

Evidenční číslo MF
3302/069/2014

Dodatek č. 1

ke Smlouvě o metodické a technické podpoře ISAO

č. STP-2008-120-000005,

č. MF 332/060/2008

uzavřené dne 5. 5. 2008

Smluvní strany

1. Česká republika – Ministerstvo financí

Letenská 15, 118 10 Praha 1

jejímž jménem jedná	Ing. Stanislav Sankot ředitel odboru 33 – Řízení a provoz ICT resortu
IČ	00006947
DIČ	CZ00006947
Bankovní spojení	xxxxxxxxxxx

jako objednatel (dále jen „objednatel“)

a

2. ASD Software, s.r.o.

Žerotínova 2981/55A, 787 01 Šumperk

za niž jedná	Ing. Petr Polách jednatel společnosti
IČ	62363930
DIČ	CZ62363930
Zapsaná	Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 7973
Bankovní spojení	xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx

jako zhotovitel (dále jen „zhotovitel“)

Preambule:

Smluvní strany uzavírají na základě dohody tento Dodatek č. 1 (dále jen Dodatek) ke Smlouvě o metodické a technické podpoře IS AO č. STP-2008-120-000005, č. MF 332/060/2008 uzavřené dne 5. 5. 2008 (dále jen Smlouva). Dodatek se uzavírá na základě požadavku objednatele o upřesnění realizace plnění metodické a technické podpory ISAO, kterými dojde k přerozdělení jednotlivých služeb podle zpracovaných katalogových listů. **Tímto Dodatkem nedochází ke změně ceny díla Smlouvy.**

Čl. 1. Předmět Dodatku

1. Předmětem tohoto dodatku je přerozdělení rozsahu prací, které jsou předmětem plnění smlouvy, doplnění rozkladu smluvní ceny a změna oprávněných osob u obou smluvních stran.

Čl. 2. Změny Smlouvy

1. V Čl. 3 Způsob a místo plnění se bod g) ruší bez náhrady.
2. V Čl. 3 Způsob a místo plnění se bod e) doplňuje o následující odrážku:
 - „Přenos a úpravy serverového prostředí a databáze na jiný server,,
3. Do Čl. 4 Cena služeb a způsob úhrady se doplňuje nový odstavec, který zní:

„9) Rozklad fakturované ceny za poskytování služeb/za čtvrtletí/bez DPH.

	částka bez DPH
podíl ISAO/služeb týkající se SF/FS (financován z OPTP 2007-2013“, CZ.1.08/2.1.00/11.00135)	208.421,- Kč
podíl ISAO/služeb týkající se EFF	11.579,- Kč

”

4. V Čl. 8. Zvláštní ujednání se znění odst. 5) nahrazuje následujícím zněním:

„5) Oprávněnými osobami zhotovitele jsou:

Ve věcech smluvních (každý samostatně):

Ing. Jan Kotrle, MBA, jednatel společnosti

tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,

e-mail: [xxxxxxxxxx](#)

Ing. Petr Polách, jednatel společnosti

tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,

e-mail: [xxxxxxxxxx](#)

Ve věcech věcného plnění, předávání díla a podpisu akceptačního protokolu (každý samostatně):

Ing. Stanislav Strnad, vedoucí projektu

tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,

e-mail: [xxxxxxxxxx](#) „

5. V Čl. 8. Zvláštní ujednání se znění odst. 6) nahrazuje následujícím zněním:

„6) Oprávněnými osobami objednatele jsou:

Ve věcech smluvních:

Ing. Stanislav Sankot, ředitel odboru 33
tel. xxxxxxxxxxxx
e-mail: xxxxxxxxxx

Ing. Zdeňka Máchová, vedoucí oddělení 3307
tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,
e-mail: xxxxxxxxxx

Ve věcech věcného plnění a potvrzování akceptačního a předávacího protokolu
(každý samostatně):

PhDr. Evžen Mrázek, ředitel odboru 52
tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,
e-mail: xxxxxxxxxx

Ing. Marie Růžková, člen pracovní skupiny ISAO
tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,
e-mail: xxxxxxxxxx

Ing. Jiří Machát, MSc., vedoucí oddělení 5201, vedoucí pracovní skupiny ISAO
tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,
e-mail: xxxxxxxxxx

Ing. Eva Hrstková, člen pracovní skupiny ISAO
tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,
e-mail: xxxxxxxxxx

Ing. Miroslav Starčevič, člen pracovní skupiny ISAO
Tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,
e-mail: xxxxxxxxxx

Ing. Zdeňka Máchová, vedoucí oddělení 3307
tel. xxxxxxxxxxxx, mobil: xxxxxxxxxxxx,
e-mail: xxxxxxxxxx

Ve věcech technického řešení:

Ing. David Hrdý, externí zaměstnanec odboru 33

tel.: xxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxx

6. **V Čl. 8. Zvláštní ujednání** se znění odst. 7) nahrazuje následujícím zněním:

„ 7) Smluvní strany mají právo měnit jimi určené oprávněné osoby. Změny odpovědných osob oznámí písemně druhé smluvní straně nejpozději do 10 pracovních dnů od provedení změny.“

7. **Do Čl. 11. Závěrečná ustanovení** se doplňuje odstavce 8) následujícího znění:

„8) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 ke smlouvě č. STP-2008-120-000005 Položková skladba služeb

Příloha č. 2 Katalogové listy služeb“

8. **V Příloze č. 1 ke smlouvě č. STP-2008-120-000005 Položková skladba služeb** se stávající tabulka nahrazuje tabulkou následující:

„TAB. 1

ID služby	Služba	Rozložení
ISAO_01	Upgrade a release IS AO	10%
ISAO_02	Legislativní podpora	10%
ISAO_03	Služba HELPDESK	40%
ISAO_04	Služba HelpLine	5%
ISAO_05	Podpora při provozování a údržbě IS a přenos a úpravy serverového prostředí a databáze na jiný server	20%
ISAO_06	Školení	15%

9. **Doplňuje se Příloha č. 2 ke smlouvě „Katalogové listy služeb“**, která tvoří přílohu tohoto Dodatku.

Čl. 3. Závěrečná ujednání

1. Ostatní ustanovení Smlouvy tímto Dodatkem nedotčená zůstávají v platnosti beze změny.
2. Tento Dodatek se vyhotovuje ve 2 vyhotoveních, každý s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.
3. Tento dodatek nabývá platnosti i účinnosti dnem jeho podpisu zástupci obou smluvních stran.
4. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si dodatek před jeho podpisem přečetly, což stvrzují svými podpisy.
5. Nedílnou součástí tohoto Dodatku tvoří Příloha ke Smlouvě:
„Příloha č. 2 Katalogové listy služeb“

Za zhotovitele:

Za objednatele:

V Praze dne:.

V Praze dne:

.....
ASD Software, s.r.o.
Ing. Petr Polách
jednatel společnosti

.....
Česká republika – Ministerstvo financí
Ing. Stanislav Sankot
ředitel odboru 33

Příloha 2

Katalogové listy služeb

Katalog služeb metodické a technické podpory ISAO

Dostupnost

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla uživateli služba dostupná, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech a v člověkohodinách zaokrouhlo na minuty.

Měsíční dostupnost

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin}) - (\text{součet trvání všech výpadků})] \times 100}{(\text{počet hodin})}$$

Pokud výpadek přesahuje z jednoho měsíce do následujícího měsíce, rozpočítává se doba do každého měsíce zvlášť.

Měsíční nedostupnost bude posuzována u každé z uvedených služeb samostatně, tzn., pokud bude nedostupná aplikace ISAO. Do doby výpadku se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- výpadek ze strany Objednatele,
- přerušení z důvodů plánovaných prací nebo údržby (Přerušení, které je nejméně 2 pracovní dny předem oznámeno Objednatelem Dodavatelem a je odsouhlaseno oběma stranami. Veškeré práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby.),
- výpadek způsobený vyšší mocí, tj. živelnou poruchou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi.

Zajištění podpory s využitím HelpDesku dodavatele

Pro hlášení veškerých závad, požadavků na podporu, požadavků na čerpání MD je určený výhradně HelpDesk dodavatele, který je dostupný prostřednictvím telefonu a e-mailu v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hod. Komunikační centrum HelpLine (systém SuppDesk) je přístupné nepřetržitě, vyjma technologických přestávek. Kontaktní údaje na HelpDesk dodavatele jsou následující:

telefon: xxxxxxxxxxxx
e-mail: xxxxxxxxxx
HelpLine: xxxxxxxxxxxx

Evidence všech závad/požadavků, které byly nahlášeny, bude vedena v minimálním rozsahu:

- a) všechny závady/požadavky budou dokumentovány,
- b) každé závadě/požadavku bude přiděleno unikátní číslo,
- c) všechny závady/požadavky budou datovány,
- d) ke všem závadám/požadavkům bude připojeno jméno osoby, která závadu/požadavek nahlásila.

Dodavatel potvrdí přijetí nahlášení závady.

Postup řešení závad:

1. ohlášení závady (možnost nepřetržitého nahlášení závad v režimu 24x7 prostřednictvím komunikačního centra, systému SuppDesk),
2. potvrzení zaevidování závady dle závažnosti v pracovní dny (8-17 hod.),
3. zahájení prací na odstranění závady, lokalizace závady (může být požadováno doplnění specifikace závady),
4. komunikace za účelem dočasného řešení pro snížení kategorie závažnosti závady,
5. odstranění závady,
6. akceptace odstranění závady (potvrzení o odstranění závady odpovědným pracovníkem Objednatele).

Struktura služeb a rozpad služeb na jednotlivé činnosti

ID služby/činnosti	Název služby/činnosti
<i>ISAO_01</i>	<i>Upgrade a release IS AO</i>
ISAO_01_01	Realizace zlepšení a dodatků k ISAO
ISAO_01_02	Realizace drobných úprav, změn a optimalizace ISAO
<i>ISAO_02</i>	<i>Legislativní podpora</i>
ISAO_02_01	Legislativní podpora
<i>ISAO_03</i>	<i>Služba HELPDESK (hot-line, zahrnující i telefonické konzultace a poradenství)</i>
ISAO_03_01	Hot-line týkající se aplikační části IS
ISAO_03_02	Hot-line týkající se prostředí, ve kterém je IS provozován
<i>ISAO_04</i>	<i>Služba HelpLine</i>
ISAO_04_01	Poskytnutí a provoz komunikačního centra HelpLine – systému SuppDesk
<i>ISAO_05</i>	<i>Podpora při provozování a údržbě IS</i>

ISAO_05_01	Distribuce a instalace upgrade a nových verzí
ISAO_05_02	Podpora při zpracování dat
ISAO_05_03	Provádění nestandardních oprav dat v IS na základě požadavků objednatele
ISAO_05_04	Řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav
ISAO_05_05	Řešení chyb a havárií IS po ukončení záruční doby
ISAO_05_06	Podpora při udržování a aktualizaci provozního prostředí
ISAO_05_07	Přenos a úpravy serverového prostředí a databáze na jiný server
ISAO_06	Školení
ISAO_06_01	Školení dle požadavků objednatele

Klasifikace, požadovaná doba a způsob odstranění závad na aplikaci ISAO

Kategorie	Potvrzení přijetí závady a zahájení odstraňování	Odstranění	Poznámka k odstranění závady
Závažný (kritický incident) – informační systém je zcela nefunkční (incident znemožňující využívání IS)	Do 4 hod. v pracovní dny (8-17 hod.).	Do 16 pracovních hodin od potvrzení přijetí závady a zahájení odstraňování.	Za odstranění se považuje úplné odstranění nebo uvedení do stavu Důležitý.
Důležitý (méně závažný incident) – informační systém má omezenou funkčnost (incident umožňující omezené využití IS)	Do 10 hod. v pracovní dny (8-17 hod.).	Do 24 pracovních hodin od potvrzení přijetí závady a zahájení odstraňování.	Za odstranění se považuje úplné odstranění nebo uvedení do stavu Běžný.
Běžný – informační systém je funkční, ale vyžaduje určité zásahy (incident neohrožující funkčnost IS)	Do 24 hod. v pracovní dny (8-17 hod.).	Do 48 pracovních hodin od potvrzení přijetí závady a zahájení odstraňování.	Uvedení do souladu s požadavky Objednatele.

Kategorie	Potvrzení přijetí závady a zahájení odstraňování	Odstranění	Poznámka k odstranění závady
Ostatní – konzultace, poradenství a školení, drobné úpravy a změny bez zvláštní časové naléhavosti.	Dle vzájemné dohody.	Dle vzájemné dohody.	

Předpokládaný stupeň závažnosti dle jednotlivých bodů specifikace

Služba	Předpokládaný stupeň závažnosti	Poznámka
ISAO_01	Není relevantní	
ISAO_02	Není relevantní	
ISAO_03	Závažný	Nedostupnost HelpDesku dodavatele.
ISAO_04	Závažný	Nedostupnost komunikačního centra HelpLine - systému SuppDesk.
ISAO_05	Není relevantní	
ISAO_06	Není relevantní	

Katalogové listy poskytovaných služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	ISAO_01
Název Služby	Upgrade a release ISAO
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_01_02
Název činnosti	Realizace drobných úprav, změn a optimalizace ISAO
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace drobných úprav, změn a optimalizace ISAO na základě požadavků objednatele, vyplývajících z provozních zkušeností.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00)
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_02
Název Služby	Legislativní podpora
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_02_01
Název činnosti	Legislativní podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace úprav ISAO na základě požadavků objednatele a následně dohody smluvních stran tak, aby systém byl v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_03
Název Služby	Služba HELPDESK (hot-line, zahrnující i telefonické konzultace a poradenství)
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_03_01
Název činnosti	Hot-line týkající se aplikační části IS
Definice činnosti	
Popis činnosti	V této skupině jsou poskytovány konzultace týkající se informačního systému a zahrnuje následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> – dotazy a náměty týkající se práce s IS – konzultace postupů při údržbě IS – konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími IS – konzultace při řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav – konzultace při řešení chyb a havárií IS po ukončení záruční doby
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_03
Název Služby	Služba HELPDESK (hot-line, zahrnující i telefonické konzultace a poradenství)
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_03_02
Název činnosti	Hot-line týkající se prostředí, ve kterém je IS provozován
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace týkající systémového prostředí, ve kterém je informační systém provozován a zahrnuje následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> – konzultace postupů při údržbě provozního prostředí IS – konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, které mají vliv na správnou funkci IS – konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW serveru, které mají vliv na správnou funkci serverové části IS
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00). Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, faxu nebo prostřednictvím k tomu určeného komunikačního centra HelpLine (informačního systému SuppDesk).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.

Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_04
Název Služby	Služba HelpLine
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_04_01
Název činnosti	Poskytnutí a provoz komunikačního centra HelpLine – systému SuppDesk
Definice činnosti	
Popis činnosti	Komunikační centrum - systém SuppDesk slouží k poskytování supportu ISAO, metodické podpory koncových uživatelů včetně požadavků na další vývoj ISAO, doškolení apod. K tomuto centru mají přístupová práva pouze oprávněné osoby objednatele a dodavatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelem a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_05
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_05_01
Název činnosti	Distribuce a instalace upgrade a nových verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	<ul style="list-style-type: none"> – Příprava komponent informačního systému určených k distribuci a jejich doručení od dodavatele k objednateli prostřednictvím dohodnutých technických prostředků (e-mail, datové nosiče atd.). – Pracovník dodavatele provádí instalaci programového vybavení na jím určené technické prostředky.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).

Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelům a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_05
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_05_02
Název činnosti	Podpora při zpracování dat
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pracovník dodavatele provádí pro objednatele dle jeho požadavků podporu při jednorázovém nebo rutinním zpracování dat.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatelům a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_05
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_05_03
Název činnosti	Provádění nestandardních oprav dat v IS na základě požadavků objednatele.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pracovník dodavatele provádí dle požadavků objednatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.

Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_05
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_05_04
Název činnosti	Řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pracovník dodavatele provádí řešení chyb v dodaném informačním systému vzniklých působením vnějších podmínek, které nebyly zaviněny dodaným informačním systémem či dodavatelem (např. po chybě HW či jiných komponent provozního prostředí objednatele, kde je systém provozován).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_5
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_05_05
Název činnosti	Řešení chyb a havárií IS po ukončení záruční doby
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou řešeny chyby, které se vyskytnou v systému po ukončení záruční doby, která je definována v příslušných smluvních vztazích.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.

Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_5
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_05_06
Název činnosti	Podpora při udržování a aktualizaci provozního prostředí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba je zaměřena na zajištění podpory při pravidelné údržbě a aktualizaci prostředí, ve kterém je systém provozován (aktualizace provozního prostředí serverů).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_5
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_05_07
Název činnosti	Přenos a úpravy serverového prostředí a databáze na jiný server
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby provádí pracovníci dodavatele dle požadavků objednatele úpravy systémového prostředí aplikačního a databázového serveru, případně přesun systému a databáze na jiné technické prostředky dle specifikace objednatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb

Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISAO_06
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	Ne
Identifikace činnosti (IDCINN)	ISAO_06_01
Název činnosti	Školení dle požadavků objednatele
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků objednatele a v oboru činnosti dodavatele. Školení je prováděno v rozsahu do tří pracovních dnů ve vzdělávacích zařízeních MF nebo prostorách MF, při nasazení nových verzí systému pro delegované pracovníky objednatele a orgánů veřejné správy, využívajících systém IS AO.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	5x9 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 17:00).
Obnovení Služby	Dle kategorie závady.
Měřicí bod	Výpis z HelpDeskového nástroje dodavatele.
Objem poskytované Služby	Viz. Položková skladba služeb
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba.
Způsob dokladování	Záznamy v Komunikačním centru HelpLine – systému SuppDesk, dokument s čtvrtletním vyhodnocením provedených služeb a prací v elektronické podobě schválený Objednatel a dokladovaný oboustranně podepsaným předávacím protokolem.