SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

PŘÍLOHA Č. 1

KATALOG SLUŽEB

1 OBSAH:

1 OBSAH: 2
2 DEFINICE SLUŽEB 3
2.1 Přehled služeb 3
3 KATALOGOVÉ LISTY – SLUŽBY PODPORY PROVOZU IS AGIS 4
3.1 Služba č. 01 - Poskytování uživatelské podpory 4
3.2 Služba č. 02 – Administrace systémového landscape 7
4 KATALOGOVÉ LISTY – SLUŽBY APLIKAČNÍ PODPORY IS AGIS 9
4.1 Služba č. 03 – Řešení provozních problémů 9
4.2 Služba č. 04 – Řešení změnových požadavků 11
4.3 Služba č. 05 – Konzultace a školení uživatelů 14
4.4 Služba č. 06 – Řízení a koordinace IS AGIS 16
5 KATALOGOVÉ LISTY – JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY 18
5.1 Služba č. 07 – Řízené ukončení poskytování služeb" 18

2 DEFINICE SLUŽEB

2.1 Přehled služeb

Katalog služeb je detailní formulací předmětu plnění Poskytovatele a specifikuje pro Poskytovatele veškeré činností, provozní podmínky a další náležitosti Služeb, které bude nad IS AGIS vykonávat.

Následující tabulky uvádí souhrnný přehled Služeb a jejich jednotlivých klíčových činností:

Služby podpory provozu IS AGIS	
ID	Název služby
01	Poskytování uživatelské podpory
02	Administrace systémového landscape

Služby aplikační podpory IS AGIS	
ID	Název služby
03	Řešení provozních problémů
04	Řešení změnových požadavků
05	Konzultace a školení uživatelů
06	Řízení a koordinace IS AGIS

Jednorázové služby	
ID	Název služby
07	Řízené ukončení poskytování služeb

3 KATALOGOVÉ LISTY – SLUŽBY PODPORY PROVOZU IS AGIS

3.1 Služba č. 01 - Poskytování uživatelské podpory

Název služby	Poskytování uživatelské podpory
Skupina služeb	Podpora provozu IS AGIS
Popis služby	Poskytovatel služby bude zajišťovat stálou podporu pro uživatele systému IS AGIS. Služba se skládá z následujících aktivit Poskytovatele: **Provoz uživatelské podpory z pracoviště Poskytovatele** Poskytování uživatelské podpory z pracoviště Poskytovatele je základní formou zajištění stálé servisní podpory. Služba je zajišťována z pracoviště Poskytovatele. Je dostupná trvale denně v pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin. Dostupnost této služby po jejím iniciování je nejvýše 2 hodiny, nebo podle vzájemné dohody podle konkrétně vzniklé potřeby podpory. **Poskytování uživatelské podpory na SZIF** Kromě poskytování podpory z pracoviště Poskytovatele zajišťována služba na pracovišti přímo u Zákazníka (v objektu SZIF, Ve Smečkách 33, 110 00 Praha 1). Zde je ze strany Poskytovatele na žádost Uživatele poskytnuta služba pro uživatelskou podporu IS AGIS. Na tomto pracovišti se dle požadavku Uživatele v pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin nebo v dohodnutou dobu dostaví potřebný specialista Poskytovatele.
Obsah služby	Uživatelská podpora obecně jednak zastupuje zájmy Objednatele a zahrnuje řešení, která vedou k uspokojení jeho potřeb a k odstranění vzniklých problémů a jednak zajišťuje operativní podporu uživatelů IS AGIS na úrovni systémové, aplikační a datové. Tato řešení uživatelské podpory sleduje a vyhodnocuje ve spolupráci s příslušným uživatelem Zákazníka pracovník Poskytovatele.
Způsob realizace služby	Služba je iniciována: Vždy - systémem HelpDesk Doplňkově s následnou evidencí v systému HelpDesk - telefonicky - elektronickou poštou - osobním kontaktem Po obdržení požadavku od příslušného uživatele aplikace ze strany Objednatele, pracovník pracoviště uživatelské podpory Poskytovatele posoudí vzniklý problém a spolu s uživatelem neprodleně stanoví postup jeho odstranění. Na odstranění problému pracuje buď sám, nebo podle potřeby kontaktuje příslušného specialistu Poskytovatele.

Název služby	**Poskytování uživatelské podpory**
Skupina služeb	Podpora provozu IS AGIS
Administrativní zajištění služby	Administraci služby zajišťuje Poskytovatel. Administrátorem služby je pracovník Poskytovatele – dispečer systému HelpDesk. K zajištění služby uživatelské podpory slouží systém HelpDesk a report: Výkaz servisních služeb, Harmonogram poskytovaných služeb a dokumentace k předmětu podpory. Dále je v administraci služby sledována záruka kvality a jakosti služby (metriky). Administrátor služby předává Objednateli pravidelný měsíční report, obsahující popis a způsob čerpání služeb definovaných v katalogovém listu.
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Metriky	Rychlost odezvy na incidenty, průměrná doba řešení incidentů, rychlost odezvy na požadavky, průměrná doba řešení požadavků, množství incidentů celkem, % neakceptovaných řešení požadavků ze strany uživatelů, spokojenost uživatelů (dotazník)
Minimální hodnoty	Rychlost odezvy na incidenty: **120 minut** v době poskytování služby (tj. v pracovní dny v době 8:00 – 16:30) % vyřešených incidentů, jejichž řešení nebylo akceptováno Objednatelem: **Maximální hodnota 5% v kalendářním měsíci** (počítáno z počtu incidentů řešených v daném vyhodnocovacím období, v případě incidentů s přesahem do více kalendářních měsíců jsou tyto počítány do měsíce, kdy byl incident poprvé označen ze strany poskytovatele jako vyřešený/uzavřený)
Dostupnost služby	V pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin
Rozsah poskytované služby	V rámci Služby Poskytovatel zabezpečí a poskytne službu Dispečera systému HelpDesk pro IS AGIS, v pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin, a to nejméně jedním k dané činnosti odborně vyškoleným pracovníkem Poskytovatele.
Reporting služby	Protokol o poskytnuté službě V rámci Protokolu o poskytnuté službě budou přiloženy následující reporty: Výkaz servisních služeb, Harmonogram poskytovaných služeb a dokumentace k předmětu podpory. Dále je v reportingu služby sledována záruka kvality a jakosti služby (metriky). Administrátor služby předává Objednateli pravidelný měsíční report, obsahující popis a způsob čerpání služeb definovaných v katalogovém listu.
Smluvní pokuta	Výše smluvní pokuty je: **3% z paušální ceny** za vyhodnocovací období za každý incident, u něhož nebyla dodržena rychlost odezvy **3% z paušální ceny** za vyhodnocovací období za každé 1% nad maximální hodnotu 5% neakceptovaných incidentů

Cena služby			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH 21%	Cena v Kč s DPH
Paušální cena za vyhodnocovací období	537 849,00	112 948,29	650 797,29

3.2 Služba č. 02 – Administrace systémového landscape

Název služby	Administrace systémového landscape
Skupina služeb	Podpora provozu IS AGIS
Popis služby	**Administrace datových serverů** Je služba prováděná formou přímé pomoci pro produkční a testovací datový server s databází ORACLE 10 pro systém IS AGIS pomocí vzdáleného připojení VPN. Po dobu trvání podpory bude Poskytovatel dodávat Objednateli práce v rámci Služeb Administrace datového serveru pro průběžnou podporu správy databáze systému IS AGIS. **Administrace aplikačních serverů** Je služba prováděná formou přímé pomoci pro produkční a testovací aplikační server ORACLE WebLogic Server 11g pro systém IS AGIS pomocí vzdáleného připojení VPN. Po dobu trvání podpory bude Poskytovatel dodávat Objednateli práce v rámci Služeb Administrace aplikačního serveru pro průběžnou podporu správy aplikace systému IS AGIS.
Obsah služby	**Administrace datových serverů** Poskytovatel bude provádět expertní služby, revize a administraci databáze systému IS AGIS. Během revizí prověří pověřený pracovník Poskytovatele obvyklé provozní ukazatele a zprávy systému (minimálně auditní logy databáze a vygenerované události OEM) a bude iniciovat a sledovat nápravu problémových událostí, provede úpravy databáze, rekonfigurace databází a další úkony vyplývající z realizace PZ, potřebného rozsahu provádění administrace systémového landscape a nebo úkony vyžádané Objednatelem. **Administrace aplikačních serverů** Poskytovatel bude provádět expertní služby, revize a administraci aplikačních serverů IS AGIS. Během revizí prověří pověřený pracovník Poskytovatele obvyklé provozní ukazatele a zprávy systému a bude iniciovat a sledovat nápravu problémových událostí, provede úpravy a rekonfigurace aplikačních serverů a další úkony vyplývající z realizace PZ, potřebného rozsahu provádění administrace systémového landscape a nebo úkony vyžádané Objednatelem.
Způsob realizace služby	Pomocí vzdáleného připojení VPN.
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Metriky	Četnost incidentů (provozních problémů), rychlost odezvy na incidenty, průměrná doba řešení incidentů, rychlost odezvy na požadavky, průměrná doba řešení požadavků, množství incidentů
Minimální hodnoty	Nestanovují se
Dostupnost služby	V pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin

Název služby	**Administrace systémového landscape**
Skupina služeb	Podpora provozu IS AGIS
Rozsah poskytované služby	Služba je poskytována nejméně jedním k dané činnosti odborně vyškoleným pracovníkem Poskytovatele pro každou oblast dle obsahu služby výše.
Reporting služby	Protokol o poskytnuté službě Poskytovatel v rámci Protokolu o poskytnuté službě předá následující protokol: Přehled provedených prací, jehož součástí je Status o datovém a aplikačním serveru systému IS AGIS za uvedené období.
Smluvní pokuta	**2% z paušální ceny** za vyhodnocovací období za každé prokazatelné porušení povinností vyplývajících z tohoto katalogového listu.

Cena služby			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH 21%	Cena v Kč s DPH
Paušální cena za vyhodnocovací období	137 319,00	28 836,99	166 155,99

4 KATALOGOVÉ LISTY – SLUŽBY APLIKAČNÍ PODPORY IS AGIS

4.1 Služba č. 03 – Řešení provozních problémů

Název služby	Řešení provozních problémů
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
Popis služby	Poskytovatel zajišťuje činnosti a služby potřebné pro řešení provozních problémů na datovém a aplikačním serveru - produkční i testovací prostředí systému IS AGIS. Tato služba je dále specifikována následovně (viz další řádek tabulky)
Obsah služby	**Řešení provozních problémů serverů na aplikační úrovni** Služba se týká řešení vzniklých provozních problémů běžících aplikací IS AGIS, tedy případy, kdy současně nedošlo k systémové poruše nebo výpadku serverů. Službu zajišťuje plně Poskytovatel a případně si vyžádá spolupráci příslušných systémových pracovníků IT Objednatele. Jedná se zejména o opravu částí nebo celé aplikace nebo dat nebo při poruše – výpadku aplikace. **Řešení provozních problémů serverů na systémové úrovni** Služba se týká řešení vzniklých provozních problémů prostředí, na kterých běží podporované aplikace IS AGIS, tedy případy, kdy dojde k výpadku serverů, nebo počítačových sítí. Službu zajišťují příslušní systémoví pracovníci IT Objednatele a Poskytovatel zde zajišťuje potřebnou součinnost. Jedná se zejména o součinnost při zpětném obnovení částí nebo celé aplikace ze záloh dat nebo SW aplikací při poruše – výpadku systému.
Způsob realizace služby	Službu zajišťuje pověřený pracovník Poskytovatele. Služba se iniciuje přes pracoviště uživatelské podpory (viz Služba č. 01), kde pracovník Poskytovatele služby zajistí realizaci této služby. Vždy má povinnost evidovat toto iniciování v rámci HelpDesku. Dále jsou v administraci služby sledovány a dokumentovány jednotlivé výpadky systému a specifikována nápravná opatření vedoucí ke zvýšení spolehlivosti systému.
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Metriky	Četnost incidentů (provozních problémů), rychlost odezvy na incidenty, průměrná doba řešení incidentů, rychlost odezvy na požadavky, průměrná doba řešení požadavků, množství incidentů
Minimální hodnoty	Rychlost odezvy na incidenty: **120 minut** v době poskytování služby (tj. v pracovní dny v době 8:00 – 16:30) % vyřešených incidentů, jejichž řešení nebylo akceptováno Objednatelem: **Maximální hodnota 5% v kalendářním měsíci** (počítáno z počtu incidentů řešených v daném vyhodnocovacím období, v případě incidentů s přesahem do více kalendářních měsíců jsou tyto počítány do měsíce, kdy byl incident poprvé označen ze strany poskytovatele jako vyřešený/uzavřený)

Název služby	**Řešení provozních problémů**
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
Dostupnost služby	V pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin
Rozsah poskytované služby	Služba je poskytována nejméně jedním k dané činnosti odborně vyškoleným pracovníkem Poskytovatele.
Reporting služby	Protokol o poskytnuté službě Poskytovatel v rámci Protokolu o poskytnuté službě vede: Přehled provedených prací, jehož součástí je Status o datovém a aplikačním serveru systému IS AGIS za uvedené období.
Smluvní pokuta	Výše smluvní pokuty je: **3% z paušální ceny** za vyhodnocovací období za každý incident, u něhož nebyla dodržena rychlost odezvy **3% z paušální ceny** za vyhodnocovací období za každé 1% nad maximální hodnotu 5% neakceptovaných incidentů

Cena služby			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH 21%	Cena v Kč s DPH
Paušální cena za vyhodnocovací období	34 333,00	7 209,93	41 542,93

4.2 Služba č. 04 – Řešení změnových požadavků

Název služby	Řešení změnových požadavků
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
Popis služby	Pomocí služby se realizují a evidují veškeré změny na IS AGIS. Změny mohou být vyvolané požadavkem uživatele vlivem změny v metodice administrace, vlivem změn legislativy (EU a ČR), požadavkem uživatele na racionalizaci, nebo zlepšení prováděných postupů v IS AGIS. Požadavky na změnu může navrhovat i Poskytovatel služby, zejména v případech, kdy dochází k systémovým změnám (nové verze operačních systémů, databázových a aplikačních severů, nových vývojových prostředku a technologií) anebo změnám v HW systémech. Požadavky na změny může vznášet i systémový integrátor (změny/nová rozhraní, společné datové registry, výstupy a vstupy IS AGIS)
Obsah služby	Obsahem Služby je poskytování služeb Poskytovatele za účelem dalšího rozvoje systému a rozvoje pro koncové uživatele. Změnovému řízení podléhají všechny změny vyvolané a následně provedené na IS AGIS. Účelem změnového řízení je realizovat a evidovat veškeré prováděné změny a zásahy do systému.
Způsob realizace služby	Službu iniciuje pracovník Objednatele nebo pracovník Poskytovatele prostřednictvím dokumentu Požadavek na změnu (dále jen „PZ“). Podávání PZ a Akceptace PZ (dále jen „AZ“) se řídí metodikou dle Smlouvy. Tato metodika je řízena ze strany Objednatele a může být Objednatelem upravována, aktualizována a dále rozvíjena i v průběhu trvání této Smlouvy. Poskytovatel je povinen případné změny metodiky akceptovat, pokud nedojde k ovlivnění cenových a objemových parametrů této Smlouvy. Pokud by změna metodiky řízení změn tyto parametry Smlouvy ovlivňovala, smluvní strany jsou povinny změny projednat a oboustranně schválit formou dodatku této Smlouvy.
Administrativní zajištění služby	Objednatel (Garant modulu) na základě zjištěné potřeby změny/rozšíření funkcionality v IS AGIS nebo potřeby dodávky rozšířené služby od Poskytovatele (provozní nebo legislativní potřeba), vyspecifikuje důvod změny, doplní realizační zadání pro Poskytovatele do vzorového formuláře Požadavku na Změnu (PZ) – v elektronické podobě. V PZ Objednatel vyplní položky: - Předmět: stručný název/popis požadavku, - Modul: název SW modulu/komponenty, které se požadavek dotýká, - Kategorie: Funkcionalita IS, Konzultace, ŠKOLENÍ, Provozní podpora, - Priorita: dle důležitosti/ naléhavosti Nízká, Střední, Vysoká, - Žádající: Jméno, Příjmení, Garant/zadavatele PZ, - Datum zadání, - Požadované datum produktivního startu – užívání realizovaného PZ. Vedoucí Projektu (dále jen VP) na straně Objednatele, na základě odsouhlasení PZ přímým nadřízeným garanta (ředitel odboru, dále jen ŘO) odsouhlasí zadání PZ, zaeviduje PZ do seznamu PZ a zašle e-mailem na zodpovědného Vedoucího projektu (VP) Poskytovatele.

Název služby	**Řešení změnových požadavků**
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
	Vedoucí projektu Poskytovatele, vedoucí týmu, zodpovědný analytik doplní v PZ kapitoly: - Popis změny (případná doplnění, upřesnění realizačního zadání resp. dotazy k zadání) - Posouzení požadavku/problému (analýza dopadů na ostatní projekty/moduly) - Požadavky na zdroje (tým) /kapacity (hodiny) - Doporučený postup/harmonogram implementace - Pracnost realizace PZ (v rozlišení na hodiny) Do položky Akceptovaný termín předání k testům: návrh realistického realizačního termínu (i s ohledem na požadovaný termín realizace) pro předání PZ k testům pro Objednatele. VP Poskytovatele zašle doplněný/ohodnocený PZ e-mailem zpět k příslušnému VP Objednatele. Maximální doba odeslání oceněného PZ je do 5-ti pracovních dnů od obdržení PZ emailem VP poskytovatele, případně na emailovou adresu odsouhlasenou VP Poskytovatele i Dodavatele. VP Objednatele s ŘO posoudí doplněný/ohodnocený PZ nastavením statusu ve formuláři PZ na Schváleno a doplněním termínu schválení k realizaci do položky Datum schválení k realizaci ukončuje elektronický proces zadávání a schválení PZ a potvrzuje povolení/pokyn k realizaci pro Poskytovatele, kterému zasílá e-mailem elektronicky schválený PZ v konečné schválené formě, která Poskytovateli slouží jako objednávka a Poskytovatel zahájí řešení PZ ve shodě s harmonogramem řešení, který je uveden ve schváleném PZ. Pouze na základě schváleného PZ je Poskytovatel oprávněn čerpat hodiny z celkového objemu stanoveného pro tuto službu. Výsledky Poskytovatelem předaného plnění budou akceptovány Objednatelem na základě příslušné akceptační procedury, a podmínek definovaných v daném konkrétním PZ. Pouze na základě úspěšné akceptace je Poskytovatel oprávněn Objednateli vyfakturovat čerpání v rozsahu stanoveném schváleným PZ. Poskytovatel je po celou dobu trvání zakázky povinen vést Přehled čerpání hodin, který budou uceleným způsobem poskytovat přehled o aktuálním a souhrnném stavu čerpání kapacit v rámci této služby.
Metriky	Dodržení termínů, rozsahu a kvality požadovaných změn – dle metodiky řízení změn a parametrů schváleného PZ
Minimální hodnoty	Dle metodiky řízení změn a parametrů schváleného PZ
Dostupnost služby	V pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin specializovanými pracovníky Poskytovatele, potřebnými pro analýzu a realizaci daného PZ
Předpokládaný rozsah poskytované služby	**6 000 hodin ročně**, tj. 24 000 hodin za dobu 4 let.

Název služby	**Řešení změnových požadavků**
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
Reporting služby	Formuláře: Požadavek na změnu, Akceptace požadavku na změnu Report: Přehled čerpání hodin
Smluvní pokuta	Výše smluvní pokuty je stanovena na 10.000,- Kč za každý den prodlení se zasláním ohodnoceného a posouzeného PZ ze strany Poskytovatele. Výše smluvní pokuty je stanovena na 10.000,- Kč za každý den prodlení s nesplněním termínů realizace pro jednotlivý PZ ze strany Poskytovatele.

Cena služby			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH 21%	Cena v Kč s DPH
Cena za 1 hodinu práce pracovníka Poskytovatele	1 150,00	241,50	1 391,50

4.3 Služba č. 05 – Konzultace a školení uživatelů

Název služby	Konzultace a školení uživatelů
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
Popis služby	**Školení IS AGIS** Tato služba je objednávána formou PZ. **Konzultační služby** Tato služba je objednávána formou PZ, jestliže její předpokládaný rozsah je větší než 8 hodin (jinak je řešena v rámci Služby č. 01).
Obsah služby	**Školení IS AGIS** Jedná se buď o vstupní školení nových uživatelů systému IS AGIS, kde jsou obsahem Základy ovládání systému a ovládání modulu v rámci odborného zaměření uživatele, nebo jde o školení stávajících uživatelů IS AGIS po realizaci nových modulů, nebo změn rozsáhlejší povahy. V tomto případě je potřeba školení uživatelů specifikována/požadována v daném Požadavku na změnu (PZ). **Konzultační služby** Konzultacemi se v rámci této služby míní spolupráce Poskytovatele a Objednatele při formulování rozsáhlejších změn systému AGIS, při hledání řešení problémů souvisejících s převodem nové metodiky administrace do IS AGIS, atd.
Způsob realizace služby	Školení probíhá v učebnách Objednatele na pracovišti SZIF. Konzultační služby probíhají na pracovišti Objednatele. Služby jsou poskytovány specializovanými pracovníky Poskytovatele.
Metriky	Četnost dodávané služby, spokojenost uživatelů (dotazník)
Minimální hodnoty	Nestanovují se
Dostupnost služby	V pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin
Předpokládaný rozsah poskytované služby	V rámci stanoveného předpokládaného rozsahu Služby č. 04
Poznámky	V případě nutnosti překročení rozsahu dané služby v daném měsíci je možné po dohodě s Poskytovatelem čerpat další hodiny služby na úkor jiné ze služeb v rámci celkového měsíčního rozsahu služeb poskytovaných ve skupině služeb: **Aplikační podpora IS AGIS**
Reporting služby	K zajištění služby slouží dokument PZ. Administrátor služby Poskytovatele předává Objednateli (uživateli, garantem) potvrzený formulář AZ.

Název služby	**Konzultace a školení uživatelů**
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
	Výkaz školení (prezenční listina + certifikát uživatele IS AGIS), dotazníky spokojenosti uživatelů
Smluvní pokuta	Služba je objednávána formou PZ, jsou uplatňovány smluvní pokuty stanovené pro Službu č. 04

Cena služby			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH 21%	Cena v Kč s DPH
Cena za službu	v rámci ceny Služby č. 04		

4.4 Služba č. 06 – Řízení a koordinace IS AGIS

Název služby	Řízení, rozvoj, koordinace a integrace IS AGIS
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
Popis služby	Služba zajišťuje řízení projektu „ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU, ROZVOJE A SERVISU IS AGIS" ve formě účastí pracovníků Poskytovatele na řídících nástrojích Projektu a na řídících nástrojích informačního systému IS SZIF (další projekty Objednatele).
Obsah služby	Hlavním nástrojem řízení Projektu je Hlavní tým projektu (HTP). Podle pokynů HTP probíhá na nižší úrovni činnost Týmů projektu (jsou předmětně zaměřené, např. podle modulů IS AGIS) Dalšími nástroji jsou Hlavní tým projektu IS SZIF (HTPG), případně další řídící týmy jiných projektů Na všechny uvedené týmy jsou Poskytovatelem nominováni specialisté v potřebné roli.
Způsob realizace služby	Hlavní tým projektu HTP, se schází podle plánu 1x týdně. Účastní se ho Vedoucí Projektu za Poskytovatele a konzultanti Poskytovatele, dále Vedoucí projektu za Objednatele a Vedoucí týmů za Objednatele. Ostatní týmy se schází podle svých plánů minimálně 1x měsíčně. HTP se zabývá zejména následujícími okruhy otázek: - Souhrn za minulé období – ukončené/prováděné činnosti, - Hlavní rizika, - Požadavky na součinnost, - Změny, - Harmonogram, - Úkoly, - Sporné otázky /problémy/témata, - Hlavní plánované aktivity na další období Na jednání HTP se pořizuje zápis, který zpracovává a předkládá k odsouhlasení Poskytovatel.
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Metriky	Výkon řídících struktur Poskytovatele v rámci stanovených struktur projektu.
Minimální hodnoty	Nestanovují se
Dostupnost služby	V pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin
Rozsah poskytované služby	Služba je zajišťována specializovanými pracovníky Poskytovatele
Reporting služby	Protokol o poskytnuté službě

Název služby	**Řízení, rozvoj, koordinace a integrace IS AGIS**
Skupina služeb	Aplikační podpora IS AGIS
Smluvní pokuta	**2% z paušální ceny** za vyhodnocovací období za každé prokazatelné porušení povinností vyplývajících z tohoto katalogového listu.

Cena služby			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH 21%	Cena v Kč s DPH
Paušální cena za vyhodnocovací období	84 032,00	17 646,72	101 678,72

5 KATALOGOVÉ LISTY – JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY

5.1 Služba č. 07 – Řízené ukončení poskytování služeb"

Název služby	Řízené ukončení poskytování služeb
Skupina služeb	Jednorázové služby
Popis služby	Služba řízeného ukončení poskytování služeb se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem. Tato jednorázová Služba probíhá paralelně s poskytováním všech ostatních služeb dle tohoto Katalogu služeb.
Obsah služby	**Příprava a provedení Scénáře ukončení poskytování služeb** V rámci řízeného ukončení poskytování Služeb musí Poskytovatel připravit detailní **Scénář ukončení poskytování služeb**, který bude obsahovat postup a harmonogram předávání (majetku, odpovědností, povinností, dokumentace, atd.) IS AGIS zpět Objednateli nebo novému provozovateli služeb za účasti Objednatele. Přesné vymezení subjektu, kterému bude IS AGIS předáván, stanoví Objednatel při zahájení této služby. Detailně bude Scénář ukončení poskytování služeb řešit zejména předání: • veškerých komponent IS AGIS, které jsou majetkem Objednatele a které Poskytovatel v průběhu účinnosti této Smlouvy provozoval, spravoval, rozvíjel a podporoval. • data a veškeré zálohy IS AGIS, které byly vytvořeny v rámci poskytování služeb Poskytovatelem; • projektovou, provozní a bezpečnostní dokumentaci převzatou, aktualizovanou a vytvářenou v průběhu poskytování služeb; • záznamy (reporty, provozní deníky, auditní záznamy, atd.) vytvořené v průběhu poskytování služeb; • znalostní báze, dat a záznamů pořízených v rámci Služby č. 01 a to zejména na úrovni aplikace HelpDesk/ServiceDesk tak, aby po ukončení poskytování služeb bylo zajištěno, že Objednatel disponuje kompletními a správnými informacemi a know-how v oblasti podpory IS AGIS. Součástí Scénáře ukončení poskytování služeb zároveň musí být řešení následujících oblastí: • rozsah, forma a obsah součinnosti Poskytovatele při předávání IS AGIS novému provozovateli, případně při přesunu komponent IS AGIS do prostor určených Objednatelem (pokud dojde ke změně datových center) a při instalaci komponent IS AGIS v těchto prostorách, • příprava detailních testovacích scénářů a akceptačních protokolů, na jejichž základě bude Objednatel (nebo nový provozovatel) ověřovat úplnost, správnost a funkcionalitu IS AGIS a jednotlivých služeb systémem IS AGIS zajišťovaných.

Název služby	Řízené ukončení poskytování služeb
Skupina služeb	Jednorázové služby
	• provedení školení pracovníků nového provozovatele za účelem detailního seznámení s předávaným prostředím, jeho parametry, vyvíjenými oblastmi, rozpracovaným rozvojem, atd.
Způsob realizace služby	**Provedení Scénáře ukončení poskytování služeb a předání IS AGIS** Poskytovatel provede v rámci této klíčové činnosti Scénář ukončení poskytování služeb podle schváleného postupu a harmonogramu tak, aby nejpozději do **60 kalendářních dní** od zahájení této činnosti došlo k protokolárnímu ukončení poskytování služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit, že po předání IS AGIS zpět Objednateli (nebo Objednatelem určenému subjektu) bude IS AGIS a jeho jednotlivé komponenty ve stavu umožňujícím další provoz IS AGIS vlastními zdroji Objednatele (příp. jiným provozovatelem). Veškerá data a informace vzniklé v průběhu poskytování Služeb dle této Smlouvy budou předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu, podpoře a rozvoji IS AGIS (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporty, konverze a převody dat a informací, předávají se funkční komponenty s plným datovým obsahem), stejně tak budou předány veškeré nově vyvinuté funkce/komponenty/služby, customizace či úpravy SW nástrojů sloužících pro zajištění provozu, skripty a další programové úpravy vzniklé při poskytování služeb. Všechny tyto produkty vytvořené v rámci provozu, podpory a rozvoje IS AGIS se stávají majetkem Objednatele okamžikem jejich vytvoření a akceptací ze strany Objednatele a Poskytovatel je povinen je náležitě předat při ukončení poskytování služeb. Objednatel má právo s výše uvedenými nově vyvinutými funkcemi/komponentami/službami a customizacemi, úpravami SW nástrojů sloužících pro zajištění provozu, podpory a rozvoje, skripty a dalšími programovými úpravami vzniklými při poskytování služeb nakládat bez jakéhokoliv omezení včetně možnosti předání k využívání i úpravám třetím stranám. Úspěšné provedení Scénáře ukončení poskytování služeb bude smluvními stranami písemně zdokumentováno formou Předávacího protokolu IS AGIS. IS AGIS je považovaný za předaný podpisem tohoto protokolu oběma smluvními stranami.
Administrativní zajištění služby	Scénář ukončení poskytování služeb zpracovává Poskytovatel vždy, bez ohledu na důvod ukončení poskytování služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel provede tuto činnost (přípravu Scénáře ukončení poskytování služeb) automaticky, i bez písemné výzvy nebo pokynu Objednatele tak, aby její plnění zahájil nejpozději **90 kalendářních dní** před termínem ukončení poskytování služeb dle této Smlouvy. Zpracovaný Scénář ukončení poskytování služeb je Poskytovatel povinen předat k připomínkám a akceptaci Objednateli nejpozději **70 kalendářních dní** před termínem ukončení poskytování služeb dle této Smlouvy. Připomínky je Objednatel povinen vnést nejpozději ve lhůtě 5 kalendářních dní tak, aby Poskytovateli zůstalo další 5 kalendářních dní na zapracování a nejpozději **60 pracovních dnů** před termínem ukončení poskytování služeb dle této Smlouvy byl Scénář ukončení

Název služby	**Řízené ukončení poskytování služeb**
Skupina služeb	Jednorázové služby
	akceptován a mohla být zahájena činnost – Provedení Scénáře ukončení poskytování služeb a předání IS AGIS (viz výše).
Metriky	Dodržení termínů harmonogramu předání IS AGIS, akceptovaný předávací protokol
Minimální hodnoty	Nestanovují se
Dostupnost služby	V pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin
Rozsah poskytované služby	Nestanovuje se, Poskytovatel je povinen alokovat veškeré potřebné specialisty v rozsahu nezbytném pro správné a kvalitní provedení všech činností dle tohoto katalogového listu.
Reporting služby	Protokol o poskytnuté službě, jehož součástí jsou: • Schválený Scénář ukončení poskytování služeb • Testovací scénáře a schválené akceptační protokoly z provedení Scénáře ukončení. • Předávací protokol IS AGIS
Smluvní pokuta	Výše smluvní pokuty je stanovena na 10.000,- Kč za každý den prodlení v termínech přípravy a realizace Scénáře ukončení poskytování služeb a předání IS AGIS.

Cena služby			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH 21%	Cena v Kč s DPH
Jednorázová cena za provedení služby č. 07	100 000,00	21 000,00	121 000,00