



Příloha 1 k Dohodě o spolupráci při provozování Informačního systému pro územní plánování (ISÚP) v návaznosti na projekt CROSS-DATA



Projekt:

Koncepce údržby a péče IT-řešení CROSS-DATA ISÚP

Zkrácený název:

Koncepce údržby a péče

Kontaktní osoba:

Steffen Schattanek

Zpracoval

con•terra

Upraveno Lead Partnerem na základě usnesení z workshopu CROSS-DATA, který se konal ve dnech 31. července 2012 až 01. srpen 2012.

Obsah

OBSAH.....	II
SEZNAM TABULEK	II
SEZNAM ZKRATEK	II
GLOSÁŘ.....	III
1 KONCEPCE – ÚDRŽBA A PÉČE IT - ŘEŠENÍ	1
2 BALÍČEK ÚDRŽBY A PÉČE	1
2.1 Základní balíček	1
2.1.1 Odstraňování závad	2
2.1.2 Údržba základního softwaru	2
2.1.3 Podpora údržby a údržba nastavení.....	3
2.1.4 Testovací prostředí.....	4
2.1.4.1 Vývojové prostředí.....	4
2.1.5 Náklady.....	4
3 PROCES UPDATE	6
4 KOMUNIKACE V PŘÍPADĚ PODPORY	6
5 REAKČNÍ DOBY A DOBY HOTLINE	7

Seznam tabulek

Tabulka 2: Přehled nákladů údržby a péče	5
--	---

Seznam zkratk

PSA	Project Support Analyst
ISÚP	Informační systém pro územní plánování Sdi.suite securityManager společnost con terra s r.o. (securityManager – řízení uživatelů a přístupových práv do infrastruktury prostorových dat)
secMgr	

Glosář

Základní software	Rovněž standartní software Jedná se o předpřipravené produkty, které budou do portálu ISÚP bez dalších úprav zabudovány. Zde: mapApps, securityManager
Vývojové prostředí	Referenční prostředí u zhotovitele, které je shodné s produktivním prostředím u poskytovatele hostingů. Slouží během záruční doby i po záruční době k zobrazování stejných hlášení, jako v produktivním prostředí, k odstraňování problémů a testování.
Individuální software	Též individuální řešení. Jedná se o software, vyvinutý na klíč pro portál ISÚP. Tento software je na rozdíl od základního softwaru speciálně vyvíjen.
Hostingové prostředí Referenční prostředí	Produktivní prostředí portálu ISÚP u poskytovatele hostingů. Prostředí, které odpovídá produktivnímu prostředí u poskytovatele hostingů.
Testovací prostředí	Testovací prostředí u poskytovatele hostingů, které je shodné s produktivním prostředím u poskytovatele hostingů. Slouží k nahrávání nových verzí produktů nebo k úpravám individuálního softwaru (například aktualizace).

1 Koncepce – údržba a péče IT - řešení

Pod pojmem Údržba softwaru se rozumějí všechny takové činnosti, které po zavedení softwarového systému zajišťují jeho bezproblémový provoz a dostupnost a jeho využitelnost nebo které prodlužují životnost softwaru.

Předložená koncepce popisuje odsouhlasené varianty údržby a péče, skládající se z různých jednotlivých komponent. Z důvodů redukce nákladů budou zohledněny pouze ty kategorie údržby, které jsou pro zajištění využitelnosti individuálního vývoje informačního systému pro územní plánování (dále jen „ISÚP“) potřebné, případně naléhavě doporučené:

- Údržba základního programového vybavení
- Odstraňování závad (prodloužená záruka)
- Podpora a péče
- Údržba nastavení

Zdokonalování a rozšiřování funkčnosti systému není v rámci předložené koncepce zohledněno.

Doba trvání údržby činí podle dokumentace pro výběrové řízení 5 let.

2 Balíček údržby a péče

V dalším textu je popisován dohodnutý balíček údržby a péče pro portál ISÚP: základní balíček se základní údržbou.

2.1 Základní balíček

Základní balíček údržby a péče představuje minimální rozsah údržby a péče, který je nutný k tomu, aby byl systém po dobu pěti let plánované doby trvání údržby provozuschopný. Kromě zákonem předepsané záruční doby (odstraňování závad) zahrnuje údržbu základního software, licence pro testovací prostředí u poskytovatele hostingu a podporu.

Základní balíček je bezpodmínečně nutný pro zásadní zajištění užívání ISÚP během 5 let.

I například změny v podporovaných variantách prohlížečů (ke kterým v průběhu pěti let s jistotou dojde) budou vyžadovat aktualizace. Stejně tak je nutno testovací prostředí považovat za nezbytné, když například má být prováděn update databáze atd.

2.1.1 Odstraňování závad

Odstraňování závad zahrnuje opravy zprvu nerozeznávaných chyb, které se projeví teprve při využití softwaru a představuje tak rozšíření záruky.

Výkony:

- Analýza hlášených chyb.
- Poskytování aktualizací a přemostění v případě, kdy důvodem příčiny hlášené chyby je chyba individuálního softwaru.
- Poskytování instalačních médií, skriptů, postupů případně instalačních návodů, obsahujících návod postupu a instalace; návody postupu a instalace obsahují veškeré informace, které jsou zapotřebí k tomu, aby poskytovatel hostingu mohl sám provést na testovacím (a později produktivním) prostředí potřebné úpravy postupně sám.
- Podpora poskytovatele hostingu při realizaci přemostění, případně instalaci aktualizací.

Pokud budou v souvislosti s poskytnutými přemostěními nebo aktualizacemi nutné změny v dokumentaci IT, budou tyto změny ze strany firmy con terra aktualizovány a doplněny.

Pro rychlé a efektivní odstranění závad bude zhotovitel během doby údržby udržovat vývojové prostředí. To představuje referenční prostředí a bude sloužit k vývoji vývojových testů přemostění a aktualizací.

V základním balíčku bude zajištěno odstraňování závad během zákonem předepsané dvouleté záruční lhůty.

2.1.2 Údržba základního softwaru

Uzavření Smlouvy o údržbě pro využitý základní software (securityManager, mapApps) zajistí, že ústřední komponenty celkového řešení:

- budou pravidelně podrobovány odstraňování možných chyb programu,
- se budou neustále nacházet na nejaktuálnějším stavu zabezpečení,
- budou odpovídat vývoji systémového prostředí (operační systém, databáze, aplikační server atd.) případně pracovišť uživatelů (především verze prohlížečů),
- budou využívat funkční rozšíření nových verzí programu.

Poskytnutí nových verzí nebo aktualizací základního softwaru však zpravidla vyžaduje dodatečné výkony:

- Procesy instalace softwaru na portálu ISÚP
- Před každou změnou základního softwaru bude definována potřeba nutných úprav – realizovány budou pouze naléhavě nutné změny.

2.1.3 Podpora údržby a údržba nastavení

Podpora údržby mimo jiné zahrnuje: pomoc v případech problémů s obslužností, vyřešení chybových situací, zajištění servisních úrovní atd.

Výkony v rámci položky:

- Podpora poskytovatele hostingu při obnově provozuschopnosti ISÚPu v případě poruch na uživatelské úrovni a při zajištění Service Level, pokud je dotčen individuální software ISÚP.
- Podpora v případě dotazů k administraci a využívání ISÚP.

Údržba nastavení zahrnuje adaptaci individuálního softwaru na změněné rámcové podmínky jako například nový hardware, update operačních systémů, databáze, aplikačního serveru, web-serveru a nebo základního softwaru (mapApps, securityManager). Tyto updaty jsou často nutné již z bezpečnostně-technických důvodů a obsahují Bugfixy, relevantní rovněž pro ISÚP. V obou případech musí být upraven celý systém.

ISÚP je internetový systém a bude poskytován na internetu. Proto existuje kromě shora uvedených úprav téměř vždy potřeba podpory nových verzí prohlížečů od různých výrobců. To vyžaduje předchozí testování – často jsou ale zapotřebí menší úpravy.

Výkony:

- Testování ISÚP z hlediska aktualizace systémového prostředí případně základního softwaru v testovacím prostředí poskytovatele hostingu; testy budou probíhat na základě testovacích případů, formulovaných v rámci projektu.
- Analýza výsledků testování a odhad potřebných nákladů na úpravy individuálního softwaru na aktualizované systémové prostředí případně základního softwaru.
- Projednání se zadavatelem, zda dostupné aktualizace komponent systémového prostředí, případně základního programového vybavení, budou přeneseny do produktivního prostředí.
- Aktualizace a dokumentace úprav v souladu se zadáním ze strany zadavatele.
- Poskytnutí instalačních médií, která jsou pro instalaci potřebná. Tato skript a návody, případně instalační návody; návody k postupu a instalaci obsahují veškeré informace, které jsou zapotřebí k tomu, aby poskytovatel hostingu mohl sám postupně realizovat jednotlivé kroky v testovacím (a později produktivním prostředí) prostředí sám.
- Podpora poskytovatele hostingu při instalaci.

2.1.4 Testovací prostředí

Za účelem minimalizace nákladů na údržbu je nutné poskytnout a průběžně poskytovat testovací prostředí, redundantní k produktivnímu prostředí. Toto prostředí bude poskytnuto zadavatelem u poskytovatele hostingů. Může se jednat o virtuální prostředí.

Provoz testovacího prostředí je velmi doporučován, neboť v důsledku jeho provozu je možno na minimum redukovat čas nepřístupnosti produktivního prostředí při update, údržbových pracích atd.

To znamená, že veškeré práce v oblasti údržby a péče stejně jako konfigurace budou nejprve probíhat na testovacím systému. Úpravy je možno následně testovat a v případě správné funkčnosti rychle a s krátkým časem výpadku přenést na produktivní systém.

Tento postup zajistí jednak bezpečnost při nahrávání update atd. a za druhé lze touto cestou zamezit tomu, že systém bude po delší období nepřístupný nebo přístupný pouze s omezenou funkcí. Bude zajištěno, že po údržbě bude produktivní prostředí fungovat v souladu se zadáním a že přechod s sebou přinese odhadnutelné doby výpadku.

2.1.4.1 Vývojové prostředí

Poskytnutí vývojového prostředí po celou dobu údržby bude zajištěno zhotovitelem. Bude sloužit rozvoji vývojových testů přemostění a aktualizací.

Vývojové prostředí slouží jako referenční prostředí u zhotovitele a ve spojení s úpravami a nouzovými pracemi je smysluplné od 3. roku. Práce na systému mohou být zhotovitelem zahájeny rychleji a realizovány efektivněji. Náklady na vytvoření referenčního prostředí není v případě vývoje nutno kalkulovat.

2.1.5 Náklady

V souladu s výsledky workshopu projektu CROSS-DATA dne 21.6.2012 v Meerane bylo rozhodnuto přijetí tří denního kontingentu údržby nastavení, který bude možno využít i pro případné úpravy. Funkční a odborné změny, vyžadující zdroje, přesahující tento kontingent lze samozřejmě zadat samostatně (údržba nastavení dle skutečných nákladů).



Položka údržby	Kalkulace	Rok údržby 1-2 [€/a] bez DPH	Rok údržby 3-5[€/a] bez DPH
Odstraňování závad	Paušální cena, 3% objemu zakázky	- (záruka)	odpadá
Údržba základního softwaru	Náklady na údržbu dle nabídky. V případě mapApps se jedná o roční poplatek za užívání, který zahrnuje rovněž poplatek za užívání mapApps SDI Extension.	mapApps 2.000,- € secMgr: 1.670,- €	mapApps 2.000,- € secMgr: 1.670,- €
Podpora údržby a údržba nastavení	Kontingent 24 hodin ročně pro zjištění potřeby úprav v případě aktualizace základního softwaru a úprav ISÚP CROSS - DATA v uvedeném rozsahu. Dodatečné zadání dle skutečné náročnosti možné.	2.280,- € Denní sazba za práci na místě u zadavatele nebo poskytovatele hostingu (včetně času, stráveného na cestě, dopravních náhrad a diet): 1.150,- € Denní sazba za práci v místě sídla firmy:760,- €	2.280,- € Denní sazba za práci na místě u zadavatele nebo poskytovatele hostingu (včetně času, stráveného na cestě, dopravních náhrad a diet): 1.150,- € Denní sazba za práci v místě sídla firmy:760,- €
Testovací prostředí	Náklady na licence stagingu využívaného softwaru	mapApps 1.000,- € secMgr: 0,- €	mapApps 1.000,- € secMgr: 0,- €
	Celkem	6.950,- €	6.950,- €

Tabulka : Přehled nákladů údržby a péče

Nevyužité výkony v rámci kontingentu „Podpora údržby a podpora údržby nastavení“ lze přenést do následujícího roku.

3 Proces update

Updaty a změny budou po provedení poskytnuty jako součást nové celkové verze řešení projektu

Výkony:

- Zpracování update do základního programového vybavení ISÚP, tzn. Úprava ISÚP na tyto nové požadavky.
- Test ISÚP po aktualizaci vývojového prostředí, případně základního programového vybavení.
- Poskytnutí úprav individuálního softwaru a základního programového vybavení podle aktualizovaného systémového prostředí.
- Dokumentace úprav.
- Poskytnutí instalačních médií, která jsou pro instalaci potřebná. Tato skripta a návody, případně instalační návody; návody k postupu a instalaci obsahují veškeré informace, které jsou zapotřebí k tomu, aby poskytovatel hostingu mohl sám postupně realizovat jednotlivé kroky v testovacím (a později produktivním prostředí) prostředí sám.
- Podpora poskytovatele hostingu při instalaci.

Poskytovatel hostingu bude tuto verzi publikovat na svém testovacím systému a provede několik vlastních testů. Po úspěšném testu bude nová verze převzata poskytovatelem hostingu do produktivního prostředí.

4 Komunikace v případě podpory

Během období údržby je v případě poruchy jako první kontaktní osoba pro zadavatele hotline firmy con terra, případně Project Support Analyst (PSA) Project Support Analyst koordinuje řešení dotazů ze strany zadavatele po ukončení projektu. Hlavními úkoly Project Support Analyst jsou:

- Analýza a vyhodnocování dotazů.
- Vymezení a hodnocení případů podpory a záruky.
- Dotazy bude zpracovávat pokud možno samostatně, v opačném případě zajistí zpracování dotazu po dohodě s manažerem projektu.
- Dokumentace dotazů a udržování kontaktu s klientem ve vztahu k dotazu.
- Spolupráce v integrační a testovací fázi projektu.
- Spolupráce v rámci dokumentace a instalace.

Support Hotline nebo PSA předají dotaz buď na produktovou podporu dotčené komponenty, nebo zapojí spolupracovníky z projektového týmu pod vedením vedoucího projektu.

Údržba a péče bude probíhat v němčině nebo angličtině.

5 Reakční doby a doby hotline

Reakční doba pro odstraňování závad by měla pro

- závady, bránící provozu,
- závady, omezující provoz a
- lehké závady činit 16 hodin.

Klasifikace závad:

- Závady, bránící provozu (třída závad 1): systém a software nelze používat.
- Závady omezující provoz: (třída závad 2): funkčnost systému a softwaru není ovlivněna natolik, že by nebylo možné systém využívat. Chybu lze obejít pomocí funkcí softwaru.
- Lehké závady (třída závad 3): Nedochází k významným vlivům na funkčnost a možnost používání systému a softwaru. Využívání softwaru a systému není omezena nebo není výrazně omezena.

Reakční doby začínají výlučně současně s přijetím hlášení závady a končí výlučně během servisních časů (pondělí – pátek mezi 8:00 hodinou a 16:00 hodinou, s výjimkou německých svátků). Explicitní doby obnovení nelze uvést předem.

Časy pro obnovení stavu se řídí podle komplexnosti postupu řešení a budou úzce koordinovány se zadavatelem.

Dosažitelnost support hotline (servisní časy) se orientuje podle servisních časů, tedy pondělí – pátek mezi 8:00 hodinou a 16:00 hodinou (s výjimkou německých svátků).