***Příloha č. 6***

**Specifikace datových služeb**

V oblasti datových služeb je poptávána dodávka komplexního portfolia datových služeb v garantované kvalitě dle požadavků definovaných touto zadávací dokumentací.

Všechny technické parametry služeb uvedené v této zadávací dokumentaci jsou zadavatelem stanoveny jako **minimální požadované**.

**1. Připojení pracovišť RBP v definovaných lokalitách** (viz. samostatná příloha) k síti Internet při splnění požadovaných parametrů. Místa připojení, klasifikace služeb do kategorií a požadavky na rychlost a dostupnost jsou vymezeny v příloze (podrobnější popis jednotlivých lokalit je uveden rovněž na webových stránkách RBP, tj.: http://www.rbp-zp.cz/kontakty/).

**2. Minimální požadavky na parametry** SLA jednotlivých kategorií služeb připojení jsou uvedeny v příloze.

Dodavatel v nabídce navrhne jím garantovanou dostupnost služby, dobu odezvy a dobu obnovení služby. Dodavatel není oprávněn nabídnout parametry horší, než jsou minimální požadavky specifikované zadavatelem.

**3. Technické požadavky**

U všech přípojek je požadováno fyzické rozhraní připojení lokalit: Ethernet (IEEE 802.3), MTU 1500, metalický port 10/100/1000 Mbps, RJ45. Statická veřejná IPv4 adresa až na zařízení zadavatele. U služeb s klasifikací 1 a 2 se jedná o jednu statickou veřejnou IPv4 adresu, v případě služby s klasifikací 0 je požadováno minimálně 128 statických veřejných IPv4 adres (netmask 255.255.255.128 = 25) v jednom bloku, dále tři oddělené bloky IP adres, jednou v rozsahu minimálně 4 adres (netmask255.255.255.252 = 30) a 2 x v rozsahu minimálně 8 adres (netmask255.255.255.248 = 29).

Základním požadavkem všech služeb s**klasifikací 1 a 2** je připojení k sítí Internet prostřednictvím **pevné linky**.

U služby s **klasifikací 0** (centrální přípojka na ředitelství Ostrava) musí být realizována **plná obousměrná redundance** připojení k Internetu dvěma nezávislými okruhy s automatickou zálohou, postavenými na dvou nezávislých technologiích, alespoň jeden z těchto okruhů musí být realizován **pevnou linkou**. U této přípojky je požadována celková přenosová rychlost standardně minimálně 50 Mbps symetricky a minimálně 8 Mbps symetricky v případě výpadku jedné z linek.

V lokalitách, kde není výslovně vyžadována symetrická přípojka, může být realizováno přípojkou asymetrickou i symetrickou, uvedené rychlosti jsou minimální požadované pro download a minimální požadované pro upload.

**4. Požadavky na zajištění přechodu od stávajícího poskytovatele**

Dodavatel musí zajistit plynulý přechod datového spojení od stávajícího poskytovatele, s dobou výpadku spojení max. 24 hodin nebo zajistit na dobu přechodu náhradní spojení jinou (např. bezdrátovou) cestou s obdobnými parametry, zejména statickou veřejnou IPv4 adresou.

U služby s klasifikací 0 (centrální přípojka na ředitelství Ostrava) musí být přechod datového spojení realizován v nepracovní den.

Dodavatel musí provozovat 24 hodin denně dostupnou poruchovou linku pro okamžité řešení problémů s připojením.

**5. Aplikace pro monitorování dostupnosti jednotlivých lokalit**

Zadavatel požaduje doložitelnou kontrolu plnění SLA (vzdáleným webovým přístupem do monitorovacího/dohledového systému poskytovatele, pravidelný reporting plnění SLA dodavatele.

Veškeré datové služby klasifikací 0 a 1 zadavatel požaduje dohledovat v proaktivním režimu – tzn. mj. požadavek na informování o poruchovém stavu služeb kombinací emailové zprávy a odesláním SMS zprávy na zadavatelem definované osoby.

Zadavatel požaduje zřízení a provoz on-line zákaznického dohledu jednotlivých služeb klasifikace 0 a 1 vzdáleným webovým přístupem do monitorovacího/dohledového systému poskytovatele včetně zobrazení vytížení jednotlivých přípojek a dalších relevantních provozních parametrů.

Dodavatel zpracuje měsíčně report o závadách a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny služby s definovanou SLA. Sankce za nedodržení garantované měsíční dostupnosti služby i parametru maximální délky poruchy jsou na sobě vzájemně nezávislé a takto mohou být uplatňovány.

Způsob kontroly plnění SLA dodavatel popíše v nabídce (technickém projektu).

**6. Zákaznická podpora**

Dodavatel zajistí jednotné kontaktní místo - službu zákaznické podpory na telefonních číslech, která budou fungovat nonstop.

Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance zadavatele v záležitostech týkajících se:

* hlášení závad a poruch
* podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
* požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám
* požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb