

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

**Příloha č. 3**

**KATALOG SLUŽEB**

Katalogový list 1 - Maintenance	
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora
<b>Kód služby</b>	1
<b>Název služby</b>	<b>Maintenance</b>
<b>Popis služby</b>	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání zákazníka a za legislativní podporu.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Zaplacením poplatku maintenance software získává zákazník nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se zákazníkem.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update <b>není</b> jejich implementace u zákazníka ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.</p> <p>Výše poplatku maintenance je odvozena od rozsahu užívané licence software, konkrétní výše je uvedena v Tabulce č. 1 Přílohy č.1 Smlouvy. Poplatek maintenance se může zvýšit/snížit v následujících případech:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ zákazník rozšíří (dokoupí)/odinstaluje licenci k software PROXIO (typicky: implementovány nové moduly systému),</li><li>▪ v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nově instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující zákazníkem zakoupenou licenci software (v takovém případě je zákazník současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software.</li></ul> <p>Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poskytování aktuálních verzí</li><li>▪ Poskytování upgrade</li><li>▪ Poskytování update</li><li>▪ Legislativní servis</li></ul>	

<b>Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.1
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování aktuálních verzí</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Zákazník má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Aktuální verze software, poskytované touto službou, zahrnují: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ přirozený vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele),</li> <li>▪ technologický vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...),</li> <li>▪ vývoj software PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Zákazníka (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele),</li> <li>▪ vývoj software PROXIO související s legislativní podporou ČR.</li> <li>▪ Poskytovatel informuje Zákazníka o uvolnění každé verze software e-mailem odpovědnému zástupci Zákazníka.</li> </ul>	
<b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b>	
Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionalitu dle dokumentace, resp. dle popisu změn.	
<b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA</b>	
Zákazník převezme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem.	
<b>TERMÍNY PLNĚNÍ</b>	
V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	

<b>Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.2
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování upgrade</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Zákazník má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Předání zásadně inovované verze software PROXIO s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.	
Poskytovatel informuje Zákazníka o uvolnění každé verze upgrade software mailem odpovědnému zástupci Zákazníka.	
Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků,</li> <li>▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou,</li> <li>▪ řešení servisních požadavků Zákazníka na změny funkcionality produktu,</li> <li>▪ řešení servisních požadavků Zákazníka na doplnění funkcionality produktu,</li> <li>▪ opravy reklamovaných vad.</li> </ul>	

**KVALITA SLUŽBY A REPORTING**

Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.

**POŽADAVEK NA SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA**

Zákazník převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem.

**TERMÍNY PLNĚNÍ**

V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).

**Katalogový list 1.3 – Poskytování update**

<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.3
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování update</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Zákazník má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy. Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ opravy reklamovaných vad,</li><li>▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou,</li><li>▪ řešení servisních požadavků Zákazníka na úpravy funkcionality produktu.</li></ul> Poskytovatel informuje Zákazníka o uvolnění každého opravného balíčku software mailem odpovědného zástupce Zákazníka.	
<b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b>	
Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
<b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA</b>	
Zákazník převezme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem.	
<b>TERMÍNY PLNĚNÍ</b>	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).	

<b>Katalogový list 1.4 – Legislativní servis</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.4
<b>Název služby</b>	<b>Legislativní servis</b>
<b>Popis služby</b>	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Zákazník má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software PROXIO Zákazníkovi.</p> <p>Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokryval.</p> <p>Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Zákazníkem.</p> <p>Poskytovatel informuje Zákazníka o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 60 dní před uvolněním), o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy.</p> <p><b>KAŽDÁ KONKRÉTNÍ LEGISLATIVNÍ ZMĚNA BUDE KLASIFIKOVÁNA NÁSLEDUJÍCÍM ZPŮSOBEM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u Zákazníka. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu.</li> <li>▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Zákazníka. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Zákazníka. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na Zákazníka.</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě.</p> <p><b>TERMÍNY PLNĚNÍ</b></p> <p>V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.</p>	

<b>Katalogový list 2.1 - Helpdesk</b>			
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora		
<b>Kód služby</b>	2.1		
<b>Název služby</b>	<b>Helpdesk</b>		
<b>Popis služby</b>	Komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Zákazníka, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA.		
<b>Rozsah a parametry služby</b>			
<p>Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Zákazníka. Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 2.2 - Řešení incidentů.</p> <p>Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.</p>			
Funkční celek	Provozní doba	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240 minut	08:00 – 17:00
<p>Služba helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v <b>pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod.</b> Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.</p> <p>V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Zákazníka.</p>			
<b>Detailní popis</b>			
<p>Helpdesk bude jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce.</p> <p>Služba helpdesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.</p> <p><b>KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDESK</b>  www stránky aplikace helpdesk: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>  Email: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>  Tel.: +4 <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span></p> <p>Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň</p> <p><b>ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELPDESK</b>  Zákazník ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.</p> <p>Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba Zákazníka ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele.</p> <p>V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Zákazník povinen učinit zápis do aplikace helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.</p> <p>Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Zákazníka.</p>			

## KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření **za služby spadající do Základní podpory** jsou souhrnně reportovány Zákazníkovi v reportu Seznam vad, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 5** smlouvy.

V rámci služby jsou poskytovány reporty:

- report za sledované období (měsíc);
- detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání Zákazníka.

**O službách nespádajících do Základní podpory** poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** Smlouvy. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období,
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období.

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.

### DEFINICE POJMŮ

Zadavatel je oprávněná osoba určená Zákazníkem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Zákazníkem Poskytovateli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.

Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba: reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.

Přijetí (přiřazení) požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek **přiřazen** – požadavek Zadavatele byl přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek **v řešení** – **na požadavku Zadavatele se právě pracuje**;
- Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:
  - čeká se na vyjádření Zadavatele
  - čeká na dodávku třetí,
- Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno,
- Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce systému Helpdesku:

- založení požadavku:
  - na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Zákazníkovi.

Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů				
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora			
<b>Kód služby</b>	2.2			
<b>Název služby</b>	Řešení incidentů			
<b>Popis služby</b>	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Zákazníka a uživatele spravovaného systému.			
<b>Rozsah a parametry služby</b>				
SLA	Provozní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (ČD)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00	4	8	15
Kategorie B	8:00 – 17:00	8	16	30
Kategorie C	8:00 – 17:00	16	24	90
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO			
<b>Detailní popis</b>				
<p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.</p> <p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Zákazník navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.</p> <p>Poskytovatel v rámci této služby garantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu,</li> <li>▪ Zprovoznění systému náhradním způsobem,</li> <li>▪ Úplné odstranění závady.</li> </ul> <p>Kategorie klasifikace incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.</li> <li>▪ Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.</li> <li>▪ Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.</li> </ul> <p>V případě opakovaného výskytu již nahlášeného a vyřešeného servisního požadavku má zákazník právo zadat požadavek znovu, s prioritou odpovídající nejbližší vyšší kategorii klasifikace incidentů.</p> <p>SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí, v případě testovacího prostředí pouze po dobu 30 dní od nasazení nových verzí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.</p> <p>V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.</p> <p><b>DEFINICE POJMŮ</b></p> <p>Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Zákazníkovi, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopn poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Zákazníkovi poskytne.</p>				

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Zákazníkem.

#### **POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD**

Zákazník prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Zákazník neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Zákazníka.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

##### **A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:**

- Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,
- Poskytovatel průběžně informuje Zákazníka o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Zákazníka (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Zákazník na helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

##### **B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:**

- Poskytovatel sdělí Zákazníkovi, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Zákazník na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku ukončením původního požadavku (reklamace vady) a zadáním nového požadavku s kvalifikací NEREKLAMACE,
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Zákazníka pokyn k realizaci,
- jestliže Zákazník dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Zákazníka,
- když Zákazník kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Zákazníka (zdarma).

### **KVALITA SLUŽEB A REPORTING**

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi v rámci služby 2.1. Helpdesk.

Reporting obsahuje:

- Počet incidentů za měsíc
- Počet incidentů za měsíc dle funkčních celků a kategorií incidentů
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- Report dodržení parametrů incidentů

### **OMEZENÍ SLUŽBY**

Je-li požadavek zapsán mimo provozní služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Zákazník řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Zákazníkem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- zákazník užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Zákazníka,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Zákazníka.

<b>Katalogový list 3 – Rozšířená podpora</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3	
<b>Název služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Popis služby</b>	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu nereklamacce a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Systému Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Zákazníka.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
<b>Detailní popis</b>		
<p>Řešení změnových požadavků typu <b>NEREKLAMACE</b> vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</li> <li>▪ Provozní kontrola systému</li> <li>▪ Implementace nových verzí produktu</li> <li>▪ Poskytování konzultací</li> <li>▪ Poskytování školení</li> <li>▪ Metodická podpora</li> <li>▪ Řízení projektu</li> <li>▪ Součinnost a další sjednané činnosti</li> </ul> <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.</p> <p>Potřebné práce si zákazník vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zákazníka a na své kapacitní možnosti.</p> <p>Veškeré služby poskytované poskytovatelem u Zákazníka i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.</p> <p>Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Zákazníka, předloží vždy pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Zákazníka ke schválení (podpisu). V případě, že Zákazník bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Zákazníka za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Zákazníkovi vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce.</p>		

<b>Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.1	
<b>Název služby</b>	<b>Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>	
<b>Popis služby</b>	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Zákazníka.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Služba</b>		<b>Doba realizace</b>
Zpracování návrhu řešení rozvojového požadavku		5 pracovních dnů ode dne zadání požadavku prostřednictvím služby 2.1. Helpdesk
Zpracování odhadovaného rozsahu pracnosti rozvojového požadavku		5 pracovních dnů ode dne akceptace návrhu řešení zákazníkem
Realizace úpravy SW při pracnosti 1-40 člověkohodin (čh)		30 pracovních dnů ode dne akceptace odhadovaného rozsahu pracnosti
Realizace úpravy SW při pracnosti 41-120 čh		90 pracovních dnů ode dne akceptace odhadovaného rozsahu pracnosti
Realizace úpravy SW při pracnosti nad 121 čh		bude upřesněno dle specifikace požadavku
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Zákazník navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ změny nebo doplnění konfigurace produktu,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností).</li> </ul> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Zákazník se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;</li> <li>▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců Zákazníka;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran;</li> <li>▪ zajištění případných termínů plánované odstavky.</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Zákazníka. Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi.</p> <p><b>OMEZENÍ SLUŽBY</b></p> <p>Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.</p>		

<b>Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.2	
<b>Název služby</b>	<b>Provozní kontrola systému</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je proaktivní monitorování systému Zákazníka, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software zákazníka.</p> <p>Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se zákazníkem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u zákazníka.</p> <p>Náplní služby je především:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software zákazníka,</li> <li>▪ mapování vytížení integračních můstků,</li> <li>▪ optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací</li> <li>▪ kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,</li> <li>▪ kontrola zálohování a bezpečnosti dat.</li> </ul> <p>O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce zákazníka.</p> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Pro potřeby poskytování služby 3.2 Provozní kontrola systému se Zákazník zavazuje Poskytovateli poskytnout:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů.</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.</p> <p>Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.</p> <p><b>OMEZENÍ SLUŽBY</b></p> <p>Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.</p>		

<b>Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.3	
<b>Název služby</b>	<b>Implementace nových verzí produktu</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí Zákazníka.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Implementace upgrade a update software do prostředí zákazníka. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užit novou verzí software vzniká jeho předáním a převzetím.</p> <p>Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Představení nové verze</li> <li>▪ Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí zákazníka</li> <li>▪ Finální schválení implementace nové verze</li> <li>▪ Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení</li> <li>▪ Rozhodnutí o produkčním startu nové verze</li> <li>▪ Implementace nové verze na produkční prostředí</li> <li>▪ Produkční start nové verze</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Předmět plnění je poskytován na základě požadavku Zákazníka na prostředí určené Zákazníkem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Zákazníka.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.</p>		

<b>Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.4	
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování konzultací</b>	
<b>Popis služby</b>	Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Zákazníka.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Odpověď na dotaz do (pracovní dny)		Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny)
3		15
<b>Detailní popis</b>		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Zákazníka.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zákazníka formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Zákazníka k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Zákazníka nebo Poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.</p> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Zákazník definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Zákazník definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Sledování kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Provozovatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace.</p>		

<b>Katalogový list 3.5 – Poskytování školení</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.5	
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování školení</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Zákazníka (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Zákazníka formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Zákazníka, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí zákazníka.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,</li> <li>▪ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,</li> <li>▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO.</li> </ul> <p>Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Zákazníka je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.</p> <p>Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel poskytne školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zákazníka a na své kapacitní možnosti.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a zákazníkem.</p> <p>Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesk systému provozovaném Provozovatelem.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.</p> <p><b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA</b></p> <p>Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.</p>		