

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

Český rozhlas na základě veřejné zakázky č. VZ008/2016 pořídil pro integraci některých interních IT systémů ESB platformu postavenou na open source integrační technologii Talend. Tato ESB sběrnice v současné době zajišťuje propojení mezi několika interními systémy (ELO, AIS, SAP, Provys, USYS). Propojení jsou realizována přes definované Interface kontrakty buď formou webových služeb (SOAP), DB transformace (SOAP) nebo souborovým přenosem.

Předmětem plnění této rámcové dohody bude zajištění bezchybného provozování a případný rozvoj nainstalovaného ESB prostředí.

Popis aktuálně provozování SW a HW konfigurace systému

Prostředí integrační platformy se skládá ze dvou virtualizovaných serverů pro ESB, které jsou v konfiguraci Microsoft failover clusteru, tedy zátěž odbavuje jeden ze serverů (active). Druhý (standby) server čeká na případný failover. Dále databáze se 3 schémata (Audit, ESB a ActiveMQ).

Platforma je rozdělena na 2 prostředí – Test a Produkce a každé prostředí má vlastní cluster serverů a DB.

Serverové prostředí jsou 2 jednojádrové procesory s 12GB RAM a 70GB HDD, OS – Windows Server 2012 R2 Datacenter, SW komponenty Talend runtime ActiveMQ

A. PARAMETRY SERVISNÍ PODPORY

1. Seznam míst poskytování servisní podpory:

- a) Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2
- b) [DOPLNIT – sídlo poskytovatele]

2. Poskytování servisní podpory vzdáleným přístupem:

Ano, do testovacího prostředí u objednatele. Do ostatních prostředí vždy po domluvě objednatele s poskytovatelem.

3. Dostupnost servisní podpory:

| Služba | Dostupnost | |
|------------------|------------------------------------------|-----------------------------|
| | Režim služby | 5x9 |
| Servisní podpora | Zpracování incidentů / požadavků od - do | 8:00 – 17:00 v pracovní dny |
| | | |

4. Reakční doba a předpokládaný čas zahájení řešení v závislosti na kategorii incidentu:

| Kategorie incidentu | Popis | Reakční doba | Zahájení řešení nejpozději |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A – Havárie | Jednotlivá aplikační řešení nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost objednatele. | Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 2 hodin od nahlášení problému | Do 4 hodin po nahlášení incidentu. Prioritou je návrh řešení nebo náhradní řešení do odstranění problému, které bude objednatelem odsouhlaseno a poskytovatelem dodáno nejpozději do 72 hodin od nahlášení incidentu. |
| B - Významná závada | Některé funkce aplikačních řešení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost objednatele. | Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 6 hodin od nahlášení požadavku | Do konce následujícího pracovního dne (NBD) od nahlášení incidentu |
| C - Méně významná závada | Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti objednatele. Aplikační řešení jsou dostupná, ale některé funkce jsou omezeny. | Potvrzení přijetí požadavku do konce následujícího pracovního dne | Do tří pracovních dnů po nahlášení incidentu včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu, nedohodnou-li se strany jinak |
| D - Konzultace | Požadavky na osobní a/nebo telefonické konzultace formou hot-line. | Potvrzení přijetí požadavku včetně dohodnutí vhodné formy a termínu řešení do konce následujícího pracovního dne | - |

5. Věcný rozsah servisní podpory

V rámci servisní podpory jsou prováděny tyto činnosti:

Pravidelně průběžně prováděné činnosti

- Zajištění a garance výše uvedených parametrů SLA
- kontrola běžících procesů
- kontrola místa na disku

- kontrola logů
- kontrola auditní databáze

Opravy chyb standardního produktu a integrace oprav do aplikací objednatele

- instalace dodaného řešení do vývojového nebo testovacího prostředí objednatele
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele
- instalace dodaného řešení do produkčního prostředí objednatele

Dodání a instalace nových verzí aplikací

- instalace dodaného řešení do vývojového nebo testovacího prostředí objednatele
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele
- instalace dodaného řešení do produkčního prostředí objednatele

Opravy chyb programových úprav a ostatních vad plnění

- opravy chyb programových úprav, které byly řádně předány poskytovateli na technickou podporu
- čištění auditní databáze na výzvu objednatele

Dokumentace oprav a servisních zásahů objednatele

- dokumentace oprav chyb standardního produktu, oprav chyb programových úprav a ostatních vad plnění
- dokumentace nových verzí aplikace
- dokumentace integrací oprav do aplikace objednatele,
- případně další dokumentace dle dohody mezi objednatelem a poskytovatelem,
- dokumentace bude vedena v českém jazyce v systému aplikace Service Desk nebo bude předávána ve formě okomentovaných zdrojových kódů, případně jako samostatné dokumenty.
- Příprava mikroreportů provozu webových služeb

Konzultace objednatele s poskytovatelem

- ad-hoc telefonická či e-mailová konzultace.
- osobní konzultace v místě plnění.
- provedení školení na základě požadavku objednatele.

6. Časový rozsah podpory:

Za pravidelně prováděné činnosti uvedené v prvním odstavci bodu 5. Věcný rozsah podpory bude účtována paušální měsíční částka a za ostatní činnosti servisní podpory aplikace (činnosti uvedené v ostatních odstavcích bodu 5. Věcný rozsah podpory) bude cena účtována na základě skutečně odpracované doby poskytovatele. Ta bude evidována v měsíčních výkazech práce poskytovatele, které budou objednatelem odsouhlasovány.

Servisní kanály:

- Online aplikace Service Desk na adrese: [BUDE DOPLNĚNO]
- Telefonicky na číslech: [BUDE DOPLNĚNO]
- Emailem na adrese: [BUDE DOPLNĚNO]

7. Základní komunikační pravidla pro hlášení a řešení incidentů:

- a) Pro zadávání, správu, evidenci, dokumentaci, komunikaci a vyhodnocování incidentů bude použita aplikace dohodnutá mezi poskytovatelem a objednatelem. Tato aplikace by měla umožnit oběma smluvním stranám minimálně:
- online vzdálený zabezpečený přístup definovaným uživatelům za každou smluvní stranu
 - řádnou evidenci jednotlivých incidentů včetně možnosti jejich kategorizace dle bodu 4 této přílohy
 - sledování časového průběhu a náročnosti řešení incidentu (včetně uvedení časové známky jednotlivých statusů)
 - přiřazení vlastníka řešení
 - filtrování a řazení incidentů (podle kategorie, zadavatele, aktuálního stavu, data vložení)
 - e-mailovou notifikaci zadání a změny incidentu
 - reporty incidentů (exporty seznamů incidentů podle výše uvedených filtrů do .xls, případně jiného obecně používaného formátu).

V případě, že incident je způsoben vadou nebo vlastností standardního licencovaného softwarového produktu, informuje o tom poskytovatel objednatel a vyžádá si instrukce k dalšímu postupu, například vytvoření náhradního řešení, je-li to technicky možné, nebo předání Incidentu na technickou podporu příslušného výrobce.

8. Kontaktní osoby objednatele:

| Typ kontaktu | Jméno a příjmení | Telefon | Email |
|---------------------------------------------|----------------------|------------------|----------------------------|
| Projektový manažer za ČRo | Ing. Martin Zadražil | +420 221 551 285 | martin.zadrazil@rozhlas.cz |
| Hlavní kontaktní osoba pro servisní podporu | Ing. Karel Babický | +420 221 553 298 | karel.babicky@rozhlas.cz |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Eskalační kontakt (v případě nedohody projektového manažera nebo kontaktní osoby objednatele a poskytovatele) | Zbyněk Javornický, vedoucí odboru IT | +420 221 553 273 | zbynek.javornicky@rozhlas.c z |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

9. Kontaktní osoby poskytovatele:

| Typ kontaktu | Jméno a příjmení | Telefon | Email |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|-------|
| Hlavní kontaktní osoba pro servisní podporu | | | |
| Další osoby přijímající servisní podporu | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Eskalační kontakt (v případě nedohody projektového manažera nebo kontaktní osoby objednatele a poskytovatele) | | | |

B. Další rozvoj ESB platformy

Další rozvoj předpokládáme zejména v těchto oblastech:

- Možné doplnění nových typů rozhraní (stejně komplexity jako jsou existující) pro připojení dalších interních IT systémů ČRo
- Doplnění o efektivní monitorování provozu ESB platformy, příp. napojení na monitorovací systém ČRo
- Podpora automatizace vybraných procesů ČRo s využitím informačních systémů a jejich integrace