

## **Příloha č. 2 - Nabídka Poskytovatele včetně cenových údajů - Servisní služby**

### **Návrh servisních podmínek**

Servisní podmínky jsou pro produkty HELIOS obvyklou standardní přílohou jejich servisní smlouvy.

### **400 hodin nad rámec zadání**

Pro práce pro zabezpečení provozu IS Helios v rozsahu 400 hodin použije poskytovatel hodinovou sazbu, která je uvedena v nabídce, tj. 1.250,- Kč / hodina.

### **Kalkulace ceny za 400 hodin**

Cena bez DPH	Samostatně DPH (21 %)	Cena včetně DPH
500.000,- Kč	105.000,- Kč	605.000,- Kč

### **Návrh servisních podmínek**

Poskytovatel uvádí standardní servisní podmínky HELIOS Green s doplněním o požadavky ze zadávací dokumentace zadavatele.

V kapitole jsou požitý pojmy Nabyvatel = synonymum zadavatel, Poskytovatel = synonymum uchazeč.

Poskytovatel používá HotLine nástroj Redmine. Adresa Redmine Poskytovatele je doplněna do Smlouvy o poskytování služeb.

Cenové údaje za Servisní služby jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služeb.

### **Úvod**

Provozní podmínky HELIOS Green (dále jen Provozní podmínky) určují postupy pro poskytování Služeb podpory a Servisních služeb. Konkrétní rozsah Služeb podpory a Servisních služeb, které Poskytovatel poskytuje Nabyvateli, je specifikován v uzavřené Smlouvě o údržbě mezi Smluvními stranami.

Pojmy s počátečním velkým písmenem, které jsou uvedené v těchto Provozních podmínkách, mají svůj význam. Jejich obsah a výklad zpravidla navazuje na obsah všech uzavřených smluv mezi Smluvními stranami a může být uveden v samostatné příloze smlouvy.

Pro Nabyvatele je k dispozici Dokumentace v elektronické podobě dostupná přímo z HELIOS Green. Dokumentace je organizována v podobě HELIOS Green Wikipedie a poskytuje informace o funkcionalitě a nastavení standardního systému HELIOS Green. Dokumentace je Poskytovatelem pravidelně aktualizována.

### **Rozsah servisních služeb**

Servisní služby budou poskytovány v rozsahu, který je uveden v dokumentu Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění = příloha zadávací dokumentace.

### **Postupy při poskytování Servisních služeb**

- Poskytování služby Hotline  
Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 8 – 17 hodinou. Služba Hotline je provozována Poskytovatelem prostřednictvím telefonu nebo HotLine nástroje nebo mailu a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání informačního systému HELIOS Green Nabyvatelem.
- Udržování HELIOS Green v souladu s platnou legislativou  
Poskytovatel v souladu s uzavřenou Smlouvou o údržbě poskytuje Nabyvateli služby spojené s údržbou licencí HELIOS Green.
- Řešení reklamací

Vyřešení Oprávněných reklamací licencí HELIOS Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green.

- Zpracování požadavků  
Ostatní požadavky Nabyvatele vyplývající z provozu Informačního systému poskytuje Poskytovatel následujícími postupy:
  - úpravy a doplnění funkcionality HELIOS Green
  - konzultační a poradenské služby
  - školení uživatelů nebo správců IS HELIOS Green

### **Poskytování služby Hotline**

Služba Hotline je poskytována formou konzultace, rady či sdělení postupu telefonicky nebo e-mailem nebo řešením ticketu z HotLine nástroje.

Pověřená kontaktní osoba Nabyvatele kontaktuje telefonický Hotline Poskytovatele a popíše svůj problém s užíváním HELIOS Green.

Kontaktní osoba Poskytovatele provede ve spolupráci s Nabyvatelem identifikaci a klasifikaci problému a v souladu s pravidly uvedenými v těchto Provozních podmínkách a v souladu s podmínkami ve Smlouvě o údržbě tento problém vyřeší.

Celkové trvání telefonického Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně patnáct (15) minut. Věcné vymezení služby Hotline je popsáno v odstavci „Služba Hotline zahrnuje“.

V případě využití služby Hotline prostřednictvím HotLine nástroje nebo mailu, popíše Nabyvatel svůj problém a Poskytovatel nejpozději do druhého kalendářního dne na něj odpoví nebo si vyžádá chybějící či upřesňující informace, které jsou nutné pro zpracování odpovědi. O průběhu Hotline provede kontaktní osoba Poskytovatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Poskytovatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby nad rámec platné Smlouvy o údržbě, informuje o této skutečnosti Poskytovatel kontaktní osobu Nabyvatele. Aktuální postupy poskytování služby Hotline jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

### **Služba Hotline zahrnuje**

- Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení systému (+/- 10 min)
- Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti systému (+/- 10 min)
- Metodická podpora při dohledávání chyb
- Metodická podpora k obejití chyby HELIOS Green

### **Služba Hotline nezahrnuje**

- Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby uživatele
- Opravy dat
- Vykonání práce za uživatele v případě, že je třeba obejít chybu HELIOS Green jiným postupem
- Školení funkčnosti HELIOS Green nad rámec drobné konzultace
- Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného správce systému nebo uživatele
- Zpracování nových požadavků zákazníka na rozvoj systému
- U systémového Hotline dotazy a hlášení chyb související s aplikační logikou a konfigurací jednotlivých modulů HELIOS Green

V případě, že poskytovaná služba Hotline přesahuje jeho rámec, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Nabyvatele s Poskytovatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby. Pokud Poskytovatel řeší Nabyvatelem hlášenou chybu HELIOS Green a následně je prokázána chyba uživatele, je Poskytovatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Nabyvateli fakturovat podle platné smlouvy o údržbě.

## Udržování HELIOS Green v souladu s platnou legislativou

Legislativní údržba licencí HELIOS Green se poskytuje formou předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a QuickBuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Nabyvateli.

Touto formou zajišťuje Poskytovatel legislativní update licencí HELIOS Green spočívající v zajištění shody HELIOS Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky. A dále zajišťuje i technologický upgrade HELIOS Green spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Green s novými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

Konkrétní postup pro zajištění legislativního update v Produkčním prostředí u Nabyvatele, je uveden v kapitole „Metodika uplatnění změn v HELIOS Green do Produkčního prostředí“, v tomto dokumentu. Aktuální postupy uplatňování těchto změn jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

Certifikovaný správce systému Nabyvatele má zajištěn přístup do Extranetu Poskytovatele a do Dokumentace. Zde má přístupné informace o uvolněných patchích. Z tohoto zdroje provádí download patchů přesně dle postupu uvedeného v Metodice pro jejich aplikaci v instalačním prostředí Nabyvatele.

## Řešení reklamací

Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamace, přes její vyhodnocení, informování Nabyvatele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné chyby Poskytovatelem.

Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda uplatněná Reklamace je Reklamovatelná chyba nebo Požadavek na zlepšení a úpravy systému a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí systému.

Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:

- Nahlášení Reklamace (Nabyvatel)
- Řešení Reklamace (Poskytovatel)

## Nahlášení Reklamace

- Reklamaci může uplatnit Nabyvatel na chyby modulů a úloh, případně poskytnutých implementačních nebo servisních služeb. Reklamace nesplňující uvedené podmínky budou automaticky zařazeny do kategorie Neoprávněných reklamací, budou řešeny pouze na základě objednaného servisního zásahu a účtovány dle platné Smlouvy o údržbě. Požadavky uplatněné jako Reklamace, nebudou uznány jako Oprávněné reklamace. Jejich vyřizování a řešení se provádí individuálně na základě uzavřených smluv.
- Nahlášení Reklamace provádí oprávněná kontaktní osoba Nabyvatele elektronickou formou prostřednictvím HotLine nástroje.
- Kategorie naléhavosti chyb Informačního systému nebo poskytnutých implementačních služeb:
  - **A. Chybou kategorie A** se rozumí = vážné chyby HELIOS Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem navozují stav HELIOS Green, kdy v něm není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlížení dat a Nabyvatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce systému, nebo je nutné přikročit k nákladným a komplikovaným řešením mimo systém.
  - **B. Chybou kategorie B** se rozumí = střední chyby HELIOS Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem, kdy určitá funkcionality HELIOS Green pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak

její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou HELIOS Green, byť za cenu vyšší pracnosti.

- **C. Chybou (nedostatkem) kategorie C** se rozumí = nezávažné nedostatky poskytnutých implementačních služeb, kdy některá z funkcionalit HELIOS Green není plně činná podle představ Nabyvatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Nabyvatele.

### Řešení Reklamace

- Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení jednotlivých Reklamací jsou dle kategorií A, B a C uvedeny ve Smlouvě.
- Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamace běží od nahlášení Reklamace Nabyvatelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do HotLine nástroje Poskytovatele v pracovní den v době od 8,00 do 17,00 hodin. V případě, že Poskytovatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamace běží od 8,00 hodin následujícího pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Poskytovatele nebo Nabyvatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění chyby a začátkem pracovní doby následujícího pracovního dne.
- Zahájení řešení Reklamace pro všechny kategorie naléhavosti chyb znamená, že do uvedené doby kontaktuje zodpovědný pracovník Poskytovatele elektronicky nebo telefonicky kontaktní osobu Nabyvatele uvedenou v hlášení Reklamace a sdělí:
  - zda Reklamace je uznána jako Oprávněná reklamace v kategorii naléhavosti udané Nabyvatelem,
  - nebo se jedná o Reklamaci jiné kategorie naléhavosti,
  - nebo položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s Informačním systémem,
  - nebo dohodne schůzku u Nabyvatele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s Informačním systémem,
  - nebo se jedná o Neoprávněnou reklamaci, či zda-li je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací,
  - nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, dodavatel HW, atd.),a současně bude navržen další postup, a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejití, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci reklamovatelné chyby.
- Na řádně uplatněné Reklamace bude Nabyvateli ihned po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie naléhavosti odeslána písemná odpověď na Reklamaci.
- Nabyvatel bude v odpovědi na Reklamaci informován, zda byla jeho Reklamace uznána jako:
  - Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
  - Neoprávněná reklamace,
  - nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.
- V případě Oprávněné reklamace bude v odpovědi na reklamaci Nabyvateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.
- V případě Neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu. Bude-li Nabyvatel požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta telefonická konzultace, zaslány písemné metodické pokyny, nebo poskytnuty služby v souladu s platným ceníkem a Smlouvou o údržbě. V případě Neoprávněné reklamace má Poskytovatel možnost fakturovat Nabyvateli práce spojené s Neoprávněnou reklamací.

- Pokud nepůjde o Reklamovatelnou chybu HELIOS Green, postupuje Poskytovatel jedním z uvedených postupů:
  - a) Identifikuje problém jako nedostatečnou znalost HELIOS Green na straně uživatelů Nabyvatele a poskytne Nabyvateli krátkou radu nebo vysvětlení prostřednictvím Hotline. Pokud je řešením problému rozsáhlejší vysvětlení, dohodne si Poskytovatel s Nabyvatelem osobní konzultaci, nebo může nabídnout Nabyvateli možnost rozšiřujícího školení nad nebo v rámci Smlouvy o údržbě. Poskytovatel neprovádí školení a rozsáhlá vysvětlování (více než 15 minut) formou telefonického Hotline.
  - b) Identifikuje problém jako chybu parametrizace HELIOS Green nebo dat v HELIOS Green prokazatelně způsobených chováním Nabyvatele a může nabídnout Nabyvateli možnost jejich odstranění nad rámec Smlouvy o údržbě.
  - c) Identifikuje problém jako požadavek na funkcionalitu dosud neobsaženou v HELIOS Green a nabídne Nabyvateli Upgrade, či aplikaci Patche a Hotpatche, pokud tyto novou funkcionalitu obsahují. Poskytovatel dále může nabídnout Nabyvateli expresní zařazení požadavku do plánu vývoje HELIOS Green jako placený dovývoj. Poskytovatel dále může nabídnout Nabyvateli zařazení požadavku do plánu vývoje.
  - d) Identifikuje problém jako organizační problém na straně Nabyvatele a nabídne Nabyvateli poradenské služby při rozvoji používání HELIOS Green nebo služby Procesní analýzy a vytvoření optimalizovaného návrhu logického modelu firemních procesů.
  - e) Reakční doby pro poskytnutí jednotlivých služeb mimo Reklamace a opravy chyb jsou:

<b>Služba</b>	<b>Reakční doba</b>
Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvatelem při užívání HELIOS Green	Ihned v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline.
Poskytování Patchů a Hotpatchů pro již odstraněné chyby HELIOS Green	Ihned v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline.
Poskytování nových verzí HELIOS Green	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a pro provedení Testování aplikovaných změn HELIOS Green. Ne později než do 15 pracovních dnů.
Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Green provedených v HELIOS Green Nabyvatele cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, a předáním zakázkových dovývojů	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a v návaznosti na aplikaci Upgrade, Patche a Hotpatche. Ne později než do 10 pracovních dnů.
Rozšiřující školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 10 pracovních dnů.
Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Green	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 15 pracovních dnů.
Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo

procesů	školení. Ne později než do 15 pracovních dnů.
---------	---

## Zpracování požadavků

### Úpravy a doplnění funkcionality HELIOS Green

- Vyřizování a realizaci požadavků Nabyvatele na programové úpravy od uplatnění požadavku, přes jeho odborné posouzení a vypracování návrhu podmínek realizace poskytovatelem, potvrzení tohoto návrhu Nabyvatelem, vytvoření požadované úpravy, dodání úpravy Nabyvateli, ověření úpravy Nabyvatelem, akceptaci až po fakturaci se řeší pouze na základě individuálně uzavíraných smluv mezi Smluvními stranami.
- Všechny požadavky Nabyvatele na programové úpravy či na vytvoření grafických a tiskových šablon jsou zapisovány Nabyvatelem do HotLine nástroje Poskytovatele postupem, který je uveden v Dokumentaci.

### Konzultační a poradenské služby

- Nabyvatel se zavazuje při čerpání Konzultačních a poradenských služeb HELIOS Green respektovat tyto postupy:
- Typ Konzultačních a poradenských služeb:
  - Osobní konzultace,
  - Školení,
  - Zásah vzdáleným přístupem,
  - Položení písemného dotazu e-mailem.
- Objednání a naplánování Konzultačních a poradenských služeb:
  - Pověřená osoba Nabyvatele kontaktuje pověřenou osobu Poskytovatele a objedná si Konzultační nebo poradenskou službu. Pokud jde o služby nad rámec Smlouvy o údržbě, pověřená osoba Nabyvatele vystaví objednávku na tyto služby. Některé typy služeb lze objednat prostřednictvím zápisu do HotLine nástroje Poskytovatele.
  - Poskytovatel naplánuje termín poskytnutí této služby, který Nabyvatel schválí.
- Poskytnutí Konzultačních a poradenských služeb:
  - Konzultant Poskytovatele ve sjednaném termínu navštíví Nabyvatele a poskytne objednané Konzultační nebo poradenské služby.
  - O průběhu této služby provede Konzultant zápis = pracovní list, který nechá odsouhlasit a podepsat, případně doplnit komentářem pověřené osoby Nabyvatele, osobně nebo mailem podle konkrétního typu služby.
  - Jednu kopii zápisu předá Nabyvatel pověřené osobě Poskytovatele, která zahrne poskytnutou Službu podpory do měsíčního zúčtování mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.

## Metodika uplatnění změn v HELIOS Green do Produkčního prostředí

### Standardní postup aplikace změny

- V rámci Implementace Informačního systému byl Konzultantem specialistou ve spolupráci s Klíčovými uživateli navržen a popsán výchozí seznam procesů za implementované moduly, který byl schválen Projektovým manažerem Nabyvatele i Poskytovatele. Klíčoví uživatelé jednotlivých modulů tento popis udržují a aktualizují podle aktuálně používaných postupů a procesů v Produkčním prostředí Nabyvatele. Tyto informace využívá Poskytovatel pro sdělení správného postupu uplatňování změn v HELIOS Green do Produkčního prostředí Nabyvatele.
- Poskytovatel distribuuje změny funkcionality Informačního systému (zejména Patch a Hotpatch) prostřednictvím Extranetu včetně doprovodných informací, například

popisu vlastností změny. Vyškolený Správce systému Extranet průběžně sleduje a podle pokynů tam uvedených provádí opatření k zajištění provozuschopnosti Informačního systému a informuje o všech změnách Klíčové uživatele.

- V případě rozsáhlejších Upgrade, nebezpečí z prodlení při Aplikaci hotpatche nebo při Aplikaci zákaznického balíčku, může Poskytovatel použít jiný způsob distribuce, vyplývající z povahy změny (například dálkovou instalaci pověřeným pracovníkem Poskytovatele, zasláním emailem apod.). Informace o změně funkcionality HELIOS Green dostávají Klíčoví uživatelé také prostřednictvím standardně elektronicky rozesílaných informací uživatelům.
- Správce systému s Klíčovým uživatelem přijmou informaci o změně a na základě Dokumentace se shodnou na obsahu a faktickém dopadu změny funkčnosti ve všech souvislostech a provedou otestování změny funkčnosti podle následující části tohoto článku („Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí“).
- V případě neúspěchu testování postupují Správce systému s Klíčovým uživatelem standardně, tj. mechanismem Hotline a připomínek se snaží s Poskytovatelem zjednat nápravu a připravit opakované testování.
- V případě úspěchu testování Správce systému s Klíčovým uživatelem s výsledkem testování seznámí Projektového manažera Nabyvatele a na základě jeho souhlasu k aplikaci změn do Produkčního prostředí vypracují časový návrh aplikace změny, podle kterého Správce systému na základě informace o obsahu změny a na základě dostupné dokumentace navrhne celkový postup aplikace změny. Po schválení tohoto návrhu Projektovým manažerem Správce systému tuto změnu provede. Informaci o výsledku aplikace změny předá Správce systému Projektovému manažerovi a Klíčovým uživatelům.

### **Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí**

- **Testovací tým**  
Tým je složen ze Správce systému, Klíčových uživatelů a jimi pověřených uživatelů za jednotlivé moduly. Za provedení otestování procesů každého z modulů jsou odpovědní přidělení Klíčoví uživatelé. Za sestavení testovacího týmu odpovídá Projektový manažer Nabyvatele.
- **Postup a harmonogram testování změny**  
Postup a návaznost jednotlivých kroků testování je určena testovacím scénářem. Ten vytvoří na počátku testování Správce systému a Klíčoví uživatelé, každý pro svůj přidělený modul, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a dostupné Dokumentace. Shodnou se na případných odchylkách od standardního postupu testování změny v Testovacím prostředí. Testovací scénář schvaluje Projektový manažer Nabyvatele.  
Pro testy se bude využívat Testovací prostředí připravené pracovníky Nabyvatele. Testování provádí uživatelé pod vedením Klíčových uživatelů souběžně ve všech modulech, podle testovacího scénáře a dostupné Dokumentace. Test provedou i s ohledem na prvky specifické (zakázkově vytvořené) pro implementované Produkční prostředí Nabyvatele:
  - POUŽITÉ MODULY, ZÁLOŽKY A POŘADAČE A DATOVÉ PRVKY
  - VZTAHY
  - KATEGORIE
  - UŽIVATELSKÉ ATRIBUTY
  - POŘADAČE - SYSTÉMOVÁ A APLIKAČNÍ KONFIGURACE
  - UŽIVATELSKÉ FORMULÁŘE
  - ROLE A PRÁVA
  - FUNKCE
  - ŠABLONY
  - FILTRY

- POHLEDY
- INTEGRITNÍ OMEZENÍ
- DATOVÁ ROZHRANÍ
- Záznam o průběhu testu  
Výsledek a případně i průběh testování zaznamená testovací tým do protokolu o provedení testu. Jeho strukturu a rozsah stanoví před započítím testu Klíčoví uživatelé, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a odsouhlasí jej Projektovým manažerem Nabyvatele. Protokol obsahuje minimálně slovní popis výsledku testování, výrok, zda bylo nebo nebylo úspěšné, výčet případných výhrad a potvrzení provedení otestování všech modulů a podpisy přidělených Klíčových uživatelů.