



MHMPP09G0CCM

Věc: Dílčí objednávka č. 3 na základě smlouvy č. DOH/31/03/000035/2020

OBJEDNATEL:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
pracoviště: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, Odbor inforatických aplikací
zastoupené: Ing. Milanem Krchem, ředitelem odboru inforatických aplikací
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
bankovní účet: XXXXXXXXXX
kontaktní osoba: Mgr. Bc. Jiří Laichman

POSKYTOVATEL:

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Praha 7, Dělnická 12
zastoupená: Michalem Fišerem, MBA – předsedou představenstva
IČO: 02795281
DIČ: CZ02795281
bankovní účet: XXXXXXXXXX
kontaktní osoba: Michal Houška

(dále též „Smluvní strany“)

Vážení,

na základě Rámcové smlouvy na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana č. DOH/31/03/000035/2020 u Vás objednááme níže uvedené.

V souladu s občanským zákoníkem se akceptací této objednávky zakládá dvoustranný smluvní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Poskytovateli tak vzniká povinnost realizovat předmět plnění v požadovaném rozsahu a jeho výsledky předat ve smlouvě uvedenému zástupci Objednatele a Objednateli vzniká povinnost zaplatit Poskytovateli dohodnutou smluvní odměnu.

Smluvní strany konstatují, že na základě shora uvedené rámcové smlouvy odpovídá zhotovitel za funkčnost Portálu Pražana v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této Objednávky, jakož i za soulad Portálu Pražana s příslušnými právními předpisy.

1. Předmět plnění:

Objednávka navazuje na nabídku dílčího plnění ve vztahu k Rámcové smlouvě na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana uzavřené mezi hl. m. Prahou a společností Operátor ICT, a.s. Nabídka dílčího plnění zasláná 18. 9. 2020 je přílohou č. 3 této objednávky.

Předmětem plnění je úplatné poskytování Služeb Poskytovatelem tak, aby byly zajištěny potřeby Objednatele na provozování Portálu Pražana (dále jen „Portálu“), a to na základě Smluvní ceny za poskytování Služeb v souladu se specifikacemi a požadavky uvedenými v této objednávce.

Služby zahrnují zejména, nikoliv však výlučně, níže uvedené položky:

- a) provoz Portálu – produkční prostředí (katalogový list PP01-01);
- b) provoz Portálu – předprodukční prostředí (katalogový list PP01-02);
- c) údržba, správa a monitoring provozních prostředí Portálu (katalogový list PP02);
- d) řešení incidentů a provozních požadavků (katalogový list PP03);
- e) podpora a aktualizace SW infrastruktury Portálu (katalogový list PP04);
- f) dokumentace, zdrojové kódy a administrativa (katalogový list PP05);
- g) rozšířená podpora (katalogový list PP06).

Detailní popis jednotlivých Služeb je uveden v jednotlivých katalogových listech Služeb uvedených v příloze č. 2 objednávky, včetně jednotlivých požadavků na dostupnost Služeb, způsob měření Služeb a sankcí za porušení těchto požadavků.

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ve vztahu ke všem funkcionalitám uvedeným v příloze č. 1 Objednávky, a dále také ve vztahu ke všem funkcionalitám, které budou do Portálu implementovány v rámci provádění této objednávky nebo jakékoliv dílčí objednávky uzavřené na základě Rámcové smlouvy. Pro vyloučení všech pochybností Strany sjednávají, že o rozšíření poskytovaných Služeb o tyto nové funkcionality dle předchozí věty tohoto odstavce nejsou Strany povinny uzavřít dodatek k této objednávce, pokud takové rozšíření nemá podstatný vliv na poskytování Služeb podle této objednávky.

V rámci poskytování Služeb provede Poskytovatel rovněž všechny práce a služby, které nejsou výslovně uvedeny v objednávce ani v katalogových listech Služeb v příloze č. 2

objednávky, ale jsou nezbytné z hlediska úplnosti a funkčnosti Portálu. Poskytnutí veškerých těchto prací a služeb je již zahrnuto v ceně objednávky.

Poskytovatel bude při plnění této objednávky postupovat v souladu s GDPR. Zpracování osobních údajů je podrobně upraveno zvláštní smlouvou o zpracování osobních údajů uzavřenou mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem.

2. Cena za předmět plnění

Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za poskytování Služeb Smluvní cenu, která se skládá z:

1. Nákladů na provoz, a to ve výši doložených nákladů Poskytovatele na skutečně spotřebované služby v MS Azure za kalendářní měsíc (katalogový list PP01-01 a PP01-02); a
2. Paušálů za kalendářní měsíc v následující výši:
 - a) Paušál za údržbu, správu a monitoring provozních prostředí Portálu (katalogový list PP02) činí částku ve výši 57 742 Kč bez DPH;
 - b) Paušál za řešení incidentů a provozních požadavků 1. úrovně podpory (katalogový list PP03) činí částku ve výši 27 500 Kč bez DPH za příjem maximálně 400 ticketů v Service Desku, přičemž cena za příjem každého dalšího ticketu činí 50 Kč bez DPH.
 - c) Paušál za ostatní činnosti v rámci katalogového listu PP03 2. a 3. úrovně podpory ve výši 103 058 Kč bez DPH.
 - d) Paušál za podporu a aktualizace SW infrastruktury Portálu (katalogový list PP04) činí částku ve výši 24 746 Kč bez DPH;
 - e) Paušál za dokumentaci, zdrojové kódy a administrativu (katalogový list PP05) činí částku ve výši 27 000 Kč bez DPH; a
 - f) Paušál za rozšířenou podporu (katalogový list PP06) činí částku ve výši 45 000 Kč bez DPH.

Náklady na provoz zahrnují náklady Poskytovatele na skutečně spotřebované služby v MS Azure, které vynaloží v souvislosti s poskytováním Služeb podle katalogového PP01-01 a PP01-02. Poskytovatel je povinen výši nákladů na skutečně spotřebované služby v MS Azure prokazatelným způsobem doložit. Objednatel není povinen v rámci Nákladů

na provoz zaplatit Poskytovateli jakoukoliv částku, která by převyšovala doložené náklady Poskytovatele podle věty první tohoto odstavce.

Paušály zahrnují odměnu Poskytovatele za poskytnuté Služby podle odst. 2.2 písm. a) – e) této Objednávky. Paušály jsou cenou nejvýše přípustnou, úplnou, závaznou a stanovenou pevnou paušální částkou, která nebude předmětem navýšení jakéhokoliv druhu a ani nebude podléhat měnovým fluktuacím. Poskytovatel je srozuměn s tím, že Paušály reflektují účel poskytovaných Služeb podle této objednávky a zahrnují všechny náklady spojené se Službami dle odst. 2.2 bodu písm. a) – e) této Objednávky provedenými podle této objednávky. Paušály zahrnují také všechny daně, cla a další poplatky placené Poskytovatelem během poskytování Služeb, s výjimkou daně z přidané hodnoty (DPH) splatné v České republice, která bude Poskytovatelem účtována podle platných právních předpisů. V případě, že Služby nebudou poskytovány celý kalendářní měsíc, budou Paušály poměrně sníženy tak, aby odpovídaly počtu dnů, ve kterých Služby byly poskytovány.

Strany prohlašují, že Náklady na katalogový list PP01-01 a PP01-02 nepřesáhnou částku 200.000 Kč za jeden celý kalendářní měsíc provozu Portálu podle této objednávky. V případě, že by na základě doložených nákladů Poskytovatele na skutečně spotřebované služby v MS Azure mělo dojít k překročení výše částky uvedené ve větě první tohoto odstavce, jsou Strany povinny bez zbytečného odkladu uzavřít dodatek k této Objednávce, jehož předmětem bude navýšení Nákladů na provoz za příslušný kalendářní měsíc

3. Platební podmínky:

- 3.1. Objednatel se zavazuje hradit Smluvní cenu za Služby měsíčně zpětně, a to na základě měsíčně vystavovaných faktur. Poskytovatel je oprávněn ve faktuře vyfakturovat:
 - a) částku odpovídající Nákladům na provoz za skutečně vynaložené náklady v daném měsíci; a
 - b) částku odpovídající příslušným Paušálům za skutečně poskytnuté Služby v daném měsíci.
- 3.2. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve ke dni odsouhlasení příslušného měsíčního záznamu o poskytnutých Službách (dále jen Výkaz). Pokud by došlo k navýšení Smluvní ceny, je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu ve vztahu ke změnou dotčené části Služeb nejdříve ke dni uzavření příslušného dodatku k této Objednávce. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Nedílnou součástí každé faktury bude jako

její příloha Výkaz schválený Objednatelům a doklady prokazující náklady Poskytovatele vynaložené v souvislosti s MS Azure za příslušný kalendářní měsíc.

- 3.3. Objednatel ve lhůtě pěti dnů ode dne předložení Výkazu tento Výkaz schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Výkazu. Poskyvatel na základě výhrad Objednatelů předloží opravený Výkaz do pěti dnů ode dne obdržení výhrad Objednatelů. Schvalování opraveného Výkazu se řídí dle tohoto odstavce. Tento postup lze použít i opakovaně.
- 3.4. Faktury budou vystaveny na adresu sídla Objednatelů uvedenou v záhlaví objednávky.
- 3.5. Faktury budou doručeny na adresu pracoviště Objednatelů uvedenou v záhlaví objednávky.
- 3.6. Splatnost faktury bude stanovena na minimálně 30 dnů.
- 3.7. Vystavená faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - a) označení Objednatelů a Poskytovatelů, jejich sídla, jejich IČO a DIČ, bankovní spojení a údaj o zápisu v obchodním, živnostenském nebo obdobném rejstříku, včetně spisové značky,
 - b) předmět a číslo objednávky, označení dílčí smlouvy, popis plnění a rozúčtování fakturované částky dle jednotlivých částí plnění
 - c) číslo faktury, den vystavení faktury, datum splatnosti, den uskutečnění plnění a fakturovanou částku,
 - d) základ daně (DPH), sazbu daně a její výši, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatelů, stvrzující oprávněnost a formální a věcnou správnost faktury.
- 3.8. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat právními předpisy vyžadované údaje, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli k opravě. Splatnost opravené faktury musí být stanovena opět na minimálně 30 dnů.
- 3.10. Objednatel uhradí cenu za předmět plnění bankovním převodem na účet Poskytovatelů, vedený u banky v České republice, specifikovaný v této objednávce. Ke splnění závazku Objednatelů dojde odepsáním částky z účtu Objednatelů.

4. Stanovený termín a místo plnění:

- 4.1. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatelů, pracoviště Objednatelů a případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelům
- 4.2. Služby budou poskytovány od nabytí účinnosti této Objednávky do 30. 11. 2020.
- 4.3. Lhůty pro reakci a obnovení řádného fungování Portálu při řešení incidentů a požadavků – parametry pro produkční prostředí:

Závažnost incidentu	Lhůty řešení incidentu	
	Reakce (odezva)	Obnovení
Priorita 1 – kritická	30 minut	4 hodiny
Priorita 2 – vysoká	60 minut	8 hodin
Priorita 3 – střední	60 minut	24 hodin
Priorita 4 – nízká	60 minut	5 dní
Priorita 5 – ostatní	60 minut	10 dní

Definice závažnosti incidentů pro produkční prostředí jsou uvedeny v odst. 2.3.1 přílohy č. 2 objednávky. Veškeré uvedené lhůty se počítají od doby nahlášení příslušného incidentu na Service Desk provozovaný Poskytovatelem.

4.4. Lhůty pro reakci a obnovení řádného fungování Portálu při řešení incidentů a požadavků – parametry pro předprodukční prostředí:

Závažnost incidentu	Lhůty řešení incidentu	
	Reakce (odezva)	Obnovení
Priorita 3 – střední	60 minut	2 dny
Priorita 4 – nízká	60 minut	5 dní
Priorita 5 – ostatní	60 minut	10 dní

Definice závažnosti incidentů pro předprodukční prostředí jsou uvedeny v odst. 2.3.2 přílohy č. 2 objednávky. Veškeré uvedené lhůty se počítají od doby nahlášení příslušného incidentu na Service Desk provozovaný Poskytovatelem.

4.5. Poskytovatel bude poskytovat Služby v době a termínech uvedených v jednotlivých katalogových listech. Pracovním dnem se pro účely katalogových listů rozumí jakýkoliv den mimo sobotu, neděli a státních svátků podle zvláštních právních předpisů. Oznámení jakéhokoliv incidentu Objednatelem v době podle věty první tohoto odstavce nezbavuje Poskytovatele jeho povinnosti dodržet lhůty pro reakci a obnovení řádného fungování Systému dle odst. 4.3 a odst. 4.4 objednávky.

5. Smluvní sankce:

5.1. Sankce se řídí článkem VII. Rámcové smlouvy na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana č. DOH/31/03/000035/2020.

5.2. Nad rámec ustanovení čl. VII. sml. č. DOH/31/03/000035/2020 se Objednatel a Poskytovatel dohodli na následujícím:

5.2.1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb řádně a včas v termínech a lhůtách podle přílohy č. 1 této objednávky, bude Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:

- a. ve výši 1 % z Paušálu za příslušnou Službu za každou započatou jednu (1) hodinu po uplynutí lhůty na reakci (odezvu) v případě jakékoliv závažnosti incidentu dle odst. 4.3 a/nebo 4.4 objednávky;
- b. ve výši 1 % z Paušálu za příslušnou Službu za každou započatou jednu (1) hodinu po uplynutí lhůty na obnovení řádného fungování Portálu v případě závažnosti incidentu Priorita 1 – kritická dle odst. 4.3 objednávky;
- c. ve výši 0,5 % z Paušálu za příslušnou Službu za každou započatou jednu (1) hodinu po uplynutí lhůty na obnovení řádného fungování Portálu v případě závažnosti incidentu Priorita 2 – vysoká dle odst. 4.3 objednávky;
- d. ve výši 1 % z Paušálu za příslušnou Službu za každých započatých dvacet čtyři (24) hodin po uplynutí lhůty na obnovení řádného fungování Portálu v případě závažnosti incidentu Priorita 3 – střední dle odst. 4.3 a/nebo 4.4 objednávky;
- e. ve výši 1,5 % z Paušálu za příslušnou Službu za každých započatých pět (5) dnů po uplynutí lhůty na obnovení řádného fungování Portálu v případě závažnosti incidentu Priorita 4 – nízká dle odst. 4.3 a/nebo 4.4 objednávky; a
- f. ve výši 2 % z Paušálu za příslušnou Službu za každých započatých deset (10) dnů po uplynutí lhůty na obnovení řádného fungování Portálu v případě závažnosti incidentu Priorita 5 – ostatní dle odst. 4.3 a/nebo 4.4 objednávky.

5.2.2. V případě porušení dalších povinností Poskytovatele podle katalogových listů Služeb je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel souhlasí s poskytnutím slevy ze Smluvní ceny, přičemž určení výše takové slevy ze Smluvní ceny je uvedeno v příslušném katalogovém listu Služby.

6. Další podmínky:

- 6.1. Tato Objednávka je účinná od 21. 9. 2020, nejdříve však od okamžiku uveřejnění akceptované Objednávky v registru smluv.
- 6.2. Smluvní strany této objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o jejích účastnících, předmětu, číselné označení této objednávky, datum jejího podpisu a její text.
- 6.3. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 6.4. Smluvní strany této objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této objednávky v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel.
- 6.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.
- 6.6. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie. Toto spolupůsobení je povinen zajistit i u svých případných poddodavatelů.
- 6.7. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této objednávky na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
- 6.8. Pro případné spory smluvní strany sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.
- 6.9. Tato objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami.

7. Lhůta k akceptaci objednávky

Dodavatel je povinen doručit akceptaci Objednávky Objednateli nejpozději do XX. 9. 2020, jinak tato jako návrh na uzavření Smlouvy zaniká, ledaže Objednatel s pozdější akceptací Objednávky vyjádří souhlas jejím zveřejněním v registru smluv. Akceptaci objednávky

nám zašlete zpět na adresu: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, datovou schránkou nebo na e-mail: [REDACTED]

8. Přílohy Objednávky

Příloha č. 1 Popis Portálu a jeho funkcionalit

Příloha č. 2 Katalogové listy Služeb

Příloha č. 3 Nabídka OICT

S pozdravem

Za Objednatele:

V Praze dne 22 -09- 2020

Hlavní město Praha
Magistrát hl.m. Prahy
Jungmannova 35/29
111 21 Praha 1 /43/

[REDACTED]
Ing. Milan Krch
Ředitel odboru infromatických aplikací

Zhotovitel akceptuje tuto objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.

Za Zhotovitele:

V Praze dne

Michal
Fišer MBA

Digitally signed by
Michal Fišer MBA
Date: 2020.09.22
10:29:32 +02'00'

Michal Fišer, MBA
předseda představenstva



Digitálně podepsal:
Ing. Michal Kraus, MBA
Datum: 22.09.2020 10:14:22

Ing. Michal Kraus, MBA
člen představenstva

**Potvrzení objednávky nám zašlete zpět na adresu: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1,
datovou schránkou nebo na e-mail: [REDACTED]**

PŘÍLOHA Č. 1
POPIS PORTÁLU PRAŽANA A JEHO FUNKCIONALIT

VERZE: 1.0
DATUM PLATNOSTI: 21. 9. 2020

Obsah

1. Služby Portálu	3
2.1. Základní funkcionality Portálu	3
2.1.1. Přihlášení uživatele	3
2.1.2. Odhlášení uživatele.....	4
2.1.3. Kalendář	4
2.1.4. Můj profil (Nastavení nástěnky - Moje dlaždice).....	4
2.1.5. Můj profil (O mě)	5
2.1.6. Servisní formuláře.....	5
2.1.7. Weby prahy.....	5
2.1.8. Chatbot	5
2.1.9. Podmínky poskytování základních služeb Portálu	5
2.2. Služby související s elektronickým podáním a zobrazením stavu tohoto podání.....	6
2.2.1. Poskytování informací o životních událostech	6
2.2.2. Elektronická podání (vytváření, odesílání a správa)	7
2.3. Integrované služby Portálu na agendové a další systémy	13
2.3.1. Zprostředkování rezervace termínu na přepážce úřadu	13
2.3.2. Poskytování služeb a informací z Lítačky	14
2.3.3. Poskytování služeb a informací z IS Pražský komunální odpad	15

Portál Pražana (dále jen „Portál“) je budován jako celoměstský transakční portál, který se v cílovém stavu stane prostředím, které na jedno místo sjednotí roztržštěně elektronické služby a umožní jeho uživatelům komunikovat z jednoho místa, bez ohledu na to, zda danou životní situaci řeší s MHMP, městskou částí nebo městskou organizací. Pražanovi tento model přinese podstatné zvýšení komfortu bez toho, aby bylo nutné vše řešit fyzickou návštěvou úřadů Magistrátu hl. m. Prahy a pražských městských částí nebo městských organizací. Podrobné informace k celkové koncepci a architektuře Portálu jsou obsaženy v dokumentu, který zpracoval Zhotovitel v rámci Objednávky č. OBJ/IAP/31/03/00132/2019 ze dne 7. 10. 2019.

- Portál je registrován jako ISVS, pod identifikátorem 8477.
- MHMP předpokládá, že se Portál Pražana ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“) stane v budoucnu (po rozšíření svých funkcionalit) významným informačním systémem.
- Portál nesmí být provozován mimo území EU a jakákoliv data jeho Uživatelů nesmí být ukládána mimo toto území.
- Portál musí být v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

1. SLUŽBY PORTÁLU

Služby jsou rozděleny do těchto základních kategorií:

1. Základní funkcionality portálu (jedná se např. o přihlášení a odhlášení uživatele, kalendář událostí, správu dlaždic, průvodce životními událostmi).
2. Služby související s elektronickým podáním a zobrazením stavu tohoto podání.
3. Integrované služby Portálu na agendové a další systémy (jedná se o online rezervaci návštěvy na úřadě, zobrazování dat z Lítačky; systém PKO, informační systém základních registrů).

V případě zjištění, že níže definované služby Portálu nejsou poskytovány v souladu s definovanými parametry ze strany Objednatele – objednatel nahlásí tuto skutečnost jako incident. Podmínky pro hlášení a zpracování incidentů definuje Příloha č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogový list PPO3 – Řešení incidentů a provozních požadavků.

2.1. ZÁKLADNÍ FUNKCIONALITY PORTÁLU

2.1.1. PŘIHLÁŠENÍ UŽIVATELE

- Uživatel Portálu může být každý občan (fyzická osoba), který se přihlásí prostřednictvím některého z podporovaných identifikačních prostředků. Je možné využít následující možnosti přihlášení:
 - o nový občanský průkaz s čipem (eObčanka),
 - o jméno, heslo a SMS,
 - o čipová karta Starcos I.CA,
 - o datová schránka fyzické osoby.

První dvě varianty využívají účtu, který má uživatel vytvořený na Portálu národního bodu pro identifikaci a autentizaci resp. Národní identitní autority (NIA) na adrese eidentita.cz. Přihlášení je podmíněno udělením souhlasu (trvalého nebo jednorázového) s poskytnutím údajů podle podmínek používání prostředku pro elektronickou identifikaci.

Čipová karta Starcos je identifikační prostředek vydaný soukromoprávním poskytovatelem identity, společností [První certifikační autorita, a.s.](#)

Poslední možností je přihlášení prostřednictvím Informačního systému datových schránek (ISDS)¹. Přihlášení je umožněno pouze datovou schránkou fyzické osoby. Uživatel musí udělit souhlas s předáním informací.

- Nepřihlášenému uživateli nejsou v současné době poskytovány žádné informace a žádné služby vyjma služby komunikačního asistenta - chatbota.
- Pro práci s Portálem Pražan je využíván internetový prohlížeč a je vyžadován zapnutý JavaScript. Aktuální informace jsou dostupné v Prohlášení o přístupnosti, které je uveřejněno na linku <https://www.portalprazana.cz/prohlaseni-o-pristupnosti>. OICT zajišťuje pravidelnou aktualizaci tohoto prohlášení, stejně jako informací o [Cookies](#) a [Informaci o zpracování osobních údajů](#).
- Uživateli se nesmí zobrazit data jiného uživatele.
- Uživateli se po přihlášení zobrazí úvodní stránka (Nástěnka).

2.1.2. ODHLÁŠENÍ UŽIVATELE

- Portál je z důvodu zabezpečení údajů vybaven mechanismem zajišťujícím automatické odhlášení uživatele po 30 minutách nečinnosti.
- Pět minut před automatickým odhlášením systém v dolním pásu upozorní na blížící se automatické odhlášení a nabídne uživateli návrat k práci v Portálu.

2.1.3. KALENDÁŘ

- Kalendář obsahuje ručně vkládané události definované ze strany Objednatele.
- Vkládání akcí dle požadavku Objednatele probíhá v rámci Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PPO5 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.
- V kalendáři jsou automaticky zakládány a mazány události pro implementované služby (resp. agendy). Konkrétní chování pro jednotlivé služby je popsáno v kapitolách 1.3.1, 1.3.2 a 1.3.3.

2.1.4. MŮJ PROFIL (NASTAVENÍ NÁSTĚNKY - MOJE DLAŽDICE)

- Uživatel si může z aktuální nabídky dostupných služeb zvolit, které dlaždice se mu budou na úvodní stránce (nástěnce) zobrazovat.
- Funkce umožňuje Uživateli přidat nebo odebrat dlaždici. Aktuálně je k dispozici tento seznam dlaždic:
 - o Portál Občana
 - o Poplatek za komunální odpad
 - o PID Lítačka
- Uživatel si může zobrazit svoje údaje ze základních registrů.

¹ Přihlášení se do informačního systému datových schránek po 1. červenci 2020 již nemá charakter elektronické identifikace dle § 2 ZoEI.

2.1.5. MŮJ PROFIL (O MĚ)

- Zobrazení informací o Uživateli z Registru obyvatel.
 - o Jméno a příjmení
 - o Adresa místa pobytu
 - o Datum narození
 - o Státní občanství
 - o Místo narození
 - o ID datové schránky fyzické osoby
- Zobrazení čísla občanského průkazu.
- Zobrazení čísel cestovního pasu.

2.1.6. SERVISNÍ FORMULÁŘE

- Formulář Zlepšete Portál Pražana.
 - o Zhotovitel shromažďuje zpětnou vazbu ze strany uživatelů a předkládá Objednateli měsíčně informace o této zpětné vazbě v rámci Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP05 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.
- Formulář Technická podpora.
 - o Formulář je dostupný přihlášenému i nepřihlášenému uživateli.
 - o Přihlášenému uživateli je předvyplněn údaj o jméně a příjmení.
 - o Vyplněný a odeslaný formulář je směřován do SD Zhotovitele a informace zaslané tímto formulářem se řeší v rámci Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP03 – Řešení incidentů a provozních požadavků.

2.1.7. WEBY PRAHY

- Zobrazuje odkazy na vybrané webové stránky.
- V případě požadavku Objednatele provádí Zhotovitel změnu podle Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP05 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.

2.1.8. CHATBOT

- Chatbot poskytuje základní informace o Portálu Pražana, jeho funkcionalitách, nejčastějších dotazech apod.
- Zhotovitel může rozšiřovat obsah chatbota na základě rozvoje funkcionalit Portálu, získané zpětné vazby od Uživatelů Portálu nebo na základě pokynu ze strany Objednatele.
- Textové úpravy chatbota probíhají na základě Přílohy č. 2 – Katalog služeb, konkrétně katalogového listu PP05 – Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa.

2.1.9. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SLUŽEB PORTÁLU

- Portál Pražana je zaregistrován v systémech NIA (eidentita) a ISDS jako konzument autentizační služby.
- Autentizační služby eidentita a ISDS musí být v provozu a funkční. V případě výpadku služby není umožněno uživatelům přihlašování pomocí této služby.

- Portál Pražana je zaregistrován jako konzument služeb ISZR (Informační systém základních registrů), má zajištěny veškeré technické prerekvizity (povolen přístup z IP adresy, validní certifikát) a má oprávnění číst osobní údaje fyzických osob v Registru práv a povinností.

2.2. SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S ELEKTRONICKÝM PODÁNÍM A ZOBRAZENÍM STAVU TOHOTO PODÁNÍ

2.2.1. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O ŽIVOTNÍCH UDÁLOSTECH A SLUŽBÁCH

- Uživatelé jsou zobrazeny životní situace, pomocí kterých může vyhledat služby úřadů a městských společností dostupné na Portálu.
- Životní situace jsou poskytovány:
 - o vždy min. ve zkráceném rozsahu v případě, že má daná životní situace vytvořen tento popis na Portálu praha.eu. V takové případě Portál tento popis přebírá z Portálu praha.eu automaticky na základě níže uvedené služby,
 - o v případě, že má daná životní situace vytvořen zákonem definovaný popis na Portálu praha.eu, pak také v tomto plném rozsahu. V takové případě Portál tyto popisy přebírá z Portálu praha.eu automaticky na základě níže uvedené služby.

ID Služby	1
Název	Export životních situací z portálu Praha.eu na Portál Pražana
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	Není doposud spuštěna
Věcný garant za MHMP	Není definován
Technický garant za MHMP	Ing. Miroslav Váňa
Základní popis služby	Služba umožňuje export vybraných životních situací z Portálu praha.eu (vytvořené v příslušném assetu v redakčním systému jNETPublish) automaticky do Portálu. Cílem služby je zajistit shodu v úplném popisu řešení životní situace na Portálu praha.eu a Portálu a to při jakékoliv změně, která je v dané životní situaci na Portálu praha.eu provedena.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC008 Služby
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • CMS jNETPublish • Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaní platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Doplň ODKT do dvou pracovních dnů po vytvoření služby na produkčním prostředí

Podmínky pro poskytování služby	<p>CMS Portálu praha.eu jNETPublish poskytuje popisy služeb úřadu prostřednictvím integrační služby.</p> <p>Technické parametry²:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximální odezva integrační služby: 500 ms při načtení všech služeb řešených v PP • Maximální očekávané zatížení služby: 1 volání za 10 minut
---------------------------------	---

2.2.2. ELEKTRONICKÁ PODÁNÍ (VYTVÁŘENÍ, ODESÍLÁNÍ A SPRÁVA)

- Uživatel si může zobrazit seznam elektronických formulářů, které může prostřednictvím Portálu podat.
- Elektronická podání učiněná prostřednictvím Portálu jsou primárně odesílána do spisové podatelny MHMP. Na Portálu existují nicméně podání, která jsou odesílána do datové schránky MHMP, ID 48ia97h (např. žádost o shromáždění) nebo do definovaného IS MHMP (žádost o záštitu primátora).
- Odeslané elektronické podání se skládá z:
 - o podání v lidsky čitelné formě ve formátu PDF/A,
 - o podání ve strojově čitelné formě ve formátu XML,
 - o dalších příloh, které uživatel přiložil.
- Soubory odeslaného podání neobsahují viry.
- Portál vede log uživatelem odeslaných podání a stavu jejich odeslání. Závazné termíny doby, po které musí Portál ukládat a vést tyto logy, jsou uvedeny v technickém popisu ID služby 2.
 - o Uživatel může identifikovat, která podání se (ne)podařilo odeslat. Tato informace je zobrazována ihned po pokusu o odeslání podání, na přehledu odeslaných podání a v detailu podání.
 - o U podání datovou schránkou uživatel Portál reaguje na potvrzení, nebo zamítnutí odeslání datové zprávy v ISDS. Na základě informace z ISDS nastavuje odpovídající stav podání.
- V případě integrace na informační systémy a agendové informační systémy MHMP, Portál nejprve doručuje podání do tohoto systému. Při selhání založení podání v tomto systému je tato událost zaevidována do logu a odeslání podání přerušeno – nedojde tedy k pokusu o odeslání podání do spisové služby, nebo datovou schránkou.
- Portál nezobrazí uživateli informaci o úspěšném odeslání podání, dokud nedojde k zaručenému doručení podání do podatelny, nebo odeslání datové zprávy.
 - o Portál potvrdí úspěšné odeslání do spisové služby nejdříve po obdržení PID podání.
 - o Portál potvrdí úspěšné odeslání datové zprávy na základě informace získané z ISDS.
- Portál zaručí jednoznačnou identifikaci autora podání.

² Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

- o Autor podání bude jednoznačně identifikován pomocí referenčních údajů ze základních registrů, popř. jiných státem garantovaných služeb (např. ISDS), které nemůže uživatel modifikovat, jako je např. – jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště.
- Uživateli nesmí být zobrazeny data jiného uživatele.

ID Služby	2
Název	Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Ing. Kristýna Kolářová
Technický garant za MHMP	Ing. Milan Borovička
Základní popis služby	Služba umožňuje odeslání podání z Portálu do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.SUBP002 Dokončení podání
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Spisová služba Gordic • Integrovaná platforma
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry ³ : <ul style="list-style-type: none"> • Maximální odezva integrační služby: 3 s • Maximální očekávané zatížení služby: 46 volání za 1 minutu • Maximální velikost podání: 10 MB

ID Služby	3
Název	Odeslání podání do datové schránky MHMP datovou schránkou uživatele
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Ing. Kristýna Kolářová
Technický garant za MHMP	Ing. Milan Borovička
Základní popis služby	Služba umožňuje odeslání podání z Portálu do datové schránky MHMP, ID 48ia97h.

³ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.SUBP002 Dokončení podání
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Informační systém datových schránek • Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaných platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> • Portál Pražana je zaregistrován v systému ISDS jako konzument služeb odesílací brány. Odesílací brána ISDS musí být v provozu a funkční. V případě výpadku této služby není umožněno uživatelům odesílání podání datovou schránkou. • Za provedení antivirové kontroly podání odesílaných datovou schránkou je zodpovědný provozovatel ISDS a elektronické podatelny MHMP.

ID Služby	4
Název	Zjištění stavu podání zaslání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Ing. Kristýna Kolářová
Technický garant za MHMP	Ing. Milan Borovička
Základní popis služby	Služba umožňuje Uživateli zjistit stav podání zaslání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP prostřednictvím Portálu.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC007 Moje údaje
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Spisová služba Gordic • Integrovaná platforma
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry ⁴ : <ul style="list-style-type: none"> • Maximální odezva integrační služby: 300 ms

⁴ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

	<ul style="list-style-type: none"> Maximální očekávané zatížení služby: Portál Pražana bude načítat stavy podání po dávkách 10 dotazů, aktualizace stavů podání se spouští 1 za hodinu
--	---

ID Služby	5
Název	Žádost o záštitu primátora HMP
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Michaela Perlíková
Technický garant za MHMP	Ing. Jan Obruča
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání, pro založení žádosti o záštitu primátora HMP v IS Záštita primátora.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC001 Záštita primátora
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> IS Záštita primátora Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaní platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP <p>Detailní technický popis integrace na IS Záštita primátora</p>
Podmínky pro poskytování služby	<p>Technické parametry⁵:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maximální odezva integrační služby: 100 ms Maximální očekávané zatížení služby: 1 volání za 1 minutu

ID Služby	6
Název	Žádost o informaci podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020

⁵ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

Věcný garant za MHMP	V době vývoje nebyl definován jednotný věcný garant, řeší se na každém odboru MHMP
Technický garant za MHMP	Není definován
Základní popis služby	MHMP má stejně jako další úřady povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím. O takové informace lze požádat také prostřednictvím formuláře na PP.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC021 Žádost o poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb.
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Integrovaná platforma • Spisová služba GINIS
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> • Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP • Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> • Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP • Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP

ID Služby	7
Název	Žádost o prodloužení nájmu v bytě hl. m. Prahy
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Mgr. Tomáš Trejtnar
Technický garant za MHMP	Není definován
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání týkající se prodloužení nájmu v bytě hl. m. Prahy.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC033 Žádost o prodloužení nájmu
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Integrovaná platforma • Spisová služba GINIS

Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP

ID Služby	8
Název	Žádost o potvrzení platnosti nájmu v bytě hl. m. Prahy
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Mgr. Tomáš Trejtnar
Technický garant za MHMP	Není definován
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání týkající se potvrzení platnosti nájmu v bytě hl. m. Prahy.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC034 Žádost o potvrzení platnosti nájemní smlouvy
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> Integrační platforma Spisová služba GINIS
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> Viz. ID služby č. 2 - Odeslání podání do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP Viz. ID služby č. 4 - Zjištění stavu podání zaslaného do spisové podatelny (resp. elektronické podatelny) MHMP

ID Služby	9
Název	Oznámení o konání shromáždění
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Mgr. Václav Bíňovec
Technický garant za MHMP	Není definován
Základní popis služby	Služba umožňuje učinit elektronické podání týkající se oznámení o konání shromáždění.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC022 Oznámení o konání shromáždění
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Informační systém datových schránek • Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaní platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	<ul style="list-style-type: none"> • Viz. ID služby č. 3 - Odeslání podání do datové schránky MHMP
Podmínky pro poskytování služby	<ul style="list-style-type: none"> • Viz. ID služby č. 3 - Odeslání podání do datové schránky MHMP

2.3. INTEGRAČNÍ SLUŽBY PORTÁLU NA AGENDOVÉ A DALŠÍ SYSTÉMY

2.3.1. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE TERMÍNU NA PŘEPÁŽCE ÚŘADU

- Uživatel si může zobrazit, na kterých pobočkách úřadu si může pro danou aktivitu vytvořit rezervaci.
- Uživatel si může vytvořit rezervaci na zvolené pobočce úřadu ve zvoleném a zároveň dostupném čase. Portál vytvoří rezervaci v rezervačním systému úřadu.
- Uživateli je po úspěšném vytvoření rezervace odeslán potvrzující email s instrukcemi.
- Uživateli je po úspěšném vytvoření rezervace vytvořena v Kalendáři Portálu Pražana událost na období platnosti této rezervace.
- Uživatel může vytvořenou rezervaci zrušit. Zrušení je propagované do rezervačního systému úřadu a dále dojde k odstranění rezervace z Kalendáře a z Nástěnky s nadcházejícími událostmi.
- Uživateli nesmí být zobrazeny data jiného uživatele.

ID Služby	10
Název	Rezervace termínu na přepážce úřadu
Verze	1.0

Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Ing. Miroslav Váňa
Technický garant za MHMP	Ing. Miroslav Váňa
Základní popis služby	Služba umožňuje provést online rezervaci osobní návštěvy na pracovištích dopravně-správních agend a na přepážkách Lítačky.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.SUBP004 Rezervace návštěv
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Rezervační systém WebCall • Integrace není prováděna prostřednictvím Integrovaných platformy
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry ⁶ : <ul style="list-style-type: none"> • Maximální odezva integrační služby: 300 ms • Maximální očekávané zatížení služby: 30 volání za 1 minutu

2.3.2. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A INFORMACÍ Z LÍTAČKY

- Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému PID Lítačka. Dotaz na
 - stav účtu,
 - platné kupóny,
 - platné identifikátory.
- Uživateli nesmí být zobrazeny data z jiného, než připojeného účtu uživatele nebo jím spravovaných účtů.
- Uživateli jsou na základě dat z externích systémů vytvářeny a aktualizovány události v kalendáři.

ID Služby	11
Název	Informace z účtu Uživatele vytvořeném v externím systému PID Lítačka
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za OICT	Štefan Borovský
Technický garant za OICT	Jan Klamta
Základní popis služby	Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému PID Lítačka. Dotaz na

⁶ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

	<ul style="list-style-type: none"> • stav účtu, • platné kupóny, • platné identifikátory.
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC029 Moje Lítačka
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	PID Lítačka
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	Technické parametry ⁷ : <ul style="list-style-type: none"> • Maximální odezva integrační služby: 1 sekunda • Maximální očekávané zatížení služby: 200 volání za 1 sekundu

2.3.3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A INFORMACÍ Z IS PRAŽSKÝ KOMUNÁLNÍ ODPAD

- Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému IS PKO (pouze u uživatele, který má zřízenou datovou schránku fyzické osoby a je pomocí ní autentizovaný).
- Uživateli nesmí být zobrazeny data jiného uživatele.
- Uživateli jsou na základě dat z externích systémů vytvářeny a aktualizovány události v kalendáři.

ID Služby	12
Název	Informace z IS Poplatky za komunální odpad
Verze	1.0
Datum spuštění na produkčním prostředí	21. 9. 2020
Věcný garant za MHMP	Bc. Martin Kotouč
Technický garant za MHMP	Ing. Jitka Mühlhoferová
Základní popis služby	Uživatel si může zobrazit informace ze svého účtu v externím systému IS PKO (z leg. důvodů zatím pouze u uživatele, který má zřízenou datovou schránku).
Odkaz na detailní popis služby v úložišti	Portál Pražana.Solution Architecture.Business Procesess.PROC023 Poplatek za komunální odpad
Systémy, které služba využívá vyjma Portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Integrační platforma

⁷ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

	<ul style="list-style-type: none"> • IS PKO • Informační systém datových schránek
Odkaz na detailní technický popis služby v úložišti	Definice aplikačního rozhraní Detailní technický popis
Podmínky pro poskytování služby	<p>Technické parametry⁸:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximální odezva integrační služby: 1 sekunda • Maximální očekávané zatížení služby: 200 volání za 1 sekundu

⁸ Níže uvedené technické parametry služby budou závazné až po dokončení zátěžových testů.

**PŘÍLOHA Č. 2 - KATALOGOVÉ LISTY SLUŽEB
(KATALOG SLUŽEB PORTÁLU PRAŽANA)**

VERZE: 1.0

DATUM PLATNOSTI: 21. 9. 2020

Obsah

1. Definice pojmů.....	3
2. Služby provozu, údržby a podpory Portálu Pražana	4
2.1. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb.....	4
2.1.1. Měření služeb	4
2.1.2. Doba vzniku požadavku, doba vyřešení požadavku, doba trvání požadavku (PP03)	4
2.1.3. Výpočet dostupnosti prostředí (PP01-01 a PP01-02)	5
2.2. Specifikace poskytovaných služeb	5
2.2.1. PP01-01 Provoz PP – Produkční prostředí	5
2.2.2. PP01-02 Provoz PP – Předprodukční prostředí.....	7
2.2.3. PP02 Údržba, správa a monitoring provozních prostředí PP.....	9
2.2.4. PP03 Řešení incidentů a provozních požadavků.....	11
2.2.5. PP04 Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému.....	13
2.2.6. PP05 Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa	15
2.2.7. PP06 Rozšířená podpora	16
2.3. Stanovení lhůt pro řešení požadavků podle priorit (příloha katalogového listu PP03)	17
2.3.1. Parametry pro produkční prostředí.....	17
2.3.2. Parametry služby předprodukční prostředí.....	18

1. DEFINICE POJMŮ

DC – Datová centra, kde je PP provozován: Západní Evropa

ID Služby – Identifikátor služby, např. PP01

KPI – Key Performance Indicator – ukazatel hodnocení výkonnosti

L1 – Operátor Service Desk, který přijímá požadavky či incidenty od uživatelů (Objednatele).

L2 – Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3.

L3 – Podpora třetí úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L2.

MS Azure – Microsoft Azure, cloudová platforma

NBD – Next business day – následující pracovní den

Odezva (response time) – Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.

Obnovení služby (fix time) – Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku (původního) požadavku bez ohledu na případnou změnu kvalifikace priority požadavku.

Produkční prostředí – Prostředí, určené pro zajištění standardního provozu PP

Realizační smlouva – Dílčí smlouva k provozu, údržbě a podpoře PP uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem (dále také jako Smlouva).

PP – Portál Pražana (dále také jako Systém)

Rozsah poskytování služby (kalendář) – Doba, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu, např. 8x5, 24x7.

Service Desk – Rozhraní provozované Poskytovatelem umožňující zejména příjem požadavků či hlášení incidentů od uživatelů PP, jejich evidenci, zpracování, předávání jednotlivým řešitelům a vyhodnocování plnění podmínek jejich vyřešení.

Standardní provoz – Je provoz v požadovaném rozsahu poskytování služby

Standardní SW – Je softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Realizační smlouvy, které nebylo vyvinuto Poskytovatelem PP

Systém – Pro účely této Přílohy znamená Portál Pražana (též PP).

Předprodukční prostředí – Prostředí sloužící pro testování Systému a jeho funkčnosti.

Provozovatel PP – Operátor ICT a.s.

Věcný správce PP – Hlavní město Praha.

2. SLUŽBY PROVOZU, ÚDRŽBY A PODPORY PORTÁLU PRAŽANA

Následující katalogové listy zahrnují služby provozu, údržby a podpory poskytované Poskytovatelem v rámci Portálu Pražana (PP).

2.1. VYHODNOCOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

2.1.1. MĚŘENÍ SLUŽEB

Měření služeb bude provádět primárně Poskytovatel důvěryhodným, auditovatelným způsobem. Poskytovatel bude v pravidelných (měsíčních) intervalech předkládat Objednateli podrobný přehled o plnění jednotlivých katalogových listů a úrovni poskytovaných služeb, které bylo v daném měsíci dosaženo.

Poskytovatel má povinnost předložit přehled o plnění služeb i kdykoliv na vyžádání Objednatele.

Objednatel má právo provádět, monitorovat, provádět kontrolu činností dle katalogového listu i ze své strany. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Poskytovatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli.

2.1.2. DOBA VZNIKU POŽADAVKU, DOBA VYŘEŠENÍ POŽADAVKU, DOBA TRVÁNÍ POŽADAVKU (PP03)

Za dobu vzniku požadavku se považuje datum a čas jeho vytvoření v Service Desku Poskytovatele. V případě, že Service Desk Poskytovatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil požadavek na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele. Doba řešení požadavku počíná jeho prokazatelným doručením Poskytovateli.

Za dobu faktické vyřešení požadavku se považuje datum a čas v Service Desku Poskytovatele, kdy byl status žádosti změněn v Service Desku změněn na stav „Vyřešeno“ jeho řešitelem.

Za dobu trvání požadavku se považuje doba od vzniku požadavku do doby jejího vyřešení. V případě reklamace vyřešení požadavku se do doby trvání žádosti připočítává i doba od vrácení žádosti do statusu „v řešení“ do doby jejího opětovného vyřešení.

Uživatelé Portálu Pražana mají možnost hlásit incidenty prostřednictvím webového formuláře a třetí strany (ICZ, Gordic aj.) pomocí emailu.

2.1.3. VÝPOČET DOSTUPNOSTI PROSTŘEDÍ (PP01-01 A PP01-02)

Označíme-li jako:

CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (např. pro období od 8:00 do 18:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí $10 \times 60 = 600$ minut),

N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (např. od 8:00 do 18:00 v pracovní dny) – období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.

Pak relativní dostupnost RD spočteme jako:

$$RD = (CP - N) / CP \times 100\%$$

kde výpočet provádíme na dvě desetinná místa se zaokrouhlením dolů.

2.2. SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytované služby jsou definovány v katalogových listech, které obsahují popis služby, její obsah a její parametry. Parametry služeb vychází z požadavků Objednatele.

2.2.1. PP01-01 PROVOZ PP – PRODUKČNÍ PROSTŘEDÍ

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	PP01-01
Název Služby	Provoz PP – produkční prostředí
Popis Služby	<p>Služba spočívá v provozu infrastruktury pro produkční prostředí Portálu Pražana.</p> <p>Provoz je zajištěn výhradně prostřednictvím standardních IaaS a PaaS služeb nabízených Microsoft Azure.</p> <p>Jednotlivé služby MS Azure a jejich varianty jsou nakonfigurovány podle potřeb Objednatele. Změny těchto služeb a jejich konfigurace podléhá standardnímu změnovému řízení.</p> <p>Poskytovatel je povinen:</p> <ul style="list-style-type: none">- na vyžádání předat Objednateli seznam využívaných služeb,- 1x měsíčně vyhodnocovat využití služeb MS Azure a navrhnout Objednateli optimalizace těchto služeb,- zajistit bezplatný přístup určenému zaměstnanci MHMP k monitorovacím nástrojům MS Azure. <p>Provoz Portálu Pražana (včetně zálohování) musí být na území Evropské unie.</p> <p>Parametry zálohování jsou dány podmínkami a konfigurací jednotlivých databází MS Azure. Konkrétní konfiguraci poskytne dodavatel objednateli bez zbytečného zdržení.</p> <p>Dostupnost infrastruktury pro PP se odvíjí od úrovně jednotlivých MS Azure služeb. Nicméně cílem je zajistit celkovou dostupnost definovanou níže v tomto katalogovém listu.</p>

Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost prostředí PP – produkční prostředí
Definice KPI	
Popis	Míra dostupnosti infrastruktury pro provoz produkčního prostředí PP.
Měřicí bod	PP úvodní stránka – tedy schopnost zobrazení úvodní strany PP, nebo stránky informující o nedostupnosti systému.
Rozsah poskytovaných služeb	24x7 Rozsahem poskytovaných služeb se zde rozumí časový úsek, kdy je prostředí v běhu. Mimo toto období bude prostředí vypnuté.
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	V pravidelných intervalech 1 x 5 minut se provádí testování dostupnosti produkčního prostředí PP monitorovacím nástrojem Poskytovatele, nebo službou poskytovanou MS Azure. Doba nedostupnosti je vypočtena Dodavatelem nebo Objednatelem na základě logů z výše uvedených nástrojů a hlášení evidovaných na ServiceDesk. Měří se: CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období celého dne tato hodnota činí 24 x 60 = 1440 minut), N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu, období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává. Pak $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$
Hodnoty KPI 1	KPI 1 > = 99,5 % (nedostupnost maximálně 2628 minut, tj. 43,8 hodin měřeno za kalendářní rok).
Maximální doba obnovy Služby	Obnova služby je řešena podle katalogového listu PP03. Maximální doba obnovy je definována v kapitole 2.3.1 tohoto dokumentu – lhůty pro řešení požadavků pro produkční prostředí.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Měsíční platba ve výši doložených nákladů Zhotovitele na skutečně spotřebovaná data v MS Azure za kalendářní měsíc
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých službách, doložených nákladů Zhotovitele na skutečně spotřebovaná data v MS Azure za kalendářní měsíc, založení incidentu
Sleva z ceny	Výše sleva bude odpovídat rozsahu a závažnosti porušení dané povinnosti Poskytovatelem, popř. době trvání závadného stavu. Výše slevy bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. Její výše bude min. 5% z měsíční ceny za příslušnou Službu

2.2.2. PP01-02 PROVOZ PP – PŘEDPRODUKČNÍ PROSTŘEDÍ

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	PP01-02
Název Služby	Provoz PP – předprodukční prostředí
Popis Služby	<p>Služba spočívá v provozu infrastruktury pro předprodukční prostředí Portálu Pražana.</p> <p>Provoz je zajištěn výhradně prostřednictvím standardních IaaS a PaaS služeb nabízených Microsoft Azure.</p> <p>Jednotlivé služby MS Azure a jejich varianty jsou nakonfigurovány podle potřeb Objednatele. Změny těchto služeb a jejich konfigurace podléhá standardnímu změnovému řízení.</p> <p>Poskytovatel je povinen na vyžádání předat Objednateli seznam využívaných služeb.</p> <p>Dostupnost infrastruktury pro PP se odvíjí od úrovně jednotlivých MS Azure služeb. Nicméně cílem je zajistit celkovou dostupnost definovanou níže v tomto katalogovém listu.</p>
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost prostředí PP – předprodukční prostředí
Definice KPI	
Popis	Míra dostupnosti infrastruktury pro provoz předprodukčního prostředí PP.
Měřicí bod	PP úvodní stránka – tedy schopnost zobrazení úvodní strany PP, nebo stránky informující o nedostupnosti systému.
Rozsah poskytovaných služeb	10x5 – tzn. od pondělí do pátku od 8:00 do 18:00. Rozsahem poskytovaných služeb se zde rozumí časový úsek, kdy je prostředí v běhu. Mimo toto období bude prostředí vypnuté.
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>V pravidelných intervalech 1 x 5 minut se provádí testování dostupnosti produkčního prostředí PP monitorovacím nástrojem Poskytovatele, nebo službou poskytovanou MS Azure.</p> <p>Doba nedostupnosti je vypočtena Dodavatelem nebo Objednatelem na základě logů z výše uvedených nástrojů a hlášení evidovaných na ServiceDesk.</p> <p>Měří se: CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 8:00 do 18:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 10 x 60 = 600minut), N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 18:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává. Pak $KPI\ 2 = (CP - N) / CP * 100$</p>
Hodnoty KPI 1	$KPI\ 2 > = 80\ %$ (nedostupnost maximálně 520 hodin měřeno za kalendářní rok v době 8:00 - 18:00 v pracovních dnech).
Maximální doba pro obnovu Služby	Obnova služby je řešena podle katalogového listu PP03.

	Maximální doba obnovy je definována v kapitole 2.3.2 tohoto dokumentu – lhůty pro řešení požadavků pro předprodukční prostředí.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Měsíční platba ve výši doložených nákladů Zhotovitele na skutečně spotřebovaná data v MS Azure za kalendářní měsíc
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých službách, doložených nákladů Zhotovitele na skutečně spotřebovaná data v MS Azure za kalendářní měsíc, založení incidentu
Sleva z ceny	Výše sleva bude odpovídat rozsahu a závažnosti porušení dané povinnosti Poskytovatelem, popř. době trvání závadného stavu. Výše slevy bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. Její výše bude min. 5% z měsíční ceny za příslušnou Službu

2.2.3. PP02 ÚDRŽBA, SPRÁVA A MONITORING PROVOZNÍCH PROSTŘEDÍ PP

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	PP02
Název Služby	Údržba, správa a monitoring provozních prostředí PP
Popis Služby	<p>Služba spočívá průběžně vykonávaných činnostech souvisejících primárně s údržbou, správou a monitoringem využívaných IaaS a PaaS služeb a dále aplikačních komponent Systému – jednotlivých služeb PP.</p> <p>Služba nezahrnuje zálohování Systému v produkčním a předprodukčním prostředí. Zálohování je součástí IaaS a PaaS služeb MS Azure (tedy služeb podle katalogových listů PP01-01 a PP01-02).</p> <p>Poskytovatel není dále zodpovědný za:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz integrační platformy Objednatele, • zajištění dostupnosti integračních služeb dodaných ze strany dodavatelů agendových systémů Objednatele a třetích stran, • zajištění dostupnosti integračních služeb státních registrů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>A. Provozní činnosti</p> <p>Provádění pravidelné technické kontroly provozního prostředí Systému v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) monitoring stavu využívaných IaaS a PaaS služeb, 2) provoz infrastruktury v MS Azure – zajištění aktuálnosti konfigurací využívaných služeb, sledování změn služeb s dopadem na provoz PP, 3) monitoring stavu provozovaných aplikačních komponent PP – jednotlivých služeb PP, 4) kontrola událostí v provozních prostředích PP, 5) monitoring bezpečnostních hrozeb a incidentů, 6) proaktivní bezpečnostní údržba systému v rozsahu úprav konfigurací IaaS a PaaS služeb a komponent systému, 7) eskalace opakujících se událostí majících vliv na KPI, 8) další proaktivní činnosti, směřující k zajištění chodu infrastruktury PP. <p>Provádění činností spojených se zálohováním v rozsahu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) obnova dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. <p>Součástí služby je informování Objednatele s možnými kroky k nápravě nevyhovujícího stavu a doporučení na optimalizaci. Následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu (pokud stav přímo ohrožuje dostupnost Systému), nebo jako požadavek na změnu v rámci standardního změnového řízení.</p> <p>B. Bezpečnostní činnosti</p> <p>Provádění pravidelné kontroly výskytu zranitelností, odstraňování zranitelností, monitorování provozní bezpečnosti Systému, spolupráce při řešení bezpečnostních incidentů.</p>

	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Běžné činnosti monitoringu a údržby jsou poskytovány v rámci běžné pracovní doby. Vzniklé incidenty budou řešeny podle PP03 Řešení incidentů a provozních požadavků. Další požadavky budou řešeny dle harmonogramu.
Odezva	Není relevantní, případně podle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní, případně podle harmonogramu
Měřicí bod	Není relevantní, případně podle harmonogramu
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Poskytovatele.
Sleva z ceny	Výše sleva bude odpovídat rozsahu a závažnosti porušení dané povinnosti Poskytovatelem, popř. době trvání závadného stavu. Výše slevy bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. Její výše bude min. 5% z měsíčního Paušálu za příslušnou Službu.

2.2.4. PP03 ŘEŠENÍ INCIDENTŮ A PROVOZNÍCH POŽADAVKŮ

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	PP03
Název Služby	Řešení incidentů a provozních požadavků
Popis Služby	<p>Řešení incidentů různého rozsahu v produkčním a předprodukčním prostředí Systému.</p> <p>Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře Systému nebo služby Systému. Incident je logován vždy na jedno zařízení, případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb, včetně kompletní obnovy systému.</p> <p>Servisních požadavek na Systému, jehož příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností apod.</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Zřízení a zajištění provozu a dostupnosti Service Desku. <p>Z hlediska procesního zpracování se jedná o kroky:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Příjem ticketů v Service Desku Poskytovatele jedná se pouze o příjem požadavků přes webový formulář Technická podpora na Portálu. A příjem přes emailovou schránku. 2) Analýza ticketu, zda se jedná o incident nebo servisní požadavek. 3) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice. 4) Analýzu oprávněnosti incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support Systému na straně Poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni. 5) Řešení incidentu/částečné řešení ticketu v případě kdy je nutno provést opravu na infrastruktuře Systému nebo musí následovat oprava u spolupracujících systémů, vrácení incidentu na L1 support (v případě kdy byl špatně přidělen nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu). 6) Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty spolupracujících systémů (např. integrační platformy Objednatele, agendových IS Objednatele) s L2 a L3 supportem Systému. <p>Typickými činnostmi řešení SR jsou činnosti zřízení/změna/zrušení:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) správa administrátorských účtů, 2) administrace infrastrukturních služeb 3) předem definované opakující se činnosti
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	<p>Provozní doba Služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8x5 (9:00 až 17:00) pro produkční prostředí - 8x5 (9:00 až 17:00) pro předprodukční prostředí
Odezva	Lhůty na odezvy jsou definovány v kapitole 2.3 dle prostředí a priorit požadavků.

Obnovení Služby	Dle složitosti ticketu
Měřicí bod	Service Desk Poskytovatele
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání ticketů probíhá prostřednictvím Service Desku Poskytovatele, který je referenčním komunikačním bodem. Pokud je servisní požadavek vícenásobný, tj. stejné činnosti na jednom požadavku na více zařízeních/ u více uživatelů, je stanovena odezva/řešení požadavku individuálně.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Poskytovatele.
Výjimka z katalogového listu	V případě zjištění, že požadavek/incident není na straně OICT, pozastavuje se doba obnovení služby, dokud nebude vyřešen požadavek/incident na třetí straně u které je tento požadavek/incident oprávněně a předáno zpět OICT
Sleva z ceny	Výše sleva bude odpovídat rozsahu a závažnosti porušení dané povinnosti Poskytovatelem, popř. době trvání závadného stavu. Výše slevy bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. Její výše bude min. 5% z měsíčního Paušálu za příslušnou Službu.

2.2.5. PP04 PODPORA A AKTUALIZACE SW INFRASTRUKTURY SYSTÉMU

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	PP04
Název Služby	Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW infrastruktury Systému a jejich komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých SW komponent Systému a které nevyžadují zásahy do zdrojového kódu Systému (např. povyšování verzí komponent jako webový/aplikační server a API Gateway).
Název činnosti	Aktualizace a udržování SW infrastruktury Systému ve stavu doporučeném výrobcem jednotlivých SW komponent.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury Systému, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcem jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém, návrhy na implementaci aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.</p> <p>Součinnost s Objednatelem při plánování a implementaci aktualizací, realizace z nich vyplývajících následných aktualizací na straně Systému, jejich testování a implementace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba). 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny. 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem. 4) Provedení implementace na předprodukčním prostředí. 5) Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6) Implementace odsouhlasených aktualizací na produkční prostředí. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	90 minut na požadavky v Service Desku, jinak dle harmonogramů
Obnovení Služby	Není relevantní – realizace probíhá dle jednotlivých oběma stranami schválených harmonogramů
Měřicí bod	Service Desk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem a Poskytovatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“.

Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	<p>Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců SW komponent poskytnutých Objednatelem.</p> <p>Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků:</p> <ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje změny v jiných částech Systému • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému • činnost vyžaduje financování • předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Poskytovatele
Sleva z ceny	Výše sleva bude odpovídat rozsahu a závažnosti porušení dané povinnosti Poskytovatelem, popř. době trvání závadného stavu. Výše slevy bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. Její výše bude min. 5% z měsíčního Paušálu za příslušnou Službu.

2.2.6. PP05 DOKUMENTACE, ZDROJOVÉ KÓDY A ADMINISTRATIVA

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	PP05
Název Služby	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, správa zdrojových kódů v repozitáři, předávání aktuálních zdrojových kódů Objednateli a administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Zajištění přístupu pracovníků Objednatele do repozitáře se zdrojovými kódy a repozitáře s dokumentací Systému (Sparx EA repozitář). 2) Aktuálnost veškeré technické i uživatelské dokumentace k Systému. 3) Aktuálnost popisů Systémem poskytovaných funkcionalit. 4) Aktuálnost seznamů použitého SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. <p>Služba dále obsahuje činnosti související s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vkládáním akcí do Kalendáře dle požadavku Objednatele, - shromažďováním zpětné vazby z Formuláře „Zlepšete Portál Pražana“ a návrhem případných úprav, - úpravou sekce Weby Prahy dle požadavku Objednatele, - textovými úpravami chatbota (Zhotovitel proaktivně rozšiřuje obsah chatbota na základě rozvoje funkcionalit Portálu, získané zpětné vazby od Uživatelů Portálu nebo na základě pokynu ze strany Objednatele), - ruční editací životních situací ve zkráceném rozsahu. <p>Poskytovatel předává Objednateli měsíčně jako součást Záznamu o poskytnutých službách</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seznam použitého balíčkového SW (nezahrnuje použitý SaaS a PaaS). <p>Poskytovatel předává Objednateli neprodleně při každé změně:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktuální popisy Systémem poskytovaných funkcionalit.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	DVD s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách, popisy webových služeb u Objednatele
Sleva z ceny	Výše sleva bude odpovídat rozsahu a závažnosti porušení dané povinnosti Poskytovatelem, popř. době trvání závadného stavu. Výše slevy bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. Její výše bude min. 5% z měsíčního Paušálu za příslušnou Službu.

2.2.7. PP06 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	PP06
Název Služby	Rozšířená podpora
Popis Služby	Realizace změn, optimalizace parametrů a realizace drobných úprav nebo konzultační součinnosti na základě objednávky Objednatele.
Název činnosti	Optimalizace parametrů a rozvoj poskytovaných funkcionalit Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn, drobných úprav a konzultační součinnost na základě požadavku Objednatele na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Do 2 pracovních dní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Max. 50 člověkodnů (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční platby. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční platbě je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě.
Doplňující informace	
Poznámka	Změny jsou prováděny na základě změnového řízení.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba; u MD nezahrnutých v paušální měsíční platbě se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Poskytovatele, výkaz provedených prací, akceptační list
Klíčové součinnosti Objednatele	Odsouhlasení/zamítnutí požadavku na realizaci rozvoje. Umožnění rizikové činnosti na předprodukčním a provozním prostředí Systému pro provedení a otestování rozvoje. Zajištění součinnosti třetích stran.
Sleva z ceny	Výše sleva bude odpovídat rozsahu a závažnosti porušení dané povinnosti Poskytovatelem, popř. době trvání závadného stavu. Výše slevy bude odsouhlasena oběma smluvními stranami.

2.3. STANOVENÍ LHŮT PRO ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ PODLE PRIORITY (PŘÍLOHA KATALOGOVÉHO LISTU PP03)

Provozní doba služby Řešení incidentů a provozních požadavků (PP03) pro produkční i předprodukční prostředí je definována v tabulkách níže. Pro jednotlivé parametry SLA platí následující ustanovení:

- provozní dobou se má na mysli státem uznané pracovní dny:
 - o v případě režimu 8x5 od 9:00 do 17:00.
- pokud jakákoliv níže stanovená lhůta končí po uplynutí provozní doby, přerušuje se plynutí dané lhůty do začátku následující provozní doby, doba mezi koncem jedné provozní doby a začátkem následující provozní doby se do trvání lhůty nezapočítává.

2.3.1. PARAMETRY PRO PRODUKČNÍ PROSTŘEDÍ

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 1 Kritická	Kritické části Systému (nefunkční komunikace mezi PP a integrační platformou a přihlášení) selhaly a jsou zcela nefunkční, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Provozní doba: 8x5
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 8 hodin Provozní doba: 8x5
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému, nebo některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce pro jednotlivé moduly Systému nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Provozní doba: 8x5
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracovní zátěž. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Provozní doba: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 10 dnů Provozní doba: 8x5

2.3.2. PARAMETRY SLUŽBY PŘEDPRODUKČNÍ PROSTŘEDÍ

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 3 Střední	Kritické části předprodukčního prostředí Systému (nefunkční komunikace mezi PP a integrační platformou a přihlášení) selhaly a jsou zcela nefunkční, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost předprodukčního prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 2 dny Provozní doba: 8x5
Priorita 4 Nízká	Předprodukční prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod předprodukčního prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Provozní doba: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 10 dnů Provozní doba: 8x5



NABÍDKA PRO PROVOZ, ÚDRŽBU A PODPORU PORTÁLU PRAŽANA

Nabízející:

Operátor ICT, a.s.
se sídlem Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7
IČO: 02795281
DIČ: CZ02795281
zapsaná v OR pod značkou B19676
u Městského soudu v Praze

K rukám:

Ing. Milan Krch
Mgr. Bc. Jiří Laichman
Odbor infromatických aplikací
Magistrát hlavního města Prahy
Škodův palác
Jungmanova 35
110 00 Praha 1

OPERÁTOR ICT, A.S.

Operátor ICT, a.s. je městskou společností, která pro hl. m. Prahu (HMP), městské části a další městské společnosti primárně zajišťuje agendu: řízení inovativních projektů, vývoj a provoz karty Lítačka, odborné poradenství v oblasti ICT, návrh enterprise architektury, vývoj, implementaci a zajištění provozu software.

PŘEDMĚT NABÍDKY

V návaznosti na Váš požadavek na předložení nabídky na dílčí plnění ve vztahu k Rámcové smlouvě na vývoj, provoz a podporu Portálu Pražana uzavřené mezi hlavním městem Prahou a společností Operátor ICT, a.s. ze dne 2. 4. 2020 předkládáme nabídku, která zahrnuje provoz, údržbu a podporu Portálu Pražana dle stanovených katalogových listů, které jsou přílohou č. 2 této nabídky:

- 1) PP01-01 - Provoz PP – produkční prostředí
- 2) PP01-02 - Provoz PP – předprodukční prostředí
- 3) PP02 - Údržba, správa a monitoring provozních prostředí PP
- 4) PP03 - Řešení incidentů a provozních požadavků:
 - a) Příjem ticketů v Service Desku
 - b) Ostatní činnosti
- 5) PP04 - Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému
- 6) PP05 - Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
- 7) PP06 - Rozšířená podpora

SOUČINNOST

Pro výše definované plnění je požadována následující součinnost Objednatele:

- Přístup do Service Desku HMP, pro předání ticketu dále (Magistrát HMP/třetí strany).
- Měsíční předání reportu dostupnosti služeb třetích stran čerpaných Portálem Pražana.
- Součinnost při řešení incidentů a uživatelských požadavků, především při potvrzování úspěšného vyřízení požadavku.
- Zajištění integračních služeb a přístupu do dalších systémů podle podmínek poskytování služeb uvedených v Příloze č. 2 - Katalog služeb Portálu Pražana.
- Objednatel je povinen informovat o veškerých plánovaných změnách integračních služeb využívaných Portálem Pražana a dalších služeb majících vliv na poskytování služeb dle Přílohy č. 2 – Katalog služeb Portálu Pražana nejméně 30 dní před zahájením realizace plánované změny.



ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO SPRÁVCE

1. Plnění předmětu dílčí smlouvy zahrnuje činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů („Osobní údaj“) Zpracovatelem (Operátor ICT a.s.) pro Správce (hlavní město Praha). Zpracováním Osobních údajů je jakákoliv operace nebo soubor operací s Osobními údaji nebo soubory Osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení výmaz nebo zničení.
2. Na základě obecně závazných právních předpisů regulujících oblast ochrany osobních údajů, tj. zejména zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 („GDPR“), je Správce povinen uzavřít se Zpracovatelem písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů.
3. Vzhledem k výše uvedenému se Správce a Zpracovatel dohodli na níže uvedených pravidlech a podmínkách nakládání s Osobními údaji, které se zavazují dodržovat.
4. Po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, nezanikají povinnosti Zpracovatele k zabezpečení a ochraně Osobních údajů, povinnost mlčenlivosti ani povinnosti vztahující se k ukončení činnosti Zpracovatele, jakož i nároky Správce z důvodu porušení takových povinností.
5. Zpracovatel zpracovává pro Správce Osobní údaje v následujícím rozsahu:
 - 5.1 Typy a kategorie Osobních údajů
 - adresní a identifikační údaje (např. jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu)
 - kontaktní údaje (např. e-mailová adresa, telefonní číslo, doručovací adresa)
 - údaje vztahující se ke službám Správce (např. typ služby, identifikace služby, údaje generované v souvislosti s využíváním služby)
 - 5.2 Doba trvání zpracování
 - Zpracovatel zpracovává pro Správce po dobu trvání dílčí smlouvy.
 - 5.3 Povaha zpracování
 - Zpracovatel provádí zpracování na prostředcích třetích stran v informačních systémech Správce
 - Ochrana osobních údajů na prostředcích třetích stran je ošetřena samostatnou smlouvou minimálně v rozsahu vyplývajícím z této nabídky.
 - 5.4 Účel zpracování
 - plnění dílčí smlouvy
6. Zpracovatel neodpovídá za zajištění zákonných požadavků na straně Správce. Za soulad zpracování Osobních údajů s obecně závaznými právními předpisy je odpovědný Správce, pokud dílčí smlouva nebo právní předpisy neukládají povinnosti při zpracování Osobních údajů přímo Zpracovateli.
7. Zpracovatel v souladu s rozhodnutím Správce všechny Osobní údaje buď vymaže či jinak technicky odstraní ze svých informačních systémů či databází, nebo je vrátí Správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním Osobních údajů a vymaže existující kopie, pokud právní předpisy nepožadují uložení daných Osobních údajů.
8. Zpracovatel zpracovává Osobní údaje na základě doložených pokynů Správce.
9. Zpracovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje na jeho straně zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
10. Zpracovatel je oprávněn pověřit zpracováním dalšího zpracovatele. O takovém pověření je Zpracovatel povinen předem informovat Správce tak, aby Správce mohl případně proti takovému pověření podat námítky. Pokud Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování Osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Správce a Zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování Osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s Osobními údaji, které se Strany zavázaly dodržovat. Neplní-li další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany Osobních údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní Zpracovatel.



11. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob Zpracovatel provede vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.
12. Zpracovatel zohlední rizika, která představuje zpracování Osobních údajů, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, kopírování, krádež, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
13. Zpracovatel, a jeho případný zástupce vede záznamy o všech kategoriích činností zpracování Osobních údajů prováděných pro Správce, jež obsahují:
 - a) jméno a kontaktní údaje Zpracovatele nebo dalších zpracovatelů a Správce, a případného zástupce Zpracovatele a pověřence pro ochranu Osobních údajů;
 - b) kategorie zpracování Osobních údajů prováděného pro Správce;
 - c) informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, včetně identifikace této třetí země či mezinárodní organizace, a resp. doložení vhodných záruk; d) popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.Záznamy se vyhotovují v elektronické formě.
14. Zpracovatel bere na vědomí, že zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy může být realizováno výhradně na území států Evropské unie.
15. Zpracovatel poskytuje Správci přiměřenou součinnost prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
16. Zpracovatel poskytuje Správci součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení Osobních údajů (zabezpečení zpracování, posuzování vlivu zpracování na ochranu Osobních údajů a při přechozích konzultacích s dozorovým úřadem), a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.
17. Zpracovatel poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že Zpracovatel splnil veškeré povinnosti, které Zpracovateli ukládá dílčí smlouva nebo právní předpisy, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel může prokázat plnění svých povinností důkazem o dodržování schváleného kodexu chování nebo schváleného mechanismu certifikace, případně může Správci poskytnout informace jiným způsobem.
18. Pokud Zpracovatel zjistí, že došlo k porušení ochrany Osobních údajů v oblasti, za kterou odpovídá Zpracovatel, informuje o tom bez zbytečného odkladu Správce a poskytne Správci v souvislosti s touto událostí nezbytnou součinnost při zajišťování souladu se závazky Správce vztahujícími se k zabezpečení Zpracování osobních údajů, oznámení o porušení ochrany osobních údajů a k hodnocení dopadu události na ochranu osobních údajů.
19. V případě, že v souvislosti se zpracováním Osobních údajů Zpracovatelem bude zahájeno řízení ze strany orgánu státní správy, Zpracovatel poskytne Správci v těchto řízeních veškerou potřebnou součinnost. Správce je povinen Zpracovatele o zahájení správního řízení nebo jiného řízení souvisejícího se zpracováním Osobních údajů dle této Smlouvy neprodleně informovat.
20. Zpracovatel pravidelně prověřuje funkčnost a dostatečnost svých systémů vnitřní kontroly a řízení rizik včetně řízení rizika výskytu mimořádných událostí, které by mohly mít významný negativní vliv na řádný výkon zpracování Osobních údajů.

TERMÍN PLNĚNÍ, MÍSTO A FORMA DODÁNÍ

Termín plnění od 21.9.2020 do 30.11.2020

Místo plnění: sídlo společnosti Operátor ICT, a.s.

Forma dodávání fakturačních podkladů: elektronická



CENOVÁ KALKULACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Detailní cenová kalkulace za jednotlivé katalogové listy je uvedena v příloze č. 1 této nabídky. Fakturace bude probíhat vždy za kalendářní měsíc. V případě, že plnění nebude poskytováno po celý kalendářní měsíc, bude fakturovaná částka týkající se katalogových listů hrazených paušálem za daný kalendářní měsíc poměrně snížena dle počtu dnů, ve kterých bylo plnění skutečně poskytováno.

KONTAKT VE VĚCI PROJEKTOVÉHO ŘÍZENÍ A TECHNICKÉHO PLNĚNÍ

Operátor ICT, a.s.
www.operatorict.cz
IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281,
Dělnická 12, Praha 7, 170 00

Ing. Jan Górecki
vedoucí oddělení IT architektury

ZA PŘEDSTAVENSTVO OPERÁTOR ICT, A.S.

Předseda představenstva:

Michal Fišer, MBA

V Praze dne:

**Michal
Fišer MBA**

Digitally signed by
Michal Fišer MBA
Date: 2020.09.18
13:04:54 +02'00'

Člen představenstva:

Ing. Michal Kraus, MBA

V Praze dne:



Digitálně podepsal:
Ing. Michal
Kraus, MBA
Datum: 18.09.2020
12:53:29

Tato nabídka má pouze informativní charakter a není závazným návrhem k uzavření smlouvy.

Příloha č. 1: Cenová kalkulace

	Měsíční cena v Kč bez DPH	Způsob platby
Provoz, údržba a podpora Portálu Pražana		
PP01-01 - Provoz PP – produkční prostředí	200 000 Kč	MS Azure se bude účtovat dle skutečných nákladů**
PP01-02 - Provoz PP – předprodukční prostředí	57 742 Kč	paušál
PP02 - Údržba, správa a monitoring provozních prostředí PP		
PP03 - Řešení incidentů a provozních požadavků:		
a) Příjem ticketů v Service Desku*	27 500 Kč	paušál+případný doplatek
b) Ostatní činnosti	103 058 Kč	paušál
PP04 - Podpora a aktualizace SW infrastruktury Systému	24 746 Kč	paušál
PP05 - Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa	27 000 Kč	paušál
PP06 - Optimalizace parametrů a rozvoj poskytovaných funkcionalit Systému	45 000 Kč	paušál
CELKEM v Kč bez DPH	485 046 Kč	

* Max. 400 požadavků měsíčně, cena za každý další požadavek činí 50,- Kč

** Jedná se o max. cenu, fakturovány budou skutečné náklady.

Tato nabídka má pouze informativní charakter a není závazným návrhem k uzavření smlouvy.

