**Technické specifikace**

V rámci odborné, technické podpory datového centra ČOI (dále jen „DC“) se požaduje poskytování služeb:

1. Správy provozovaného HW,
2. Správy provozovaného SW,
3. Profylaktických kontrol,
4. Konzultací.
5. **Správa provozovaného HW**

Rozsah správy provozovaného HW je vymezen zejména požadavky na přímé poskytování, spoluúčast, podporu v rámci těchto služeb :

1. Zabezpečení provozu eliminující zejména havarijní stavy,
2. Konfigurace nového HW,
3. Výměna, rozšíření, změna parametrů,
4. Monitoring provozu,
5. Realizace bezpečnostních opatření vyplývajících ze zákona č.181/2014 Sb.

Struktura provozovaného HW je v současnosti následující:

* Dell VRTX Chassis, fyzický počet: 4
* IBM SAN disková úložiště (SAS i Fiber channel), fyzický počet: 2
* IBM servery (standalone), fyzický počet: 3
* DELL servery (standalone), fyzický počet: 2
* IBM BladeCentrum, fyzický počet: 3
* Quantum Scala i3-i6 tape library LTO-7,
* IBM TotalStorage 3573 library LTO-5,
* Fortigate firewall, Fortianalyzer,
* Bezpečnostní sonda SSA 180,
* Aktivní, síťové prvky Extreme Summit 4xx,
* Aruba Wi-Fi,
* UPS APC od 1,5 kVA do 7,5 kVA,

HW na 8 regionálních pobočkách (České Budějovice, Ústí nad Labem, Liberec, Plzeň, Hradec Králové, Brno, Olomouc, Ostrava) v rozsahu:

* standalone server DELL,
* Aktivní, síťové prvky Extreme Summit 4xx.

Klientský HW (cca 500 zařízení):

* Pracovní stanice Dell,
* Notebooky Dell,
* Autentizační (bezpečnostní) tokeny, poskytovatel Česká pošta, a.s.

1. **Správa provozovaného SW**

Rozsah správy provozovaného SW je vymezen zejména požadavky na přímé poskytování, spoluúčast, podporu v rámci těchto služeb :

1. Zabezpečení provozu eliminující zejména havarijní stavy,
2. Instalace, upgrade,
3. Konfigurace,
4. Vytváření virtuálních serverů,
5. Migrace DB,
6. Zálohování, obnova,
7. Dostupnost, dohled

Struktura „systémového“ provozovaného SW je v současnosti následující:

* MS Windows server 2012 R2, služby zejména v oblasti:  
  i) Group Policy Object,  
  ii) virtualizace využitím Hyper-V( v současnosti 3 nody, cca 40 virt. serverů),

iii) Active Directory,  
iv) DNS, DHCP, WSUS služby.

* MS Exchange 2013,
* MS SharePoint 2016,
* MS SQL databáze 2014 (Standard, Express),
* MS Windows 10, Office 2013,
* DB Firebird 3.0,
* Linux Debian 9,
* NetSight 6.2.0.224,
* VMWare vSphere (v současnosti postupný přechod na Hyper-V).

Struktura „nesystémového“ provozovaného SW v DC je v současnosti následující:

* Agendový, kontrolní IS Mercurius, dodavatel firma INISOFT, s.r.o.,
* Personální IS Okbase, dodavatel firma OKsystem, a.s.,
* Spisová služba GINIS®, dodavatel firma Gordic, s.r.o.,
* Ekonomický IS JASU® CS, dodavatel firma MÚZO Praha, s.r.o.,
* Právní IS ASPI, dodavatel Wolters Kluwer ČR, a.s.,

Struktura bezpečnostního provozovaného SW v DC je v současnosti následující:

* IS pro správu SW, HW - AuditPro,
* Antivirový IS Symantec:  
  i) Endpoint Protection,  
  ii) Endpoint Protection Manager,  
  iii) Messaging Gateway.
* IS pro správu nestrukturovaných informací Varonis,
* IS pro detekci nepovoleného SW Carbon Black,
* Přístupový IS WIN PAK,
* Správa identit MidPoint,
* SW produkty pro správu Firewallu (FortiManager),
* IS pro monitoring provozu ICINGA.

1. **Profylaktické kontroly**

Zahrnuje provádění periodických (týdenních) činností, souvisejících s profylaxí, pravidelnou údržbou a kontrolou veškeré infrastruktury (HW i SW). Tyto činnosti navrhne Dodavatel na počátku každého kalendářního měsíce Objednateli k odsouhlasení. K těmto činnostem náleží zejména:

* pravidelné preventivní prohlídky zaměřené na funkčnost ICT jako celku, detekce chybových stavů systému s následným návrhem na odstranění včetně spolupráce při jejich odstraňování;
* pravidelný aktivní přístup k technologiím a odstraňování problémů rutinního provozu;
* aktualizace technické dokumentace infrastruktury DC (pokud je nutná);
* spolupráce při výběru a zavádění nových technologií.

1. **Konzultace**
2. Konzultace budou poskytovány dodavatelem v rozsahu technologií zahrnující služby kap.1 a kap.2. Jsou objednány emailem na adresu dodavatele.
3. **Forma poskytované služby**

Všechny požadované služby budou součástí měsíčního protokolu o výkazu prací (viz příloha č.3 této smlouvy). Budou poskytovány touto formou:

1. pravidelná přímá účast v lokalitě objednatele (Štěpánská 15, Praha 2)   
   v rozsahu 4 hodin/týden zahrnující zejména služby profylaktické kontroly,   
   Budou realizovány vždy v pracovní den (v pátek), případně dle  
   domluvy s objednatelem;
2. havarijní stavy, nefukčnosti, incidenty jsou řešeny přímou účastí či vzdáleně;
3. služby 1: a-e, 2: a-g dle doporučení dodavatele. Tyto služby podléhají   
   schválení ze strany Objednatele. Jsou objednány emailem na adresu dodavatele. Mohou být poskytnuty vzdáleně nebo s přímou účastí;
4. služby 1: a-e, 2: a-g služba dle vyžádání (objednávka) Objednatele. Mohou být   
   poskytnuty vzdáleně nebo s přímou účastí. Jsou objednány emailem na adresu dodavatele.
5. služby konzultací (kap.4) budou poskytovány v lokalitě objednatele (Štěpánská 15, Praha 2). Jsou objednány emailem na adresu dodavatele.
6. **Reakční doby**
7. Pro služby 5b) požaduje objednatel reakční dobu nejpozději do 1 hodiny od času nahlášení, zjištění požadavku v režimu 365/7/24. U těchto služeb se dále rozlišuje závažnost a dopady zjištěné nefukčností promítnuté do SLA (viz kap.7)
8. Pro služby 5d) požaduje objednatel reakční dobu nejpozději do 4 hodin od podání objednávky v režimu 365/5/8;
9. Konzultace (kap. 4) budou poskytovány v termínu po vzájemné domluvě mezi objednatelem a dodavatelem;
10. **SLA**

Havarijní stavy, nefunkčnosti a incidenty (dále jen „havarijní stav“) bude Objednatel oznamovat Dodavateli neprodleně po zjištění telefonicky na Hot line a současně na HelpDesk dodavatele. Nahlášením havarijního stavu do HelpDesk začíná běžet lhůta pro parametry SLA stanovené níže.

Součástí nahlášení havarijního stavu Objednatelem musí být:

* Identifikace havarijního stavu,
* navrhovaná kategorizace a závažnost,
* popis,
* jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
* kontaktní osoba.

Dodavatelem používaný systém HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení havarijního stavu.

Havarijní stavy musí být před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz níže a dle těchto skupin bude Dodavatel přistupovat k jejich řešení:

|  |
| --- |
| Havarijní stav: kategorie A |
| Kybernetický incident/událost dle zákona č. 181/2014 Sb. Prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. |
| Havarijní stav: kategorie B |
| Prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. |
| Havarijní stav: kategorie C |
| Ostatní drobné incidenty, které nespadají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran. |
| Havarijní stav: kategorie D |
| Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran. |

Pozn: Havarijní stavy způsobené „3.mocí“ tzn. totální zničení DC (požár, zemětřesení, výbuch, voda) nejsou řešeny touto smlouvou.

**Parametry SLA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Reakční doba** | **Garantovaná doba zahájení prací na řešení po řádném nahlášení** | **Garantovaná doba vyřešení po řádném nahlášení** |
| A | 1 hod. | 2 hod. | Nejpozději do 24 hod. |
| B | 1 hod. | 4 hod. | Následující pracovní den |
| C | 1 hod. | Následující pracovní den | Do 5 pracovních dnů |
| D | 1 hod. | Následující pracovní den | BE (Best Effort) dle možností v co nejkratší době |

**Pravidla řešení havarijního stavu**

Dodavatel potvrdí příjem ticketu v HelpLine dle podmínek SLA a poskytne Objednateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Objednatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

Dodavatel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínu vyřešení. V případě že Dodavatel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Havarijní stav, jehož zdroj je software třetích stran, informuje Objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

Zjistí-li Dodavatel v průběhu řešení, že Havarijní stav je neodstranitelný, je povinen pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Objednatele.

Zjistí-li Dodavatel v průběhu řešení Incidentu, že Havarijní stav má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele případně byl vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Dodavatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Objednatel se zavazuje bezodkladně vést jednání s třetí stranou s cílem společného odstranění daného problému.

Objednatel je oprávněn dořešení Havarijního stavu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Dodavatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Havarijní stav je v tomto případě považován za vyřešený.

Po vyřešení Havarijního stavu Dodavatel požadavek uzavře v systému HelpDesk a současně informuje Objednatele. Po ověření funkčnosti ze strany Objednatele se Požadavek považuje za vyřešený. V případě Havarijního stavu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného problému.

**Sankce za nedodržení podmínek SLA**

U havarijních stavů je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Dodavateli sankci za nedodržení parametrů SLA dle následující tabulky:

|  |  |
| --- | --- |
| Kategorie incidentu | Výše sankce |
| A | 15 000 Kč |
| B | 10 000 Kč |
| C | 5 000 Kč |
| D | 1 000 Kč |

za každý jednotlivý případ.