Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb: Specifikace předmětu plnění

1. Východiska

1.1. Plněním této smlouvy je provoz a poskytování služby elektronické spisové služby vč. provedených integrací na systémy uvedené v související smlouvě o dílo uzavřené s Objednatelem a podpora provozu dle nastavených parametrů.

1.2. Cílem projektu je komplexní digitalizace vedení agend Ústavu územního rozvoje, zajištění jednotného řízení životního cyklu evidovaných dokumentů, integrity dat a zjednodušení pracovních postupů.

1.3. Národní standard pro elektronické spisové služby je definován zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších přepisů.

Pojmy a zkratky: NSESS – národní standard

IDM - Identity management (správa identit)

MD – manday = člověkoden v rozsahu 8 pracovních hodin

2. Rozsah implementace předmětu provozu v prostředí Objednatele

2.1. Základní požadavky implementace předmětu provozu

2.1.1. Elektronická spisová služba splňující legislativní požadavky pro elektronickou spisovou službu veřejnoprávního původce v rozsahu zjištěném v rámci předimplementační analýzy, minimálně ale včetně implementace typů dokumentů a jejich workflow pro ty typy dokumentů uvedených v aktuálním „*Spisovém a skartačním řádu*“ zadavatele. Jeho poslední platné znění tvoří přílohu této specifikace.

2.1.2. Vzhledem k tomu, že poptávané řešení předpokládá využití již existujícího software generického charakteru, pak v případě, že takové řešení bude obsahovat širší sadu funkcionalit, než vyžadují požadavky této technické specifikace, pak je požadováno, aby tato řešení nezatěžovala uživatele "zbytkovými" funkcionalitami a položkami (tedy takovými, které se ve scénářích ÚÚR nevyužijí, ale jsou přítomny na základě generických scénářů, pro které je software zpravidla připravena pro nasazení ve větších/jinak strukturovaných organizacích).

2.2. Platforma

2.2.1. Poskytovatel bude jím dodaný software ESSL provozovat v a zadavatel využívat prostřednictvím služeb cloud computingu ve smyslu §6i a navazujících zákona č. 365/2000 Sb. *Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů* v platném znění s tím, že poplatky za tuto službu jsou součástí paušálně hrazené ceny dle smluvních podmínek.

2.2.2. Veškeré klientské části aplikace budou dodávány jako webová aplikace (poskytující webové rozhraní uživatelům), tím není dotčena možnost instalace případných technologicky nezbytných rozšíření např. pro kryptografické/bezpečnostní operace atp. či doplňků umožňujících alternativní přístup k funkcím systému pomocí jiných (ne-webových) nástrojů/klientů.

2.2.3. Pokud aplikace využívá jakékoliv komponenty třetích stran, jako například ale ne výlučně kaskádové styly, skripty, řezy písem (fonty) či obrázky, pak tyto musejí být poskytnuty ze zdroje, který je součástí / hostuje instalaci aplikace. Odkazy na zdroje třetích stran pro

stahování těchto součástí nejsou povoleny. Přibalené odkazované softwarové součásti musejí takové přibalení a redistribuci licenčně umožňovat.

2.2.4. Pozn.: Klientská část aplikace smí obsahovat jakékoliv zabezpečení a další validace příslušných business-funkcionalit (zejména pro zajištění interaktivity) pouze za předpokladu, že takové identické zabezpečení a validace (nebo obdobné zajišťující tytéž) jsou implementovány také na serverové straně.)

2.2.5. Veškeré poskytované webové součásti musejí podporovat následující prohlížeče / vykreslovací jádra:

- prohlížeče založené na jádře Blink/Gecko (Edge)

(všechny v jejich aktuální verzi a jedné předchozí major verzi, pokud je tato podporována jejich výrobcem).

2.2.6. Software musí umožnit všem uživatelům otevřít a používat více než jen jednu instanci aplikace, aniž by se instance mezi sebou jakkoliv ovlivňovaly.

2.3. **Provoz integrací systému na on-site (on-premise) infrastrukturu Objednatele**

2.3.1. Pro funkcionality vyžadující přístup k vyjmenovaným službám zadavatele (SSO Objednatele atp. viz kap. 5 Zálohování tohoto dokumentu a případně také Příloha č. 1 Smlouvy o dílo – Specifikace předmětu plnění kap. 4.1.1. SSO Objednatele) bude zhotoviteli umožněn přístup pomocí IPsec PPTP VPN (IPv4 a v budoucnu také IPv6) s omezením na vyjmenované max jednotky veřejných (IANA Internet) IP nebo malých segmentů (<8 nodů) přidělených přistupujícím VPN branám/routerům/zařízením nebo jejich virtuálním ekvivalentům.

3. SLA a podpora provozu – plnění dle čl. 7 smlouvy

3.1. Typy vad / incidentů

Incident stupně "A" je taková chyba, která zcela znemožní (nebo v případě bezpečnostního incidentu, také taková, která ohrožuje) funkci systému jako celku nebo provádění kteréhokoliv z klíčových procesů (případů užití) ve kterémkoliv kroku těchto procesů. Dočasně řešení incidentu stupně "A" je považováno za (automaticky nahlášený) incident stupně "B".

Incident stupně "B" je taková chyba, která buďto umožní provozování systému, avšak s obtížemi, nebo s použitím alternativních či více komplikovaných postupů, nebo která zcela znemožní provádění podpůrných procesů (případů užití) ve kterémkoliv kroku těchto procesů (nebo v případě bezpečnostního incidentu, také taková, která tím hrozí). V případě, kdy vzhledem k okolnostem (i v průběhu řešení) znemožnění provádění podpůrných procesů (případů užití) vyústí v nemožnost provádění kteréhokoliv z klíčových procesů v kterémkoliv kroku těchto procesů, pak nahlášení takovéhoto incidentu (i jako součást hlášení původního incidentu stupně "B") je považováno za incident stupně "A".

Dočasně řešení incidentu stupně "B" je považováno za (automaticky nahlášený) incident stupně "C".

Incident stupně "C" znamená jakékoliv chyby nebo reklamace jiných domluvených a nedodaných vlastností atp. (nebo v případě bezpečnostního incidentu, také taková, které neohrožují využívání funkcí se stupni A nebo B)

3.2. Katalogové listy

3.2.1. **Podpora provozu a bezpečnosti systému**		
Seznam činností	***Popis činností***	***MD rozsah činností***
Řešení incidentů	(Zejména technologické) řešení a vyřešení zadavatelem nahlášených případů, kdy předmět plnění nesplňuje požadované parametry, a nebo jeho funkce vykazují chyby. To týká také konzistence dat a funkčnosti přístupu k nim (indexy a rejstříky všeobecně, pohledy, funkce/metody realizované imperativními způsoby programování, služby tvořící jádro RDBMS atp.). Toto se vztahuje i na řešení či dočasné řešení chyb dodávek třetích stran, zejména pokud tyto tvoří součást předaného plnění Poskytovatele (software třetích stran). Poskytovatel je nadále povinen na základě - z "Kontroly záznamů" vyplynuvších informací - oznámení zadavatele o podezření z bezpečnostního incidentu provést: - vyhodnocení bezpečnostních dopadů, hrozeb, rizik a incidentů na/z provoz(u) systému - o těch bezodkladně (A,B) a jako součást reportu SLA (A,B,C) informovat zadavatele	(neomezeně)
Optimalizace chodu	(Zejména technologické) řešení a vyřešení zadavatelem nahlášených či Poskytovatelem zjištěných případů, kdy předmět plnění nesplňuje požadované výkonnostní parametry. Zhotovitel/Poskytovatel je povinen na základě zpracování „Kontrola záznamů“, samostatně proaktivně či na žádost zadavatele realizovat a poskytnout jakékoli činnosti potřebné pro zamezení hrozby, zmenšení rizika či odstranění následků bezpečnostních hrozeb/rizik/incidentů.	(neomezeně)
Kontrola záznamů	Provádění činností proaktivního procházení záznamů (logy, dozorové monitorovací nástroje, vnitřní čítače systémů atp.) za účelem analýzy potencionálních hrozících či blížících se problémů s chodem systému. Poskytovatel je povinen na základě z výše uvedené kontroly záznamů vyplynuvších informací provést vyhodnocení úspěšnosti provedení záloh a zkontrolovat integritu a dostupnost jejích výsledků (u lokálních záloh, tím nejsou dotčeny doplňkové zálohy kopie u zadavatele). Poskytovatel sleduje zejména: - informace o chybách - informace o výkonu – doba odezvy serveru, doba načítání stránky, doba zpracování dotazu - informace o bezpečnosti – přihlášení / odhlášení uživatele, ze zařízení, odkud; nezdařené pokusy o přihlášení, ze zařízení, odkud; přístup k osobním / citlivým datům v aplikaci, kdo, ze zařízení, odkud, co;	(neomezeně)

	- informace o transakcích	
Správa prostředí	Činnosti údržby, aktualizace, konfigurace prostředí/platforem, na kterých je plnění Poskytovatele založeno v návaznosti na změny prostředí legislativního, organizačního i technického charakteru. Konfigurací se rozumí veškeré činnost spočívající v nastavování atomických hodnot či jejich menších skupin (konfigurací se nerozumí takové změny konfigurace, které znamenají zásahy do větších celků jako například ale ne výhradně šablony reportů atp.). Aktualizací se rozumí také pravidelné repliky dat mezi prostředími a reakce na nalezené bezpečnostní hrozby a slabiny i v případě, že na ně doposud není k dispozici instalovatelná záplata. Zhotovitel je povinen na výzvu zadavatele či na základě vlastního uvážení (má-li k tomu v prostředí zadavatele dostatečné prostředky a oprávnění) provést testovací obnovu záloh (eventuálně i do jiného určeného prostředí než prostředí uváděná jinde jako součást předmětu plnění) nebo při takové obnově spolupracovat či poskytnout nezbytnou i širší součinnost.	(neomezeně) Testovací obnova záloh: 1MD/měsíc (nezanikající, kontinuálně se kumulující)

Podmínky jejich provádění (vč. dostupnosti)	***Obsah plnění (výstupy)***
· Cílem provádění všech výše uvedených činností je zachování funkčnosti plnění v úplném rozsahu specifikovaném veškerými zadáními a požadavky zadavatele. · V případě nutných odstávek pro výše uvedené plnění, které je možné plánovat, je nutné o odstávce informovat minimálně 48 hodin (počítáno 5×24) předem a jedna odstávka nesmí překročit dobu 8 hodin v součtu více odstávek pak max. 12 hodin/měsíc (počítáno5×12). · **Režim poskytování:** pro ×12 je 6:00-18:00, jedná se pouze o pracovní dny · Systém byl (v rámci požadavků odst. (5) § 4 zák. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti) z hlediska hodnocení bezpečnostní úrovně IS eGC podle „Přílohy ‚Úrovně a oblasti dopadu pro zařazení poptávaného cloud computingu do bezpečnostní úrovně' k vyhlášce č. 315/2021 Sb." zařazen do úrovně: **- vysoká –** · Dostupnost: 99,9 % v režimu 5×12, maximální doba kumulovaných výpadků s měsíčním vyhodnocováním: max. 14 min. · RTO: 43 min · RPO: 4 h · Výše uvedená dostupnost se nezapočítává v případě výpadků (navazujících funkcí či celé služby) závislých na integrovaných systémech. Doby odezvy: - doba odezvy serveru: maximální průměrná 200 ms; maximální 500 ms · doba načtení stránky (při běžné práci, vyjma zpracování složitých dotazů; na běžném kancelářském počítači; hodnoty dosažitelné v peeringovém centru) maximální průměrná 1 s; maximální 2 s	· Výkaz o Průběžně poskytovaných službách

Typ požadavku	***Reakční doba***	***Nástup na řešení***	***Poskytnutí řešení (od vzniku události, zjištění Poskytovatelem nebo nahlášení Objednatelem podle toho, co prokazatelně nastalo dříve)***
incident A	(neuplatňuje se)	(neuplatňuje se)	max. 43 minut (5×12)

incident B	(neuplatňuje se)	(neuplatňuje se)	max. 8 hodin (5×12)
incident C	(neuplatňuje se)	(neuplatňuje se)	max. 48 hodin (5×12)

3.2.2. **Řešení (ostatních provozních) uživatelských požadavků**			
Seznam činností	***Popis činností***		***MD rozsah činností***
Řešení požadavků	Řešení jakéhokoliv požadavku uživatelů zadavatele na úpravu/opravu dat (ať už vzniklé chybou, nekonzistencí či pouze potřebné z jiných důvodů), drobné změny, úpravy v předmětu plnění nevyžadující jeho nový překlad a sestavení (jako například ale ne výhradně: přejmenovávání identifikátorů, přesuny artefaktů vč. instalačních složek, úpravy a doplnění konfigurace platforem, na kterých je plnění postaveno či samotného řešení) atp.		3MD / měsíc
Podmínky jejich provádění (vč. dostupnosti) · **Režim poskytování:** 5×12, 6:00-18:00 pouze v pracovních dnech · Nevyužité specifikované minimální rozsahy MD se přenášejí do dalších až 6ti měsíců, pak zanikají, při jejich čerpání jsou přednostně spotřebovávány ty nejstarší.		***Obsah plnění (výstupy)*** · Náklady na práci i prostředky v libovolném rozsahu, které byly potřeba pro zajištění uvedeného plnění · Výkaz o Průběžně poskytovaných službách	
Typ požadavku	***Reakční doba***	***Nástup na řešení***	***Poskytnutí řešení***
požadavek zadavatele (kat. C)	(neuplatňuje se)	(neuplatňuje se)	max 60 hodin (5×12)

V případě problémů způsobených nefunkčností systémů třetích stran Objednatele se výše uvedené lhůty přestávají počítat od okamžiku, kdy Poskytovatel na chybu třetí strany Objednatele upozornil a začínají se počítat až tehdy, kdy byl o odstranění této vady informován.

4. Doplňkové implementační práce dalšího rozvoje systému ad-hoc – plnění dle čl. 9 smlouvy

Další rozvoj systému			
Seznam činností	***Popis činností***		***MD rozsah činností***
Rozvoj systému	Poskytovatel provede dle zadání zadavatele analýzu, návrh a implementaci řešení dalších požadavků rozvoje systémů stejně jako nasazení a školení takovýchto změn za podmínek daných stejnými požadavky této dokumentace jako na základní dodávku. Uvedené řešení pak bude podléhat stejným podmínkám podporu provozu jako řešení hlavní dodávky.		100 MD / 4 roky
Podmínky jejich provádění (vč. dostupnosti) · Využité MD budou hrazeny dle smlouvy.		***Obsah plnění (výstupy)***	

		· Náklady na práci i prostředky v daném rozsahu, které byly potřeba pro zajištění uvedeného plnění · Výkaz o Službách na objednávku · Aktualizace či doplňky dokumentace a dalších výstupů z projektu, budou-li potřeba.	
Typ požadavku	***Reakční doba***	***Nástup na řešení***	***Poskytnutí řešení***
požadavek na rozvoj	dle smlouvy	dle smlouvy	dle domluvy

5. Zálohování

Zálohování provádí Poskytovatel v tomto rozsahu:

- Svými (cloudovými) prostředky a dle svého uvážení pro zajištění požadovaných RPO a RTO
- Kopií (zadavateli dostupné dokumentované struktury) dat automatizovaně kopírované
    - prostředky datacentra zapojeného do NIX,
    - přes VPN dle 2.3.1,
    - na prostředek poskytnutý zadavatelem protokolem „SMB“ (Server Message Block),
    - ve frekvenci:
        - alespoň jednou měsíčně, jsou-li (technologicky) neoddělitelnou kopí dat i binární data datových souborů, které tvoří přílohy atp. spisů
        - alespoň jednou týdně veškerá metadata spisů a souvisejících dat (kromě binárních dat datových souborů tvořících přílohy či podobné navázané datové entity u spisů) a alespoň jednou měsíčně celý datový soubor včetně binárních dat datových souborů příloh atp.

6. Podpora ukončení provozu (exitová strategie)

Pro případ ukončení smlouvy o poskytování služeb bez jejího dalšího pokračování, poskytuje Poskytovatel následující podporu (za podmínek dle smlouvy):

- Dokumentace a přístupné rozhraní bez omezení výkonu pro získání úplně kopie uživatelských dat a dat technologických, na kterých uživatelské funkce, data či logika závisejí (tím mohou být např. i DB export atp.)
- Spolupráci při technické podpoře osob provádějících práce na migraci dat / novém řešení.
- Finální export / zálohu dat k okamžiku ukončení smlouvy (není-li řečeno jinak)

v míře vynaložené maximální možné námahy, kterou po něm bylo spravedlivě možno požadovat.