KATALOGOVÝ LIST
GFŘ/005

Název služby:	Hosting

1 OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba GFŘ/005-01 **Hosting** (v rámci tohoto Katalogového listu dále jen „Služba") je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení jejího poskytování.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	na základě účinnosti Dodatku č.11
Ukončení poskytování Služby	na dobu neurčitou

2 REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

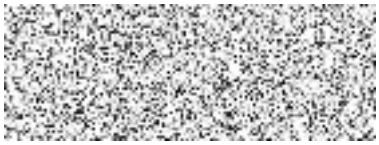
Služba podle tohoto Katalogového listu je poskytována v režimu 24 x 7. Celková doba je rozdělena na dvě části takto:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování
Běžná provozní doba	Pracovní dny 6:00 – 20:00 hod
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 20:00 – 6:00 hod a mimo pracovní dny 24 hodin denně

3 POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Předmětem Služby podle tohoto Katalogového listu je zajištění infrastruktury a serverů SPCSS pro provoz portálů www.etrzby.cz a epodpora.mfcr.cz. Pro původně provozovaný portál www.daneelektronicky.cz je zajištěno přesměrování do infrastruktury GFŘ, která zajišťuje jeho provoz.

Poskytování služby bude zajištěno pomocí cloudových služeb SPCSS. Nedochází ke změně technického správce dotčených domén, ani jejich vlastnictví. Správu aplikace a obsahu zajišťuje Objednatel.



3.1.1 Správa OS – jednotlivé činnosti

Správa OS zahrnuje následující činnosti:

- Administrace operačních systémů;
- Aktualizace operačních systémů (instalace patchů a security patchů) na základě doporučení výrobce, požadavků Objednatele a s ohledem na stabilitu provozu aplikací;
- Kontrola existence bezpečnostních patchů OS a analýza jejich dopadů na provoz;
- Provádění restartů operačních systémů dle požadavků Objednatele;
- Změny konfigurací OS;
- Vyhodnocování výstupů z monitoringu a reportování výkonů a zatížení (expertní konzultační práce nad výstupy, které jsou součástí běžného provozu);
- Profylaxe systému dle harmonogramu v měsíčních intervalech;
- Součinnosti s případnou instalací a konfigurací nového software;
- Instalace a údržba ovladačů a firmware hardwaru;
- Instalace a údržba certifikátů doporučených Poskytovatelem aplikace pro zabezpečení přístupů na servery;
- Správa lokálních uživatelských účtů v OS;
- Úpravy výkonnostních parametrů systému;
- Správa souborového systému (filesystem, přístupová práva a naplněnost);
- Testování změn provedených v OS;
- Komunikace a řešení problémů s externí L3 podporou;
- Konfigurace a provozování antiviru.

3.2 Správa DB

Služba obsahuje správu databázového serveru. Administrátorské účty jsou v rukou Poskytovatele. Objednatel používá pro implementaci a podporu provozu aplikací uživatelské účty, využití administrátorských účtů je možné pouze se součinností Poskytovatele nebo bezpečným mechanismem schváleným Poskytovatelem.

Služba správy databází je poskytována nad Microsoft SQL, aktuálně ve verzi MS SQL 2016 Standard.

3.2.1 Správa DB – jednotlivé činnosti

Správa OS zahrnuje následující činnosti:

- Administrace databáze (změny konfigurací databáze, správa účtů v databázi);
- Instalace patchů a kritických oprav na vyžádání Objednatele;
- Upgrade a migrace databáze na vyžádání Objednatele;
- Definice zálohování a obnovy dat;

- Vyhodnocování výstupů z monitoringu databáze (sledování výkonnostních parametrů a zatížení databáze);
- Úpravy výkonnostních parametrů databáze;
- Reportování výstupů z monitoringu na vyžádání;
- Preventivní údržba databázového serveru;
- Restarty databází dle požadavků Objednatele;
- Odpovídání na technické dotazy při poskytování podpory uživatelům;
- Údržba dokumentace o konfiguraci databáze;
- Testování změn provedených v databázi;
- Komunikace a řešení problémů s externí L3 podporou;

3.3 Správa IIS

Služba obsahuje správu IIS na úrovni virtuálních serverů. Administrátorské účty OS jsou v rukou Poskytovatele. Objednatel používá pro implementaci a podporu provozu aplikací uživatelské účty, využití administrátorských účtů je možné pouze se součinností Poskytovatele nebo bezpečným mechanismem schváleným Poskytovatelem.

3.3.1 Správa IIS – jednotlivé činnosti

Správa IIS zahrnuje následující činnosti:

- Instalace IIS;
- Vytváření webových site, virtuálních adresářů;
- Provádění restartů site dle požadavků Objednatele;
- Změny konfigurací IIS;
- Komunikace a řešení problémů s externí L3 podporou;
- Instalace patchů a kritických oprav na vyžádání Objednatele;
- Upgrade a migrace IIS na vyžádání Objednatele;
- Vyhodnocování výstupů z monitoringu;
- Úpravy výkonnostních parametrů;
- Reportování výstupů z monitoringu na vyžádání;
- Preventivní údržba IIS;
- Restarty IIS dle požadavků Objednatele;
- Odpovídání na technické dotazy při poskytování podpory uživatelům.

3.4 Loadbalancing

Služba loadbalancing poskytuje funkce inteligentního směrování příchozího provozu dle předem stanovených podmínek tzv. Loadbalancing a terminaci SSL provozu (SSL offloading). Služba je dostupná v obou datových centrech. Rozkládání zátěže lze realizovat

různými způsoby. Nejčastěji se používá rovnoměrné rozkládání zátěže mezi všechny cílové servery nebo rozkládání zátěže dle aktuálního vytížení cílových serverů. Další možností je zajištění vysoké dostupnosti cílových serverů mezi datovými centry. Příchozí komunikaci lze nastavit tak, aby byla zpracována servery jednoho datového centra, obou datových center nebo bylo možné provádět řízené odstavení serverů jednoho nebo druhého datového centra. Pokud dojde k výpadku serverů, klient tento výpadek nezaznamená. Služba je poskytována bez přerušení provozu dále.

3.4.1 Loadbalancing - jednotlivé činnosti

Služba loadbalancing zahrnuje následující činnosti:

- Analýza požadavků Objednatele - není součást paušálního plnění;
- Zpracování návrhu architektury řešení - není součást paušálního plnění;
- Provozní správa konfigurací;
- Zpracování provozních požadavků -vypnutí zapnutí loadbalanceru, přidání/ odebrání serverů ze serverové farmy loadbalanceru;
- Aktualizace SW,
- Správa certifikátů – zrušení expirovaných a nahrání platných certifikátů

Předpokladem správné funkce SSL offloading, na těchto zařízeních, je správný SSL certifikát, který je nastaven přesně na míru publikované aplikační OU (organisation unit etrzby.cz, epodpora.mfcr.cz) a jehož délka bude odpovídat minimálně 2K. Certifikát pro webové aplikace (etrzby.cz, epodpora.mfcr.cz) dodává a vlastní Objednatel (GFŘ) minimálně čtrnáct dní před vypršením platnosti starého certifikátu jehož platnost i hlídá.

SPCSS je zodpovědný za výměnu certifikátů. Certifikát bude předán bezpečným způsobem.

3.5 Nahrání nového obsahu

Poskytovatel neodpovídá za nahrávání nového obsahu webů. Nahrávání obsahu webových stránek je v zodpovědnosti Objednatele. Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost pro nahrávání obsahu webových stránek.

3.6 Monitoring pro GFŘ

Objednateli budou zpřístupněna data monitorovacích nástrojů SPCSS ve formě předdefinovaných dashboardů na základě konkrétní specifikace ze strany GFŘ.

3.7 Bezpečnostní monitoring

Bezpečnostní monitoring je zajištěn shromažďováním aplikačních bezpečnostních logů a bezpečnostních logů jednotlivých resource do Azure Log Analytics Workspace. Retence ukládaných dat je 31 dní. Z Log Analytics Workspace je možné následné zpracování a práce s bezpečnostními logy pomocí nástroje Azure Sentinel, na který je Log analytics workspace napojený. Z nástroje Azure Sentinel jsou zasílány alerty do SIEMu SPCSS.

4 KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

4.1 Roční dostupnost Služby

Požadavek na roční dostupnost Služby podle tohoto Katalogového listu je uveden v následující tabulce:

Roční dostupnost			
v běžné provozní době		v rozšířené provozní době	
v %	výpadek v hodinách	v %	výpadek v hodinách
99,5	17 hod 30 min	98,0	105 hod 12 min

4.2 Požadované lhůty pro obnovení Služby

Požadavek na roční dostupnost Služby podle tohoto Katalogového listu je uveden v následující tabulce:

Lhůta pro obnovení Služby v běžné provozní době v hodinách		
Kritická závada	Hlavní závada	Vedlejší závada
4	6	24

4.3 Reakční doby Služby

Doba reakce úrovně L1 je počítána od zaevidování hlášení do aplikace Service Desk SPCSS (servicedesk.spcss.cz) (dále jen „Service Desk“) dále . Podpora L1 musí do doby uvedené v tabulce níže přijmout v aplikaci Service Desk hlášení k řešení.

Požadavek na maximální dobu zahájení řešení incidentu v běžné provozní době v hodinách podle tohoto Katalogového listu je uveden v následující tabulce:

Maximální doba zahájení řešení incidentu v běžné provozní době v hodinách		
Kritická závada	Hlavní závada	Vedlejší závada
1	1	3

Poskytovatel je povinen závadu vyřešit v co nejkratším možném termínu, případně v termínu dle dohody s Objednatelem. Závada se považuje za vyřešenou jejím úplným vyřešením nebo alespoň uvedením do stavu Vedlejší závada (v případě závady Kritické nebo Hlavní), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

4.4 Kategorizace závad

Kritická	Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Hlavní	Služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.
Vedlejší	Ostatní závady, které nespadají do závady Kritická nebo Hlavní.

4.5 Definice měření dostupnosti

Dostupnost Služby je definovaná jako splnění následující podmínky:

- webové portály www.etrzby.cz a epodpora.mfcr.cz jsou dostupné pro uživatele.

Za nahlášení nedostupnosti Služby se považuje okamžik založení odpovídajícího hlášení Objednatelem v aplikaci 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 kritických závad včetně neplánovaných 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.

- Dostupnost je měřená ročně, a to od 00:00 hod. 1. 1. do 24:00 hod. 31. 12. každého kalendářního roku. Na počátku každého kalendářního roku Poskytovatel vypočítá maximální možné trvání nedostupnosti Služby pro dané období podle uvedených procentuálních hodnot požadované roční dostupnosti.
- Nedostupnost Služby v době schválených plánovaných a mimořádných odstávek se nezapočítává do celkové roční nedostupnosti Služby. Všechny tyto odstávky budou plánovány a následně odsouhlaseny Objednatelem.

- Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby trvání kritických závad včetně neplánovaných odstávek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně mimo zodpovědnost Poskytovatele, do doby nedostupnosti se nezapočítává.
- Plánované odstávky jsou, pokud možno, soustředěny do servisních oken, která jsou každý čtvrtek v čase 19:00 až 24:00. Ve výjimečných případech jsou odstávky Služby oznamovány i mimo tato servisní okna. Ovlivnění chodu Služby ze strany Objednatele se nezapočítává do nedostupnosti Služby.

4.6 Nedodržení kvalitativního parametru Služby

V případě, že ze strany Poskytovatele dojde k nedodržení kvalitativního parametru Služby a pokud se Poskytovatel s Objednatelem nedohodnou jinak, Objednateli vzniká právo na uplatnění smluvní pokuty.

Poskytovatel bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametr Služby, pokud:

- k nedostupnosti nebo závadě dojde ze strany Objednatele mimo působnost Poskytovatele ;
- k nedostupnosti nebo závadě dojde mimo infrastrukturu Poskytovatele (zejména v infrastruktuře GFŘ);
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

5 CENA SLUŽBY

5.1 Měsíční cena za Službu

Měsíční cena za službu dle tohoto Katalogového listu je uvedena v následující tabulce:

ID	Služba /Oblast služby	Měsíční cena za Službu v Kč		
		bez DPH	DPH	s DPH
01	**Hosting**	**49 574,26**	**10 410,59**	**59 984,85**

Objednatel hradí měsíční cenu za Službu dle tohoto odstavce měsíčně, a to vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Služby, poprvé však v měsíci, ve kterém byla Služba předána Objednateli postupem dle čl. 1 tohoto Katalogového listu, a to vždy na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Služba nebude poskytována po celý kalendářní měsíc, (tj. v případě, když bude s poskytováním Služby započato v průběhu kalendářního měsíce, případně bude poskytování Služby ukončeno v průběhu kalendářního měsíce), se měsíční cena za Službu dle tohoto odstavce poměrně krátí, a to s přesností na celé dny poskytování Služby a Poskytovateli náleží alikvotní část měsíční ceny za Službu dle tohoto odstavce.

6 PLATEBNÍ PODMÍNKY

Platební podmínky pro úhradu ceny dle čl. 5 tohoto Katalogového listu.

- datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno vždy na poslední kalendářní den měsíce, ve kterém Poskytovatel poskytoval Službu dle tohoto Katalogového listu;
- právo vystavit daňový doklad (fakturu) za uskutečněné zdanitelné plnění vzniká Poskytovateli 1. (první) pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Služba dle Katalogového listu GFŘ/005 poskytnuta. Přílohou daňového dokladu (faktury) bude Záznam o poskytnutí Služby.
- Poskytovatel vystaví Objednateli daňový doklad (fakturu) vždy nejpozději 15. (patnáctý) kalendářní den v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla Služba poskytnuta.

Další platební podmínky zde neuvedené se řídí ustanovením čl. 5 Smlouvy.

7 SMLUVNÍ POKUTY

Smluvní pokuta za nesplnění kvalitativních parametrů Služby dle pododst. 4.1 tohoto Katalogového listu v daném kalendářním měsíci je stanovena tak, že pokud nemůže Objednatel využívat konkrétní Službu z důvodu kritické závady v infrastruktuře Poskytovatele, je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši poměrné části měsíční ceny bez DPH, a to za každé neposkytnutí této Služby, trvala-li kritické závada nepřetržitě více než 12 hodin v rozšířené provozní době nebo 4 hodiny v běžné provozní době.

8 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 dle seznamu určených osob;
- stanovení termínů odstávek;
- využívání Service Desku za účelem zadání a řešení provozních požadavků a incidentů;
- obnově certifikátů
- požadavku na potřebnou součinnosti obou Smluvních stran, případně i jejich dodavatelů (třetích stran), jedna ze Smluvních stran požádá druhou Smluvní stranu o součinnost. Řízení součinností v rámci jednotlivých poskytovaných Služeb probíhá primárně prostřednictvím Service Desku nebo e-mailu.
- aktualizaci operačních systémů (instalace patchů a security patchů) na základě doporučení výrobce nebo požadavků Objednatele, je prováděna na produkčním prostředí. Informace o plánované aktualizaci předává Poskytovatel minimálně tři

pracovní dny předem prostřednictvím Service Desku nebo e-mailem na předem definované kontakty Objednatele. Tato informace bude obsahovat časový harmonogram a dopady (i potenciální) do služby. Stejným způsobem proběhne informace po realizaci. Otestování funkčnosti aplikace je v zodpovědnosti Objednatele. Urgentní bezpečnostní záplaty jsou instalovány bez odkladu.

Dále:

- Poskytovatel přidělí Objednateli nebo jeho dodavatelům potřebná přístupová oprávnění, která jsou nutná pro zajištění správy aplikace.
- Poskytovatel poskytne Objednateli nebo jeho dodavatelům součinnost správce OS při činnostech vyžadujících oprávnění administrátora jako například:
    - Restarty serverů
    - Změny v registrech
    - Nastavení FW pravidel
- V případě, že Objednatel trvá na převzetí administrátorských práv pak je Poskytovatel zodpovědný pouze za poskytování výpočetního výkonu nikoliv za provoz vlastního OS a dalších nadstavbových služeb.

Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost v případě ukončení služby:

- při migraci provozu aplikací k jinému poskytovateli služeb
- Součinnost musí být poskytnuta tak, aby nedošlo k ohrožení provozu portálů, jejichž hosting služba zajišťuje.
- Poskytovatel zejména poskytne novému poskytovateli infrastruktury veškeré potřebné informace a umožní migraci dat, konfigurací, licencí i aplikací a bude spolupracovat s Objednatelem a třetími stranami tak, aby nedocházelo k zbytečným zpožděním, výpadkům a odstávkám.
- Služba je poskytována a fakturována do akceptace migrace.

9 PŘEDPOKLADY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Bude naplněna požadovaná součinnost z čl. 8.

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 (servicedesk.spcss.cz) – preferovaný způsob
- telefon: +420 225 515 990
- e-mail: ServiceDesk@spcss.cz

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.

Předpokladem poskytování služeb je splnění následujících pravidel:

Správa OS:

- Účty s administrátorskými právy jsou v rukách Poskytovatele. Použití vyšších práv uživatelským nebo aplikačním účtům Objednatele probíhá pod dohledem pracovníků Poskytovatele a ve všech případech podléhá schválení ze strany Poskytovatele;
- Poskytovatel instaluje vždy minimální výchozí instalaci operačního systému. S Objednatelem je pak odsouhlasen seznam úprav, které si přeje na dodávaném OS provést nad rámec minimální instalace (balíčky, filesystémy, úpravy v konfiguračních souborech).
- Předpokladem služby pro licencované operační systémy je zajištění licence a maintenance OS Poskytovatelem.

Správa DB:

- Správa operačního systému je v gesci Poskytovatele.
- Systémové a databázové účty s administrátorskými právy jsou v gesci Poskytovatele. Použití vyšších práv uživatelským nebo aplikačním účtům Objednatele probíhá formou příkazů typu GRANT, nebo pod dohledem pracovníků Poskytovatele a ve všech případech podléhá schválení ze strany Poskytovatele;
- Poskytovatel instaluje vždy minimální výchozí instalaci databáze. S Objednatelem je pak odsouhlasen seznam úprav, které si přeje na dodávané databázi provést nad rámec minimální instalace (rozšíření, tabulky, úpravy v konfiguračních souborech, …).

Správa IIS:

- Správa operačního systému je v gesci Poskytovatele;
- Systémové účty s administrátorskými právy jsou v gesci Poskytovatele. Použití vyšších práv uživatelským nebo aplikačním účtům Objednatele probíhá pod dohledem pracovníků Poskytovatele a ve všech případech podléhá schválení ze strany Poskytovatele.

Loadbalancing:

- Předpokladem správné funkce SSL offloading, na těchto zařízeních, je správný SSL certifikát, který je nastaven přesně na míru publikované aplikační OU (organisation unit etrzby.cz a epodpora.mfcr.cz) a jehož délka bude odpovídat minimálně 2K. Certifikát pro webové aplikace (etrzby.cz a epodpora.mfcr.cz) dodává a vlastní Objednatel (GFŘ) minimálně čtrnáct dní před vypršením platnosti starého certifikátu jehož platnost i hlídá.
- SPCSS je zodpovědný za výměnu certifikátů. Certifikát bude předán bezpečným způsobem.

Podmínky využití poskytnutých informací

Využití poskytnutých informací probíhá v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách https://www.first.org/tlp/). Informace je označena příznakem, který stanoví podmínky použití informace. Jsou stanoveny následující příznaky s uvedením charakteru informace a podmínkami jejich použití:

Štítek	**Podmínky použití**
TLP: RED	Informace není určena pro jiné než určené osoby (určuje původce); poskytnutí informace dalším subjektům ze strany příjemce lze učinit pouze s předchozím souhlasem původce informace.
TLP: AMBER	Informaci je možné sdílet pouze s omezeným okruhem osob (určuje původce); příjemci mohou sdílet tyto informace pouze s členy své organizace a s dodavateli nebo zákazníky, kteří nezbytně potřebují tyto informace znát, aby se chránili nebo zabránili vzniku další škody; původce informace může rozsah sdílení dále omezit.
TLP: GREEN	Informace je určena k omezenému zveřejnění; omezeno na komunitu (organizace příjemce a další partnerské subjekty příjemce informace), avšak nikoliv s využitím veřejně dostupných komunikačních kanálů; příjemce nesmí informaci šířit mimo určenou komunitu (určuje původce).
TLP: WHITE	Zveřejnění informace není omezeno; tímto ustanovením není dotčeno omezení na základě práva duševního vlastnictví původce a/nebo příjemce či třetích stran.