věcí Dodavatele, jakou technologii zálohování použije a kolik diskové kapacity na splnění bodů a) až c) bude potřebovat.

## Licence

Dodavatel v rámci poskytování služeb zajistí kompletní licenční pokrytí, tedy práva k užívání všech programových prostředků nutných k legálnímu zajištění všech služeb, dle této zadávací dokumentace.

Pro potřeby výběrového řízení upřesňuje Archiv, že k provozu infrastruktury budou potřeba tyto licence Microsoft, a to vždy s právem na nové verze:

název	Počet
Windows Server Standard 64-bit	12
ExchStdSAL ALNG LicSAPk MVL	250
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	8

## Monitoring služeb infrastruktury pro provoz aplikací SOA

### Požadavky na službu

Služba Monitoring je vyžadovanou službou k datové infrastruktuře pro provoz aplikací Archivu.

- Služba spočívá v monitorování poskytovaných služeb, zejména jejich dostupnosti, výkonu a využití kapacitě prostředků.
- Shromážděná data musí být pro Archiv poskytována v přehledné grafické formě a musí být dostupná přes webový portál.
- Archiv musí být aktivně informován o výpadcích služeb a to na předem uvedených kontaktech. Musí být zajištěno informování na telefonní čísla.

### Základní parametry služby

- Nepřetržitý dohled 24x7x365 nad monitorovanými prvky,
- dostupnost dohledu skrze emailový kontakt, telefonické číslo nebo webovým formulářem/aplikací,
- dostupnost podpory v českém jazyce,
- aktuální stav vytíženosti jednotlivých prostředků – CPU, RAM, přidělený diskový prostor a dostupnost,
- informace zobrazovány přes webový prohlížeč,
- celková obsazenost datového úložiště,
- alarmy – varování o přiblížení se k mezním hodnotám,
- možnost pravidelných reportů o doporučených změnách prostředí na základě informací o jeho vytížení - zejména pak tento status k SQL serverům.

**Požadavky na dostupnost služeb a úroveň garantovaného servisu**

Dodavatel musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat služby ICT prostřednictvím pronájmu výpočetních prostředků nebo jejich kapacit s následujícími parametry jednotlivých služeb, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Měsíční dostupnost služby	99,99%
Dostupnost 99,98%-99,9% vč.	sleva 5%
Dostupnost 99,9%-99,0% vč.	sleva 10%
Dostupnost 99,0%-98,0% vč.	sleva 20%
Dostupnost 98,0% a menší	sleva 30%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	1
sleva za každou další závadu	sleva 10%
maximální počet poruch za rok	2
sleva za každou další závadu	sleva 20%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny) - minimum	7
sleva za nedodržení termínu	4%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	4%
maximální počet servisních prací za rok	4
sleva za každou další servisní práci	4%
Maximální doba opravy poruchy	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%

Všechny slevy z této tabulky se počítají z celkové ceny služeb specifikovaných v článku 3. této přílohy, vyjádřené v příloze č. 3 – Specifikace nabídkové ceny Dodavatele v řádku: „Celkem měsíční paušální cena za cloudové a další služby“.

## **Instalace služeb vč. migrace prostředí v případě přechodu**

### **Instalace ICT infrastruktury (běh všech serverů) v prostředí Dodavatele**

Dodavatel navrhne v nabídce postup realizace migrace ze stávajícího do svého prostředí. Jednotlivé body budou popsány v migračním plánu. Migrační plán je součástí nabídky (příloha č. 6). Instalace a zprovoznění ICT prostředí bude provedeno na základě harmonogramu instalace, nebo zprovoznění (migračního plánu), který bude odsouhlasen odpovědným pracovníkem Archivu.

Archiv požaduje zahrnutí migrace prostředí ze stávající infrastruktury do celkové ceny řešení a to při dodržení těchto pravidel:

- Stávající infrastruktura bude poskytnuta jako datové obrazy jednotlivých systémů a jako datový oddíl NFS v případě NAS (oddíl je možné připojit skrze VPN připojení).
- Migrace musí proběhnout celistvě v průběhu víkendové odstávky infrastruktury a to i s možností využití nočních hodin.
- Pro migraci mohou být čerpány prostředky stávajícího poskytovatele v rozsahu uvedeném níže (viz bod 6.4).
- Za migraci je odpovědný Dodavatel a za její úspěšné provedení se považuje spuštění celé infrastruktury v rámci nového prostředí.
- Archiv poskytne součinnost v podobě potřebných jednoduchých administrátorských úkonů v rámci infrastruktury, typicky např. pro změnu IP adresy.

### **Zprovoznění datové konektivity a interní datové sítě**

Dodavatel navrhne v nabídce postup řešení datové konektivity a interní datové sítě, včetně předběžného časového harmonogramu instalací a připojení tak, aby nedošlo k žádnému, nebo aby došlo pouze k minimálnímu omezení pracovních činností ze strany zaměstnanců Archivu.

Dodavatel bude v dostatečném předstihu konzultovat s Archivem příp. zásahy do ICT infrastruktury Archivu, které budou vynuceny instalací a zprovozněním ICT prostředí Dodavatele.

### **Proškolení odpovědného pracovníka Archivu**

Součástí instalace bude proškolení odpovědných osob Archivu (IT technici; max. 4 osoby) v monitoringu služeb interní datové sítě WAN a internetové konektivity a v administraci instalovaných systémů (IP telefonie, centrální důvěryhodné datové úložiště). Zároveň budou dodány uživatelské manuály pro administraci webového rozhraní IP telefonního systému IP (kap. 3) a centrálního důvěryhodného datové úložiště (kap. 4).

### **Povinnosti Dodavatele před skončením platnosti smlouvy**

Archiv od Dodavatele požaduje plnou podporu při případné migraci prostředí k jinému poskytovateli služeb. Dodavatel dále poskytne maximální možnou součinnost třetí straně v případě, že bude po skončení tohoto smluvního vztahu vybrán nový poskytovatel služeb tak, aby dostal všechny potřebné informace, data atd., které jsou nutná pro zprovoznění všech služeb Archivu.

Tímto se rozumí zejména:

- přenos nastavení virtuálních Serverů v adekvátní podobě,
- poskytnutí dat Dodavatele novému poskytovateli v adekvátní podobě,
- součinnost v nastavení celého ICT prostředí Archivu novému poskytovateli. (např.: Firewallů, forwardů, sítí a dalších nastavení souvisejících se správnou funkcí infrastruktury Archivu).

## Technická podpora

Technická podpora bude poskytována po celou dobu plnění Smlouvy.

Pod pojmem technická podpora se rozumí:

- Služba HelpDesk pro IT techniky Archivu pro hlášení závad, řešení technických problémů, konfiguraci systému, poradenství a konzultace.
- Služba Hot-line formou telefonické podpory pro IT techniky Archivu pro řešení technických problémů, konfiguraci systému, poradenství a konzultace.
- Technická podpora musí být dostupná v režimu 24x7, tj. 24 hodin, sedm (7) dní v týdnu.

Technickému personálu dodavatele bude umožněn fyzický přístup k poskytovaným prvkům ICT v běžné pracovní době, příp. po předchozí domluvě, nicméně vždy tak, aby nebyl Dodavatel krácen při plnění požadavků na poskytování SLA.