
Příloha č. 1 servisní smlouvy:

Specifikace Služeb podpory

1. SOUHRNNÉ ÚDAJE

1.1. Požadavky na zahájení poskytování Služeb

- 1.1.1. Skončením fáze 7 Díla dle Smlouvy o dílo je Webový portál v Rutinním provozu. Po výzvě Objednatele dle čl. 2.1 Smlouvy jsou poskytovány Služby podle Servisní smlouvy a této Přílohy č. 1 – Specifikace Služeb podpory.

1.2. Lhůty pro Službu Podpory

Druh hlášení	Reakční lhůta od oznámení Hlášení	Lhůta pro vyřešení Hlášení od oznámení Hlášení
Běžný servisní požadavek	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
Dotaz	1 pracovní den	2 pracovní dny
Incident kategorie C	1 pracovní den	10 pracovních dnů
Incident kategorie B	1 pracovní den	3 pracovní dny
Incident kategorie A	12 hodin	48 hodin

OBSAH ZADÁNÍ

SOUHRNNÉ ÚDAJE	1
Požadavky na zahájení poskytování Služeb	1
Lhůty pro Službu Podpory	1
KONVENCE DOKUMENTU	3
Obecné	3
DÍLO, KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY	3
ODPOVĚDNOSTI	3
Činnosti zajišťované Poskytovatelem	3
Činnosti zajišťované Objednatelem	3
POPIS VÝCHOZÍHO STAVU	4
IT Prostředí	4
POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY	5
Obecné	5
Zálohování	5
Logování	6
Podpora	6
Čtvrtletní výkazy	7
Údržba	7
Monitoring	8
Rozvoj	8
Aktualizace Dokumentace	8
Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele	9

2. KONVENCE DOKUMENTU

2.1. Obecné

- 2.1.1. Tento dokument používá, a vychází z pojmů, jak jsou definovány v Příloze č. 1 Smlouvy o dílo - Technické a věcné specifikaci.

3. DÍLO, KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY

Služby zadané v tomto dokumentu jsou vázány k Dílu dle Smlouvy o dílo, jejímž předmětem je vytvoření webového portálu o lidských právech v českém jazyce.

4. ODPOVĚDNOSTI

4.1. Činnosti zajišťované Poskytovatelem

- 4.1.1. Poskytovatel zajišťuje a předmětem plnění je zejména:
- a. poskytování služeb Podpory a Údržby včetně aktualizací, Monitoringu a Čtvrtletních výkazů,
 - b. provoz Webového portálu,
 - c. aktualizace Dokumentace,
 - d. zajištění a udržování maintenance Programu s otevřeným kódem včetně instalace, implementace a integrace jeho aktualizací,
 - e. podpora a správa běžně dostupného a Standardního software, který Poskytovatel instaloval a integroval do Webového portálu,
 - f. účast na jednáních spojených s plněním Servisní smlouvy,
 - g. zajištění dalšího Rozvoje

Webového portálu obsahující mezinárodní závazky České republiky v oblasti základních práv a svobod včetně vyhledávací databáze propojující lidskoprávní judikaturu mezinárodních a vrcholných národních soudů.

4.2. Činnosti zajišťované Objednatelem

- 4.2.1. Objednatel pro Poskytovatele zajistí serverové prostředí, infrastrukturu a úložiště, tedy:
- a. Síťová infrastruktura či její nastavení
 - b. Virtualizační platforma a licence na virtualizační platformu
 - c. Operační systém a licence k operačnímu systému
 - d. Provoz a správa DNS
 - e. Provoz a správa SMTP serveru
 - f. Antivirová ochrana operačního systému
 - g. Zálohovací software
 - h. Systém na loadbalancing

5. POPIS VÝCHOZÍHO STAVU

5.1. IT Prostředí

- 5.1.1. Součástí výstupů dle Smlouvy o dílo vzniklo přesné zadání IT prostředí Objednatele, které je použito pro provoz Díla a poskytování Služeb podpory.

6. POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY

6.1. Obecné

- 6.1.1. Poskytovatel Webový portál provozuje a poskytuje jeho podporu a průběžné aktualizace všech prostředí a závislostí.
- 6.1.2. Je veden záznam o servisních zásazích na infrastruktuře s přesnými záznamy času, pracovníka a provedené operace.
- 6.1.3. Webový portál je provozován na prostředcích a infrastruktuře, které zajišťuje Objednatel. Prostředky Objednatele jsou využívány efektivně.
- 6.1.4. Počty a kapacity virtuálních strojů, popř. dalších prostředků vychází z nabídky Poskytovatele a jsou Objednatelem poskytnuty na základě reálných možností a vzájemné dohody. Obdobným způsobem je realizováno případné navyšování kapacit v průběhu plnění Servisní smlouvy.
- 6.1.5. Objednatel zajišťuje správu (zejména aktualizace, profylaxe a monitoring) operačního systému, funkčnost virtuálních serverů a infrastruktury včetně konektivity.
- 6.1.6. Poskytovatel zajišťuje správu Webového portálu i správu (zejména aktualizace, profylaxe a monitoring) všech dalších potřebných SW součástí (např. webserver, databáze, aplikační server a další).
- 6.1.7. Poskytovatel nevyužívá infrastrukturu Objednatele k jiným účelům než plnění Smlouvy. Porušení tohoto požadavku je považováno za Incident kategorie A.

6.2. Zálohování

- 6.2.1. Zálohování všech komponent Webového portálu je realizováno prostřednictvím zálohovacího řešení Objednatele, které využívá zálohovací software IBM Tivoli ve verzi 8. Licence pro tento software zajišťuje Objednatel.
- 6.2.2. Poskytovatel ve spolupráci se Objednatelem zajišťuje korektní zálohování Webového portálu včetně všech dat. Objednatel disponuje obecnou metodikou zálohování dat, se kterou je Poskytovatel seznámen po podpisu Servisní smlouvy. Úložiště pro zálohy zajišťuje Objednatel.
- 6.2.3. Minimálně 1x v každém kalendářním roce proběhne test obnovení záloh Produkčního prostředí.

6.3. Logování

- 6.3.1. Všechny HTTP požadavky na origin server(y) jsou logovány a agregovány na úroveň jednotlivého HTTP požadavku s ukládáním všech informací, dostupných v HTTP požadavku s výjimkou dat u POST požadavků.
- 6.3.2. Log soubory jsou k dispozici minimálně za posledních 90 dní.

6.3.3. Aplikační a programové vybavení umožňuje napojení do bezpečnostního monitoringu SIEM Objednatele, minimálně protokolem Syslog, po dohodě případně jiným obdobným způsobem.

6.3.4. Administrace ukládá údaje o všech uživatelských operacích, včetně identifikace uživatele, který operaci provedl. Tyto údaje jsou k dispozici minimálně za posledních 180 dní.

6.4. Podpora

6.4.1. Poskytovatel používá Objednatelem provozovanou elektronickou evidenci všech Hlášení (HelpDesk), nebude-li ve výzvě Objednatele dle článku 2.1 Servisní smlouvy uveden požadavek Objednatele na provozování HelpDesku Poskytovatelem, reakcí na ně a způsobů vyřešení po celou dobu trvání Servisní smlouvy. V evidenci vede informace o tom, kdy bylo vzneseno Hlášení, kdo jej vznesl, jaký byl jeho obsah, kdo jej vyřizoval, kdy bylo na Hlášení reagováno a kdy a jak byl požadavek vyřešen.

6.4.2. HelpDesk slouží jako provozní deník - on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Poskytovatelem, plně auditovaná s kompletní historií.

6.4.3. Provoz HelpDesku i s historií hlášení Incidentů zajistí Objednatel v režimu 24/7, pokud nebude dohodnuto při realizaci jinak. Objednatel standardně používá HelpDesk OTRS.

6.4.4. Poskytovatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit požadavky a podporu celého Webového portálu.

6.4.5. Je dodržována klasifikace Hlášení na:

- a. **Běžný servisní požadavek** - Hlášení Objednatele týkající se provozu, Podpory nebo Údržby, běžné technické požadavky, žádosti o drobné úpravy nebo servisní zásahy a jiné podobné požadavky, které nejsou ohlášením Incidentu ani Dotazem.
- b. **Dotaz** - žádosti o radu, týkající se méně obvyklých scénářů práce s administrací nebo integracemi, jehož řešení obvykle není zachyceno v uživatelské dokumentaci. Typicky se jedná o technickou podporu při správě obsahu, konzultační podporu Objednatele.
- c. **Incident kategorie C** (drobná závada) - Webový portál vykazuje vady a chyby, které však neomezují jeho funkčnost. Jedná se zejména o vady v zobrazení prvků uživatelského rozhraní, jako je posunuté tlačítko, překlepy apod.
- d. **Incident kategorie B** (nekritické závady nikoliv drobné) - Webový portál vykazuje vady a chyby, které částečně omezují jeho funkčnost, ale které přímo neohrožují či nesnižují ve významné míře naplňování cílů Projektu dle Smlouvy o dílo. Vady způsobené Incidentem kategorie B lze obejít použitím jiného postupu v rámci řešení nebo zásahem Poskytovatele.
- e. **Incident kategorie A** (kritické závady) - Webový portál vykazuje vady a chyby, které způsobují jeho nefunkčnost či nefunkčnost jeho podstatných či kritických částí nebo byla

ve Webovém portálu objevena bezpečnostní slabina, kvůli které byl odstaven. Dále se jedná o vady, které přímo ohrožují či snižují ve významné míře naplňování cílů Projektu dle Smlouvy o dílo.

- 6.4.6. Požadavky, které řeší povinnosti Objednatele vyplývající z nařízení GDPR, které nebyly součástí uživatelského školení a současně je není možné uživatelsky vyřešit pomocí nástrojů, které poskytuje Objednateli Webový portál, jsou považovány za Incident kategorie B.
- 6.4.7. Doba poskytování Podpory je v režimu 5 x 10 hodin, tj. v pracovní dny, 10 hodin denně v době od 7.00 do 17.00.
- 6.4.8. Je dodržována reakční lhůta (převzetí Hlášení a zahájení řešení fyzickým člověkem, ne automatem) a lhůta pro odstranění Incidentu (či jiného Hlášení) od nahlášení závady (či jiného předmětu Hlášení) (Lhůta pro vyřešení). Lhůty začínají běžet v okamžiku oznámení Hlášení.

6.5. Čtvrtletní výkazy

- 6.5.1. Poskytovatel poskytne za každý kvartál v souladu se Servisní smlouvou (zejména s článkem 3.5) Čtvrtletní výkaz provozu Webového portálu.
- 6.5.2. Výstupem je Čtvrtletní výkaz, který obsahuje minimálně
 - Dostupnost služby v procentech po měsících
 - Přehled využití servisního okna
 - Přehled řešených Incidentů s výsledným stavem
 - Dosažené hodnoty SLI
 - Využití kapacity
 - Doporučení k opatřením

6.6. Údržba

- 6.6.1. Servisní okno probíhá primárně po 20. hodině a je stanovováno dle potřeby vzájemnou dohodou Stran.
- 6.6.2. Součástí Ceny Služeb jsou měsíční 2 hodiny určené na drobné úpravy Webového portálu bez rozlišení typu činnosti. Drobnými úpravami se myslí libovolná úprava, jejíž dokončení netrvá déle než 2 hodiny. Nevyužité hodiny se nepřevádí do dalších měsíců.
- 6.6.3. Všechny použité součásti jsou v rámci servisních oken udržovány v aktuálních verzích podle doporučení Poskytovatele / autora součástí.
- 6.6.4. Je věnován zvláštní důraz aktualizacím použitých CMS a frameworkům ve všech částech Webového portálu stejně jako aktualizace serverových komponent (webserver, aplikační server, databázový server a další).

6.7. Monitoring

-
- 6.7.1. Pro monitoring technické infrastruktury, aplikace a stavu dostupnosti služeb IT prostředí a Systému využívá Objednatel dohledový systém Zabbix v nejnovější verzi. Poskytovatel poskytne všechny podklady pro nastavení tohoto monitoringu tak, aby byly monitorovány všechny nezbytné parametry pro sledování dostupnosti dodaného Webového portálu dle Servisní smlouvy a predikcí problémů.
 - 6.7.2. Současně Poskytovatel připraví testovací scénáře pro monitorování základních uživatelských operací, které bude možno spouštět a vyhodnocovat pomocí dohledového systému tak, aby bylo možno monitorovat stav dostupnosti a rychlosti odezvy jednotlivých operací Webového portálu.
 - 6.7.3. Dohledový systém umožňuje zasílání alertů emailem a SMS zprávami. Poskytovateli je umožněn přístup do dohledového systému přes terminálový server.
 - 6.7.4. Nedostupnost je zjištěna tímto monitorovacím nástrojem popřípadě nahlášením nedostupnosti Objednatelem (typicky v podobě ohlášení Incidentu).
 - 6.7.5. Poskytovatel často a pravidelně kontroluje obsah logů (typicky na výskyt HTTP chyb 5xx či 404), zátěž Webového portálu a funkčnost jednotlivých částí Webového portálu a aktivně vyhledává a odstraňuje případné problémy.

6.8. Rozvoj

- 6.8.1. Poskytovatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit další Rozvoj celého řešení po celou dobu trvání Servisní smlouvy.
- 6.8.2. Další Rozvoj bude poskytován podle podmínek uvedených v článku 5 Servisní smlouvy.

6.9. Aktualizace Dokumentace

- 6.9.1. Dokumentace dle kapitoly 4 Přílohy č. 2 – Kvalitativní vlastnosti je kontrolována a aktualizována minimálně 1x ročně a dále nejdříve dva měsíce a nejpozději týden před skončením účinnosti Servisní smlouvy.

6.10. Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele

- 6.10.1. Veškeré služby popisované touto Přílohou č. 1 - Specifikace Služeb podpory musí být poskytovány tak, aby byly dodržovány kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele Webového portálu specifikované v Příloze č. 2 - Kvalitativní vlastnosti.