

- **Příloha č. 1: Specifikace služeb**

### **Základní body podpory:**

1. Zhotovitel bude poskytovat pozáruční servis a technickou a uživatelskou podporu dle této smlouvy (dále také jako „**Servis**“) předmětu plnění ode dne účinnosti smlouvy.
2. Objednatel má právo na poskytování nových verzí modulů a aplikací jednotlivých systémů všech funkčních oblastí a na další technologické zásahy nezbytné pro bezporuchový a bezpečný provoz veškerých systémů a udržet jejich soulad s platnou legislativou.
3. Servis bude poskytován po uvedenou dobu v tomto rozsahu:
  - a) pro Objednatelem určené oprávněné osoby bude Zhotovitel poskytovat konzultace a hot-line týkající se provozu příslušné funkční oblasti v rozsahu alespoň deset (10) hodin měsíčně, **120** hodin ročně,
  - b) Zhotovitel bude také poskytovat konfigurační (implementační) práce v rozsahu **40** hod ročně,
  - c) Zhotovitel bude také poskytovat rozvojové práce v rozsahu **40** hod ročně,
  - d) společně se zástupci Objednatele se Zhotovitel bude účastnit alespoň jednou (1) měsíčně pracovních komisí, kde bude řešen provoz jednotlivých funkčních oblastí, případně problémy, jež při provozu nastanou,
  - e) odstraňování programových, systémových a provozních chyb souvisejících s příslušnou funkční oblastí,
  - f) zajištění součinnosti při řešení problémů vzniklých s provozem příslušné funkční oblasti a garancí dalšího rozvoje řešení dle požadavků Objednatele,
  - g) provádění profylaxe a preventivních prohlídek předepsaných obecně závaznými právními předpisy,
4. Objednatel je povinen zajistit přístup pro Zhotovitele do svého helpdeskového systému pro nahlášení a administraci požadavků funkční oblasti způsobem uvedeným ve smlouvě, pokud nebude stanoveno jinak.

### **Výčet služeb:**

Servisní činnosti, technická a uživatelská podpora provozu, viz „**Základní body podpory**“, bod 3.

Upgrade/update technologický a legislativní.

Servisní, konfigurační (implementační) a rozvojové hodiny, které nebudou vyčerpány v daném roce, lze **převádět** do dalšího období.

Elektronický podpis - 29.10.2019  
Certifikát autora podpisu :  
Jméno : Mgr. Jiří Safránek  
Vydal : I.CA Qualified 2 CA/RS...  
Platnost do : 19.9.2020 09:06:09-000 +02:00

Elektronický podpis - 5.11.2019  
Certifikát autora podpisu :  
Jméno : Ladislav Okleštěk  
Vydal : I.CA Qualified 2 CA/RS...  
Platnost do : 21.2.2020

RNDr.  
Josef  
Tesařík  
Digitálně podepsal  
RNDr. Josef Tesařík  
Datum: 2019.10.30  
14:07:57 +01'00'

- Příloha č. 2: Rozsah a garance služeb

Výčet modulů, na které se vztahuje výše uvedený výčet služeb:

Komponenta	Rozsah poskytnutých práv	Počet licencí
<b>FaMa+ Portál úředníka (OfficeDesk), aplikační část FaMa+ ITSM - moduly:</b>	Nevýhradní	Multilicence
Integrační vazby (IV)	Nevýhradní	Multilicence
Správa služeb (SLM)	Nevýhradní	Multilicence
Správa požadavků (ReqM)	Nevýhradní	Multilicence
Správa incidentů (IM)	Nevýhradní	Multilicence
Správa problémů (PM)	Nevýhradní	Multilicence
Správa změn (CHM)	Nevýhradní	Multilicence
Správa konfigurací (CMDB)	Nevýhradní	Multilicence
Správa úkolů (TM)	Nevýhradní	Multilicence
Správa požadavků Identit (IDM)	Nevýhradní	Multilicence
Integrační sběrnice (ESB)	Nevýhradní	Multilicence
Systémová integrace (SI)		
<b>FaMa+ Portál majetku, internetové verze modulů:</b>	Nevýhradní	Multilicence
Prostorový pasport	Nevýhradní	Multilicence
Personální pasport		
Technický pasport		
Centrální evidence nemovitostí	Nevýhradní	Multilicence
Dlouhodobý majetek	Nevýhradní	Multilicence
Jednotná evidence majetku	Nevýhradní	Multilicence
Majetkoprávní operace	Nevýhradní	Multilicence

Investiční žádanky	Nevýhradní	Multilicence
Obnova stavebních objektů	Nevýhradní	Multilicence
Opakované činnosti	Nevýhradní	Multilicence
Nájemní smlouvy	Nevýhradní	Multilicence
Zásobník projektových námětů	Nevýhradní	Multilicence
<b>lokální instalace:</b>		
E-open	Nevýhradní	2 licence

- **Příloha č. 3: Reakční lhůty pro poskytování služeb**

Reakční lhůty se počítají v tomto rozmezí:

Po 8:00 – 16:00  
 Út-St 8:00 – 15:00  
 Čt-Pá 8:00 – 14:00

Reakční lhůty služeb				
Kategorie služby	Oblast služby	Druh činnosti	Reakční lhůty	
			Max. doba odezvy	Max. doba zahájení řešení
Garanční služby (Provoz)	IS FAMA	Odstraňovat programové chyby kategorie A	1	2
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	2	4
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	4	6
		Poskytovat součinnost pro řešení problémů SI	2	4
		Administrace testovacího prostředí aplikace	8	16
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA	Všechny činnosti konzultačních služeb	24	40
Profylaxe	IS FAMA	Všechny činnosti optimalizačních služeb	8	16
Implementační služby (rozvoj)	IS FAMA	Všechny činnosti implementačních služeb	8	16
Aktualizační služby (nové verze)	IS FAMA	Všechny činnosti aktualizačních služeb	4	8
	Systemový SW			

Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitele a Objednatele u jednotlivých případů upravena.

V situaci, kdy se žádá o vzdálený přístup nebo součinnost Objednatele, se přerušují garantované doby odezvy pro odstranění chyb až do umožnění vzdáleného přístupu nebo poskytnutí součinnosti.

**Kategorie chyb:**

1. kategorie „A“, vada, která brání v užívání systému jako celku, tj. když dochází ke zhroucení systému během běžného používání, ztráta nebo porušení dat během běžného používání, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele,

2. kategorie „**B**“, vada, která nebrání v užívání systému jako celku, přičemž způsobuje významné problémy při používání, avšak neomezuje významně jeho funkčnost,
3. kategorie „**C**“, vada, která nezhoršuje užité vlastnosti systému, ale pouze komfort ovládní.