

PŘÍLOHA Č. 1

Technická specifikace

1. SPECIFIKACE PORTÁLU

1.1. Rozdělení prostředí podle cílové skupiny

Veřejný portál

Slouží k přístupu libovolných uživatelů k veřejné části portálových informací. Většina informací a aplikací v tomto prostředí je dostupná i neregistrovaným uživatelům. Tam, kde je registrace nutná, se lze samoregistrovat, tedy libovolný občan může z internetu provést registraci a okamžitě může přistupovat i k aplikacím, které využívají přihlášení uživatelů.

Produkční prostředí veřejného portálu je přístupné odkudkoli z internetu na adrese <http://www.praha.eu> a dále ještě domény třetího řádu: např.

cestovniruch.praha.eu

granty.praha.eu

kamery.praha.eu

protikorupci.praha.eu

kultura.praha.eu

pamatky.praha.eu

portalzp.praha.eu

....

1.2. Popis funkce Portálu

Logika řešení veřejného portálu

V této podkapitole je popsáno, jakým způsobem se zpracovávají požadavky na konkrétní zdroje v produkčním prostředí Portálu. Vývojové prostředí funguje obdobně, není tedy třeba je popisovat zvlášť. Jedinou výjimkou je omezení přístupu na adresy vývojového prostředí, které je dostupné pouze z vnitřní sítě MHMP.

Pro případ tohoto dokumentu jsou považovány veškeré webové prezentace, které jsou v DNS směrovány na stejnou adresu jako www.praha.eu za stejný systém, protože se jedná o totožnou službu, pouze s jinou adresou.

Požadavek koncového uživatele na zobrazení jakékoli stránky portálu je na perimetrovém firewallu přesměrován pomocí NAT na vnitřní virtuální adresu loadbalanceru F5. Zde proběhne ověření parametrů pomocí aplikačního firewallu (ASM). Pokud požadavek není oprávněný, vrátí uživateli chybové hlášení a spojení se ukončí. V případě oprávněného požadavku se dle předem

definované sady pravidel loadbalanceru vybere vhodná reverzní proxy (neboli gateway) a požadavek je na ni doručen. Proxy server požadavek zpracuje a v závislosti na URL a parametrech požadavku provede jednu z následujících akcí:

- a) vytvoří proxy přístup na stránku jNetPublish,
- b) vytvoří proxy přístup do portálového serveru,
- c) vytvoří proxy přístup na nějakou aplikaci v aplikačním serveru, nebo
- d) požadavek přeměruje na jiný veřejný web server.

Vzhledem k požadavku na vysokou dostupnost systému, tedy potažmo redundanci jednotlivých prvků, je samozřejmě přesměrování veřejné adresy na gateway implementováno jako přesměrování na virtuální adresu poolu dvou reverse proxy serverů, kterou zprostředkovává loadbalancer F5. Ten v případě, že obdrží požadavek na službu některého poolu, tento požadavek předá k řešení některému z členů daného poolu. Výběr konkrétního člena je ovlivněn předem definovanou sadou pravidel.

Proxy přístupy do vnitřních systémů jsou ve většině případů ze stejných důvodů směrovány na další virtuální adresy. Zejména se jedná o loadbalancované služby jNetPublish na adrese jnp.praha.eu, služby clusteru aplikačních serverů aspv.praha.eu a služby clusteru portálových serverů psp10.praha.eu.

Další zpracování požadavku již záleží na cíli předchozího přesměrování. Jestliže šlo o přesměrování na jiný veřejný server, požadavek již opouští prostředí portálu a je obsluhován jiným systémem.

Pokud se jednalo o proxy přístup na aplikační server nebo jNetPublish, koncový server v případě potřeby kontaktuje databázový server nebo jiné externí zdroje, vygeneruje cílovou webovou stránku, a ta se přes proxy servery poskytne zpět klientovi. Speciálním případem jsou aplikace, které ke svému provozu vyžadují úspěšnou autentizaci k Portálu. V tomto případě do životního cyklu požadavku přibývá ještě ověření identity pomocí Access Manageru, který je nainstalován na serverech pro Portál, tedy psp11 a psp12.

Nejsložitějším případem je požadavek, který využívá služeb portálového serveru. Takový požadavek se na portálovém serveru zpracuje tak, že se podle portálových nastavení vygeneruje rozložení cílové stránky se statickými kanály. Do dynamických kanálů se poté vloží externí data, zformátovaná dle nastavení příslušného kanálu. Zde bohužel nelze jednoduše popsat, jakým způsobem portálový server získává data do dynamických kanálů, jelikož každý kanál má vlastní způsob získávání dat. Většinou však portálový server vyžádá HTML stránku z jiného zdroje (skoro vždy nějaká aplikace na aplikačním serveru, ať již v infrastruktuře Portálu či mimo ni), kterou zpracuje a zobrazí jako součást vygenerované cílové stránky, jež se opět poskytne přes proxy zpět klientovi.

V případě, že některá aplikace nebo portal server vyžaduje autentizaci, stránka se přeměruje na přihlašovací modul komponenty Authentication Manager pro přihlášení existujícího uživatele. V případě nového uživatele zde existuje odkaz na samoregistraci. Po autentizaci na Access Manageru se uživateli zapíše cookie

a další ověření uživatele až do odhlášení probíhá automaticky přímo mezi autentizačním agentem aplikačního serveru a Access Managerem.

1.3. Síťová úroveň

Veškerá síťová infrastruktura, již Portál využívá, není přímou součástí portálové infrastruktury a je spravována jinými subjekty, než jsou správci portálové infrastruktury. Jedinou výjimku tvoří loadbalancery F5 BIG-IP. Tyto mají na starost rozdělení zátěže na jednotlivé servery v HA modu a především zaručení dostupnosti služeb i při případném výpadku služeb některých serverů. Tato zařízení se využívají napříč oběma veřejnými portály, kdy shodné balancery zajišťují dostupnost stejných typů služeb jak v produkčním prostředí, tak i v akceptačním. Pro intranetový portál se využívá pouze jako loadbalancer databázových strojů a centrálního LDAP.

Další funkcí zařízení F5 je aplikační firewalling, který chrání aplikace před běžnými typy útoků.

1.4. Serverová úroveň

Jedná se o servery, zajišťující běh potřebných služeb, tedy především reverzní webové proxy, access managerů, portálových serverů, aplikačních serverů a serverů pro CMS JNetPublish. Kromě serverů pro CMS, kde je situace odlišná, se využívají pro produkční a akceptační prostředí různé sady serverů.

1.5. Softwarová úroveň

Operační systémy

Všechny servery s výjimkou serverů pro CMS jNP využívají operační systém Solaris 10. Nejnovější servery ash1, ash2, dbp1 a dbp2 využívají jako primární filesystem ZFS. Ostatní pouze starší UFS. Aplikační servery asp1, asp2, aspd, ast1, ast2, astd jsou virtuální stroje, využívající technologii Solaris Zones.

Servery pro jNP, tedy jnp11 a jnp12 mají instalován systém Linux CentOS 6. Jedná se pouze o hosty pro virtuální stroje pub11, pub12 a edit11, virtualizované pomocí hypervizoru KVM a virtualizačního systému QEMU s nástavbou virt-manager.

Pro reverzní proxy je využit webový server Apache mimo jiné s moduly mod-proxy a mod-rewrite. Jednotlivé prezentace (weby) v rámci Portálu jsou implementovány jako virtuální servery s případnými aliasy.

Pro HTTPS přístup se využívá možnost terminovat SSL spojení již na loadbalanceru. Tento po rozšifrování SSL zasílá požadavek na reverzní proxy již nešifrovaným protokolem HTTP, nicméně stále na portu 443.

Aplikační server

S výjimkou serverů pro jNP se jako aplikační server využívá Sun Java System Application Server 8.1 Enterprise Edition, a to jak přímo jako web a EJB container pro aplikace, tak i jako web container pro deployment technologií Access Manager a Portal Server.

Ač se jedná o implementaci J2EE 1.4, lze podporuje i JDK 5.0

V případě CMS jNP je využita nástupnická technologie Glassfish.

Access Manager

Pro řízení přístupu (autentizaci a autorizaci) uživatelů slouží komponenta Sun Java System Access Manager 7.0. Veškerá data včetně vlastní konfigurace si ukládá do externího systému LDAP, v případě Portálu se jedná o Centrální LDAP MHMP.

Access Manager slouží nejen k přihlášení do portal serveru, ale zejména do jednotlivých aplikací. K tomu slouží Access Manager Agent pro Application Server. Ten umožňuje aplikacím využívat službu SSO, poskytovanou Access Managerem, tedy uživateli stačí se jedinkrát přihlásit do Access Manageru a agenty na aplikačních serverech poté již dovedou z přidělené cookie zjistit identitu uživatele.

Portal Server

Pro vykreslování portletů bylo nutno využít portlet container. V případě veřejného portálu HMP se jedná o komponentu Sun Java System Portal Server 7.0. Všechny ostatní funkce portal serveru byly ve veřejném portálu nahrazeny ostatními technologiemi (apache, jNP).

V intranetovém prostředí se Portal Server využívá kromě portletů i jako platforma pro integraci a jednotné vykreslování jednotlivých webových stránek, nabízených různými zdroji, zejména redakčním systémem Publix.

Jednotlivé stránky skládá portal server z jednotlivých kanálů, definovaných ve speciálním XML souboru. Technologie umožňuje uživatelem nastavitelné zobrazení různých kanálů, nicméně tato funkcionalita byla vzhledem k nízké nabídce takto využitelných kanálů zrušena.

Veškerá data včetně vlastní konfigurace si ukládá do externího systému LDAP, v případě Portálu se jedná o Centrální LDAP MHMP.

1.6. Databázové servery

Portálové aplikace jsou v případě, že potřebují využít relační databázi, napojeny na dedikovaný Oracle 11g Standard Edition na serveru dbp1.

Pro data CMS jNP je využit databázový systém MySQL Percona, umístěný na serveru dbp2.

Data pro tyto databázové servery jsou ukládána na externí diskové pole, které není součástí portálové infrastruktury. Toto diskové pole je k jednotlivým serverům připojeno pomocí optických karet HBA.

1.7. JNP

Obsah Portálu, který se zobrazuje koncovým uživatelům, je poskytován content management systémem (CMS) jNetPublish. Jedná se o systém na platformě J2EE, který vyvíjí EtNetera a spravuje společnost GLOBAL ASSET HOLDING a.s.

1.8. Portal Server a Access Manager

Servery psp11 a psp12 (na akceptačním prostředí pst11 a pst12) opět využívají platformu SJS Application Server. Podobně jako na Intranetu je v případě těchto aplikačních serverů instalován na každém ze serverů univerzální aplikační server, obsahující jak DAS, tak i instanci současně. Doména aplikačních serverů se stejně jako na Intranetu nazývá domainPS a naslouchá na portu 80. Aplikační servery nejsou v clusteru a neprobíhá na této úrovni žádná synchronizace.

V jednotlivých aplikačních serverech jsou deployovány pouze aplikace Access Manager a Portal Server, které zajišťují požadovanou funkci těchto systémů.

2. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SERVICEDESK

2.1. Služba ServiceDesk

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem, poskytování konzultací a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum ServiceDesk s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby ServiceDesk zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se Smlouvou, dále on-line monitoring řešení požadavků Objednatele. ServiceDesk bude dále zajišťovat výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb (reporting).

Kontaktní údaje ServiceDesk



2.2. Dostupnost Službu ServiceDesk

Poskytovatel je povinen poskytovat Službu ServiceDesk v režimu 24x7 (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu).

2.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě 2 hodin od okamžiku jeho zadání. Součástí potvrzení přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace požadavku a stanovení požadavků na součinnost Objednatele.

2.4. Zásady komunikace na ServiceDesk

- a) Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit výhradně oprávněná osoba určená podle nebo na základě čl. 12 Smlouvy, a to:
 - a) zápisem na www stránky ServiceDesk uvedené v odst. 2.1 této přílohy,
 - b) e-mailem na adresu uvedenou v odst. 2.1 této přílohy nebo

- c) telefonicky na linku uvedenou v odst. 2.1 této přílohy.
 - d) Jen ve výjimečných případech osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání. V případě osobního ohlášení požadavku je Objednatel povinen učinit zápis v ServiceDesku neprodleně, jakmile je to možné.
- b) V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby ServiceDesk, nebude na ně Poskytovatel brát zřetel.
 - c) Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky Objednatele (odpověď na ServiceDesk). Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 12 Smlouvy nebo určená na jeho základě, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku.
- 2.5. V případě potřeby zajistí poskytovatel propojení svého Servicedesku pomocí otevřeného standardu se Servicedeskem Objednatele.

3. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ZÁKLADNÍ PODPORY PROVOZU PORTÁLU

3.1. Úroveň správy a údržby

Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Portálu minimálně na úrovni 97 % z celkové provozní doby Portálu, která činí 24 hodin denně 7 dnů v týdnu (režim 24x7).

Pro účely této Smlouvy platí režim provozu a údržby Portálu a portálové infrastruktury 24x7. Pro režim správy a údržby portálových aplikací platí rovněž režim 24x7.

3.2. Druhy poruch

Pro účely této Smlouvy jsou Služby poskytovány dle tří typů možných poruch a výpadků Portálu:

- a) Porucha kategorie A (dále jen „**Havárie**“):

Za **Havárii** se ve smyslu této Smlouvy považuje stav, kdy Portál a/nebo služba v rámci Portálu nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost Portálu a/nebo Služby.

- b) Porucha kategorie B (dále jen „**Chyba**“):

Za **Chybu** ve smyslu této Smlouvy se považuje stav, kdy některé funkce Portálu a/nebo služby v rámci Portálu pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti.

- c) Porucha kategorie C (dále jen „**Nedostatek**“):

Za **Nedostatek** ve smyslu této Smlouvy se považují chyby Portálu a/nebo služby v rámci Portálu do určité míry komplikující využití Portálu a/nebo služby nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.

3.3. Způsob ohlašování poruch

Poruchy Objednatel hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (ServiceDesk) uvedené v odst. 2.1 této přílohy.

Hlášení poruchy bude obsahovat (i) název Objednatele, (ii) číslo Smlouvy Objednatele, (iii) charakteristiky poruchy a dle možností popis projevů, jakými se porucha vyznačuje z uživatelského hlediska, případně kopii relevantních výstupů Portálu, pokud je má Objednatel k dispozici, a dále (iv) klasifikaci poruchy, přičemž tato klasifikace je pro další postup Poskytovatele závazná, a to i v případě, že s ní nesouhlasí (v tomto případě však může využít postup dle odst. 20.4 Smlouvy).

3.4. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je v rámci služby ServiceDesk povinen dle sjednané reakční doby (odst. 3.5 této přílohy) potvrdit Objednateli (elektronickou poštou), že obdržel výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení musí být uveden termín zahájení prací na odstraňování poruchy. U poruchy kategorie A (Havárie) zároveň oznámí jméno pracovníka odpovědného za její odstranění a poskytne na něj přímý telefonický kontakt. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila, a pracovišti Help Desku Objednatele.

ServiceDesk Poskytovatele musí být dostupný pro přijímání hlášení poruch kategorie A, B, C Objednatelem 24 hodin denně, včetně dnů pracovního klidu.

3.5. Reakční doba

Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstraňování poruchy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak:

- a) Poruchy kategorie A:
do 20 minut od okamžiku nahlášení poruchy Objednatelem.
- b) Poruchy kategorie B:
do 2 hodin od okamžiku nahlášení poruchy Objednatelem.
- c) Poruchy kategorie C:
následující pracovní den od okamžiku nahlášení poruchy Objednatelem.

3.6. Lhůty na odstranění poruch

Poskytovatel je povinen zajistit řešení poruchy s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení.

Nebude-li pro každý jednotlivý případ dohodnuto jinak, Poskytovatel je povinen řádně odstranit nahlášené poruchy v následujících lhůtách běžících od okamžiku nahlášení poruchy:

- a) Poruchy kategorie A:
do 3,5 hodin od okamžiku nahlášení poruchy;
- b) Poruchy kategorie B:
do konce pracovního dne následujícího po dni nahlášení.
- c) Poruchy kategorie C:
do 3 pracovních dnů ode dne nahlášení poruchy.

Pro účely této Smlouvy se pracovním dnem rozumí pondělí až pátek v době od 7:30 do 17:00 (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

3.7. Postup při řešení požadavku či vady:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v odst. 3.5 této přílohy řešení poruchy, bezodkladně po přijetí požadavku Objednatele v souladu s čl. 2.4 této přílohy vyhodnotí požadavek či ohlášenou poruchu a podle výsledku hodnocení postupuje následovně:

- a) Objednatel požaduje odstranění poruchy a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o poruchu:
 - a) Poskytovatel je povinen pokračovat v řešení odstranění poruchy;
 - b) Poskytovatel je povinen průběžně informovat Objednatele o tom, jakým způsobem poruchu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení poruchy, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
 - c) požadavek bude vyřízen v rámci poskytování Služeb základní podpory provozu Portálu této Smlouvy bez dalších nákladů pro Objednatele nad rámec dle odst. 8.1 Smlouvy;
 - d) po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí opravy poruchy a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle odst. 3.8 této přílohy.

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení poruchy vyhodnoceno, že se nejedná o poruchu dle této Smlouvy, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího odst. b).

- b) Objednatel požaduje odstranění poruchy a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o poruchu:
 - a) Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli, že situaci nepovažuje za poruchu Portálu s řádným odůvodněním a zastavit práce na

řešení požadavku;

- b) Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- c) Poskytovatel je povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- d) jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako poruchu v rámci poskytování Služeb základní podpory provozu Portálu, a to v termínech dle odst. 3.6 této přílohy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle odst. 20.4 Smlouvy;
- e) po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí opravy poruchy a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle odst. 3.8 této přílohy.

3.8. Způsob ukončení servisního zásahu

- a) Poskytovatel po vyřešení poruchy/ukončení požadavku provede v ServiceDesku protokol o zásahu, který musí obsahovat zejména:
 - a) datum a čas hlášení a evidenční číslo poruchy či požadavku;
 - b) popis požadavku či poruchy;
 - c) čas počátku a ukončení servisního zásahu;
 - d) popis příčiny vzniku požadavku či poruchy (důvod zásahu);
 - e) popis provedených prací a způsobu řešení;
 - f) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah.
- b) Objednatel potvrdí protokol o zásahu rovněž prostřednictvím ServiceDesku. Pokud Objednatel protokol neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do 5 Pracovních dnů ode dne, kdy protokol prostřednictvím ServiceDesku obdržel. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do 3 Pracovních dnů Objednateli.
- c) Poskytovatel je povinen vést o všech požadavcích a servisních zásazích průkaznou evidenci a v rámci Služby ServiceDesk ji poskytovat Objednateli.

3.9. Objednatelem odsouhlasený protokol o zásahu dle odst. 3.8 této přílohy bude podkladem pro vyhotovení Výkazu plnění.

3.10. Služby dle tohoto článku 3 této přílohy zahrnují rovněž monitoring dostupnosti a reakční doby Portálu a elektronických služeb a týdenní reporting poskytování Služeb.

- 3.11. V případě poruch hardwarového zařízení či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci nového systému a/nebo zálohování dat na záložní hardware.

4. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY PROVOZU PORTÁLU

4.1. Způsob zadávání požadavků

- a) Požadavky na poskytnutí Služeb provozní podpory zadává Objednatel na kontaktní místo Poskytovatele (ServiceDesk) uvedené v odst. 2.1 této přílohy.
- b) Změnový požadavek bude obsahovat (i) název Objednatele, (ii) číslo Smlouvy Objednatele, (iii) stručnou definici cíle požadavku a podrobnou specifikaci požadavku v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení realizačních prací.

4.2. Reakce Poskytovatele

- a) Poskytovatel je v rámci služby ServiceDesk povinen do 2 hodin od okamžiku zadání požadavku potvrdit Objednateli (elektronickou poštou), že obdržel požadavek Objednatele. Potvrzení musí dále obsahovat zejména tyto údaje: (i) odhad věcné a časové součinnosti, kterou bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s vyřizováním daného požadavku, a (ii) uvedení závazných časových termínů pro vyřízení požadavku.
- b) ServiceDesk Poskytovatele musí být dostupný pro přijímání hlášení změnových požadavků Objednatele v režimu 24x7.

4.3. Reakční doba

Poskytovatel je povinen zahájit práce na vyřízení požadavku, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, do 2 hodin od okamžiku zadání požadavku Objednatelem.

4.4. Lhůty na vyřízení požadavku

Poskytovatel je povinen zajistit vyřízení požadavku s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jeho vyřízení. Lhůta na vyřízení každého jednotlivého požadavku bude stanovena na základě dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem, jinak bez zbytečného odkladu.

4.5. Způsob ukončení vyřizování požadavku

- a) Poskytovatel po vyřízení požadavku zaznamená do ServiceDesku záznam o poskytnutí Služby, který musí obsahovat zejména:
 - a) popis provedených prací a způsobu vyřízení požadavku Poskytovatelem;

- b) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího Službu.
 - b) Poskytovatel je povinen provést záznam dle odst. a) této přílohy nejpozději následující Pracovní den po vyřízení požadavku.
 - c) Poskytovatel je povinen evidenci požadavků na požádání poskytnout Objednateli.
 - d) Po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí vyřešení požadavku.
- 4.6. Objednatelem odsouhlasený záznam o poskytnutí Služby dle odst. 4.5 této přílohy bude podkladem pro vyhotovení Výkazu plnění.
- 4.7. Pokud by realizace požadavku Objednatele vedla ke zhoršení provozu nebo výkonu Portálu či portálové infrastruktury Objednatele nebo ke vzniku poruch či škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, odpovídá Poskytovatel Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu plnění. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele dle tohoto článku na požadavku trvá, neodpovídá Poskytovatel za škody realizací požadavku vzniklé, ledaže překročil pokyny Objednatele stanovené v tomto požadavku.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZŠÍŘENÉ PODPORY PORTÁLU

- 5.1. Nebude-li mezi Smluvními stranami dojednáno jinak, Služby dle tohoto čl. 5 budou poskytovány v termínech stanovených v tomto článku.
- 5.2. Požadavky na poskytnutí Služeb rozšířené podpory Portálu zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb rozšířené podpory Portálu Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“). Návrh výzvy Objednatel zašle Poskytovateli prostřednictvím ServiceDesku. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
- a) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby rozšířené podpory Portálu.
 - b) Popis zadání: Podrobná specifikace plnění v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
 - c) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb rozšířené podpory Portálu.
- 5.3. Poskytovatel je po obdržení Návrhu výzvy povinen do jeho znění doplnit zejména následující údaje:
- a) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb rozšířené podpory Portálu.

- b) Specifikace postupu předávání plnění: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb rozšířené podpory Portálu.
 - c) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 12 měsíců od skončení účinnosti Smlouvy.
 - d) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb rozšířené podpory Portálu, včetně předpokládaného rozsahu hodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb rozšířené podpory Portálu.
- 5.4. Pokud by plnění Objednatelem požadovaných Služeb rozšířené podpory Portálu v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Portálu či vzniku vad a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto vad a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu plnění. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku Smlouvy na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb rozšířené podpory Portálu dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.
- 5.5. Poskytovatel je povinen prostřednictvím ServiceDesku potvrdit Návrh výzvy, doplněný o údaje dle odst. 5.3 této přílohy, nejpozději následující Pracovní den po obdržení Návrhu výzvy. Objednatel do 2 pracovních dní po obdržení Poskytovatelem doplněného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, o čemž provede zápis v ServiceDesku, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle odst. 5.2 této přílohy a Poskytovatel dále postupuje dle odst. 5.4 této přílohy. V případě, že Objednatel nepotvrdí Návrh výzvy ani nesdělí své připomínky dle předchozí věty, staví se lhůty pro realizaci požadavku stanovené v Návrhu výzvy.
- 5.6. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k přijetí Návrhu výzvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 5.7. Přijetím Návrhu výzvy Objednatelem dle odst. 5.5 této přílohy je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb rozšířené podpory Portálu na základě Výzvy.
- 5.8. Poskytovatel je povinen provést realizaci Výzvy v termínech a za podmínek stanovených ve Výzvě.
- 5.9. O Službách rozšířené podpory Portálu poskytnutých dle tohoto čl. 5 bude vyhotoven akceptační protokol, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** Smlouvy, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 12 Smlouvy. Objednatelem odsouhlasený akceptační protokol bude podkladem pro vystavení Výkazu plnění. Tento výkaz musí obsahovat podrobný popis poskytovaných Služeb rozšířené podpory Portálu včetně uvedení pracovníků Poskytovatele

provádějících Služby rozšířené podpory Portálu, přičemž doba činnosti těchto pracovníků bude vedena s přesností na celé půlhodiny.

Akceptační protokol bude vyhotovován vždy až po dokončení všech Služeb rozšířené podpory Portálu, které jsou předmětem příslušné Výzvy.

5.10. Služby rozšířené podpory Portálu dle tohoto čl. 5 budou poskytovány v předpokládaném rozsahu 0,5 FTE (full time ekvivalentu) a s předpokladem lineárního čerpání kapacit v rozsahu 80 člověkohodin měsíčně.

5.11. Cena za poskytování Služeb rozšířené podpory Portálu uvedených v tomto článku bude určena podle rozsahu Objednatel akceptovaných Služeb rozšířené podpory Portálu, a to tak, že příslušné člověkohodiny se vynásobí jednotkovými cenami uvedenými v **Příloze č. 2** Smlouvy.

6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB REDAKCE PORTÁLU

6.1. Rozsah redakčního materiálu

- a) Poskytovatel je povinen poskytovat služby spočívající v tvorbě redakčních článků, fotografií a videí, tvorbě článků z tiskových zpráv a novinek z Magistrátu hl. m. Prahy a úřadů městských částí, překladech z českého jazyka do anglického jazyka a redakci anglické části Portálu, jakož i řízení činnosti redakce a tvorbě redakčního plánu.
- b) Pod pojmem redakční článek se rozumí souvislý text o aktuálním dění na území hl. m. Prahy o orientační délce 1 500 znaků s mezerami s několika fotografiemi, včetně odkazů na podobně zaměřené články. Redakce portálu ručí za obsahovou, gramatickou, stylistickou správnost a obsahovou korektnost článků. Minimální rozsah Služeb redakce Portálu poskytovaných na základě této Smlouvy činí 60 článků za měsíc.
- c) Poskytovatel pořizuje fotografie jako ilustrace k článkům i k trvalému obsahu portálu. Fotografie upraví do formy vhodné k vložení do redakčního systému a předá administrátorovi redakčního systému. Minimální rozsah Služeb redakce Portálu poskytovaných na základě této Smlouvy činí 40 za měsíc.
- d) Pod pojmem video se rozumí souvislý video materiál o orientační délce 1 minuta až 10 minut. Poskytovatel ručí za obsahovou, správnost a korektnost videí. Minimální rozsah Služeb redakce Portálu poskytovaných na základě této Smlouvy činí 10 videí za měsíc.
- e) Kompletní článek nebo video předá Poskytovatel do 24 hodin od jeho vytvoření administrátorovi redakčního systému (zástupci Poskytovatele), který zajistí jeho zveřejnění na Portálu.

6.2. Překlady do anglického jazyka a redakce anglické části Portálu

- a) Poskytovatel je povinen zajišťovat překlad nově vytvářeného obsahu v českém jazyce do anglického jazyka, a to dle požadavku Objednatel. Přeložené články typů varování a rychlá aktualita předá

administrátorovi redakčního systému maximálně do 2 hodin od chvíle publikace předkládaného článku na české verzi portálu. Překlady ostatních typů článků v termínech dohodnutých s Objednatelem individuálně pro každý článek. Poskytovatel odpovídá za jazykovou a stylistickou správnost překladu.

- b) Řízení anglické mutace Portálu zejména zahrnuje: (i) návrh a tvorbu obsahové náplně, (ii) zajištění překladů textů do anglického jazyka, (iii) uspořádání anglické mutace do jednotlivých sekcí, (iv) kontrolu stylistické a věcné správnosti textů.
- c) Poskytovatel vytváří redakční materiály samostatně podle redakčního plánu schváleného Objednatelem. Orientační rozsah Služeb redakce anglické části Portálu poskytovaných na základě této smlouvy činí 20 článků za měsíc (z toho minimálně 50 % autorských, ostatní překlady zadané Objednatelem).

6.3. Tematické zaměření

- a) Redakční materiály musejí pokrývat zásadní dění v hlavním městě Praze. Týká se to především informací o společenských, kulturních, sportovních, bezpečnostních a dalších významných událostech. Jde o články ve formě avíza na zajímavé a důležité události, a stejně tak i reportáže z jejich průběhu.

6.4. Složení redakce

- a) Celkový počet členů redakce musí být minimálně 4 osoby. Redakce se bude skládat z 1 šéfredaktora, minimálně 2 redaktorů české jazykové mutace a 1 redaktora anglické jazykové mutace Portálu.
- b) Personální obsazení rolí uvedených v předchozím článku 6.4.1 zajistí Poskytovatel.

6.5. Redakční plán

- a) Redakční plán musí obsahovat zejména seznam hlavních témat, na která budou zaměřeny redakčními články; významné akce a události, ze kterých redakce pořídí reportáž a jména osob, se kterými provede interview nebo uspořádá online rozhovor.
- b) Redakční plán musí být vytvářen zpravidla na období jednoho kalendářního měsíce.
- c) Poskytovatel je povinen předložit návrh redakčního plánu ke schválení oprávněné osobě Objednatele nejpozději 15 dní před začátkem příslušného kalendářního měsíce.
- d) Objednatel do 5 pracovních dní po obdržení Návrhu redakčního plánu buď (i) tento Návrh redakčního plánu schválí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady. V tomto případě Poskytovatel do 3 dnů upraví Redakční plán dle připomínek Objednatele. V případě, že Objednatel nesdělí své výhrady dle předchozí věty, považuje se Návrh redakčního plánu za schválený.

- 6.6. Poskytovatel je povinen vést průkaznou evidenci vytvořeného redakčního materiálu. Seznam vytvořeného redakčního materiálu musí být součástí Výkazu plnění.