

PŘÍLOHA č. 5 – TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Český rozhlas (dále jen „ČRo“ nebo „objednatel“) jako zadavatel na základě veřejné zakázky č. VZ32/2020 pořídil komplexní systém pro elektronickou správu dokumentů (dále jen „EDMS systém ELO“). Tento systém byl následně nainstalován a zprovozněn jako komplexní systém práce s dokumenty, který zajišťuje:

- přípravu, připomínkování, schvalování, ukládání a evidenci obchodních smluv,
- správu veřejných zakázek - zejména přípravu, připomínkování, schvalování a ukládání veškeré dokumentace vztahující se k veřejným zakázkám,
- propojení s některými dalšími Informačními systémy ČRo pomocí integrační platformy (AIS, SAP, Provys, USYS – jde zejména o systémy, kde dochází ke vzniku honorářů, jejich proplácení, proplácení faktur souvisejících se smlouvami, je vedena evidence obchodních partnerů, dochází ke komunikaci s registrem smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv)
- evidenci metadat – ukládání informací o smlouvě,
- plnění povinností dle zákona o registru smluv.

Předmětem plnění této veřejné zakázky bude zajištění bezchybného provozování a případný rozvoj výše popsaného nainstalovaného systému.

Popis aktuálně provozované SW a HW konfigurace systému

ECM ELO 20. Konkrétní seznam instalovaných aplikačních komponent:

Komponenta	Zkratka	Verze
Administration console	AC	20.08.002
Access Manager	AM	20.04.000.1
Document Manager	DM	20.06.000.60
Index Server	IX	20.08.002
Forms Services	WF	20.13.000
Web Client	WEB	20.13.000.877
OCR	OCR	23.00.001.62
Text Reader	TR	20.03.003.001
Automation Services	AS	20.02.025

Aplikační komponenty jsou distribuovány ve 4 aplikačních webových serverech/serverových kontejnerech Apache Tomcat verze 9.0.65 a webovém serveru Microsoft IIS 10 Apache Tomcat využívá OpenJDK verze Zulu 15.46+17-CA.

HW a SW prostředí pro instalaci je:

Aplikační server - 4x virtuální CPU, 33GB RAM, 128GB HDD pro OS, 500GB HDD pro data, Windows Server 2019

Databázový server - 4x virtuální CPU, 40GB RAM, 80GB HDD pro OS, 700GB HDD pro data, Windows Server 2016, MS SQL 2016

Zakoupené licence systému ELO:

E20-WNU01-INT	ELOenterprise 20ECM Suite	350 ks
MWEB-USE02-INT	Web Access Client User	300 ks
MWEB-ENT09-INT	Web Access Server Entry	1 ks
MIXA-USE02-INT	IX Access User	11 ks

MIXA-ENT09-INT IX Access Server Entry 1 ks

Modul UDS

UDS-SERV-P UDS Server Professional 1 ks

UDS-P-B UDS Plugin Barcode 1 ks

UDS-P-SPROC UDS Plugin Serverside Processing 1 ks

UDS-P-DWF UDS Plugin ELO Workflow 1 ks

Modul Exon Workflow Reminder for ELO 1 ks

A. PARAMETRY SERVISNÍ PODPORY

1. Seznam míst poskytování servisních služeb:

a) Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

b) **[DOPLNIT – provozovnu poskytovatele]**

2. Poskytování servisních služeb vzdáleným přístupem:

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

3. Dostupnost servisní podpory:

Služba	Dostupnost	
Servisní podpora	Režim služby	5x9
	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

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 podpory

V rámci servisní podpory jsou prováděny tyto činnosti:

Pravidelně průběžně prováděné činnosti

- kontrola systémových logů ohledně událostí relevantních k provozu ELO
- kontrola volného místa na discích
- kontrola logů Tomcat / ELO
- kontrola přiměřené doby odezvy ELO klientem z desktopu serveru
- kontrola konzistence databázových tabulek (číslování)
- Kontrola využití systémové paměti pro hladký běh ELO a jeho komponent
- Kontrola vytížení procesorů
- reindexace, optimalizace a správa databáze.
- provádění updatů komponent
- hlídání emaily a reakce na ně (dokument dlouho stojící na elo service).

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,

Dokumentace oprav a servisních zásahů objednatele

- dokumentace oprav chyb standardního produktu, oprav chyb programových úprav a ostatních vad plnění,
- dokumentace nových verzí
- dokumentace integrací oprav do aplikace objednatele,
- případně další dokumentace dle dohody mezi objednatelem a poskytovatelem.

Konzultace objednatele s poskytovatelem

- ad-hoc telefonická či e-mailová konzultace,
- osobní konzultace v místě plnění.

6. Časový rozsah podpory:

Za pravidelně prováděné průběžné činnosti se považují činnosti uvedené v prvním odstavci bodu 5 části A této přílohy. Za tyto činnosti bude účtována paušální měsíční částka a za ostatní činnosti servisní podpory aplikace (tj. činnosti uvedené v dalších odstavcích bodu 5. části A této přílohy) bude cena účtována na základě skutečně odpracované doby poskytovatele. Ta bude evidována v měsíčních výkazech práce objednatele, které budou poskytovatelem 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:

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
- sledování časového průběhu a náročnosti řešení incidentu (včetně 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.zadrazi@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.cz

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 aplikace EDMS

Další rozvoj předpokládáme zejména v těchto oblastech:

- Integrace nástroje vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů v závislosti na požadavcích vyplývajících z legislativy
- Úpravy systému podle požadavků vzniklých na základě případných legislativních změn
- Zavedení dalších dokumentů ČRo do aplikace EDMS (například interní směrnice apod.)

- Řízení a sledování dalších procesů ČRo souvisejících s oběhem dokumentů
- Implementace EDMS do elektronického systému spisové služby podle legislativních požadavků
- Podpora automatizace vybraných procesů ČRo s využitím informačních systémů a jejich integrace