

## **Příloha č. 5 – Technická specifikace**

### **1. Základní popis funkcionalit a běhového prostředí is-USYS.net**

Zadavatel je majitelem podlicence k aplikačnímu softwaru is-USYS.net a jeho součástí, který je využíván pro správu, výběr a vymáhání rozhlasových poplatků.

Stávající prostředí třívrstvé architektury aplikace is-USYS.net má produkční a testovací část.

Klient je instalován na koncové stanice uživatelů s operačním systémem Windows7 Professional (od r. 2019 bude instalován na koncové stanice do prostředí Windows10 Pro).

Aplikační servery (v současné době tři) s operačním systémem Windows Server 2012R2 Datacenter 64bit jsou vytvořeny ve virtualizovaném prostředí VMware vSphere verze 5.5 (v roce 2019 proběhne upgrade VMware na verzi 6.5).

Databáze Oracle SE 11gR2 je instalována do virtualizovaného prostředí LPAR na IBM p740 serverech pod operačním systémem AIX 7.1.

Produkční systém k provozu databáze využívá dva servery IBM p740, kde jsou vytvořeny pro tento systém dvě LPAR instance. Na těchto instancích je provozována databáze Oracle SE 11gR2 s využitím technologie Grid 11.2 (RAC + ASM).

Testovací systém k provozu databáze využívá server IBM p740 s operačním systémem AIX 7.1, kde je vytvořena pro tento systém jedna LPAR instance. Na této instanci je provozována databáze Oracle SE 11gR2 s využitím technologie ASM, bez využití clusterového rozhraní RAC.

Aplikační servery, produkční i testovací systém využívají tierovaný úložný prostor dvojice polí IBM Storwize V7000 Release 7.8.1.1 s aktivovanou funkcí hyperswap, SAN i LAN rozhraní jsou řešeny v režimu HA.

Rozsah využívaných funkcionalit:

- evidence poplatníků, včetně vystavování předpisů poplatku, veškerých událostí a změn;
- evidence partnerů;
- zabezpečení aktualizace dat ze základních registrů a rejstříků;
- správa číselníku adres RÚIAN;
- spisová služba;
- platební a účetní operace;
- vytváření a zpracování odezvy akvizičních akcí;
- mimosoudní i soudní vymáhání;
- webové prostředí pro poplatníky rozhlasového poplatku;
- testovací prostředí.

Předmětem zakázky je služba podpory, údržby, servisu a rozvoje stávajících využívaných funkcionalit a dále vývoje nových funkcionalit, které mohou být dány požadavky zadavatele či změnou právních předpisů.

### **2. Místo poskytování služeb podpory, údržby, servisu, rozvoje a vývoje aplikačního softwaru**

Služby podpory, údržby, servisu a rozvoje jsou poskytovány v rozsahu potřebném pro řádný provoz aplikačního software:

- v sídle Zadavatele;
- vzdáleným přístupem do sítě Zadavatele.

### **3. Definice pojmů podpora, údržba, servis, rozvoj a vývoj**

#### **Podpora a údržba**

Proces, který zajišťuje fungování systému v souladu s aktuálními technologickými, bezpečnostními a platnými legislativními požadavky, včetně konzultací, a je pravidelnou revizí funkcionalit a kontrolou správného nastavení.

## Servis

Servis je službou, která je poskytována v případech poruchy systému, nestandardního chování a vede k opravě a obnovení funkce systému či jeho dílčích částí.

## Rozvoj a vývoj

Proces měnící či rozšiřující stávající funkcionality či vytvářející funkcionality nové.

### **4. Způsob komunikace a vykazování služeb podpory, údržby, servisu, rozvoje a vývoje – Helpdesk**

Zadavatel požaduje poskytovat službu Helpdesk formou Tiketovacího systému pro zadávání a řešení požadavků, dále prostřednictvím telefonického a e-mailového kontaktu. Služba Helpdesku bude komunikačním prostředkem stanovených pověřených osob Zadavatele a Poskytovatele.

Jako Tiketovací systém si zadavatel představuje webový formulář přístupný přihlášením pověřených osob zadavatele z běžných internetových prohlížečů. V Tiketovacím systému se nachází chronologický seznam zadaných požadavků, které jsou vedeny ve stavu nový, v řešení a uzavřený s možností jejich dílčí editace, třídění a filtrace.

Zadavatel požaduje přístup do Tiketovacího systému nepřetržitě (365/7/24). Reakční doba k započetí řešení požadavků dle specifikace níže se započítává v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.

### **5. Kategorizace požadavků zadávaných prostřednictvím Helpdesk**

#### I. Služba podpory a údržby

Služba podpory a údržby je poskytována nepřetržitě a trvale.

Reakční doba v případě zadání požadavku na konzultaci je nejvýše 3 pracovní dny dle povahy požadavku.

Čerpání konzultací v rámci podpory se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, ani do hodin čerpaných v rámci rozvoje a vývoje.

#### II. Servis

##### A. Chyby způsobené vadou v programu

##### 1) Vady, které znemožňují užívání aplikace

Lhůta pro započetí odstraňování vady je nejdéle do 2 hodin od zadání požadavku. Řešení se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, ani do hodin čerpaných v rámci rozvoje a vývoje.

##### 2) Vady, které znemožňují užívání dílčí části aplikace

Lhůta pro započetí odstraňování vady je nejdéle do 4 hodin od zadání požadavku. Řešení se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, ani do hodin čerpaných v rámci rozvoje a vývoje.

##### 3) Vady, které komplikují či ztěžují některé činnosti, ale nejsou překážkou pro provádění dílčích operací v aplikaci

Lhůta pro započetí odstraňování vady je nejdéle 24 hodin od zadání požadavku. Řešení se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, ani do hodin čerpaných v rámci rozvoje a vývoje.

B. Chyby způsobené během provozu aplikace a uživatelskou činností

1) Chyby způsobené během provozu aplikace

Lhůta pro započítání odstraňování vady je nejdéle 2 hodiny od zadání požadavku.  
Řešení se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, nezapočítává se do čerpání hodin v rámci rozvoje a vývoje.

2) Chyby způsobené uživatelskou činností

Lhůta pro započítání odstraňování vady je nejdéle 24 hodin od zadání požadavku.  
Řešení se započítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, nezapočítává se do čerpání hodin v rámci rozvoje a vývoje.

C. Ostatní servisní služby beze změny funkcionalit aplikace

1) Jednorázové úpravy a hromadné datové operace

Lhůta pro započítání řešení požadavku je nejdéle 24 hodin od zadání požadavku.  
Řešení se započítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, nezapočítává se do čerpání hodin v rámci rozvoje a vývoje.

2) Zajištění služby odesílání informačních zpráv

Pravidelné, případně jednorázové odesílání informačních zpráv.  
Fakturace dle počtu odeslaných zpráv.  
Řešení se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu, ani do hodin čerpaných v rámci rozvoje a vývoje.

III. Požadavky na rozšíření, rozvoj a vývoj funkcionalit aplikace

Lhůta pro započítání řešení požadavku je nejdéle do 3 pracovních dnů ode dne zadání požadavku.

V rámci požadavku dojde k ocenění pracnosti úpravy počtem hodin a stanovení předpokládaného termínu realizace úpravy. Zahájení řešení požadavku započne okamžikem schválení pracnosti ze strany Zadavatele. Není-li stanoveno jinak.

Čerpání se započítává do celkového počtu hodin čerpaných v rámci rozvoje a nezapočítává se do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu.

Celkový přehled požadavků

Tab. č. 1

		Reakční doba	Čerpání volných hodin v rámci měsíční fakturace	Rozvoj a vývoj funkcionalit
I.		3 dny	NE	NE
II.	A	1 2 hodiny	NE	NE
		2 4 hodiny	NE	NE
		3 24 hodin	NE	NE
	B	1 2 hodiny	ANO	NE
		2 24 hodin	ANO	NE
	C	1 24 hodin	ANO	NE
		2	NE	NE
III.		3 dny	NE	ANO