



# ZMĚNOVÝ POŽADAVEK ZP020\_GFŘ

---

## NÁVRH NA ZMĚNU PROJEKTU (ZP)

<b>Project ID</b>	Projekt GFŘ
<b>Objednatel</b>	GFŘ
<b>Krátký název ZP</b>	<b>Správa syslog serverů</b>
<b>Datum podání</b>	dd.mm.yyyy
<b>Datum aktualizace ZP</b>	
<b>Priorita</b>	Střední
<b>Předkladatel</b>	GFŘ, [redacted] vedoucí projektu za Objednatele
<b>Zhotovitel</b>	SPCSS, [redacted] manažer služby za Poskytovatele

### 1. ZADÁNÍ

#### 1.1 Shrnutí zadání

Předmětem změnového požadavku je převzetí správy operačního systému serverů dedikovaných pro provoz syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů včetně jejich rozvoje.

#### 1.1 Zadání požadované změny

Tento změnový požadavek obsahuje převzetí následujících činností týmem SPCSS:

- operačního systému serverů dedikovaných pro provoz Syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů
- rozvoj pro servery syslog a Syslog NG

### 2. POPIS POŽADOVANÉ ZMĚNY

#### 2.1 Správa serverů

Součástí změnového požadavku je převzetí správy operačního systému serverů dedikovaných pro provoz syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů týmem SPCSS od dosavadního poskytovatele. V následujících bodech jsou jednotlivé činnosti podrobněji specifikovány.

##### 2.1.1 Správa serverů – jednotlivé činnosti

Správa operačních systémů serverů dedikovaných pro provoz syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů (servery dc1log1, dc2log1) obsahuje následující činnosti:

- správu operačního systému AIX včetně jeho dohledu a patchování;
- správu produktu Syslog NG;
- přidání/odebrání logsources;



- aplikace patchů;
- řešení chybových stavů a součinnost při řešení problémů;
- administrace rozhraní Syslog NG, konfigurace přeposílání logů;
- administrace TSM klienta pro potřeby zálohování;
- dohled běhu standardního syslog (součást AIX).
- dohled běhu produktu Syslog NG.
- dohled nad platností certifikátů pro Syslog NG, měsíc před vypršením zaslání žádosti na Objednatele o obnovení certifikátů.
- pro případné testování prostředí před rekonfigurací a aplikaci patchů Syslog NG a potřebných restartů bude využit server dc2log1, kam logují neostrá prostředí.

### 2.1.2 Správa serverů neobsahuje

- garanci doručení logů na Syslog NG server, správu infrastruktury, správu odesílajících zdrojů;
- pořízení nových certifikátů, nové certifikáty budou předávány elektronicky (vzdáleným přístupem);
- správu HW a virtualizační platformy;
- rozvojové práce.

## 2.2 Rozvoj serverů

### 2.2.1 Rozvoj serverů – jednotlivé činnosti

Na základě společných jednání rozvoj Syslog serverů a serverů Syslog NG (servery dc1log1, dc2log1) obsahuje následující činnosti:

- upgrade Syslog NG;
- migraci do jiného prostředí, jiný OS;
- rekonfiguraci způsobu ukládání logů;
- ověření a realizaci požadavků na nové nebo zatím nevyužívané vlastnosti syslog serverů a Syslog NG;
- vývoj a nastavení čtení logů ze zdrojů, které neumožňují odesílání logů do Syslog NG;
- aktualizace dokumentace na základě jednotlivých bodů rozvoje.

Dle dohody obou stran je do rozvoje zařazen následující otevřený bod:

- Monitoring příjmu logů od jednotlivých zdrojů. V případě že zdroj nezasílá logy je na tuto skutečnost bezodkladně upozorněno GFŘ.

SPCSS také iniciuje projednání možných dalších směrů rozvoje použití Syslog NG.

### 2.2.2 Rozvoj serverů neobsahuje

- garanci doručení logů na Syslog NG server, správu infrastruktury, správu odesílajících zdrojů;
- pořízení nových certifikátů
- správu HW a virtualizační platformy.

## 2.3 Nezbytná součinnost GFŘ

Za účelem zajištění Služby GFŘ/008 poskytne Objednatel nezbytnou součinnost při:



- zajištění nepřetržitého spojení na cílové systémy, tj. přístup z perimetru Poskytovatele do perimetru Objednatele formou nastavení pravidel na Firewallu Objednatele;
- stanovení termínů odstávek;
- předání přístupové informace (účet root);
- zajištění podpory produktu Syslog NG a umožnění využití této podpory ze strany Poskytovatele;
- využívání Service Desku za účelem zadání a řešení provozních požadavků a incidentů;
- provozním dohledu HW, virtualizačního prostředí, zálohování a předávání informací o stavu;
- přístupu na HMC (ovládací prvek Power serverů) s právy ovládat dotyčné AIXy (restartovat je z úrovně HW, zpřístupnění HW konzole pokud AIX neodpovídá);
- obnově certifikátů;
- zajištění veškerých nezbytných licencí.

### 2.3.1 Dopady na stávající Službu

Jedná se o novou službu, tedy dopady na stávající službu nejsou. Pro tuto službu bude vytvořen samostatný nový katalogový list.

### 2.3.2 Specifikace SW a HW požadavků

Vzhledem k tomu, že se jedná o housing, je specifikace HW a SW plně v kompetenci GFŘ. SPCSS bude tyto servery pouze spravovat od operačního systému výše. Je nutné specifikovat přístupy z prostředí SPCSS a do prostředí GFŘ, na AIX servery a na servery Syslog NG a na konzoli.

### 2.4 Popis zajištění realizace změny

Tato změna (ZP) bude realizována formou změnového řízení.


### 2.5 Zdůvodnění změny

Jedná se o nový provozní požadavek ze strany GFŘ.

<b>VÝSLEDEK</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Dále zpracovávat Odložit	<input type="checkbox"/> Nerealizovat	<input type="checkbox"/> Přepracovat	<input type="checkbox"/>
-----------------	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------

	Schválil (SPCSS)	Schválil (GFŘ)
<b>Jméno</b>	manažer služby za SPCSS	vedoucí projektu za GFR
<b>Datum dle elektronického podpisu</b>	16. 2. 2021	16. 2. 2021
<b>Podpis</b>		



<b>Jméno</b>		 Ředitel odboru - Odbor bezpečnosti
<b>Podpis</b>		16. 2. 2021



# ZMĚNOVÝ POŽADAVEK ZP020\_GFŘ

---

## 2. ANALÝZA ZP – TECHNICKÉ ŘEŠENÍ

### 1.2 Detailní popis řešení

Předmětem tohoto zje správa operačního systému serverů dedikovaných pro provoz syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů včetně jejich rozvoje.

Katalogový list	ID	Název Služby	Oblast Služby
GFŘ/008	01	Správa syslog serverů	Správa serverů
GFŘ/008	02	Správa syslog serverů	Rozvoj serverů

#### 2.5.1 Popis současného stavu

Jedná se o novou službu, tedy dopady na stávající službu nejsou.

##### 1.2.1 Cílový stav

#### 2.5.1.1 Správa serverů

Součástí Služby, Oblast Služby – Správa serverů, je převzetí správy operačních systémů a na nich provozovaných Syslog NG serverů týmem Poskytovatele. Dále se Poskytovatel zavazuje dodržovat relevantní ustanovení politiky GFŘ a VoKB. V následujících bodech jsou jednotlivé činnosti podrobněji specifikovány. Služba (01) je Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění.

##### 2.5.1.1.1 Správa serverů – jednotlivé činnosti

Správa operačních systémů serverů dedikovaných pro provoz dvou syslog serverů a na nich provozovaných Syslog NG serverů (servery dc1log1, dc2log1) obsahuje následující činnosti:

- správu operačního systému AIX včetně jeho dohledu a patchování;
- správu produktu Syslog NG;
- přidání/odebrání logsources;
- aplikace patchů;
- řešení chybových stavů a součinnost při řešení problémů;
- řešení zranitelností
- administrace rozhraní Syslog NG, konfigurace přeposílání logů;
- administrace TSM klienta pro potřeby zálohování;
- dohled běhu standardního syslog (součást AIX);
- aktualizace Dokumentace
- dohled běhu produktu Syslog NG;
- dohled nad platností certifikátů pro Syslog NG, měsíc před vypršením zaslání žádosti na Objednatele o obnovení certifikátů;



- dohled nad kapacitami diskových prostorů
- předání logu/ů syslog a Syslog NG serverů do sdíleného úložiště Objednatele, na základě požadavku určených osob Objednatele (datum, server, typ logu) do Service Desku SPCSS, analýza obsahu logu není součástí Služby;
- pro případné testování prostředí před rekonfigurací a aplikaci patchů Syslog NG a potřebných restartů bude využit server dc2log1, kam logují neostrá prostředí.

#### **2.5.1.1.2 Správa serverů neobsahuje**

- garanci doručení logů na Syslog NG server, správu infrastruktury, správu odesílajících zdrojů;
- pořízení nových certifikátů, nové certifikáty budou předávány elektronicky (vzdáleným přístupem);
- správu HW a virtualizační platformy;
- rozvojové práce.

#### **2.5.1.2 Rozvoj serverů**

Součástí Služby, Oblast Služby – Rozvoj serverů (v rámci tohoto Změnového požadavku dále jen „Služba (02)“), je realizace změn a podpora rozvoje, viz níže uvedené činnosti. Jedná se o rozvoj nad rámec Služby (01). V případě větší změny Služby, která má vliv na rozsah nebo funkcionalitu poskytované Služby, dle tohoto Změnového požadavku, s dopadem do paušální ceny Služby (01), probíhá realizace formou Změnového řízení, nad rámec Služby (02). Služba (02) je poskytována prostřednictvím odborných rolí na základě objednávky.

##### **2.5.1.2.1 Rozvoj serverů – jednotlivé činnosti**

Služba (02) zahrnuje rozvoj serverů Syslog NG (servery dc1log1, dc2log1) a obsahuje následující činnosti:

- upgrade Syslog NG;
- migraci do jiného prostředí, jiný OS;
- rekonfiguraci způsobu ukládání logů;
- ověření a realizaci požadavků na nové nebo zatím nevyužívané vlastnosti Syslog NG a syslog serverů;
- vývoj a nastavení čtení logů ze zdrojů, které neumožňují odesílání logů do Syslog NG (nutnou podmínkou je umožnit Poskytovateli přístup na tyto zdroje ze strany Objednatele);
- aktualizace Dokumentace nad rámec Služby (01);
- Poskyvatel zejména iniciuje projednání možných dalších směrů rozvoje použití Syslog NG a syslog serverů.

##### **2.5.1.2.2 Rozvoj serverů neobsahuje**

- garanci doručení logů na Syslog NG server, správu infrastruktury, správu odesílajících zdrojů;



- pořízení nových certifikátů;
- správu HW a virtualizační platformy.

### 2.5.1.2.3 Forma vyžádání Služby (02)

Požadavek na poskytování Služby (02) (dále jen „Požadavek“) bude zaslán Odpovědnou osobou Objednatele za jednání věcná a technická prostřednictvím elektronické pošty na email Odpovědné osoby Poskytovatele za jednání věcná technická s tím, že touto osobou bude obratem potvrzeno přijetí Požadavku.

Odpovědná osoba Poskytovatele za jednání věcná a technická ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů od potvrzení přijetí Požadavku na poskytování Služby (02) vyvolá jednání k zajištění požadovaného rozsahu Služby (02) za účasti odpovědných osob Objednatele a Poskytovatele.

Na základě výsledku jednání k zajištění požadovaného rozsahu Služby (02) bude ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů od ukončení jednání zaslán Odpovědnou osobou Poskytovatele za jednání věcná a technická prostřednictvím elektronické pošty na email Odpovědné osoby Objednatele za jednání věcná technická návrh objednávky na Službu (02) (dále jen „Návrh objednávky“) s tím, že touto osobou bude obratem potvrzeno přijetí Návrhu objednávky. Nevznese-li Objednatel k tomuto Návrhu objednávky připomínky, zavazují se smluvní strany uzavřít bez zbytečného odkladu objednávku. Má-li Objednatel k tomuto Návrhu objednávky připomínky, zavazuje se Poskytovatel s Objednatelem o těchto podmínkách jednat. Obě strany jsou při těchto jednáních povinny postupovat tak, aby došlo co nejdříve k uzavření objednávky.

Poskytovatel bude poskytovat Službu (02) v rozsahu, který bude odpovídat požadavkům Objednatele uvedeným v objednávce na dané období. Objednávka bude obsahovat následující informace:

- název: Objednávka pro Katalogový list GFŘ/ 008 – Rozvoj serverů;
- identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
- číselné označení;
- specifikaci zadání – název role/í pro zajištění Služby (02);
- zadaný počet člověkodní (dále jen „MD“) tj. pracovních dní v rozsahu 8 pracovních hodin;
- období realizace, tj. doba trvání objednávky;
- rozsah a popis požadovaných činností;
- specifikace výstupů činností;
- cenu za Službu (02);
- podpisy smluvních stran.

### 1.2.2 Realizované činnosti

ID	Činnost	Zodpovědnost
1.	Návrh realizace zajištění konektivity na spravované servery	SPCSS



ID	Činnost	Zodpovědnost
2.	Součinnost při zajištění konektivity na spravované systémy	GFŘ
3.	Předání root oprávnění a přístupů na HMC konzoli	GFŘ

### 1.2.3 Požadovaná součinnost

Za účelem zajištění Služby poskytne Objednatel nezbytnou součinnost při:

- předání seznamu určených osob pro plnění Služby Poskytovateli do 5ti dnů od zahájení poskytování Služby. Objednatel je povinen každou změnu určených osob prokazatelně ohlásit Poskytovateli. Požadavky v rámci Služby jsou Objednatelem zadávány pomocí Service Desku SPCSS dle seznamu určených osob;
- zajištění nepřetržitého spojení na cílové systémy, tj. prostup z perimetru Poskytovatele do perimetru Objednatele formou nastavení pravidel na Firewallu Objednatele/ site-to-site VPN;
- stanovení termínů odstávek;
- předání přístupové informace (účet root);
- zajištění podpory produktu Syslog NG a zprostředkování této podpory pro Poskytovatele;
- využívání Service Desku SPCSS za účelem zadání a řešení provozních požadavků a incidentů;
- provozním dohledu HW, virtualizačního prostředí, zálohování a automatizovaného předávání informací o stavu;
- předání aktuální technické provozní a bezpečnostní dokumentace pro ověření realizace provozu Poskytovatelem;
- přístupu na HMC (ovládací prvek Power serverů) s právy ovládat dotyčné AIXy (restartovat je z úrovně HW, zpřístupnění HW konzole, pokud AIX neodpovídá);
- obnově certifikátů;
- zajištění veškerých nezbytných licencí;
- přidělení přístupu pro zápis a síťového spojení do sdíleného úložiště Objednatele při předání logů, dle požadavku Objednatele.

Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost při:

- ukončení Služby, včetně předání aktuální veškeré Dokumentace Objednateli;
- kontrole objednatele;
- auditu objednatele.





## 2.6 Dopady do kvalitativních parametrů poskytované Služby

Jedná se o novou službu, tedy dopady na stávající službu nejsou. Pro tuto službu bude vytvořen samostatný nový katalogový list.

### 2.6.1 Definice měření dostupnosti

Dostupnost Služby (01) je definovaná jako splnění všech následujících podmínek:

- OS syslog NG serverů je dostupný pro provoz aplikace;
- procesy aplikace syslog NG fungují, tj. aplikace je připravena přijímat data z odesílajících klientů (s výjimkou případů nedostatečnosti HW prostředků).

Za nahlášení nedostupnosti Služby (01) se považuje okamžik založení odpovídajícího hlášení Objednatelem v aplikaci Service Desk Poskytovatele ( [REDACTED] , dále jen „Service Desk“ nebo založení na základě automatického hlášení incidentu dohledovým systémem Poskytovatele. Pro výpočet nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A včetně neplánovaných odstávek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně mimo zodpovědnost Poskytovatele, do doby nedostupnosti se nezapočítává. Do doby nedostupnosti se také nezapočítává doba plánovaných odstávek.

Dostupnost služby se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{T - N}{T}$$

kde

- D je dostupnost [%] v daném období  
T vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období  
N vyjadřuje dobu v daném období, kdy byla služba nedostupná.  
Do doby nedostupnosti se nezapočítávají pravidelné odstávky a schválené mimořádné odstávky.

### 2.6.2 Předpoklady pro zajištění poskytování služby

Bude naplněna požadovaná součinnost z bodu 2.1.5 Požadovaná součinnost GFŘ.

Komunikačním kanálem pro hlášení incidentů a požadavků určenými pracovníky Objednatele je Service Desk . Service Desk je dostupný v režimu 24x7.

ServiceDesk je pracoviště Poskytovatele přijímající servisní hlášení od určených osob Objednatele přes webové rozhraní Service Desku, telefonicky nebo e-mailem.

- aplikaci Service Desk SPCSS ( [REDACTED] ) – preferovaný způsob
- telefon: [REDACTED]
- e-mail: [REDACTED]

Service Desk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. Service Desk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu GFŘ i třetích stran.

Service Desk bude využíván pro předávání informací o provozních incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí Service Desk.



SPCSS je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v Service Desku, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků provozu na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.

Plnění smluvních SLA parametrů SPCSS podle této Smlouvy souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

### 2.6.3 Úrovně podpory

Při popisu a řízení Služby jsou používány následující definice úrovně podpory:

- První úroveň podpory (Level 1, L1, někdy také nazýván "First line" nebo "Front end support") – zajišťuje přímou komunikaci s Objednatelem a uživateli (v definovaném rozsahu), převzetí informací, evidenci požadavků a incidentů v podpůrných nástrojích a prvotní analýzu požadavku nebo incidentu. Odpovídá na jednoduché požadavky na základě znalostní báze nebo na základě stavu aktuálně řešených incidentů. Pokud řešení požadavku převyšuje vědomosti podpory první úrovně, předává požadavek nebo incident vyšší úrovni podpory. V rámci provozních služeb SPCSS je tato úroveň podpory interně realizována prostřednictvím ServiceDesku Poskytovatele.
- Druhá úroveň podpory (Level 2, L2) – řeší složitější požadavky a incidenty, jejichž řešení ovšem nevyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům.
- Třetí úroveň podpory (Level 3, L3, v případě HW/SW produktů rovněž nazývána HW/SW maintenance) - řeší nejsložitější požadavky a incidenty, jejichž řešení vyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům. Podpora L3 je zodpovědná za finální vyřešení problému, ať už řešení zahrnuje komunikaci s výrobcem SW produktů, ať jde o opravu nebo výměnu hardwaru, doprogramování kódu nebo instalaci nezbytných programů.

## 2.7 Harmonogram realizace

Zahájení práce na implementaci ZP proběhne od odsouhlasení realizace ZP. Vlastní poskytování služby proběhne od účinnosti dodatku smlouvy č. 18.

## 2.8 Rizika

Identifikovali jsme následující rizika, která je třeba během realizace ošetřit:

- Havárie HW
- Nedostupnost serverů
- Vypršení platnosti certifikátů
- Nesoučinnost GFR



## 2.9 Cenové ohodnocení pracnosti a nákladů (pokud budou nad rámec Služby)

Celková cena	V Kč bez DPH
Měsíční cena	69 439,00

## 2.10 Dopady do dokumentací

ID	Název	Popis změny
1.	Provozní dokumentace	Aktualizace dokumentu
2.	Katalogový list GFŘ/ 008	Vytvoření nového katalogového listu.

## 2.11 Definice pojmů

SPCSS	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
GFŘ	Generální finanční ředitelství
MD	Man Day – člověkodenní, pracovní den v rozsahu 8 pracovních hodin
AIX	Advanced Interactive eXecutive je název proprietárního UNIXového operačního systému firmy IBM.
Syslog NG	Aplikace, která shromažďuje a ukládá systémové logy ze satelitních systémů.
syslog server	V tomto případě operační systém (AIX), na kterém je provozována aplikace Syslog NG. Součástí je i systémová komponenta AIXu syslog.



### 3. SPOLEČNÁ SEKCE

#### Rozhodnutí

<b>Datum</b>	
<b>Výsledek rozhodnutí</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Realizovat <input type="checkbox"/> Nerealizovat <input type="checkbox"/> Přepracovat <input type="checkbox"/> Odložit
<b>Podepsaná aktualizace smlouvy?</b>	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne <input checked="" type="checkbox"/> Není potřeba

Podpisem oprávněné osoby potvrzujeme, že s návrhem změny výše popsané dle výsledku rozhodnutí souhlasíme. V případě výsledku Realizovat, je možné ihned zahájit práce na implementaci ZP.

V Praze dne: dle elektronického podpisu

<b>Objednatel</b>	<b>Zhotovitel</b>
Jméno: <b>3. 5. 2021</b> Podpis: _____	 <b>5. 5. 2021</b> Podpis: _____
Jméno: <b>30. 4. 2021</b> Podpis: _____	 <b>16. 4. 2021</b> Podpis: _____
Jméno: <b>4. 5. 2021</b> Podpis: _____	