

Příloha č. 1 – Specifikace služeb dle čl. II odst. 3 písm. a) a c)

a) Zajištění provozu ESD 2020

Cílem této služby je zajištění plynulosti provozu a dostupnosti ESD 2020 a dále efektivního a bezkonfliktního řešení problémových a havarijních stavů. Požadovaná dostupnost řešení je min. 99 %, provozní doba ESD 2020 bude 24 hodin x 7 dnů/týden. V případě nedostupnosti ESD 2020 bude poskytovatel o tomto stavu neprodleně informovat objednatele.

Způsob plnění:

Realizace služby spočívá v provádění pravidelných a proaktivních činností administrace, dohledu a provozní údržby, zejména pak v:

- kontrole logů databáze a aplikačního serveru
- kontrole volného místa (pro datové soubory)
- optimalizaci výkonu s narůstajícím objemem dat
- kontrole řádného zálohování databáze a aplikačního serveru
- kontrole správného fungování clusteringu databáze
- kontrole bezpečnosti OS aplikačního serveru (kritické patche)
- kontrole systémových logů
- kontrole využití lokálních disků aplikačního serveru
- kontrole IIS logů.

Objednatel požaduje kompatibilitu formátu logů se systémem Log managementu používaným v ČTÚ.

c) Provádění aktualizací, patchů a dalších servisních úkonů

Cílem této služby je provádění činností, které jsou nezbytné pro bezproblémový provoz ESD 2020 (např. update, upgrade).

- Dostupnost upgrade a update – zhotovitel musí aktivně informovat objednatele a zpřístupnit mu upgrade a update do 20 pracovních dnů od jejich vydání, nebude-li dohodnuto jinak. Bude prováděno v rámci paušální platby za poskytování servisní podpory v termínu dohodnutém s objednatelem.
- Pravidelná instalace oprav (patch management) a jiná profylaktická opatření (patche a opravy chyb) – poskytovatel musí informovat a zpřístupnit objednateli vydané patche opravující závažné bezpečnostní nebo funkční chyby softwaru – doba instalace činí max. 2 pracovní dny od vydání patche nebo opravy. Implementaci patche nebo opravy bude provádět poskytovatel v rámci odstraňování vad v termínu dohodnutém s objednatelem.
- Provádění aktualizací administrátorské a uživatelské dokumentace a případně kontextové nápovědy v závislosti na aktualizacích a úpravách systému.

(Poznámka: Pro činnosti omezující možnost využití ESD 2020 povinnými subjekty objednatel upřednostňuje jejich provádění mimo pracovní dobu, v čase od 21:00 hod. do 8:00 hod.).

Správa a údržba testovacího prostředí

Testovací prostředí bude napojeno na testovací prostředí ostatních informačních systémů ČTÚ (zejména MOSS, GINIS). V testovacím prostředí tak budou vedeny testovací subjekty, kterým bude možné přidělovat testovací formuláře, přičemž tyto subjekty nesmějí být jakkoliv propojeny s ostrým prostředím ESD 2020. V rámci testovacího prostředí budou moci oprávnění zaměstnanci ČTÚ testovat i přístup a funkce v ESD 2020 z pohledu povinných subjektů.

Příloha č. 2 – Konfigurace ESD 2020

Tato příloha obsahuje konfiguraci ESD 2020. Prvky konfigurace ESD 2020 zahrnují jak technické vybavení objednatele, tak aplikační programové vybavení.

Tato příloha zároveň definuje technické vybavení objednatele, které je nutné pro plynulý chod informačního systému ESD 2020 s garantovanou kvalitou provozu podle požadavků uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.

1. Aplikační server pro veřejnou část pro aplikaci pro povinné subjekty

Parametr	Hodnota
Počet	1
Typ serveru	virtuální, na platformě VMWARE, forms3cenpha
CPU	4 (Intel)
RAM	16 GB
HDD	508 GB
NIC	4
Připojení do LAN	Redundantní připojení do páteřní sítě LAN (2x 1 Gbit)
Zdroj	(VMWARE cluster)
Ostatní	IP 10.1.201.22; 10.1.201.23; 10.1.5.24; fe80::d993:358e:43b2:d249
Provedení	(VMWARE cluster)
Servisní podpora k serveru	(VMWARE cluster)
Operační systém	MS Windows Server 2019 (64 bit)
Aplikační server	Internet information server 6.0 (IIS 6.0)
Konektor do databáze	Oracle Data Provider for .NET (ODP.NET)
Aplikační framework	Microsoft .NET FrameWork 4.5

2. Aplikační server pro interní část pro aplikaci pro zaměstnance

Parametr	Hodnota
Počet	1
Typ serveru	virtuální, na platformě VMWARE, forms3cenpha
CPU	4 (Intel)
RAM	16 GB
HDD	508 GB
NIC	4
Připojení do LAN	Redundantní připojení do páteřní sítě LAN (2x 1 Gbit)
Zdroj	(VMWARE cluster)
Ostatní	IP 10.1.201.22; 10.1.201.23; 10.1.5.24; fe80::d993:358e:43b2:d249
Provedení	(VMWARE cluster)
Servisní podpora k serveru	(VMWARE cluster)
Operační systém	MS Windows Server 2019 (64 bit)

Parametr	Hodnota
Aplikační server	Internet information server 6.0 (IIS 6.0)
Konektor do databáze	Oracle Data Provider for .NET (ODP.NET)
Aplikační framework	Microsoft .NET FrameWork 4.5

3. Aplikační server pro provoz mapového Geoserveru

Parametr	Hodnota
Počet	1
Typ serveru	virtuální, na platformě VMWARE, forms3cenpha
CPU	4 (Intel)
RAM	16 GB
HDD	508 GB
NIC	4
Připojení do LAN	Redundantní připojení do pátevní sítě LAN (2x 1 Gbit)
Zdroj	(VMWARE cluster)
Ostatní	IP 10.1.201.22; 10.1.201.23; 10.1.5.24; fe80::d993:358e:43b2:d249
Provedení	(VMWARE cluster)
Servisní podpora k serveru	(VMWARE cluster)
Operační systém	MS Windows Server 2019 (64 bit)
Aplikační server	Internet information server 6.0 (IIS 6.0)
Konektor do databáze	Oracle Data Provider for .NET (ODP.NET)
Aplikační framework	Microsoft .NET FrameWork 4.5

4. Aplikační server testovací

Parametr	Hodnota
Počet	1
Typ serveru	virtuální, na platformě VMWARE, formsT2cenpha
CPU	1 (Intel)
RAM	16 GB
HDD	200 GB
NIC	2
Připojení do LAN	Redundantní připojení do pátevní sítě LAN (2x 1 Gbit)
Zdroj	(VMWARE cluster)
Ostatní	IP 10.1.5.93; 10.1.5.95
Provedení	(VMWARE cluster)
Servisní podpora k serveru	(VMWARE cluster)
Operační systém	MS Windows Server 2012 (64 bit)
Aplikační server	Internet information server 6.0 (IIS 6.0)

Parametr	Hodnota
Konektor do databáze	Oracle Data Provider for .NET (ODP.NET)
Aplikační framework	Microsoft .NET FrameWork 4.0

5. SW licence nástrojů pro zálohování

Parametr	Hodnota
Licence zálohovacího agenta na server	AVAMAR, společné řešení pro aplikační i db.servery
Roční podpora zálohovacího agenta na server	

6. Databázový server

Parametr	Hodnota
Počet	2 v instalaci do clusteru
Typ serveru	T8-1
Operační paměť	32 GB
CPU	1x SPARC M8 32-core 5.0 GHz CPU - 256 threads
Operační systém	Oracle Solaris 11.4.29.82.3
Databázový server	Oracle Release 19c Oracle SW verze 19c, Enterprise Edition 64-bit (12.2.0.1.0)

Databázové instance jsou tedy vytvořeny a provozovány v rámci infrastruktury datového centra ČTÚ.

Příloha č. 3 – Aplikační programové vybavení ESD 2020

Aplikační programové vybavení ESD 2020 (dále jen „APV ESD 2020“) obsahuje tyto základní moduly:

Název modulu APV ESD 2020	Popis
Aplikace pro povinné subjekty	Veřejná část systému ESD 2020, prostřednictvím které jsou vystaveny a následně sbírány vyplněné formuláře.
Aplikace pro zaměstnance	Interní část systému ESD 2020 určená pro zaměstnance ČTÚ, prostřednictvím této aplikace je jsou připravovány, validovány a následně analyzovány formuláře.

Příloha č. 4 – Členění vad ESD 2020 a SLA parametry

Vada kategorie A

Definice – ESD 2020 jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí anebo celý modul nedostupný nebo nejsou dostupné části ESD 2020 nezbytné pro práci povinných subjektů s ESD 2020. Jde o vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že ESD 2020 nelze používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně způsobují velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití ESD 2020, nebo stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému.

Doba odezvy – bez zbytečného odkladu, max. 1 hodina v pracovní době (Po-Pá, 8:00-17:00) po nahlášení na HelpDesk/e-mail/Hotline (viz čl. V odst. 3 smlouvy).

Doba vyřešení – bez zbytečného odkladu, max. 8 hodin po nahlášení na HelpDesk/e-mail/Hotline (viz čl. V odst. 3 smlouvy).

Vada kategorie B

Definice – Důležitá funkce ESD 2020 je nedostupná a nelze ji vyvolat jiným způsobem nebo ji nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, kdy funkčnost systému je degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz systému. Vada této úrovně způsobuje nemožnost použít podstatné funkce či údaje v systému bez jejich rozumné náhrady. Užití ostatních částí systému je možné.

Doba odezvy – bez zbytečného odkladu, max. 2 hodiny v pracovní době po nahlášení na HelpDesk/e-mail/Hotline (viz čl. V odst. 3 smlouvy).

Doba vyřešení – bez zbytečného odkladu, max. 2 pracovní dny v pracovní době po nahlášení na HelpDesk/e-mail/Hotline (viz čl. V odst. 3 smlouvy).

Vada kategorie C

Definice – Funkční vada ESD 2020 méně významného charakteru, výpadky funkcí, které lze zajistit jiným způsobem či řešit organizačním opatřením. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití systému, která nemá vliv na ostatní části systému, ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat.

Doba odezvy – bez zbytečného odkladu, max. 1 pracovní den v pracovní době po nahlášení na HelpDesk/e-mail/Hotline (viz čl. V odst. 3 smlouvy).

Doba vyřešení – bez zbytečného odkladu, max. 5 pracovních dnů v pracovní době po nahlášení na HelpDesk/e-mail/Hotline (viz čl. V odst. 3 smlouvy).

Vada je stav, který znemožňuje používání systému (ESD 2020) nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen nebo stav, který umožňuje pouze omezené používání řešení nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz. Vady jsou kategorizovány dle stupně závažnosti na vady kategorie A, B, C.

Doba odezvy je čas, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do zahájení servisní činnosti pracovníky poskytovatele, včetně zahájení analýzy příčiny hlášení.

Doba vyřešení je časový interval, který uplyne od nahlášení vady, servisního požadavku nebo provozního incidentu do doby jeho vyřešení. Do času pro vyřešení se nezapočítává čas, kdy je vyžadována součinnost objednatele nebo je řešení servisního požadavku s vědomím objednatele nebo z jeho rozhodnutí přerušeno. Součinností může být např. poskytnutí vzdáleného přístupu do provozu ESD 2020 nebo poskytnutí klíčových informací k servisnímu požadavku.

Vyřešením se rozumí nasazení opraveného řešení do provozního prostředí. V případě vady kategorie A se vyřešením servisního požadavku rozumí i stav, kdy je možno dočasným opatřením požadavek převést na vadu kategorie B.

Lhůty pro odstraňování vad ESD 2020 se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:

Stupeň závažnosti	Klasifikace vady	Doba odezvy	Doba vyřešení
1	Kategorie A	max 1 hod	do 8 hodin
2	Kategorie B	max 2 hod	max 2 dny
3	Kategorie C	max 1 den	max 5 dnů

SLA lhůty začínají plynout od okamžiku ohlášení vady podle čl. V odst. 3 smlouvy, tj. prostřednictvím portálu HelpDesk, v případě nedostupnosti portálu HelpDesk pak od okamžiku ohlášení vady prostřednictvím stanovené e-mailové adresy, eventuálně prostřednictvím stanoveného telefonního čísla (Hotline). V takovém případě objednatel neodpovídá za následné zanesení ohlášené vady do portálu HelpDesk.

Do SLA lhůty na odstranění vady se nezapočítává čas potřebný na zajištění součinnosti objednatele, případně třetích stran, ani čas na odstranění chyb v datech primárních zdrojů.

Hodinou poskytovatele se rozumí hodina v pracovní dny a v pracovní době, dnem se rozumí pracovní den. Jeden den je 8 hodin.

Poskytovatel garantuje dobu vyřešení jen za předpokladu, že technické vybavení objednatele, na kterém je ESD 2020 provozován, toto umožňuje a splňuje požadavky uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Příloha č. 5 – Činnosti a výstupy zavedení služeb

1. Činnosti zavedení služeb

Bez zbytečného odkladu po podpisu smlouvy zahájí poskytovatel zavedení služeb definovaných v této příloze a dokončí je ve lhůtě dvaceti pracovních dní od podpisu smlouvy.

Zavedení služeb je souhrn všech nezbytných činností, jejichž dokončení zajistí schopnost poskytovatele provozovat služby definované v této smlouvě v požadované kvalitě a zároveň umožní objednateli tyto služby v požadované míře využívat.

Za řízení zavedení služeb odpovídá poskytovatel.

2. Výstupy zavedení služeb

Výstup	Popis, definice, forma	Termín
Komunikační matice	Forma: Dokument MS Word Obsah: <ul style="list-style-type: none">- Odpovědné a kontaktní osoby obou stran- Komunikační kanály a jejich adresy pro jednotlivé služby- Dostupnost komunikačních kanálů- Pravidla komunikace	do 10 pracovních dní od účinnosti smlouvy
Šablona „Protokol o servisním zásahu“	Forma: Šablona dokumentu MS Word Obsah: Popis změn provedených v rámci servisního zásahu do konfigurace ESD 2020	do 10 pracovních dní od účinnosti smlouvy
Šablona „Požadavek na změnu ESD 2020“	Forma: Šablona dokumentu MS Word Obsah: Specifikace požadavku na změnu ESD 2020 Objednatel	do 10 pracovních dní od účinnosti smlouvy
Šablona „Výkaz práce“	Forma: Šablona dokumentu MS Word Obsah: Výčet činností, včetně času a jména pracovníka poskytovatele, které byly provedeny v rámci servisního požadavku.	do 10 pracovních dní od účinnosti smlouvy
Náležitosti pro Servisní požadavek	Forma: Dokument MS Word Obsah: Pravidla pro správné hlášení a povinné náležitosti hlášení servisního požadavku	do 10 pracovních dní od účinnosti smlouvy
Šablona pro „Měsíční report poskytování služeb“	Forma: Šablona dokumentu MS Word Obsah: Struktura reportu, který bude o poskytování služeb poskytovatel vytvářet každý měsíc pro objednatel	do 20 pracovních dní od účinnosti smlouvy

Příloha č. 6 – Postup čerpání podpory L3 nad 30 člh. předpokládané pracnosti

Proces realizace úprav funkcionality a rozvoje systému (ESD 2020) i nových formulářů v rámci plnění dle čl. II odst. 3 písm. b) smlouvy bude probíhat dle dále uvedeného postupu, bude-li rozsah vyšší než 30 člh.:

1. Všechny požadavky na realizaci úprav budou nahlašovány prostřednictvím portálu HelpDesk.
2. Poskytovatel na základě požadavku vytvoří návrh řešení, který předloží ke schválení objednateli.
3. Po odsouhlasení věcného zadání poskytovatel zpracuje odhad pracnosti realizace a nabídku.
4. Na základě souhlasu objednatele s rozsahem pracnosti a zpracovanou nabídkou a oběma stranami schváleným termínem realizace objednatel připraví objednávku a zašle jí poskytovateli k potvrzení.
5. Poskytovatel potvrdí přijetí objednávky a po jejím zveřejnění v Registru smluv (zajistí objednatel) zajistí realizaci dle schválené nabídky.
6. V průběhu realizace poskytne objednatel poskytovateli nezbytnou součinnost v případě potřeby upřesnění.
7. Poskytovatel realizované řešení nejprve otestuje ve vlastním vývojovém prostředí.
8. Následně předá poskytovatel objednateli dodané řešení k testování v testovacím prostředí ESD 2020 ČTÚ včetně návrhu akceptačních testovacích scénářů.
9. Výstupem akceptačních testů je Protokol o akceptačních testech deklarující výsledek testů:
 - Akceptováno bez výhrad
 - Akceptováno s výhradami
 - Neakceptováno.
10. V případě výhrad je uvedena závažnost výhrad, termín, způsob a ověření vypořádání. Do doby odstranění výhrad bude zadržena částka 30 % z ceny dané objednávkou.
11. V případě neakceptování dtto, včetně nového termínu akceptačního testování.
12. Na základě Protokolu podepsaného oběma stranami bude řešení nasazeno na provozní prostředí ESD 2020.

Příloha č. 7 – Kontaktní (oprávněné) osoby

Kontaktní (oprávněné) osoby, jimiž v dané věci jsou:

a) ve věcech technických na straně objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

ve věcech smluvních na straně objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

b) ve věcech technických na straně poskytovatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil

ve věcech smluvních na straně poskytovatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil