

Příloha č. 2 – Podmínky zajištění podpory díla

Specifikace podpory informačního systému Digitální technické mapy Zlínského kraje (IS DTM ZK)

I. Úvodní ustanovení

1. Součástí plnění smlouvy je fáze 5 – podpora díla, tj. následná komplexní technická podpora a údržba IS DTM ZK (podrobně popsáno v příloze č. 1 a č. 5 níže uvedené Smlouvy) v průběhu běžného provozu a to po dobu **66 měsíců**, která se počítá od dokončení fáze 4, tj. od předání a převzetí díla bez vad a nedodělků. Veškeré náklady na podporu díla (včetně podpory dodaného platformového software) dle smlouvy o dodávce a implementaci IS DTM ZK a zajištění následné podpory (dále také jen „**Smlouva**“) jsou zahrnuty v ceně za zajištění podpory provozu díla, která je uvedena v článku VI. odst. 5 Smlouvy a Zhotovitel není oprávněn si za podporu díla účtovat jakékoliv další částky, pokud není uvedeno v této příloze Smlouvy jinak.
2. Požadavek na servisní zásah může být Objednatelem uplatněn:
 - systémem HelpDesk na adrese xxxxx
 - e-mailem na adrese xxxxx, pokud není možno použít HelpDesk, Zhotovitel požadavek do HelpDesku dodatečně doplní
 - telefonem na čísle xxxxx, pokud není možno použít HelpDesk, Zhotovitel požadavek do Helpdesku dodatečně doplní

pozn.: údaje lze před podpisem Smlouvy s vybraným Zhotovitelem upravit
3. Definice termínů použitých v této příloze Smlouvy:
 - Incident – událost, která neprobíhá očekávaným způsobem (nestandardní stav) a ovlivňuje nebo může ovlivnit poskytovanou službu (nefunkčnost aplikace, chyba ve zdrojovém kódu aplikace, chyba ve způsobu (formě) implementace, nedostupnost dat apod.).
 - Změna – žádost ze strany Objednatele (resp. jeho uživatele) o zajištění podpory díla při využívání služby (zřízení přístupu, upgrade software, změna zálohovací úlohy, změna konfigurace, vytvoření nové funkcionality, konzultace apod.).
 - Požadavek – Incident nebo Změna.
 - BD – Business Day – pracovní den – doba od 8.00 do 16.00 hodin v pracovní dny pondělí až pátek (mimo víkendy a svátky platné v České republice).
 - NBD – Next Business Day – následující pracovní den.
 - TC – technologické centrum sestávající se ze dvou lokalit DC1 a DC2
 - KI – komunikační infrastruktura
 - SLA – Service-Level Agreement – požadované služby
 - IS DTM ZK nebo aplikace – informační systém Digitální technické mapy Zlínského kraje
 - Odborná seniorská práce – činnost prováděná odborníkem s minimálně 5letou praxí v dané problematice

II. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou k zajištění služeb v rámci podpory díla. Objednatel se zejména zavazuje předávat Zhotoviteli potřebné nebo důvodně Zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
2. Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zřízen prostřednictvím VPN na adrese <https://vpn.kr-zlinsky.cz>, nebo jiným způsobem stanoveným v předávacím protokolu k přístupovým údajům. Přístupové údaje sdělují zástupci – kontaktní osoby Objednatele ve věcech technických a to zástupcům – kontaktním osobám Zhotovitele ve věcech technických (viz čl. X. odst. 2 Smlouvy). Přístup do prostředí Objednatele je mimo dobu používání neaktivní. Aktivace provádí zástupci – kontaktní osoby Objednatele před použitím vzdáleného přístupu na základě žádosti zástupce – kontaktní osoby Zhotovitele.
3. Objednatel je oprávněn k nahlášení Požadavku Zhotoviteli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Požadavky budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému HelpDesk, v případě použití jiného způsobu hlášení (e-mail, telefon) provede Zhotovitel dodatečný zápis hlášení do HelpDesku.
4. V případě hlášení Požadavku osobou Objednatele jinou než kontaktní pro podrobnější

informace o daném Požadavku, uvede osoba Objednatele její jméno a telefonní číslo pro případný kontakt od řešitele na straně Zhotovitele.

5. Objednatel zajistí Zhotoviteli pracovní prostor v místě plnění podpory díla v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.
6. Objednatel poskytne Zhotoviteli po nabytí účinnosti Smlouvy kompletní dokumentaci prostředí a potřebné přístupové údaje pro plnění podpory díla.
7. Objednatel je povinen informovat Zhotovitele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.
8. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat a zakázat neoprávněné aktivity Zhotovitele.
9. Objednatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti Zhotovitele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.

III. Minimální rozsah služeb v rámci podpory díla a práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zpracování plánu rozvoje IS DTM ZK minimálně v 3měsíčním intervalu - zajištění kvality dat a udržitelný rozvoj systému v dlouhodobém horizontu, kde budou specifikovány:
 - plánované funkcionality dílčích částí,
 - rozdíly stávajícího a nového stavu,včetně harmonogramu tvorby a implementace v návaznosti na údržbu, rozvoj, výstupy z profylaxe a změnové požadavky Objednatele.
2. Provádění profylaxe IS DTM ZK v 3měsíčním intervalu – inspekce a sledování chodu informačního systému u Objednatele, zejména:
 - kontrola bezpečnosti, funkcionality a odezvy systému;
 - kontrola vazeb (konzistence dat);
 - kontrola zaplňování databázového a úložného prostoru a návrhy na jeho rozšiřování;
 - kontrola zálohování a bezpečnosti dat;
 - mapování vytížení systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy);
 - nahrávání opravných dávek;

včetně provádění potřebných zásahů k optimalizaci chodu a předcházení poruchám. V případě větší náročnosti optimalizačních zásahů než 16 hodin Odborných seniorských prací za období 3 měsíců (do hodin se nepočítá čas pro kontroly), předloží Zhotovitel Objednateli návrh takového řešení včetně detailu úprav a předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách, které by se realizovalo v rámci článku III. bodu 6 této přílohy nebo v rámci článku IV. této přílohy.

O provedené profylaxi bude Zhotovitelem proveden zápis, který potvrzuje Objednatel.

3. Zpracování změn (update, upgrade) díla, jejichž příčinou byla legislativní změna právních předpisů, to znamená, že IS DTM ZK a jeho funkcionality musí být Zhotovitelem uvedeny v soulad s aktuálním stavem právního řádu v ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR a EU platnými a účinnými na území ČR), avšak vždy s předchozím odsouhlasením ze strany Objednatele. Zpracování změn (update, upgrade) díla z důvodů legislativních změn právních předpisů musí vést ke stejné nebo vyšší kvalitě uživatelského komfortu a být dostupné nejpozději před nabytím účinnosti legislativních změn právních předpisů.
4. Zajištění aktualizace IS DTM ZK – nárok na zlepšení, dodatky a nové verze všech komponent IS DTM ZK (upgrade a update), včetně jejich instalace a implementace v 3měsíčním intervalu. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany Zhotovitele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Objednatele (postačí prostřednictvím zástupců – kontaktních osob ve věcech technických), a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
5. Služba „Help-line“ - Zhotovitel zajistí Help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny vždy nepřetržitě od 08 do 16 hodin. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává Objednatel nárok na konzultace a garantovanou pomoc při řešení technických problémů Objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, e-mailu nebo s využitím aplikace HelpDesk.
 - V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně Objednatele, poskytne Zhotovitel jako součást této služby Objednateli správný postup řešení problematiky.

- V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje Zhotovitel a předá Objednateli v rámci této služby popis rozsahu takové úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti.
6. Zajištění řešení změnových požadavků (dále jen „Změn“) týkajících se zejména:
- úpravy konfigurace;
 - opravy dat, optimalizace dat a migrace dat;
 - instalace upgrade a update;
 - tvorba a integrace nových funkcionalit.

Objednatel má nárok v rámci Změn na čerpání 16 hodin Odborných seniorských prací za měsíc. Nevýčerpané hodiny se převádějí do následujícího měsíce (měsíců), maximálně však po dobu 6 měsíců. Do Změn nespádají činnosti prováděné v rámci předchozích odstavců 1, 2, 3, 4 a 5 tohoto článku (zajištění kvality dat a udržitelného rozvoje, provádění pravidelné profylaxe, zapracování legislativních změn, zajištění aktualizace a zajištění služby Help-line).

Po dobu prvních 9 měsíců od započetí fáze 5 má Objednatel v rámci Změn kromě výše uvedených 16 hodin za měsíc nárok na čerpání dalších 200 hodin Odborných seniorských prací, vyčerpatelných kdykoliv v období prvních 9 měsíců od započetí fáze 5.

7. Řešení Požadavků (Incidentů a Změn) v místě instalace díla v souladu s SLA, a to takto:

Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je Zhotovitel povinen zajistit:

Zhotovitel se zavazuje každý zjištěný či nahlášený Požadavek zapsat do HelpDesku s příslušným zařazením typu Požadavku (název služby, označení) a priority řešení (kategorie), pokud již tak neudělal Objednatel. Zhotovitel neprodleně zahájí práce na řešení Požadavku ve lhůtách podle následující tabulky kategorie a typu Požadavku. Objednatel může v případě neodpovídajícího zařazení Požadavku (zejména kategorie) iniciovat změnu zařazení, přičemž rozhodné je zařazení Požadavku Objednatelem. Řešení probíhá jako u nového Požadavku dle změnované kategorie s příslušnými SLA.

Zhotovitel bude uvádět podrobné řešení Požadavku do HelpDesku, závěrečné vyřešení Požadavku odsouhlasuje Objednatel. V případě odůvodněného zamítnutí vyřešení Objednatelem běží lhůta pro řešení požadavku dále.

Požadavky jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Kritická**
- **Standardní**
- **Nízká**

Tabulka služeb a SLA – je uvedena v kapitole 5 Přílohy č. 5 Smlouvy

Po nahlášení/zadání a následném zpětném potvrzení Požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti o možnostech a průběhu řešení. Objednatel má možnost změny Kategorie na základě závažnosti Požadavku.

Max. doba vyřešení Požadavků se počítá od času nahlášení/zadání Požadavku. Na základě prokazatelného doložení Zhotovitelem může být max. doba vyřešení Požadavků prodloužena (a to pouze na základě písemné dohody/protokolu podepsané zástupci – kontaktními osobami smluvních stran ve věcech technických) o čas pro součinnost Objednatele nebo v případech zásahu vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů), a dále rovněž v případech, kdy vyřešení Požadavku či jeho příslušné části závisí na součinnosti třetí strany či poddodavatele Zhotovitele. V takových případech lze max. dobu vyřešení Požadavku prodloužit pouze o dobu trvání výše uvedené skutečnosti (tj. o dobu trvání času pro součinnost Objednatele, případně o dobu trvání nesoučinnosti Objednatele, dále o dobu trvání zásahu vyšší moci nebo o dobu prodloužení třetí strany či poddodavatele Zhotovitele). V případě, že součástí řešení (díla) je i dodávka open source, odpovídá (nehlédě na výše v tomto odstavci uvedené) za tento software Zhotovitel, tím pádem to není důvod pro prodloužení doby vyřešení Požadavků od zadání.

Provoz systému HelpDesk pro evidenci veškerých Požadavků, který musí poskytovat:

- přístup pro min. 5 uživatelů Objednatele
- jednoduché a pohodlné vkládání Požadavků uživatelem podle jeho oprávnění, kdy kromě textového popisu je možné vkládat i soubory;



- možnost nastavení typu Požadavku (název služby, označení) a priority řešení (kategorie);
 - sledování vývoje řešení Požadavku včetně interakcí Objednatele:
 - číslo Požadavku,
 - čas vzniku události,
 - čas založení Požadavku,
 - typ Požadavku a priorit řešení (kategorie),
 - vypočítaná lhůta pro vyřešení dle SLA,
 - popis zadání Požadavku,
 - podrobný popis jednotlivých kroků řešení požadavku včetně řešitele,
 - možnost interakce / komentáře Objednatele v dílčích řešeních,
 - čas vyřešení Požadavku,
 - čas odsouhlasení řešení Objednatelem,
 - celkový strávený čas na řešení požadavku,
 - vyhodnocení splnění SLA.
 - závěrečné řešení Požadavku schvalováno Objednatelem;
 - kritériální vyhledávání Požadavků;
 - seznam všech hlášených Požadavků po dobu podpory díla - výpis Požadavků s datem a časem zadání, názvem, aktuálním stavem řešení, aktuálním řešitelem, datem a časem vyřešení, celkovým stráveným časem na řešení;
 - ukončení řešení Požadavku až po schválení vyřešení Objednatelem;
 - e-mailové notifikace při založení, změně stavu a ukončení řešení Požadavku, konfigurace notifikací podle jednotlivých typů Požadavků;
 - přístup k aplikaci přes webový prohlížeč 24 hodin denně – bez nákladů pro Objednatele (zejména na software nebo licence).
8. Zajištění zálohování v pravidelných intervalech stanovených v příslušné dokumentaci a před každým zásahem, při kterém by mohlo dojít k situaci vyžadující provedení obnovy.
 9. Aktualizace veškeré dokumentace specifikované v příloze č. 1 Smlouvy (kapitole 4.12) při každé změně díla.
 10. Zhotovitel se zavazuje udržovat aktuální zdrojové kódy díla (resp. IS DTM ZK) a související dokumentaci, tj. včetně zdrojových kódů a související dokumentace týkající se každé změny (update, upgrade) informačního systému.
 11. Zpracování měsíčních hodnotících reportů poskytovaných služeb sloužících jako podklad pro fakturaci služeb včetně přehledného uvedení případu nedodržení parametrů služeb a odečtení pokut za toto nedodržení. Minimální obsah reportu: Číslo Požadavku, čas založení Požadavku, lhůta pro vyřešení dle SLA, popis zadání Požadavku, podrobný popis řešení požadavku i s jednotlivými kroky, čas vyřešení Požadavku, celkový strávený čas na řešení požadavku, vyhodnocení splnění SLA.

IV. Činnosti nad rámec služeb podpory provozu díla:

1. Zhotovitel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec služeb podpory provozu díla [zejména v případě, že dojde k překročení rozsahu hodin Odborných seniorských prací uvedených v článku III. odst. 6 této přílohy], v místě a čase obvyklou, maximálně však za hodinovou sazbu ve výši **1 500,- Kč bez DPH**.
pozn.: účastník uvede příslušnou částku, která však může být ve výši maximálně 1.500,- Kč bez DPH.
2. Vedle částky dle předchozího odstavce je zhotovitel oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.
3. Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu díla nabídnutou Zhotovitelem v nabídce a bude fakturována Zhotovitelem samostatně. Objednatel bude řešit případné změny ceny podpory požadované Objednatelem dle předchozích odstavců tohoto článku v analogii s § 222 odst. 4 zákona. č. 134/2016 Sb.

V. Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory:

Smluvní pokuty vztahující se k podmínkám podpory díla jsou uvedeny v článku VIII. Smlouvy.