PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

Katalogový list

Zkratka / pojem	Popis			
Služba	Provoz programového vybavení Celopražského významu			
Krátký popis	Poskytování, provoz a správa programového vybavení Celopražského významu v prostředí MHMP			
Provozní doba	24 x 7			
Zodpovědná osoba za provoz služby / Technický garant	Pozice	Oddělení	Osoba	Kontakt
	Vedoucí oddělení	Oddělení správy a provozu aplikací	[redacted]	

1 Popis služby

V rámci dodávky této Služby jde o poskytnutí níže uvedených aplikačních vybavení:

1. Agendové systémy

1.1 Komponenty služby

Dodávka Služby se skládá z následujících dílčích služeb:

- Agendové systémy pro chod MČ
  - Poskytování systémů
  - Zejména IS PROXIO/Agendio a další:

Stávající IS MČ Praha-Zbraslav	Dodavatel	Produkt	Nový Dodavatel
Evidence obyvatel		MUNIS - Evidence obyvatel (EO)	Marbes Consulting, s.r.o.
Volební agenda		MUNIS - Modul volební agenda (VLB)	Marbes Consulting, s.r.o.
Legalizace a vidimace		MUNIS – Legalizace a vidimace	Marbes Consulting, s.r.o.
Dokumenty rady a zastupitelstva MČ		Dokumenty zastupitelstva a rady	Marbes Consulting, s.r.o.
Evidence přestupků		Evidence poplatků z přestupků	Marbes Consulting, s.r.o.
Centrální evidence smluv a objednávek		Proxio – modul CES, CEO	Marbes Consulting, s.r.o.
Správa poplatků		MUNIS – modul poplatky	Marbes Consulting, s.r.o.
Evidence objektů		Proxio – modul ENO	Marbes Consulting, s.r.o.
Evidence hrobových míst		Hroby	Marbes Consulting, s.r.o.

1.2 Režim poskytování služby

Služba, případně její součásti, jsou poskytovány ve dvou režimech, které určují, jak je služba prováděna, tj. zda se jedná o službu či její součást prováděnou nepřetržitě resp. kontinuálně, nebo se jedná o službu či její součást, která je prováděna na ad-hoc bázi, resp. na vyžádání.

1.2.1 Kontinuální služby

V rámci kontinuální služby či její součásti jsou dodávány:

- Provoz aplikačního vybavení
- Poskytování servisní podpory (řešení incidentů a požadavků)
  - prostřednictvím Service Desk

- telefonická podpora pracovištěm Service Desk
- Měsíční reporting funkčnosti poskytované služby

1.2.2 Ad-hoc služba

Ad-hoc služby, resp. jejich součásti dodávané na vyžádání jsou:

- Založení či zrušení uživatele Služby
- Školení uživatele

1.3 Činnosti zajišťované poskytovatelem služby

V následující tabulce jsou uvedeny činnosti zajišťované poskytovatelem služby při její dodávce.

Název	Popis
Provoz a správa Služby	• Realizace Služby (zřízení, resp. zrušení) na základě schválených požadavků, • Poskytování podpory koncovým uživatelům při provozu Služby, • Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů, • Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, • Provádění pravidelných záloh, • Správa verzí včetně testování nových verzí aplikace, • Navrhování změn a úprav stávajících verzí aplikace, • Kontrola funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury, • Udržování aktuálního stavu aplikace zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.).
Školení	• Zajištění školení koncových uživatelů, • Příprava a aktualizace školících materiálů a organizace školení.
Řešení incidentů a požadavků	• Řešení poruch, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu. • Řešení požadavků, případně zajištění potřebných eskalací požadavků.

1.4 Technické předpoklady na straně Objednatele

Pro realizaci Služby je nutné na straně Objednatele splnit následující technické předpoklady:

- Kompatibilní HW / SW vybavení pro možnost využití programového vybavení
- Zajištění síťového přístupu k poskytované Službě

2 Parametry poskytování služby

2.1 SLA parametry služby

Služba je poskytována dle parametrů uvedených v následující tabulce.

Parametr	Hodnota pro úroveň služby
Doba reakce na incident	1 hodina
Doba na vyřešení incidentu	1 pracovní den
Doba reakce na požadavek	1 hodina
Doba na vyřešení požadavku	3 pracovní dny
Provoz služby	24 x 7
Garantovaná dostupnost služby	98 %
Pracovní doba podpory uživatelů	V úředních hodinách

2.2 Technické parametry služby

Nejsou stanoveny žádné technické parametry či omezení poskytované Služby.

2.3 Reporting služby

V rámci dodávky služby jsou pravidelně zpracovány reporty o funkčnosti /výkonnosti služby. Jedná se o následující reporty:

Název reportu	Popis	Sestavuje	Cyklus
Dostupnost služby	Celková dostupnost služby v porovnání s garantovanou dostupností služby za reportované období	Poskytovatel služby	1x měsíčně
Překročení doby řešení incidentu	Seznam incidentů, u kterých došlo v rámci reportovaného období k překročení garantované doby řešení včetně souvisejících detailů	Poskytovatel služby	1x měsíčně
Překročení doby řešení požadavku	Seznam požadavků, u kterých došlo v rámci reportovaného období k překročení garantované doby řešení včetně souvisejících detailů	Poskytovatel služby	1x měsíčně

3 Postup objednání a zrušení služby

3.1 Objednání a zřízení služby

Objednání služby provede uživatel prostřednictvím požadavku s názvem Provoz programového vybavení Celopražského významu v Service Desk nástroji [redacted] nebo emailem: [redacted]

V rámci objednání zvolí uživatel, jakou službu v rámci poskytování služeb objednává. V případě schválení oprávněným uživatelem je požadavek předán Poskytovateli služby, který provede jeho realizaci dle parametrů dohodnutých v tomto katalogovém listu.

Oprávněnými uživateli jsou v rámci organizace objednatele služby jmenovány vybrané osoby, které jsou oprávněny požadavky uživatelů schvalovat. Bez schválení požadavku oprávněnou osobou nebude Poskytovatelem služeb požadavek realizován. Objednatel služeb předá seznam těchto oprávněných uživatelů Poskytovateli služeb.

O realizaci požadavku je uživatel informován prostřednictvím Service Desk nástroje.

3.2 Zrušení služby

Zrušení služby provede oprávněný uživatel prostřednictvím požadavku s názvem Provoz programového vybavení Celopražského významu v Service Desk nástroji [redacted]

Požadavek je následně předán Poskytovateli služby, který provede zrušení služby pro definovaného uživatele.

O realizaci požadavku je oprávněný uživatel informován prostřednictvím Service Desk nástroje.