

Příloha č. 5 smlouvy

POPIS SLUŽBY PODPORA

Katalogový list č. 1 - Služba aktualizace a údržby programového vybavení

Identifikace

ID	S1
Název	Služba č. 1
Definice	<p>Služba č. 1 obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytnutí upgrade a update programového vybavení, poskytnutí práva jejich užití a implementace upgrade a update; 2. Aktualizace programového vybavení na základě zpracování legislativních změn (služba legislativní podpory); 3. Poskytování konzultací k provozu programového vybavení v souvislosti se službou legislativní podpory (konzultace související se změnou fungování programového vybavení); 4. Aktualizace poskytnuté dokumentace.

Způsob poskytování Služby č. 1

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Poskytnutí upgrade a update	1. Poskytnutí upgrade a update programového vybavení:	
		1.1 Upgrade se rozumí aktualizace (popř. nová verze) dosavadního programového vybavení zvýšením jeho výkonnosti a/nebo zavedením nových funkcí;	
		1.2 Po vydání upgrade programového vybavení je Poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele nejpozději do 3 pracovních dnů. Poskytovatel je zároveň povinen předat Objednateli popis předmětného upgrade programového vybavení;	Ve výši 20.000,- Kč za každé porušení povinnosti Poskytovatele informovat Objednatele.

		<p>1.3 Objednatel na základě předaného popisu rozhodne, zda u něj má být upgrade implementován či nikoliv. Pokud Poskytovatel obdrží souhlas s implementací, je povinen implementovat upgrade ve smluvené lhůtě, jinak do 5 pracovních dnů. Součástí takové implementace není rozdílové školení;</p>	<p>Ve výši 20.000,- Kč za každé porušení povinnosti Poskytovatele implementovat u Objednatele upgrade programového vybavení ve stanovené lhůtě.</p>
		<p>1.4 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně upgrade bude činěna prostřednictvím HelpDesk;</p>	
		<p>1.5 <i>Update</i> se rozumí aktualizace programového vybavení formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy, s cílem zajistit bezchybný chod programového vybavení.</p>	
<p>ad 2</p>	<p>Služba legislativní podpory</p>	<p>1. Služba legislativní podpory:</p>	
		<p>1.1 <i>Legislativní podporou</i> se rozumí úpravy stávající funkčnosti programového vybavení, kterou je nutné provést v důsledku přijatých legislativních změn, na které Objednatel Poskytovatele v přiměřeném předstihu upozorní (stávající funkcionality programového vybavení by nutila Objednatele jednat v rozporu s novou legislativní úpravou);</p>	
		<p>1.2 Poskytováním služby legislativní podpory Poskytovatel zajišťuje, že dodané programové vybavení je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky, resp. EU; Usnesení Zastupitelstva hl.m. Prahy a Rady hl.m. Prahy se nepovažují za součásti právního řádu České republiky, na základě, kterých by měl Poskytovatel provádět legislativní úpravy programového vybavení.</p>	
		<p>1.3 Aktualizace programového vybavení bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update programového vybavení, včetně jejich implementace;</p>	

		<p>1.4 Bude-li lhůta mezi platností a účinností právního předpisu činit 30 a více dnů, je Poskytovatel povinen zajistit, aby úpravy programového vybavení byly implementovány ve smlouvené lhůtě, nejpozději však ke dni účinnosti tohoto právního předpisu;</p>	<p>Ve výši 15.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory.</p>
		<p>1.5 Bude-li lhůta mezi platností a účinností právního předpisu činit méně než 30 dnů, je Poskytovatel povinen zajistit, aby úpravy programového vybavení byly implementovány ve smlouvené lhůtě, nejpozději však do 30 dnů ode dne platnosti tohoto právního předpisu. Nebude-li objektivně možné zapracovat legislativní změnu ke dni účinnosti právního předpisu, je Poskytovatel povinen navrhnout dočasné alternativní fungování programového vybavení;</p>	<p>Ve výši 15.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory.</p>
		<p>1.6 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o existenci upgrade či update programového vybavení nejpozději do 5 dnů přede dnem implementace;</p>	
		<p>1.7 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně upgrade bude činěna prostřednictvím HelpDesk.</p>	
ad 3	Poskytování konzultací	<p>1. Poskytování konzultací:</p>	
		<p>1.1 Pokud odpovědná osoba Objednatele kontaktuje Poskytovatele za účelem této konzultace, je Poskytovatel povinen odeslat řádně svou odpověď nejpozději do 2 pracovních dnů;</p>	<p>Ve výši 1.000,- Kč za každý případ neposkytnutí konzultace ve stanovené lhůtě.</p>
		<p>1.2 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně konzultací bude činěna prostřednictvím HelpDesk nebo kontaktního e-mailu;</p>	
ad 4	Aktualizace poskytnuté dokumentace	<p>1. Aktualizace dokumentace:</p>	
		<p>1.1 Poskytovatel je povinen poskytnout uživatelskou, technickou a administrátorskou dokumentaci, včetně instalačních popisů, a to nejpozději ke dni implementace upgrade nebo update;</p>	<p>Ve výši 5.000,- Kč za každý případ porušení povinnosti dodat dokumentaci k programovému vybavení.</p>

		1.2 Veškerá dokumentace bude poskytnuta v elektronické podobě ve formátu PDF;	
--	--	--	--

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č.1	8x5	Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podle tohoto katalogového listu v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soupis změn programového vybavení, které byly provedeny za uplynulé fakturační období, s odůvodněním jejich provedení (např. oprava chyb, přizpůsobení přijatým legislativním změnám apod.); 2. Ve vztahu ke službě legislativní podpory uvedení data platnosti a účinnosti právního předpisu a uvedení data implementace změn programového vybavení; 3. Ve vztahu k poskytování konzultací uvedení data žádosti o konzultaci a data poskytnutí konzultace; 4. Soupis aktualizované a předané dokumentace programového vybavení za uplynulé fakturační období s uvedením data předání.

Katalogový list č. 2 - Služba provozu HelpDesk

Identifikace

ID	S2
Název	Služba č. 2
Definice	Služba č. 2 obsahuje: 1. Zřízení a provozování komunikačního centra HelpDesk, které bude sloužit pro účely vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem, zaznamenání komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele a k hlášení a evidenci vad a požadavků. Komunikační centrum HelpDesk bude Poskytovatelem zřízeno a provozováno na jeho technickém vybavení.

Způsob poskytování Služby č. 2

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Zřízení a provozování komunikačního centra HelpDesk	1. Zřízení HelpDesk:	
		1.1 Za Objednatele je oprávněna ohlásit vadu nebo požadavek na poskytnutí Služby výhradně oprávněná osoba ve věcech technických, a to přednostně prostřednictvím HelpDesk.	
		1.2 Nelze-li použít výše uvedený způsob, lze ohlásit vadu nebo požadavek e-mailem nebo telefonicky.	Ve výši 5.000,- Kč za každý den, kdy nebylo možné ohlásit vadu nebo požadavek z důvodu nedostupnosti komunikačního centra HelpDesk žádným z uvedených způsobů (počet nedostupností během jednoho dne není rozhodující).

	<p>1.3 Jen ve výjimečných případech lze ohlásit vadu nebo požadavek osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.</p>	
	<p>1.4 V případě ohlášení požadavku jiným způsobem, než prostřednictvím HelpDesk, je Objednatel povinen učinit zápis na HelpDesk neprodleně, jakmile je to možné.</p>	
	<p>1.5 V případě, že Objednatel ohlásí vadu nebo požadavek mimo uvedená kontaktní místa, není Poskytovatel povinen brát na ně zřetel.</p>	
	<p>1.6 Objednatel je povinen popsat vadu/požadavek dostatečně určitým způsobem.</p>	
	<p>1.7 Spolu s uvedením obsahu vady/požadavku uvede Objednatel taktéž kategorii vady. Neuvede-li Objednatel kategorii vady, má se za to, že jde o vadu kategorie A. Poskytovatel je oprávněn navrženou kategorií vady po svém uvážení změnit;</p>	
	<p>1.8 Jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku.</p>	
Kontaktní údaje pro HelpDesk	<p>Smluvní strany jsou povinny používat pro komunikaci prostřednictvím HelpDesk výhradně tyto kontaktní údaje: www stránky: https://sd.oksystem.cz/ShowSupportCenterProject.do?supportCenter=R4VKh8LxPrCKXoWlwVzO e-mail: hotline.okbase@oksystem.cz telefon: 236 072 290</p>	

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
----------	-------------------	-----------------

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č.2	8x5 (elektronicky 10/5)	Komunikační centrum HelpDesk bude pro Objednatele telefonicky dostupné v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin, elektronicky lze předkládat požadavky 5 dní v týdnu, 11 hodin denně.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 2	1. Výpis dnů, kdy bylo komunikační centrum HelpDesk nedostupné.

Katalogový list č. 3 - Služba základní servisní technické podpory (SLA)

Identifikace

ID	S3
Název	Služba č. 3
Definice	Služba č. 3 obsahuje následující činnosti: <ol style="list-style-type: none"> 1. Odstraňování vad a řešení požadavků Objednatele a základní technickou provozní podporu programového vybavení; 2. Odborné konzultace k řešení jednotlivých požadavků.

Způsob poskytování Služby č. 3

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Odstraňování vad a řešení požadavků	1. Odstraňování vad a řešení požadavků:	
		1.1 <i>Požadavkem</i> se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná v souladu s touto Smlouvou.	
		2. <i>Vadou</i> se rozumí stav, kdy funkčnost programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k programovému vybavení, nebo neodpovídá stavu standardní funkčnosti, a to za podmínek, že programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla Objednateli předána, a je provozováno na odborně provozované počítačové síti Objednatele;	
		2.1 Objednatel zadá požadavek nebo oznámí vadu způsobem uvedeným v katalogovém listu č. 2;	
		2.2 Poskytovatel potvrdí přijetí oznámení vady/požadavku prostřednictvím HelpDesk. Součástí potvrzení bude taktéž uvedení	

	<p>klasifikace vady a informace o tom, zda se jedná o vadu či požadavek dle této Smlouvy. Dojde-li ke změně klasifikace vady, uvede Poskytovatel taktéž odůvodnění této změny;</p>	
	<p>2.3 Poskytovatel je oprávněn měnit kategorii vady i v průběhu poskytování služby (bude-li např. Poskytovatelem zajištěno dočasné náhradní řešení, v důsledku něhož bude možné přesunout vadu z kategorie A do kategorie B). O tomto musí být Objednatel informován prostřednictvím HelpDesk;</p>	
	<p>2.4 Poskytovatel vyhodnotí oprávněnost vady nebo požadavku a postupuje následovně:</p>	
	<p>2.4.1 Požaduje-li Objednatel odstranění vady a Poskytovatel <u>zhodnotí, že se jedná o vadu:</u></p>	
	<p>2.4.1.1. Poskytovatel zahájí řešení vady;</p>	
	<p>2.4.1.2. Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;</p>	
	<p>2.4.1.3. Po vyřešení vady Poskytovatel Objednatele o tomto informuje a Objednatel opravu vady potvrdí. Informace o opravě vady i potvrzení bude provedeno prostřednictvím www HelpDesk.</p>	
	<p>2.4.2 Požaduje-li Objednatel odstranění vady a Poskytovatel <u>zhodnotí, že se nejedná o vadu:</u></p>	
	<p>2.4.2.1. Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu programového vybavení s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;</p>	
	<p>2.4.2.2. Objednatel na základě sdělení Poskytovatele rozhodne, zda</p>	

		nadále trvá na řešení požadavku;	
		2.4.2.3. Poskytovatel pokračuje v takovém případě v řešení vady jen na základě výslovného pokynu Objednatele;	
		2.4.2.4. Dá-li Objednatel pokyn k pokračování řešení vady, je Poskytovatel povinen tuto vadu vyřídit v rámci paušální platby.	
		2.4.2.5. Po vyřešení vady Poskytovatel Objednatele o tomto informuje a Objednatel opravu vady potvrdí. Informace o opravě vady i potvrzení bude provedeno prostřednictvím HelpDesk.	
		2.4.3 Požaduje-li Objednatel vyřešení požadavku (tj. nejde-li o odstranění vady programového vybavení):	
		2.4.3.1. Poskytovatel provede evidenci a analýzu požadavku. Analýzou se přitom rozumí navržení způsobu řešení požadavku, stanovení předpokládané pracnosti řešení, ceny řešení, časové náročnosti provedení požadavku, předpokládané součinnosti ze strany Objednatele a případné další podmínky (testování, pilotní provoz apod.);	
		2.4.3.2. Pokud by plnění požadavku mohlo vést ke zhoršení výkonu programového vybavení či vzniku poruch nebo škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele písemně upozornit;	
		2.4.3.3. Poskytovatel je povinen zaznamenat analýzu na HelpDesk v tisknutelné podobě;	
		2.4.3.4. Poskytovatel je povinen provést evidenci požadavku v reakční době pro kategorii vad C. Poskytovatel je povinen provést analýzu požadavku lhůtě pro vyřešení vady kategorie C.	

ad 2	Odborné konzultace k řešení jednotlivých požadavků	1. Odborné konzultace:	
		1.1 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli odborné konzultace týkající se vznesených požadavků (tyto odborné konzultace se mohou týkat např. bližšího vysvětlení podmínek technické realizace požadavku);	
		1.2 Objednatel je oprávněn obracet se s žádostmi o konzultaci výhradně prostřednictvím oprávněných osob ve věcech technických;	
		1.3 Žádosti o konzultace je Objednatel povinen učinit prostřednictvím HelpDesk, kontaktního e-mailu nebo telefonicky. Bude-li žádost vznesena telefonicky a nebude na ní ze strany Poskytovatele ihned odpovězeno, je Objednatel povinen zaregistrovat žádost o konzultaci prostřednictvím HelpDesk;	
		1.4 Bude-li to žádoucí a požádá-li o to Objednatel, je Poskytovatel povinen poskytnout osobní konzultaci v místě pracoviště Objednatele;	
		1.5 Poskytovatel je povinen poskytnout konzultaci (včetně osobní konzultace) ve smluvené lhůtě, jinak do 2 pracovních dnů ode dne vznesení žádosti.	Ve výši 1.000,- Kč za každý případ neposkytnutí konzultace ve smluvené lhůtě.

Výluky z poskytování služby

Popis
<p>1. Nárok na odstranění vady v rámci paušální platby dle tohoto katalogového listu se nevztahuje na případy, kdy vady programového vybavení byly způsobeny:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1 Chybami HW Objednatele (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);1.2 Nevhodným nebo neautorizovaným používáním programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;1.3 Neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů programového vybavení, vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;1.4 Chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;1.5 Naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v programovém vybavení ze strany Objednatele;1.6 Změnou, úpravou nebo zásahem do infrastrukturního prostředí, které používá programové vybavení, provedené Objednatelem nebo třetí osobou, upozornil-li Poskytovatel na možná rizika změny, úpravy nebo zásahu.1.7 Chováním produktu třetí strany, který nebyl dodán Poskytovatelem.

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
Provozní doba Služby č.3	8x5	Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podle tohoto katalogového listu v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin.	
Kategorie vad/požadavků	Kategorie A	Programové vybavení není použitelné ve svých základních funkcích. Tento stav může zcela ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů. Jedná se zejména o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce programového vybavení nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.	

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
	Kategorie B	Některé funkce programového vybavení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může zcela ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů. Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A, nebo C.	
	Kategorie C	Není nebezpečí přímého ohrožení činnosti Objednatele. Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo podezření na vadu, ale základní funkčnost programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.	
	Potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku a zahájení řešení (také jako „reakční doba“)	Vada/požadavek kategorie A – do 2 pracovních hodin od nahlášení	Ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.
Vada/požadavek kategorie B – do 4 pracovních hodin od nahlášení		Ve výši 1.500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.	
Vada/požadavek kategorie C – do 6 pracovních hodin od nahlášení.		Ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.	
Zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí	Vada/požadavek kategorie A – do 5 pracovních hod. od nahlášení	Ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.	
	Vada/požadavek kategorie B – do 1 pracovního dne od nahlášení;	Ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.	

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
		Vada/požadavek kategorie C – do 2 pracovních dnů od nahlášení.	Ve výši 3.000,- Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
	Úplné odstranění vady, tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci, nebo který odpovídá stavu při akceptaci programového vybavení:	Vada/požadavek kategorie A – do 8 pracovních hod. vady (*) nebo do 16 pracovních hod. (**) od nahlášení;	Ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		Vada/požadavek kategorie B – do 2 pracovních dnů vady (*) nebo do 3 pracovních dnů (**) od nahlášení;	Ve výši 4.500,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		Vada/požadavek kategorie C – do 4 pracovních dnů vady (*) nebo do 6 pracovních dnů (**) od nahlášení.	Ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		(*) je-li možné vadu odstranit nastavením programového vybavení (**) je-li nutné pro odstranění vady provést úpravu zdrojového kódu programového vybavení	
	V případě neodstranění vady v uvedeném termínu je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.		

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 3	– Výpis provedených činností s uvedením data plnění.

Katalogový list č. 4 - Služba pravidelné profylaxe programového vybavení a pravidelný monitoring serverů

Identifikace

ID	S4
Název	Služba č. 4
Definice	Služba č. 4 obsahuje zejména: 1. Provádění pravidelné kontroly a vyhodnocení chodu programového vybavení, kontrolu stavu databází, monitoring serverů a případné potřebné zásahy u Objednatele s cílem zajistit bezchybný chod programového vybavení. Vyjmenování níže uvedených činností nevyklučuje povinnost Poskytovatele provádět i jiné preventivní činnosti, které budou nezbytné k bezchybnému chodu programového vybavení.

Způsob poskytování Služby č. 4

	Popis	Frekvence poskytování
ad 1	1. Pravidelná profylaxe:	
	1.1 Kontrola běhu automatizovaných procesů a rozhraní programového vybavení	Měsíčně
	1.2 Monitorování výkonu programového vybavení a návrh úprav technické infrastruktury	Měsíčně
	1.3 Kontrola datových vazeb	Měsíčně
	1.4 Kontrola kvality dat v aplikacích	Měsíčně
	1.5 Optimalizace výkonu aplikačních a databázových serverů	Na vyžádání
	1.6	
	1.7	

	1.8	
	1.9	
	1.10	
	1.11	

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 4	1. Výpis provedených činností s uvedením data plnění.