

TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY

Katalogový list KL001

Název Služby	Poskytnutí infrastruktury pro Webklienta NCTS, AES a eDovoz
---------------------	--

Obsahem tohoto katalogového listu je Služba poskytnutí výpočetního výkonu formou infrastruktury jako služba a platformy jako služba, IaaS a PaaS (dále v tomto katalogovém listu jen „**Služba**“) v datovém centru SPCSS (dále jako „Poskytovatel“) pro provoz aplikace Webklient pro NCTS, AES a eDovoz (dále jako „Webklient“) pro Generální ředitelství cel (dále jako „Objednatel“).

Nabízená Služba bude splňovat 4. (tj. kritickou) bezpečnostní úroveň cloud computingu.

I.OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována od data Oznámení o Zřízení služby po dobu neurčitou.

II.REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Jednotlivá prostředí budou poskytována v následujícím rozsahu doby poskytování služby:

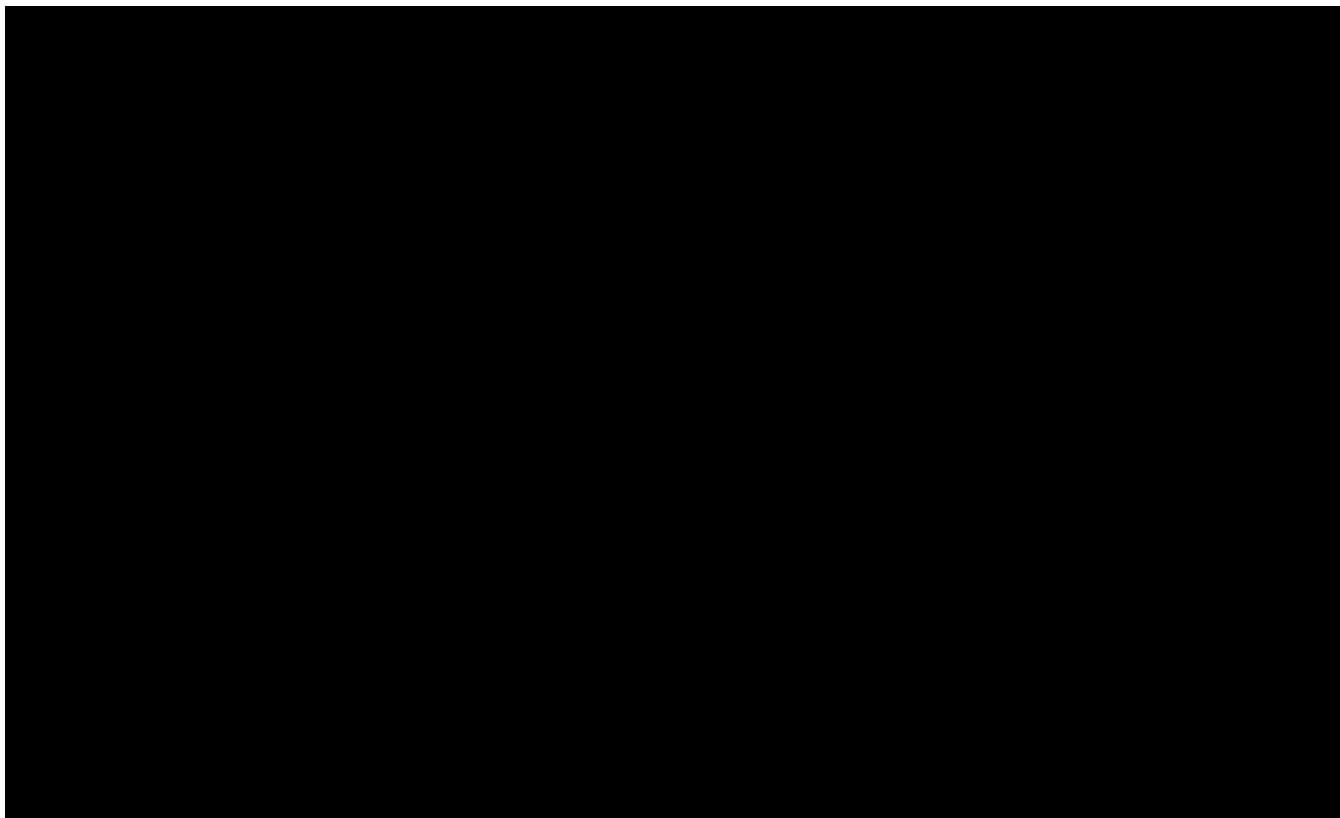
Prostředí	Doba poskytování
Produkční	24x7
Testovací	8x5

III.POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Předmětem Služby, dle tohoto Katalogového listu, je poskytování výpočetního výkonu, správa operačních systémů, správa databáze a související provozní služby na sdílené infrastruktuře Poskytovatele.

3.1 Poskytování Služby výpočetního výkonu (Cloudová služba SPCSS)





Součástí Služby na úrovni IaaS jsou dále následující oblasti:

- Příprava a zprovoznění infrastrukturních zdrojů, vč. provozního IT monitoringu a logování subskripce;
- Vytvoření a správa VPN profilu pro přístup ke zdrojům.

Součástí Služby na úrovni PaaS jsou dále následující oblasti:

- Příprava, zprovoznění a správa infrastrukturních zdrojů, vč. provozního IT monitoringu a logování subskripce, operačních systémů a databáze;
- Licence operačních systémů, instalace a správa operačních systémů – viz odst.3.2;
- Instalace a správa middleware – viz odst. 3.3.

3.2 Poskytování Služby správy operačního systému pro část Služby na úrovni PaaS

Součástí této oblasti Služby jsou následující provozní činnosti:

- Instalace nezbytných operačních systémů – MS Windows Server;
- Instalace verzí/patchů OS v pravidelných intervalech;
- Změny konfigurací OS;
- Instalace kritických oprav OS;
- Kontrola existence bezpečnostních patchů OS a analýza jejich dopadů na provoz;
- Vyhodnocování výstupů z monitoringu a reportování výkonů a zatížení (expertní konzultační práce nad výstupy, které jsou součástí běžného provozu);
- Instalace a konfigurace nového software;

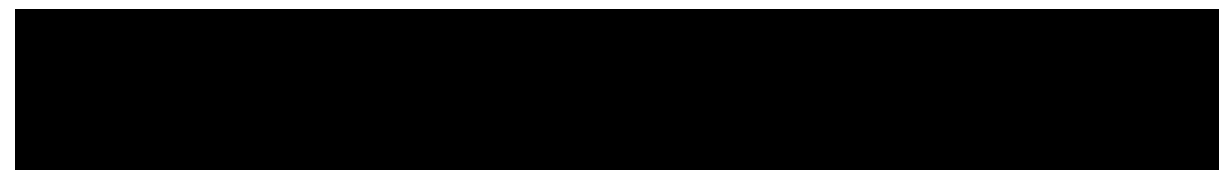
- Instalace a údržba ovladačů a firmware hardware virtualizační platformy;
- Správa účtů v OS;
- Případné úpravy výkonnostních parametrů systému;
- Správa souborového systému (filesystem, přístupová práva, kvóty a limity jeho použití);
- Konzultace při poskytování podpory uživatelům Objednatele a jeho dodavatele aplikace;
- Údržba dokumentace o konfiguraci OS;
- Troubleshooting OS;
- Hardening OS;
- Testování změn provedených v OS;
- Komunikace a řešení problémů s externím supportem;
- Konfigurace a nastavení firewallu a antiviru v prostředí OS.

3.3 Poskytování Služby správy databáze pro část Služby na úrovni PaaS

Dále Poskytovatel zajišťuje pro Službu provoz databáze MS SQL na clusteru databázových serverů a součástí jsou následující provozní činnosti:

- Instalace databázových serverů bez poskytnutí licence – licenci dodává zákazník;
- Administrace databáze (změny konfigurací databáze, správa účtů v databázi);
- Instalace patchů a kritických oprav;
- Instalace security patchů;
- Upgrade a migrace databáze;
- 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 a databází;
- Restarty databází dle požadavků Objednatele;
- Odpovídání na technické dotazy Objednateli;
- Údržba dokumentace o konfiguraci databáze;
- Troubleshooting databáze;
- Testování změn provedených v databázi;
- Komunikace a řešení problémů s externím supportem.

3.4 Poskytování služeb Hardware Security Module (HSM)



- administrace systémů, tzn. incident management, problem management a change management (vyjma projektových změn);

- aktualizace (instalace patchů a security patchů) na základě doporučení výrobce, požadavků Objednatele a doporučení bezpečnostních autorit s ohledem na stabilitu provozu, bezpečnost a dostupnost aplikací;
- kontrola existence bezpečnostních patchů a analýza jejich dopadů na provoz;
- 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 certifikátů doporučených dodavatelem aplikace pro zabezpečení přístupů;
- správa lokálních uživatelských účtů;
- úpravy výkonnostních parametrů systému;
- správa souborového systému (filesystem, přístupová práva a zaplněnost);
- součinnost při testech obnovy klíčů.

3.5 Poskytování dalších provozních služeb

Další součástí Služby jsou následující oblasti, nezbytné pro kompletní provoz Služby dle požadavku Objednatele:

- Příprava, konfigurace a správa síťové infrastruktury, vč. provozního IT monitoringu a logování;
- Poskytnutí konektivity do internetu z DC Poskytovatele s alokovanou kapacitou 20 Mbps vč. nastavení pravidel stavového firewallu a poskytnutí služeb loadbalancingu a SSL terminace;
- Poskytnutí vzdáleného přístupu ke zdrojům výpočetního výkonu prostřednictvím privátní VPN pro celkem 10 uživatelů Objednatele;
- Zajištění logování pomocí služby centrálního log managementu, které se provozuje v prostředí Poskytovatele infrastruktury pro sběr, uchování a analýzu logů, které se ze zdrojů logů sbírají pomocí standardních rozhraní. Prostředí je rozděleno do dvou základních vrstev, datová pro sběr, transformaci a ukládání logů, a následně prezentační pro analytickou práci a interpretaci logů nebo událostí dle předpřipravených postupů, filtrů a grafů. Základní přístup do systému lze pro Objednatele poskytnout pro analytické účely v read-only. Připojení jednotlivých zdrojů logů do nástroje log managementu, případně úpravy jejich prezentace nebo reportů potřebných pro provoz řešení, se zajišťuje v součinnosti mezi Objednatelem a Poskytovatelem;
- Příprava, konfigurace a správa zálohování, realizované formou souborové zálohy disků jednotlivých serverů;
- Dohled nad kvalitou poskytované služby zahrnuje zejména – vyhodnocování dostupnosti Služby a pravidelný měsíční reporting.

3.6 Příprava Služby

Příprava Služby se skládá z následujících činností:

- Příprava subskripce v prostředí AzS v DC Vápenka Vytvoření a konfigurace jednotlivých zdrojů výpočetního výkonu dle definovaných plánů;
- Vytvoření a konfigurace síťových přístupů z AzS do prostředí DC Poskytovatele.
- Konfigurační práce na síťové vrstvě
 - Konfigurace síťových přístupů a komunikací na FW;
 - Konfigurace loadbalancerů;
 - Konfigurace klientských VPN přístupů;
- Příprava OS a databází pro část Služby na úrovni PaaS
 - Instalace operačních systémů MS Windows Server na poskytované servery dle požadavku Objednatele;
 - Vytvoření nezbytných účtů v rámci OS a zajištění přístupu pro Objednatele vč. jeho dodavatele;
 - Instalace databázového prostředí MS SQL;
 - Vytvoření nezbytných databázových účtů a zajištění přístupu pro Objednatele vč. jeho dodavatele.

3.7 Ostatní

Součástí Služby není instalace, správa či servisní podpora aplikací Objednatele. Poskytovatel pouze zajišťuje nezbytnou součinnost pro Objednatele a jeho dodavatele zejména při zajištění činností vyžadujících administrátorské oprávnění na poskytovaných serverech.

IV.KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

4.1 Roční dostupnost Služby výpočetní výkon (Cloudová služba SPCSS)

Požadavek na roční dostupnost Služby výpočetní výkon, podle tohoto katalogového listu je 99,99 % pro produkční prostředí a 99,9 % pro testovací prostředí v každém kalendářním roce. Požadovaná roční dostupnost ve výše uvedených provozních dobách se posuzuje vždy pro aktuální kalendářní rok. Na počátku každého kalendářního roku Poskytovatel vypočítá maximální možné trvání nedostupnosti Služby pro dané období podle uvedených procentuálních hodnot požadované roční dostupnosti.

4.2 Zajištění servisní podpory Služby

Komunikačním kanálem pro hlášení incidentů a požadavků určenými pracovníky Objednatele je Service Desk Poskytovatele (dále jako „Service Desk“). Service Desk je dostupný v režimu 24x7.

ServiceDesk je pracoviště Poskytovatele přijímající servisní hlášení od určených osob Objednatele zadáním požadavku v aplikaci, telefonicky nebo e-mailem. V případě vzniku incidentu, vzniku požadavku na konfigurační úpravu Služby nepřesahující parametrický rámec tohoto katalogového listu a na konzultace ke Službě, jsou k dispozici následující kontakty Poskytovatele:

Aplikace Service Desk – preferovaný způsob
(servicedesk.spcss.cz)

Kontakt na pracoviště Service Desku

Kontakt na pracoviště Dohledu

Service Desk je standardním nástrojem a službou Poskytovatele pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. Service Desk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky podpory provozu Objednatele.

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. Poskytovatel 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.

Servisní podpora bude primárně zajišťována prostřednictvím pracovníků Poskytovatele nebo jeho dodavatelů na základě smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a jeho servisními dodavateli.

Plnění smluvních SLA parametrů Poskytovatele podle tohoto Katalogového listu souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

4.3 Odstraňování závad (incident)

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Služby. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- Kritická – závada, při níž není Služba použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- Závažná – závada, kdy je Služba ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání. Dále závada aplikace, která vyžaduje zásah administrátora OS;
- Nezávažná – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Službu.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce:

Lhůta pro Odstranění závady na produkčním prostředí			
Kategorie závady	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou

Lhůta pro Odstranění závady na produkčním prostředí			
Kategorie závady	Kritická	Závažná	Nezávažná
Garantovaný čas reakce operátora	15 minut	30 minut	60 minut
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Lhůta pro Odstranění závady na testovacím prostředí			
Kategorie závady	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	5 dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 4 hodin od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 2 pracovních dnů od nahlášení a odstranit závadu do 24 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 4 pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00	8:00 – 16:00	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	Nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas reakce operátora	60 minut	60 minut	60 minut
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	4 hodiny	2 pracovní dny	4 pracovní dny
Garantovaný čas odstranění závady	8 hodin	24 hodin	55 hodin

4.4 Řešení provozních požadavků (požadavek)

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

Lhůta pro Řešení provozních požadavků	
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	Nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

4.5 Plánované odstávky

V rámci poskytování Služby výpočetní výkon si Poskytovatel vyhrazuje právo na plánované odstávky celého nebo částí systému. Nedostupnost Služby výpočetní výkon v době plánovaných odstávek se nezapočítává do celkové roční nedostupnosti Služby výpočetní výkon.

Doba odstávky, která byla předem řádně ohlášena se nezapočítává do nedostupnosti Služby výpočetní výkon. Za ohlášení se považuje informování Objednatele e-mailem na adresu Oprávněné osoby Objednatele a to minimálně 48 hodin před zahájením odstávky. Ovlivnění chodu Služby výpočetní výkon ze strany Objednatele se nezapočítává do nedostupnosti Služby výpočetní výkon.

Předpokládaná četnost odstávek je 1x za měsíc, ale může souviset s aktuálním doporučením dodavatele jednotlivých poskytovaných systémů, nebo např. NÚKIB. Předpokládaná doba odstávky je maximálně 1 hodina.

4.6 Definice měření dostupnosti

Dostupnost Služby je definovaná při splnění následující podmínky:

- přenosová trasa je funkční, poskytování Služby není výrazně omezeno, ztíženo nebo přerušeno

Za nahlášení nedostupnosti Služby se považuje založení odpovídajícího servisního hlášení dle postupu uvedeného v kapitole 4.2.

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 plánované odstávky.

- Dostupnost je měřena 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 mohou být odstávky Služby oznamovány i mimo tato servisní okna. Ovlivnění chodu Služby ze strany Objednatele se nezapočítává do nedostupnosti Služby.
- Nedostupnost Služby způsobená softwarovou závadou formulářové platformy se nezapočítává do nedostupnosti poskytované Služby.

4.7 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:

- Objednatel prokazatelně neposkytne požadovanou součinnost;
- k nedostupnosti nebo závadě dojde ze strany Objednatele mimo působnost Poskytovatele;
- k nedostupnosti došlo mimo infrastrukturu Poskytovatele;
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

4.8 Smluvní pokuty za nesplnění parametrů poskytování Služby

Za porušení kvalitativních parametrů, nedodržení požadované lhůty pro odstranění závady ve lhůtě dle odst. 4.3 tohoto technického dokumentu je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za každou započatou hodinu prodlení dle následující tabulky.

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru Služby v % z celkové měsíční ceny Služby bez DPH z tohoto dokumentu a konkrétní Objednávky	Max. výše smluvní pokuty v % z celkové měsíční ceny Služby bez DPH z tohoto dokumentu a konkrétní Objednávky	Způsob výpočtu
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie Kritická	0,5	20	Za každou započatou hodinu nad povolený limit nedostupnosti nebo doby odstranění závady (incidentu)
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie Závažná	0,5	15	
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie Nezávažná	0,1	2,5	

V případě, že Poskytovatel nesplní některou ze stanovených SLA povinností, tj. stanovené dostupnosti Cloudové služby SPCSS, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 110 % z poměrné části příslušné měsíční ceny Cloudové služby SPCSS bez DPH za dobu, kdy příslušná Cloudová služba SPCSS nesplnila stanovené SLA.

Maximální výše smluvní pokuty se vztahuje na součet smluvních pokut za nesplnění všech SLA u každého jednotlivého parametru za dané vyhodnocovací období, tj. daný kalendářní měsíc poskytování Služby dle příslušné Objednávky. Současně Smluvní strany výslovně uvádějí a souhlasí s tím, že maximální výše všech smluvních pokut za nesplnění parametrů poskytování Služby dle konkrétní Objednávky, resp. příslušného dokumentu technické specifikace, který bude přílohou dané Objednávky, je omezená 50 % součtu paušálních cen za Službu za období, na které je daná Objednávka uzavřena.

V.CENA ZA SLUŽBU

5.1 Příprava Služby

Poskytování Služby bude předcházet příprava a případná nezbytná součinnost Poskytovatele s Objednatelem při spuštění Služby.

Příprava Služby	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč včetně DPH
Celková cena za přípravu	1 178 825,00	247 553,25	1 426 378,25

5.2 Měsíční cena za Službu

Uvedená měsíční cena Služby odpovídá rozsahu specifikovanému v odstavci 3 této přílohy.

Poskytování Služby	Cena v Kč bez DPH za měsíc	DPH	Cena v Kč včetně DPH za měsíc
Řízení provozu a dohled nad kvalitou poskytované služby	93 943,00	19 728,03	113 671,03
Poskytování správy OS, správy DB	24 206,00	5 083,26	29 289,26
Poskytování výpočetního výkonu a zálohovacích kapacit a dalších provozních služeb	393 302,00	82 593,42	475 895,42
Výpočetní výkon licence	0,00	0,00	0,00
Zajišťování provozu bezpečného komunikačního rozhraní	104 712,00	21 989,52	126 701,52
Celková měsíční cena Služby	616 163,00	129 394,23	745 557,23