

Příloha RD06 – Rozsah provozní údržby

č. sml. Objednatele: ČÚZK-16929/2019-24

č. sml. Zhotovitele: CZBAP-127

1 Úvod

Provozní údržba (PÚ) znamená řešení a odstraňování provozních problémů a havárií tak, aby nebyl v žádném okamžiku ohrožen řádný výkon veřejné správy v oblasti územní identifikace a aby nebyly ohroženy služby ISÚI, RÚIAN a VDP.

PÚ je hrazena měsíčním paušálním poplatkem a zahrnuje:

1.1 Identifikaci požadavku

Identifikací požadavku se rozumí analýza příčin problému nahlášeného Objednatelem.

1.2 Kategorizaci požadavku

Kategorizací požadavku, v návaznosti na identifikaci, se rozumí stanovení, zda jde o:

- záruční vadu,
- mimozáruční vadu,
- drobnou úpravu,
- chybu z testování,
- provozní údržbu (fronty, adresy v komunikační infrastruktuře...),
- činnost na objednávku (rozsahem přesahuje drobnou úpravu a nebude tedy řešena v rámci PÚ).

1.3 Odhad pracnosti v ČLD

Odhad pracnosti v ČLD pro řešení drobné úpravy a mimozáruční vady.

1.4 Vyřešení požadavku

Vyřešením požadavku se rozumí zejména následující činnosti Zhotovitele:

- vypracování analýzy a návrhu řešení,
- implementace dle Objednatelem odsouhlaseného návrhu řešení, včetně případné úpravy dat,
- provedení interního otestování,
- předání úpravy Objednateli k testování,
- zařazení úpravy do příslušné verze RÚIAN (dodávka nové verze RÚIAN nebo opravný patch),
- předání opravného skriptu či oprav kritických, závažných nebo bezpečnostních chyb urychleně bez vazby na dodávku RÚIAN.

Kritické chyby budou řešeny se stejným SLA jako kritické chyby spadající do záručního servisu, viz Příloha RD05.

1.5 Činnosti v oblasti bezpečnosti

1.5.1 Činnosti Zhotovitele/Specialisty kybernetické bezpečnosti

Specialista kybernetické bezpečnosti Zhotovitele dle VoKB zastává pro RÚIAN roli:

- Manažer kybernetické bezpečnosti,
- Architekt kybernetické bezpečnosti.

Uvedené role, včetně povinností, které z těchto rolí vyplývají, jsou uvedeny v Příloze RD03. Tyto role mohou zastávat dvě osoby Zhotovitele, přičemž obě tyto osoby musí splňovat kvalifikační požadavky na Specialistu kybernetické bezpečnosti.

1.5.2 Oblast dokumentace

Do 6 měsíců od začátku účinnosti RD a dále 1x ročně:

- dle ZoISVS vyhodnotit dodržování Informační koncepce informačních systémů veřejné správy resortu zeměměřictví a katastru (části týkající se RÚIAN), stanovit závěry z vyhodnocení a navrhnout opatření, která budou přijata k odstranění nedostatků, a to formou zápisu o vyhodnocení,
- dle ZoISVS aktualizovat a nadále udržovat aktuální provozní dokumentaci RÚIAN,
- dle ZoKB a VoKB aktualizovat a nadále udržovat aktuální bezpečnostní dokumentaci o prováděných bezpečnostních opatřeních v RÚIAN.

1.5.3 Další činnosti

Další činnosti v oblasti bezpečnosti

- sledovat zejména:
 - Informační servis Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost,
 - security bulletiny/advisory společností, jejichž SW se v RÚIAN využívá (Oracle, Microsoft atd.),
 - další zdroje zabývající se zveřejňováním zranitelností,a pravidelně Objednatele informovat o možných relevantních hrozbách a zranitelnostech souvisejících s RÚIAN a navrhnout opatření na jejich eliminaci,
- navrhovat změny (zlepšení) v oblasti bezpečnosti RÚIAN,
- z hlediska bezpečnosti průběžně sledovat a kontrolovat projednávané změny a úpravy RÚIAN (analýzy a návrhy řešení) a navrhovat případné úpravy,
- pro oblasti zasažené/měněné v dodávce RÚIAN provádět z hlediska bezpečnosti kontrolu architektury a kódu (code review),
- při každé změně RÚIAN předat do měsíce aktualizaci havarijních plánů (tj. plánů obnovy) RÚIAN včetně postupů při obnově provozu RÚIAN,
- do jednoho měsíce od začátku účinnosti RD a v souladu s čl. 11.9 RD vytvořit a udržovat aktuální dokument popisující zajištění bezpečnosti (organizační i technická opatření) projektové kanceláře Zhotovitele včetně řízení přístupu k ní,
- do jednoho měsíce od začátku účinnosti RD vytvořit a udržovat aktuální dokument popisující způsob bezpečné elektronické komunikace zabraňující přístupu k informacím týkajících se předmětu plnění (dále též „informace“) neoprávněné osobě, a to jak při předávání a výměně informací nebo jejich ukládání (zpracování) v rámci týmu Zhotovitele, tak mezi Zhotovitelem a Objednatelem, a to se zohledněním stupňů důvěrnosti dle bodu 1.5.4, a tento způsob zajistit,
- trvale zajišťovat bezpečnost informací a bezpečnost činností při vlastním plnění Zhotovitele (zabezpečení infrastruktury, postupů, ochrany dat apod.),
- svolávat minimálně 1x za 2 měsíce v sídle Objednatele jednání k zajištění bezpečnosti RÚIAN a pořizovat z nich zápisy. Na jednáních informovat o aktuálním stavu plnění činností, úkolů, konzultovat spolu se zástupcem Objednatele problémy, předkládat návrhy na zlepšení bezpečnosti, předkládat k připomínkám návrhy/aktualizace dokumentů aj.,

- průběžně zajišťovat aktuálnost dokumentů týkajících se bezpečnosti uvedených v Příloze RD15.

1.5.4 Stupně důvěrnosti informací

Všechny informace týkající se předmětu plnění (dále též jen „informace“) bude Zhotovitel klasifikovat a přidělovat jim následující stupně důvěrnosti:

- Veřejné – informace, jejichž zveřejnění nenaruší bezpečnost informací v resortu.
- Interní – informace, jejichž zveřejnění mimo resort ČÚZK by mohlo narušit bezpečnost informací, jsou určeny pouze pro zaměstnance Objednatele nebo Zhotovitele.
- Diskrétní – informace, se kterými se smí seznamovat pouze určený okruh osob.
- Přísně diskrétní – informace vyžadující nejvyšší stupeň ochrany a mohou se s nimi seznamovat pouze přesně určené fyzické osoby, přístup k těmto informacím podléhá písemné evidenci.

Informace bez označení stupně důvěrnosti bude klasifikována jako „interní“. Objednatel má právo stupeň důvěrnosti v odůvodněných případech překlasifikovat, a to v součinnosti se Zhotovitelem.

1.5.5 Oblast bezpečnostních testů

Zhotovitel bude provádět bezpečnostní testy RÚIAN vždy před předáním dodávky nové verze nebo hotfixu/patche RÚIAN a to minimálně v rozsahu Přílohy RD08.

Na základě zjištěných zranitelností nebo při jiných bezpečnostních testech, auditech, penetračních testech a nebo na základě zjištění výskytu možné zranitelnosti musí Specialista kybernetické bezpečnosti zajistit včasný návrh a realizaci opatření schválených Objednatelem.

K minimalizaci rizik spojených s možnými chybami při vývoji externích aplikací bude Zhotovitel při vývoji používat nástroj pro kontrolu bezpečnosti např. Netsparker, Burp suite professional, Acunetix, Metasploit, Nessus.

1.5.6 Proaktivní zajišťování bezpečnost RÚIAN

Zhotovitel bude v průběhu plnění RD proaktivně navrhopvat Objednateli (zlepšení) v oblasti bezpečnosti IS na základě aktuálních trendů v oblasti kybernetické bezpečnosti a na základě nejlepší praxe v oblasti bezpečnosti informací popsané sadou norem ISO 27000. Za tímto účelem se pracovníci realizačního týmu Zhotovitele účastní pravidelných školení, workshopů a konferencí.

1.6 Monitorování provozu RÚIAN

1.6.1 Obecné zásady

Minimálně v období 3 pracovních dnů následujících po instalaci změn RÚIAN do produkčního prostředí, případně až do vyřešení zjištěných problémů, bude Zhotovitel provádět monitorování provozu RÚIAN. Monitorovány musí být zejména části RÚIAN, které byly v rámci dané verze modifikovány (modifikací se rozumí i zavedení nové funkčnosti), nebo části, které nebyly modifikovány, ale mohou být úpravami přímo nebo nepřímo ovlivněny.

Výsledky monitorování provozu budou vzájemně odsouhlaseným způsobem v dohodnutých časových intervalech předávány Objednateli. U nově zaváděných funkčností zároveň Zhotovitel předá Objednateli popis provozního monitorování (sledované metriky, způsob získávání metrik, jejich meze, typické intervaly sledování, reakce na mezní hodnoty). Zhotovitel bude dále v rámci monitorování upozorňovat Objednatele na problémy (nefunkčnost, úzká místa atd.), která při monitorování zjistil. U problémů, které mohou ohrozit funkčnost RÚIAN, bude Zhotovitel upozorňovat Objednatele bezodkladně.

1.6.2 Popis monitorování provozu RÚIAN

V souladu s požadavky bodu 4.1.4.1.6 ZD v období po instalaci změn do produkčního prostředí bude v rámci PÚ provádět Zhotovitel službu monitorování provozu RÚIAN, která bude probíhat minimálně 3 pracovní dny následující po instalaci změn, případně do vyřešení zjištěných problémů. Monitorovány budou zejména části systému, které byly v rámci dané verze modifikovány či nově zavedeny, nebo části, které nebyly modifikovány, ale mohou být úpravami přímo nebo nepřímo ovlivněny. Monitorovány budou také všechny kritické části RÚIAN.

V následujících kapitolách je popsán způsob (organizační, procesní i technický), jakým bude zajištěno pinstalační monitorování provozu RÚIAN. Monitorování bude Zhotovitel zajišťovat jednak dodáváním rozšíření pro monitoring v rámci změnových požadavků, a také prováděním vlastního monitorování produkčního prostředí (manuálně).

Zhotovitel bude na zjištěné problémy upozorňovat formou zadání nového problému v systému JIRA, což se projeví v HD Zadavatele. Zhotovitel bude následně podle stanovených priorit případně kontaktovat pracovníky Objednatele.

Popis způsobu získávání metrik pro nově zaváděné funkčnosti

Nově zaváděné funkčnosti jsou, v souladu se zněním Přílohy RD14 Dohody (Metodika vývoje), realizovány výhradně za užití změnových požadavků. Součástí šablony pro změnové požadavky jsou kapitoly „Nefunkční požadavky“ a „Požadavky na výkonnost aplikace“, v rámci kterých lze stanovit požadované výkonnostní charakteristiky nově zaváděných funkčností.

Součástí stanovení pracností za změnové požadavky je také případné rozšíření služby monitoringu a aktualizace stávající dokumentace v souladu s příslušnými požadavky ZD. Změnové požadavky podléhají schvalování ze strany Objednatele, tedy včetně požadovaných metrik a včetně realizace rozšíření služby monitoringu. Schválené změnové požadavky jsou následně zařazovány do dodávek.

Na základě schválených požadavků jsou v průběhu dodávky realizovány změny související s rozšířením monitoringu a tyto jsou předávány Objednateli jako součást dodávky. Objednatel provede následně instalaci rozšíření monitoringu do svého prostředí, které slouží pro monitorování produkčního prostředí.

Vlastní monitorování produkčního prostředí RÚIAN

Při realizaci rozšíření monitoringu budou implementovány hladiny pro varování a pro závažný stav, na které bude monitoring Objednatele reagovat zasíláním notifikací. Objednatel tak bude automaticky upozorňován na problémy hlídané implementovanými metrikami. Po vzájemné dohodě bude Zhotovitel doplněn mezi adresáty notifikací monitoringu produkčního prostředí RÚIAN. Zhotovitel neplánuje provádět monitorování produkčního prostředí vlastními automatizovanými prostředky.

Před zahájením monitorování stanoví Zhotovitel seznam oblastí, které bude pro danou dodávku zapotřebí monitorovat. Pro oblasti, pro které není stanovena žádná metrika, bude po vzájemné dohodě stanovena úroveň pro kritické stavy a konkrétní metoda, jakým bude měřená hodnota získávána. Odsouhlasená úroveň a metoda pro měření budou poté užity při vyhodnocování naměřených hodnot.

Zhotovitel zajistí provádění monitorování produkčního prostředí pouze za předpokladu, že mu Objednatel na vyžádání předá přístupová práva k monitorovacím nástrojům Objednatele monitorujícím prostředí Objednatele, která jsou předmětem monitoringu, v rozsahu nezbytném pro provádění schváleného rozsahu monitoringu provozu Zhotovitelem. Pro zřízení přístupových práv Zhotovitel písemně specifikuje Objednateli rozsah přístupových práv, které jsou nezbytné pro monitoring v rámci období, kdy provoz monitoruje Zhotovitel. Monitoring, ke kterému nemá Zhotovitel nezbytná přístupová práva, nelze provádět. V odůvodněných případech Objednatel poskytne i přístup přímo k monitorovaným prostředím, pokud nelze požadované metriky získat

z monitorovacích nástrojů Objednatele. V takovém případě Objednatel na písemné vyžádání Zhotovitele zpřístupní prostory, ve kterých jsou provozní prostředí a jiná monitorovaná prostředí provozována, a to po dobu specifikovanou Zhotovitelem v písemné žádosti, přičemž postup Zhotovitele bude vyžadován pouze v řádně odůvodněných případech a pouze za účasti zástupců Objednatele.

Zhotovitel bude pro realizaci monitorování používat výhradně manuální prostředky. V případě, že Zhotovitel objeví v průběhu monitorování nový typ problému, upozorní na to Objednatele. U problémů, které by mohly ohrozit funkčnost RÚIAN, bude Zhotovitel upozorňovat Objednatele bezodkladně.

1.7 Zajištění podpůrných a souvisejících činností s plněním RD

Zajištěním všech podpůrných a souvisejících činností s plněním RD se rozumí zejména.:

- podpora při instalaci změn RÚIAN do referenčního a produkčního prostředí,
- vedení a administrace projektu,
- zajištění online dostupného zabezpečeného úložiště (viz čl. 11.8 RD),
- zřízení, zdokumentování a vedení projektové kanceláře (viz čl. 11.9 RD),
- zajištění a zdokumentování propojení HD systémů (viz čl. 11.10 RD),
- komunikace s Objednatelem, účast na schůzkách, součinnost s třetími stranami,
- podpora při generování VFR z RÚIAN a ISÚI na produkčním i na všech referenčních prostředích,
- správa komunikačních front,
- podpora testování v prostředí eGON 9 apod.