**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

1. PARAMETRY SERVISNÍ PODPORY
2. Seznam míst poskytování servisních služeb:
   * + 1. Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2
       2. **[DOPLNIT – provozovnu poskytovatele]**
3. Poskytování servisních služeb vzdáleným přístupem:

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

1. Dostupnost servisní podpory:

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

1. 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 | - |

1. 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
* hlídací 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 verzi 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.

1. 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]

1. 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 objednatele a vyžádá si instrukce k dalšímu postupu, například vytvoření náhradního řešení, je-li to technicky možné, nebo předání Incidentu na technickou podporu příslušného výrobce.

1. 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](mailto:zbynek.javornicky@rozhlas.cz) |

1. 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