

SMLOUVA Č. MS-044/16
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO

Příloha č. 1

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Softwarové komponenty **PROXIO**, kterých se provozní podpora týká

(TABULKA Č. 1):

Pol.	Oblast	Software (aplikace)	Počet licencí	Cena licence (Kč bez DPH)	Maintenance (Kč bez DPH/12 měsíců)
1	Kompetenční centrum	PROXIO-EOS	neomezený	160 000	28 800
2	Centrální správa pro komunikaci AIS s ISZR	PROXIO XR + Hledáček	neomezený	96 000	17 280
3	REGISTRY a EVIDENCE	PROXIO-ROB, PROXIO-lokální RUIAN), PROXIO-REN, PROXIO-ENO, PROXIO-ESP	neomezený	160 000	28 800
4a	Účetnictví	MS Dynamics NAV	15	30 700 EURO	122 500
4b	Účetnictví	MS Dynamics NAV	15	30 700 EURO	12 482
5	Rozpočet	PROXIO-RZP	neomezený	150 000	27 000
6	Pokladna	PROXIO-Pokladna	neomezený	75 000	13 500
7	Insolvenční rejstřík	PROXIO-IR	neomezený	32 000	0
8	Výkaznictví	Kontroly výkazu PAP	neomezený	40 000	7 200
9	Správa záměrů	PROXIO-EZAM	neomezený	64 000	0
10	Správa pohledávek	PROXIO-CES, PROXIO-CEO	neomezený	176 000	31 680
11	Správa majetku	PROXIO-SM	neomezený	128 000	23 040
12	Správa příjmů	Příjmy + poplatky	neomezený	256 000	46 080
13	Schvalovací procesy	WorkFlow	neomezený	64 000	11 520
14	Správní řízení	Přestupky	neomezený	64 000	11 520
15	Životní prostředí	PROXIO-ŽP	neomezený	201 000	36 180
16	Sociální agendy	PROXIO-SA bez SPOD	neomezený	64 000	11 520
17	Městská policie	PROXIO-POLIXIS Evidence událostí	neomezený	270 000	48 600
18	Městská policie	PROXIO-POLIXIS Evidence a řízení událostí Operační řízení Provozní evidence Personální evidence	neomezený	60 000	10 800

19	Městská policie	PROXIO-POLIXIS (upgrade III.) Mobilní aplikace Operační mapa	neomezený	29 000	5 220
20	Městská policie	PROXIO-POLIXIS (upgrade IV.) Mapa kriminality Vazba OE na PCO Evidence pokutových bloků	neomezený	33 000	5 940
21	Publikace smluv	PROXIO-SPUB	neomezený	16 000	2 880
22	Dopravní agentury vč. Silničního hospodářství	PROXIO-DA	neomezený	120 000	21 600
23	Usnesení	PROXIO-USNESENÍ	neomezený	72 000	9 720
24	Uživatelská licence pro příspěvkové organizace města	PROXIO-USER PO	8	80 000	14 400
25	Anonymizace a publikace v ISRS – pro příspěvkové organizace města	PROXIO-SPUB PO	neomezený	0	0
26	Anonymizace a publikace v ISRS (centrální Registr smluv)	PROXIO-SPUB	neomezený	88 000	15 840
27	Propojení s ISEP (centrální IS Evidence přestupků)	PROXIO-XEP	neomezený	32 000	5 760
28	Integrace E-ZAK	-	neomezený	0	0
29	Senior Expres	-	neomezený	0	0
30	Evidence stravenek	-	neomezený	0	0
31	Elektronická úřední deska	PROXIO-EÚD	neomezený	16 000	2 880
32	Metodický a vzdělávací portál	ELOGIO	neomezený	50 000	0
CELKEM PROXIO					572 742,-

ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWAREVÉ KOMPONENTY PROXIO

(TABULKA Č. 2):

Předmětem této smlouvy jsou služby označené jako „ANO“.

Služba	Je součástí plnění
1. Údržba (Maintenance)	
1.1. Poskytování aktuálních verzí	ANO
1.2. Poskytování upgrade	ANO
1.3. Poskytování update	ANO
1.4. Legislativní servis	ANO
2. Základní podpora	
2.1. Helpdesk	ANO
2.2. Řešení incidentů	ANO
2.3. Metodická podpora	ANO
3. Rozšířená podpora v celkovém rozsahu 16 člověkodnů (128 hod.) ročně	
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	ANO
3.2. Provozní kontrola systému	ANO
3.3. Implementace nových verzí produktu	ANO
3.4. Poskytování konzultací	ANO
3.5. Poskytování školení	ANO

Rozsah poskytované základní podpory:

Služby základní podpory jsou poskytovány formou:

- služby Helpdesk
- řešením incidentů nahlášených službou Helpdesk
- metodickou podporou formou:
 - neomezeného přístupu k modulu METODICKÝ PORTÁL, který je součástí vzdělávacího portálu ELOGIO, dostupného na adrese www.elogio.cz. V rámci služby bude umožněn neomezený přístup ke všem odborným oblastem, které společnost MARBES CONSULTING s.r.o. publikuje v rámci METODICKÉHO PORTÁLU pro vybrané uživatele. Licence je platná po celou dobu platnosti této smlouvy, nebude-li oboustranně ujednáno jinak.
 - neomezeného přístupu k e-learningovým kursům od společnosti MARBES CONSULTING s.r.o. (placených i neplacených), které budou po dobu platnosti této smlouvy zpřístupněny v modulu e-LEARNING v rámci VZDĚLÁVACÍHO PORTÁLU ELOGIO.

Rozsah poskytované Rozšířené podpory:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v celkovém rozsahu **16 člověkodnů** (128 hod.) ročně **pomocí vzdálené správy** formou :

- řešení servisních požadavků
- implementace nových verzí produktu
- provozních kontrol systému
- metodické podpory.

Další služby Rozšířené podpory mohou být čerpány pouze na základě objednávky Zákazníka a v rozsahu dohodnutém mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a odsouhlaseném Zákazníkem za těchto podmínek:

Sazba/hod. výkonu na místě	1 750,- Kč/hod.
Náklady na dopravu (kalkulováno pro vzdálenost 204 km Plzeň-Slovany – Sokolov a zpět)	2 040,- Kč

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. Zákazník je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Zákazníka, připravit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnosti v dohodnutém rozsahu.
2. Místem plnění pro služby provozní podpory je sídlo Poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo Zákazníka.
3. Zákazník zajistí zřízení trvalých přístupů na testovací a produktivní prostředí Zákazníka pro pracovníky Poskytovatele výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Zákazníka. V případě nezajištění trvalých přístupů není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu poskytovaných služeb.
4. Nástrojem pro zadávání požadavků na provozní podporu (servisních požadavků) bude systém Helpdesk (služba Helpdesk).
5. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím systému Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
6. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Zákazníka. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Zákazník Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
7. Pracovník Zákazníka odpovědný za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být před dnem nabytí účinnosti této smlouvy řádně vyškolen a registrován v systému Poskytovatele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Zákazníka s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.
8. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému Helpdesk je Zákazník povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
9. Zákazník nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Zákazníkovi k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Zákazníkovi měsíčně.
10. Zákazník zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat zákazníka prostřednictvím služby Helpdesk.
11. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Zákazníkem zabezpečí Zákazník bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
12. Vyžádání poskytnutí služeb podporou formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
13. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
14. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
15. Zákazník zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
16. O odstávkách systému Zákazník informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Zákazník pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.

17. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:

- Označení aplikace a její verze
- Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
- Jméno správce agendy - klíčového uživatele
- Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
- Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
 - Klíčové identifikátory předmětu problému:
 - Jednoznačný identifikátor záznamu
 - Popis vstupních parametrů
 - Popis vstupních dat a jejich povahy
 - migrovaná data
 - aktualizovaná z referenčních zdrojů
 - pořízená ručně
 - ztotožněná či neztotožněná
 - vícečetný výskyt
 - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
 - Popis očekávaného výsledku a výstupu
 - Popis skutečného výsledku a výstupu
 - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
 - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
 - Formou přílohy sejmутá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
- Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka, ...), vedoucí k určení kategorie vady
- Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (Smlouva o dílo, Cílový koncept, příručka, právní norma)
- Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.

18. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí Poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.

19. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Zákazníka platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Zákazníka, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

20. Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být Zákazníkem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace, včetně všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE – viz Příloha č. 3 smlouvy.

21. Provozní doba je časový úsek, po který jsou služby dané komponenty poskytovány uživatelům. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.