

Příloha S.1 Smlouvy - Zadání Služeb

Nový webový portál Karlovarského kraje

1. SOUHRNNÉ ÚDAJE

1.1. Předmět obecně

Dodavatel zajistí provoz, podporu a údržbu celého systému na vlastní infrastruktuře či na infrastruktuře Zákazníka (podle Nabídky Dodavatele).

1.2. Cena, doba a zajištění

Cena služeb	Paušální měsíční cena - [K doplnění - Cena Služeb dle Nabídky]
Datum zahájení Služeb	Předáním do pilotního provozu dle Zadání P.2
Doba poskytování Služeb	Po dobu platnosti Smlouvy
Reklamační lhůta Služeb	3 měsíce

1.3. Požadavky na Harmonogram Služeb

- 1.3.1. Během pilotního provozu dle Zadání P.2 se neuplatňují sankce dle bodu 1.5 Zadání S.1.
- 1.3.2. Skončením poslední fáze Projektu dle Zadání P.2 je systém v produkčním provozu.

1.4. Lhůty pro Službu Podpory

Požadavek / Incident	Reakční lhůta od oznámení Požadavku ¹	Lhůta pro vyřešení Požadavku či odstranění Incidentu od oznámení Požadavku
Běžný požadavek	1 pracovní den	5 pracovních dnů
Požadavek uživatelské podpory	1 pracovní den	2 pracovní dny
Incident kategorie 3	1 pracovní den	3 pracovní dny

¹ V případě lhůty v pracovních dnech musí být reakce zaslána nejpozději příslušný počet pracovních dní ve stejný čas, jako byl Požadavek oznámen.

Incident kategorie 2	1 pracovní den	1 pracovní den
Incident kategorie 1	4 hodiny	12 hodin

1.5. Smluvní pokuty za nedodržení Zadání

Nedodržení reakční lhůty	Jednorázově Kč 1.000,- za každé jednotlivé překročení lhůty o více než 50 %
Nedodržení lhůty pro vyřešení Běžného požadavku nebo Požadavku uživatelské podpory	Kč 1.000,- za každý započatý pracovní den
Nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 2 či 3	Kč 1.500,- za každý započatý pracovní den
Nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 1	Kč 1.500,- za každou započatou hodinu
Nedodržení minimální dostupnosti	5 % měsíční ceny Poskytování služeb Podpory a Údržby za každé započaté 1 % rozdílu mezi minimální a dosaženou dostupností. Sankce za nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 1 tímto není dotčena.

OBSAH ZADÁNÍ

SOUHRNNÉ ÚDAJE	1
Předmět obecně	1
Cena, doba a zajištění	1
Požadavky na Harmonogram Služeb	1
Lhůty pro Službu Podpory	1
Smluvní pokuty za nedodržení Zadání	2
KONVENCE DOKUMENTU	4
Obecné	4
PROJEKT KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY	4
ODPOVĚDNOSTI	4
Činnosti zajišťované Dodavatelem	4
Činnosti zajišťované Zákazníkem	4
POPIS VÝCHOZÍHO STAVU	5
IT prostředí Zákazníka	5
Rozsah a úroveň současných služeb	5
POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY	5
Provoz	5
Zálohování	6
Logování	6
Podpora	7
Výkazy	8
Údržba	9
Monitoring	9
Rozvoj	9
Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele	10

2. KONVENCE DOKUMENTU

2.1. Obecné

- 2.1.1. Tento dokument používá, a platí pro něj, veškeré konvence jak jsou definovány v Zadání K.1

3. PROJEKT KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY

Služby zadané v tomto dokumentu jsou vázány k Zadání P.1 - Nový webový portál Karlovarského kraje a navazujících Zadání.

4. ODPOVĚDNOSTI

4.1. Činnosti zajišťované Dodavatelem

- 4.1.1. Dodavatel zajišťuje a předmětem plnění je zejména:
- a. poskytování služeb Podpory a Údržby včetně aktualizací, monitoringu a výkazů,
 - b. provoz Portálu,
 - c. provoz testovacích a vývojových prostředků,
 - d. aktualizace dokumentace,
 - e. zajištění dalšího rozvoje celého systému, vytvořeného podle Zadání P.1 a navazujících Zadání..

4.2. Činnosti zajišťované Zákazníkem

- 4.2.1. V případě využití infrastruktury Zákazníka zajistí tuto Zákazník pro Dodavatele, tedy zejména:
- 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. Úložiště pro zálohování

5. POPIS VÝCHOZÍHO STAVU

5.1. IT prostředí Zákazníka

- 5.1.1. Zákazník disponuje hardwarem a licencemi SW, které umožňují nabídnout Dodavateli provoz systému na infrastruktuře Zákazníka. Jmenovitě se jedná zejména o:
- VMware 7 (možný provoz Windows či jiných podporovaných OS i distribucí Linux)
 - Windows Server 2016 a vyšší
 - IIS
 - MS SQL 2017
 - MS Exchange 2016
 - Office 365
- 5.1.2. Pro přístup k infrastruktuře Zákazníka se používá CheckPoint VPN (dostupní klienti pouze pro OS Windows).
- 5.1.3. V případě využití infrastruktury Zákazníka je Dodavatelova odpovědnost za provoz a údržbu od úrovně operačního systému (včetně).

5.1.4. Rozsah a úroveň současných služeb

- 5.1.5. Aktuálně je proškolen cca 100 editorů, z nich je 10-30 aktivních a denně publikují obsah.
- 5.1.6. Podpora a údržba je řešena interně ad hoc dle potřeb uživatelů nebo peridicky u činnosti typu aktualizace, zálohování. Neevidujeme pokusy o útok na portál.

6. POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY

6.1. Provoz

- 6.1.1. Dodavatel systém provozuje a poskytuje jeho podporu a průběžné aktualizace všech prostředí a závislostí.
- 6.1.2. Je veden záznam o servisních zásazích na systému a zejména jeho infrastruktuře s přesnými záznamy času, pracovníka a provedené operace.
- 6.1.3. Podle Nabídky dodavatele je systém provozován na:

-
- a. prostředcích a infrastruktuře, kterou pro Zákazníka zajistil Dodavatel a provádí její kompletní správu. V případě využití infrastruktury jako služby třetí strany je smlouva na tuto službu nastavena tak, že při neplnění povinností Dodavatel vůči třetí straně může infrastrukturu dále Zákazník využívat i bez součinnosti Dodavatele.
 - b. prostředcích a infrastruktuře Zákazníka.

6.1.4. Infrastruktura je využívána efektivně a ekonomicky.

6.1.5. Počty a kapacity virtuálních strojů, popř. dalších prostředků vychází z Výstupů Dodavatele v rámci Zadání P.1 a navazujících Zadání. V případě, že má být na základě Nabídky infrastruktura zajištěna Zákazníkem, jsou tyto Zákazníkem poskytnuty na základě jeho reálných možností. Obdobným způsobem je realizováno případné navyšování kapacit v průběhu plnění Smlouvy.

6.1.6. Dodavatel zajišťuje správu systému i správu (zejména aktualizace, profylaxe a monitoring) všech dalších potřebných SW součástí (např. operační systém, webserver, databáze, aplikační server a další).

6.1.7. Při nefunkčnosti infrastruktury, kterou zajišťuje Zákazník, jsou všechny lhůty mimo reakční lhůtu prodlouženy o dobu nefunkčnosti infrastruktury + 6 hodin.

6.1.8. Dodavatel nevyužívá infrastrukturu Zákazníka k jiným účelům než plnění Smlouvy. Porušení tohoto požadavku je považováno za incident kategorie 1.

6.1.9. Dodavatel zajišťuje i provoz všech neprodukčních prostředků a infrastruktury pro ukládání zdrojového kódu a nasazování systému (např. VCS, CI/CD server atp.)

6.2. Zálohování

6.2.1. Dodavatel ve spolupráci s odborem informatiky Zákazníka zajišťuje korektní zálohování řešení včetně všech dat.

6.2.2. Minimálně 1x v každém kalendářním roce proběhne test obnovení záloh a test celého DRP (disaster recovery plan).

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 180 dní.

-
- 6.3.3. Administrace uchovává minimálně za posledních 365 dní údaje o všech významných uživatelských operacích, alespoň:
- a. čtení, změny a mazání uživatelských dat
 - b. změna bezpečnostních nastavení (změny hesel, aktivace / deaktivace MFA, změna nastavení logování)
 - c. přístupy k osobním údajům
 - d. změny obsahu webu
- 6.3.4. Záznamy v logu obsahují minimálně:
- a. identifikace uživatele, který operaci provedl
 - b. IP adresa
 - c. čas, časová značka
 - d. typ a obsah operace a s jakým objektem byla provedena

6.4. Podpora

- 6.4.1. Dodavatel používá Zákazníkem provozovanou elektronickou evidenci všech požadavků (HelpDesk), reakcí na ně a způsobů vyřešení po celou dobu trvání smlouvy. V evidenci vede informace o tom, kdy byl vznesen požadavek, kdo jej vznesl, jaký byl jeho obsah, kdo jej vyřizoval, kdy bylo na požadavek reagováno a kdy a jak byl požadavek vyřešen. Po dohodě je přípustné použít i HelpDesk Dodavatele.
- 6.4.2. HelpDesk slouží jako provozní deník - on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Dodavatelem, plně auditovaná s kompletní historií.
- 6.4.3. Provoz HelpDesku i s historií hlášení Incidentů zajistí Zákazník v režimu 24/7, pokud nebude dohodnuto při realizaci jinak. Zákazník standardně používá Service Desk Weby24 (www.weby24.cz/service-desk).
- 6.4.4. Dodavatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit požadavky a podporu celého systému.
- 6.4.5. Je dodržována klasifikace požadavků na:

-
- a. **Běžný požadavek** - požadavek Zákazníka týkající se Provozu, Podpory nebo Údržby, běžné technické požadavky, žádosti o Drobné úpravy a jiné podobné požadavky, které nejsou ohlášením Incidentu ani požadavkem uživatelské podpory.
 - b. **Požadavek uživatelské podpory** - 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 Zákazníka.
 - c. **Incident kategorie 3** (drobná závada) - systém má vady, které však neomezují jeho funkčnost. Jedná se zejména o vady v zobrazení prvků uživatelského rozhraní, jako je posunuté tlačítko, překlepy apod.
 - d. **Incident kategorie 2** (nekritické závady nikoliv drobné) - systém má vady, které částečně omezují jeho funkčnost, ale které přímo neohrožují či nesnižují ve významné míře naplňování cílů projektu dle Smlouvy. Vady způsobené Incidentem kategorie 2 lze obejít použitím jiného postupu v rámci řešení nebo zásahem Dodavatele.
 - e. **Incident kategorie 1** (kritické závady) - systém má vady, které způsobují jeho nefunkčnost či nefunkčnost jeho podstatných či kritických částí nebo byla v systému 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.
- 6.4.6. Požadavky, které řeší povinnosti Zákazníka vyplývající z nařízení GDPR, které nebyly součástí uživatelského školení a současně je není možné je uživatelsky vyřešit pomocí nástrojů, které poskytuje Zákazníkovi portál, jsou považovány za Incident kategorie 3.
- 6.4.7. Je dodržována reakční lhůta (převzetí požadavku a zahájení řešení fyzickým člověkem, ne automatem) a lhůta pro odstranění vady od nahlášení závady. Lhůty začínají běžet v okamžiku oznámení požadavku.
- 6.4.8. Bezpečnostní hlášení třetích stran na kontakty v security.txt jsou zaznamenány do HelpDesku a je zde zaznamenáno jak bylo s hlášením naloženo. Tyto hlášení jsou považovány za Incident kategorie 2.

6.5. Výkazy

- 6.5.1. Dodavatel poskytne za každý měsíc výkaz provozu systému, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- 6.5.2. Výkaz obsahuje minimálně:

-
- a. Dostupnost služby v procentech
 - b. Přehled využití servisního okna
 - c. Přehled řešených Incidentů s výsledným stavem
 - d. Dosažené hodnoty SLI
 - e. Využití kapacity infrastruktury
 - f. Doporučení k opatřením
- 6.5.3. Výkazy jsou vytvářeny v elektronické formě jako jeden či více dokumentů a zasílány na e-maily projektového týmu.

6.6. Údržba

- 6.6.1. Servisní okno probíhá primárně v noci a je stanovováno dle potřeby vzájemnou dohodou stran.
- 6.6.2. Součástí ceny Služeb jsou měsíční 2 hodiny určené na Drobné úpravy systému bez rozlišení typu činnosti. Nevyužité hodiny se nepřevádí do dalších měsíců.
- 6.6.3. Všechny použité součásti jsou v rámci servisních oken udržovány v aktuálních verzích podle doporučení Dodavatele či autora dané součásti.
- 6.6.4. Je věnován zvláštní důraz pravidelným a častým aktualizacím použitých CMS a frameworkům ve všech částech portálu stejně jako aktualizace serverových komponent (webserver, aplikační server, databázový server a další) tak, aby zbytečně nevznikal technologický dluh nebo jiné problémy, které mohou mít vliv na provoz a cíle systému.

6.7. Monitoring

- 6.7.1. Nedostupnost je zjištěna monitorovacím nástrojem třetí strany, na kterém se Zákazník s Dodavatelem dohodli včetně metodiky měření, popřípadě nahlášením nedostupnosti Zákazníkem (typicky v podobě hlášení incidentu).
- 6.7.2. Dodavatel často a pravidelně kontroluje obsah logů (typicky na výskyt HTTP chyb 5xx či 404), zátěž systému a funkčnost jednotlivých částí portálu a aktivně vyhledává a odstraňuje případné problémy.

6.8. Rozvoj

-
- 6.8.1. Dodavatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit další rozvoj celého řešení po celou dobu trvání Smlouvy.
 - 6.8.2. Další rozvoj bude poskytován podle podmínek Smlouvy při dodržování hodinových sazeb uvedených v Nabídce.

6.9. Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele

- 6.9.1. Veškeré služby, popisované tímto Zadáním musí být poskytovány tak, aby byly dodržovány kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele systému specifikované v Zadání K.1.