

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Příloha číslo I. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery.

I. Charakteristika

1. Webová prezentace www.tcp-as.cz, provozovaná na doméně URL adrese <https://www.tcp-as.cz>. Prezentace může obsahovat jazykové mutace.
2. Pro správu obsahu je určeno prostředí WordPress.
3. Místem provozu je externí webhosting v odpovědnosti zhotovitele.
4. Minimální aplikační služby pro provoz aplikace PHP 5.0, MySQL 5.0.
5. Webová prezentace používá bezpečnostní certifikát (přístup přes HTTPS)

II. Specifikace limitů technických prostředků

Položka	Limit
Prostor pro data uložená na serveru (web + data)	5 GB
Prostor pro data uložená na serveru (pošta)	Mimo servery Zhotovitele
Prostor pro zálohy dat	5 GB

III. Výkonová specifikace

Položka	Časový interval	Veličina	Hodnota
Návštěvnost ve špičce	1 hod.	PageView	5 000
Celková návštěvnost	1 měsíc	PageView	50 000

Příloha č. 2 – Specifikace činností

Příloha číslo II. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery.

Správa DNS záznamu	Ne
Průběžné aktualizace systému	Ano
Aktualizace operačního systému serveru	Ano
Udržování zabezpečení serveru	Ano
Hotline 24/7	Ne
Monitoring serveru, SW a HW aplikací	Ano
Zálohování aplikace a dat	Ano

I. Popis servisních činností

- Aktualizací operačního systému serveru jsou cíleně prováděny při profylaxi serveru, která proběhne minimálně jednou měsíčně. V případě výskytu chyby, která přímo ohrožuje bezpečnost nebo dostupnost serveru, jsou aktualizace systému provedeny neprodleně od okamžiku, kdy je oprava dostupná pro používanou verzi systému. Pokud po aktualizaci systému je nutné provést restart serveru, který by ohrozil plnění předmětu Smlouvy, je tento proveden v čase vymezeném pro servisní zásahy.
- Aktualizace kódu Aplikací (např. CMS či DMS) připravených zhotovitelem a souvisejících přímo předmětem Smlouvy je možné provádět po předchozím odsouhlasení termínu a rozsahu objednatel na adrese T2.
- Hotline 7x24 – možnost kdykoliv kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému s dostupností Aplikací a dalších garantovaných Služeb (nedostupná Aplikace, nefunkční e-maily, nepřenesená data apod.) nebo za účelem komunikace ohledně vyžádaných Aktualizací (pouze v pracovní době)
- Citlivost monitoringu a hlášení událostí je zvolena s ohledem na požadované zajištění kvality dostupnosti. Stav kritických částí Služeb je ověřen minimálně 1 krát za minutu a případná mimořádná událost je dohledu hlášena do 5 minut od jejího výskytu. Standardní monitoring pokrývá tyto oblasti:
 - HW – jsou cíleně monitorovány ty části HW, které mívají zásadní vliv na dosažení požadované úrovně dostupnosti serveru. Jedná se především o stav RAID pole, případně teploty kritických komponent, či predikce chyby disků apod.
 - System – jsou monitorovány parametry jako například zatížení serveru, velikost volného místa, dostupnost aktualizací, nebo připojení síťových disků apod.
 - Další garantované Služby s cílem zajistit plnění článku II. této Smlouvy.
- Zálohování dat Aplikace – velikost prostoru pro zálohy dat je uvedena v Příloze I. – Technická specifikace. Metoda zálohování dat je přírůstková a záloha je prováděna denně vždy v nočních hodinách. Velikost prostoru pro zálohy je navržena s cílem udržet historii změn zálohovaných oblastí po dobu půl roku. Po zaplnění vyhrazeného místa pro zálohy jsou nejstarší verze zálohovaných dat smazány.

II. Hlášení událostí objednateli

ID	Sjednáno	Termín
R1	Vyjádření k výpadku trvajícího více jak 15 min do NBD	NBD

III. Garance na poskytnuté služby

SLA vyjadřuje míru dostupnosti dané služby. Hodnota SLA může být vyjádřena v procentech jako minimální hodnota dosažené dostupnosti v daném kalendářním měsíci nebo v konkrétních jednotkách času (minuty, hodiny, dny) pro maximální délku jednoho výpadku.

ID	Závada	Popis
Z1	Závada kategorie A	<p>Závada kategorie A = Výpadek Výpadek je stav služby trvajícím déle jak 5 min. definovaný:</p> <ul style="list-style-type: none"> • závada ve funkci znemožňující činnost aplikace/systému z pohledu návštěvníka portálu • pokud přesáhne počet zobrazených stránek s odezvou nad 10 sekund 20 % z celkového množství • pokud přesáhne počet zobrazených stránek s chybou portálu 5 % z celkového množství <p>Tyto závady řeší dohled v režimu 24/7</p>
Z2	Závada kategorie B	<p>Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikace/systému. Nelze je zjistit pomocí standardních monitorovacích prostředků, obvykle tyto závady nahlásí zákazník na helpdesk.</p> <p>Tyto závady řeší Content support v režimu 8/5</p>

IV. Sjednané SLA

ID	Garance	Popis	Jeden výpadek kategorie A	Kumulativně kategorie A	SLA kategorie B
G1	SLA 99,8 %	Infrastruktura (konektivita, hardware apod.)	-	99,8 %	NBD Response
G2	SLA 6H FIX	Business kritické procesy na front endu	6 hod. FIX	99 %	NBD Response
G3	SLA NBD FIX	Podpůrné systémy (např. statistiky)	NBD FIX	-	NBD Response
G4	SLA NBD Response	Neprioritní systémy	NBD Response	-	NBD Response

V. Response time pro Content support

Response time pro Content support je doba od přijetí požadavku, během které musí zhotovitel potvrdit objednateli přijetí požadavku na Aktualizaci. Za potvrzení se považuje odeslání e-mailu zadavateli (objednateli) ze strany zhotovitele obsahujícího identifikaci pracovníka, který je zodpovědný za řešení požadavku.

VI. Garance pro Content support

ID	Sjednáno	Termín
C1	Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci	NBD

VII. Předplacené hodiny

ID	Popis	Počet hodin / měsíc
S1	Předplacený Content support	3 hod.

Příloha č. 3 – Finanční plán

Příloha číslo III. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery.

Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH), která bude k uvedeným cenám připočtena v zákonem stanovené výši.

ID	Popis	Sjednaná částka
H1	Pronájem prostředků dle přílohy č. I.	0 Kč / měsíc*
H2	Zajištění služeb dle přílohy č. II.	2 000 Kč / měsíc

Ostatní činnosti

Činnosti, které přesahují časový rámec výše uvedených paušálních plateb (v tabulce Souhrn ceny), budou účtovány dle následujícího ceníku:

ID	Popis	Sjednaná částka
U1	Obsahové úpravy a vkládání dat, html kódování, grafické práce, programování, administrátorské práce, konzultace, další práce	1 000 Kč / hod.

* první rok v ceně vývoje webové prezentace

Příloha č. 4 – Kontakty a odpovědné osoby

Příloha číslo IV. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a serverů.

Objednatel má možnost kontaktovat servisní pracovníky zhotovitele pomocí těchto kontaktů nebo pomocí e-mailů uvedených u jednotlivých odpovědných osob.

Telefon	
E-mail	
System Ticketing	

I. Kontakty a odpovědné osoby na straně zhotovitele

ID	Činnost	Kontakt
Z1	Změna smluv	
Z2	Klientská péče	

II. Hlášení výpadků a závad

ID	Výpadek / závada	Kontakt
Z3	Běžné závady a problémy	
Z3	Nedostupnost ticketingu	
Z3	Kritické problémy s dostupností	

III. Příjem požadavků na aktualizace

Z4	System Ticketing	
Z4	Nedostupnost ticketingu	

IV. Kontakty a odpovědné osoby na straně objednatele

ID	Činnost	Osoba	Kontakt
T1	Změna smluv	Osoba	
T2	Hlášení přerušení provozu	Osoba	
T3	Požadavky na aktualizace	Osoba	
T4	Fakturace, účetní záležitosti	Osoba	
T5	Dohled provozu	Osoba	
T6	Pravidelný reporting	Osoba	