

Smlouva o údržbě

Asseco Solutions, a.s.

se sídlem Praha 4, Zelený pruh 1560/99, PSČ 140 02

IČ: 64949541

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3771

Zastoupena místopředsedou představenstva Ing. Jiřím Hubem

dále jen „Poskytovatel“

a

Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků

se sídlem Praha 10 – Hostivař, Weilova 1271/6, PSČ 102 00

IČ: 00022179

Příspěvková organizace MŠMT

Zastoupena statutárním zástupcem PhDr. Helenou Úlovcovou, pověřenou řízením

dále jen „Nabyvatel“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Smluvní strany uzavírají na základě výsledků Zjednodušeného podlimitního řízení realizovaného v souladu se zákonem 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, tuto smlouvu o údržbě.
- 1.2. Práva a povinnosti Smluvních stran, jakož i jiné skutečnosti touto smlouvou neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 1.3. Na základě výsledků Zjednodušeného podlimitního řízení je současně uzavírána mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem licenční smlouva (dále jen „Licenční smlouva“). Na základě této Licenční smlouvy se Poskytovatel zavázal mimo jiné poskytnout Nabyvateli licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užít informační systém HELIOS Green v rozsahu dle Přílohy č. 2 této Licenční smlouvy. Nabyvatel tímto prohlašuje, že dále na základě Licenční smlouvy č. SRP000427 uzavřené dne 24. 1. 2012 mezi ním a obchodní společností Asseco Solutions, a.s., se sídlem Praha 4, Zelený pruh 1560/99, PSČ 140 20, IČ: 649 49 541, získal časově neomezenou licenci k informačnímu systému Helios Green v konfiguraci specifikované v Příloze č. 1 Licenční smlouvy. Pro účely této smlouvy bude dále informační systém Helios Green v konfiguraci, která je blíže specifikovaná v Příloze č. 5 této smlouvy, označen jen jako „HELIOS Green“.
- 1.4. Tato smlouva o údržbě se vztahuje na veškeré licence vztahující se k informačnímu systému HELIOS Green Nabyvatele, jež jsou specifikovány v Příloze č. 5 této smlouvy.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele po dobu platnosti a za podmínek dále stanovených v této smlouvě poskytovat Nabyvateli následující služby:
 - Služby spojené s údržbou informačního systému HELIOS Green, případně s údržbou navazujících modulů získaných na základě Prováděcí smlouvy o vytvoření zakázkových

vývoji, a to v rozsahu uvedeném v čl. 3 této smlouvy (dále jen „Údržba HELIOS Green“).

- Služby spojené s podporou užívání informačního systému HELIOS Green, a to v rozsahu uvedeném v čl. 4 této smlouvy (dále jen „Služby podpory HELIOS Green“).
- 2.2. Údržba HELIOS Green a Služby podpory HELIOS Green dle této smlouvy se vztahují k informačnímu systému HELIOS Green specifikovanému v odst. 1.3. této smlouvy. Případné změny v licenci informačního systému HELIOS Green, jako je např. navýšení počtu uživatelů, dokupy a dovoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby HELIOS Green a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku k této smlouvě.
- 2.3. Předmětem této smlouvy ze strany Nabyvatele je za podmínek stanovených touto smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Poskytovatele dohodnutou cenu.

3. Údržba HELIOS Green

3.1. Údržba HELIOS Green zahrnuje:

- a) Vyřešení oprávněných reklamací licencí HELIOS Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green, které jsou přílohou č. 4 této smlouvy.
- b) 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.
- c) Legislativní update licencí HELIOS Green spočívající v zajištění shody HELIOS Green s platnými obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- d) Technologický upgrade HELIOS Green spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Green s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

3.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskyvatel poskytnutím upgrade, patchů, hotpatchů, quickBuildů a Technologického upgrade HELIOS Green dle předchozího odstavce, poskytuje Nabyvateli časově a místně neomezenou licenci k jejich užití, přičemž přiměřená úplata za tyto licence je zahrnuta v hrazené ceně za poskytování služeb dle této smlouvy stanovené v čl. 7.1 této smlouvy.

4. Služby podpory

4.1. Služby podpory jsou pro potřeby této smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odstavec 4.8 této smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem kurzívou v závorce.

4.2. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green zahrnují:

- a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvateli při užívání HELIOS Green formou telefonické a e-mailové služby hotline v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č. 4 této smlouvy.
- b) Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality HELIOS Green v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č. 4 této smlouvy.

- c) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Green provedené Poskytovatelem *(v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace)*.
- d) Opravy dat v IS HELIOS Green Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chybou funkcionality HELIOS Green *(v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace)*.
- e) Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Green provedených v informačním systému Nabyvatele cestou upgrade, aplikací patche a hotpatche, quickBuildů a předáním zakázkových dovojevů *(formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě)*.
- f) Sběr požadavků Nabyvatele na rozvoj funkcionality HELIOS Green prostřednictvím extranetu Poskytovatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje.
- g) Další služby, jež jsou součástí nabídek jednotlivých modulů, na základě níž je tato a Licenční smlouva uzavírána, a jež byly předloženy jako součást nabídky, na základě níž je tato smlouva uzavírána.

4.3. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Green způsobené Nabyvatelem.
- b) Školení uživatelů HELIOS Green formou školení a následných osobních konzultací. Základní školení bude realizováno v rámci nadstandardních služeb podpory definovaných ve čl. 4.5 této smlouvy, případně na základě samostatných objednávek.
- c) Opravy dat v IS HELIOS Green Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chováním Nabyvatele.
- d) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software Nabyvatele *(operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.)*.
- e) Služby správce systému.

4.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 4.3 je možné řešit nad rámec této smlouvy, a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Nabyvatelem.

4.5. Nadstandardní Služby podpory jsou poskytovány Poskytovatelem v rámci ceny sjednané za tyto služby v rozsahu 6 hodin měsíčně nebo nad rámec sjednaného rozsahu na základě objednávky a ceníku HELIOS Green a jsou to:

- a) Rozšiřující školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům *(formou školení a formou osobní konzultace)*.
- b) Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Green *(formou školení a formou osobní konzultace)*.
- c) Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů *(formou školení a formou osobní konzultace)*.
- d) Provedení základního upgrade HELIOS Green v rozsahu vymezeném v dokumentaci HELIOS Green *(formou osobní konzultace)*.

- e) Jakékoliv další služby, na kterých se Nabyvatel a Poskytovatel dohodnou.
- 4.6. Služby správce jsou poskytovány Poskytovatelem v rámci ceny sjednané za tyto služby v rozsahu 2 hodin měsíčně nebo nad rámec sjednaného rozsahu na základě objednávky a ceníku HELIOS Green a jsou to:
- a) aplikace patche (včetně povinného patche) a hotpatche, quickBuildů a zakázkových dovoňů HELIOS Green (*formou vzdáleného přístupu do IS HELIOS Green Nabyvatele*) na úrovni databáze i aplikace.
- 4.7. Nevýčerpaný objem předplacených nadstandardních služeb dle odstavce 4.5 a 4.6 je nepřevoditelný do následujícího kalendářního roku. Převod nadstandardních služeb v rámci měsíců v daném kalendářním roce je možný. Přehled čerpání Nadstandardních služeb podpory a služeb správce bude vedoucí projektu Poskytovatele zasílat vedoucímu projektu Nabyvatele v měsíčních periodách.
- 4.8. Formy poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green:
- a) Extranet Poskytovatele (vyřizování PPG a IOU dle Provozních podmínek HELIOS Green)
- b) Osobní konzultace (*na místě i po telefonu*)
- c) Telefonický a e-mailový hotline (*dále jen hotline*)
- d) Zásah Poskytovatele vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele
- e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
- f) Školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele
- g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

5. Spolupráce smluvních stran

- 5.1. Jména odpovědných osob Poskytovatele a Nabyvatele jsou uvedena v Příloze č. 3 této smlouvy. V případě, že pro potřeby této smlouvy budou určeny jiné odpovědné osoby, uvedou se v příloze této smlouvy.
- 5.2. Poskytovatel garantuje zajištění funkčnosti informačního systému a jeho záruky jsou vymezeny v Příloze č. 4 této smlouvy.
- 5.3. Nabyvatel se zavazuje při uplatnění změn v HELIOS Green formou upgrade, patch, hotpache nebo quickBuild postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou uvedeny v Příloze č. 4.
- 5.4. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green, uvedenou v předchozím odstavci.
- 5.5. Poskytovatel se zavazuje předat Nabyvateli bezprostředně po podpisu této smlouvy kontakt na osobu, jež bude Nabyvateli k dispozici mimo časový rámec poskytování služby hotline, jež je stanoven Přílohou č. 4 Provozními podmínkami. Nabyvatel se zavazuje využívat tohoto kontaktu pouze v naléhavých případech, jako je období uzávěrek, atp.
- 5.6. Za poskytnutí služeb dle bodu 5.5. je Poskytovatel oprávněn nárokovat hodinovou sazbu přiměřeně rozsahu poskytnutých služeb odsouhlasený Poskytovatelem dle Přílohy č. 2 Ceník nadstandardních služeb.

6. Funkčnost informačního systému HELIOS Green

- 6.1. Garance funkčnosti informačního systému HELIOS Green a podmínky pro jeho provozování jsou přílohou č. 4 této smlouvy.
- 6.2. Bližší postupy při poskytování služeb Údržby HELIOS Green a Služeb podpory, které jsou předmětem této smlouvy, jsou uvedeny v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou uvedeny v Příloze č. 4
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení chyby funkcionality informačního systému HELIOS Green (dále jen „Chyba“) zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

A. Chybou kategorie A se rozumí - vážné chyby Helios Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem navozující 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 pracovní.

C. Chybou (nedostatkem) kategorie C se rozumí – nejméně závažné 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.

Kategorie Chyby/ nedostatku	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby, posouzení nedostatku	Lhůta pro odstranění Chyby
A	Nejpozději do 8 pracovních hodin po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 17 pracovních hodin po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green
B	Nejpozději do 2 pracovních dní po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 10 pracovních dní po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green
C	Do 20 pracovních dní po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Green

Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení Chyby prováděné podle Provozních podmínek HELIOS Green v závěrkovém období, zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

Kategorie	Lhůta pro zahájení prací na	Lhůta pro odstranění Chyby
-----------	-----------------------------	----------------------------

Chyby/ nedostatku	odstranění Chyby, posouzení nedostatku	
A	Nejpozději do 7 pracovních hodin po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 16 pracovních hodin po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green
B	Nejpozději do 2 pracovních dní po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 5 pracovních dní po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green
C	Do 20 pracovních dní po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Green

Výše uvedené lhůty budou dodrženy, nebude-li smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

- 6.4. Poruší-li Poskytovatel své povinnosti stanovené v odst. 6.3. tohoto článku, zejména nedodrží-li lhůty uvedené v odst. 6.3. tohoto článku, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení se splněním povinností dle odst. 6.3 tohoto článku. Smluvní pokuta dle tohoto článku nepředstavuje paušalizovanou náhradu škody a Nabyvateli úhradou smluvní pokuty nezaniká jeho právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti Poskytovatele v plné výši.
- 6.5. Nabyvatel se zavazuje, že pro provoz HELIOS Green zajistí správce systému, který absolvuje všechna povinná školení, nutná k řádnému výkonu své práce. Popis práce správce systému, jeho znalosti a povinná školení jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Nabyvatel souhlasí, že tato povinnost je platná i při personální změně správce systému a že každá nová osoba v roli správce systému bude zaškolená výhradně absolvováním školení, které provádí za úplaty Poskytovatel. Bez požadovaných základních školení, jež jsou součástí implementace nadstavbových modulů, nemá správce systému Nabyvatele možnost využívat služby hotline.
- 1.

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu HELIOS Green dle odst. 3.1 této smlouvy a cena za poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green v rozsahu standardních služeb dle odst. 4.2 je tvořena roční paušální cenou ve výši 295 188,- Kč bez DPH.
- 7.2. Nabyvateli budou na základě této smlouvy poskytovány další Služby podpory v rozsahu nadstandardních služeb podle odstavce 4.5 této smlouvy ve sjednaném rozsahu 6 hodin měsíčně. Cena za tyto služby je tvořena roční paušální cenou ve výši 97 200,-Kč bez DPH.
- 7.3. Nabyvateli budou na základě této smlouvy poskytovány další Služby podpory v rozsahu služeb správce podle odstavce 4.6 této smlouvy ve sjednaném rozsahu 2 hodin měsíčně. Cena za tyto služby je tvořena roční paušální cenou ve výši 32 400,-Kč bez DPH.
- 7.4. Celková cena za plnění předmětu této smlouvy dle odst. 7.1, 7.2 a 7.3 této smlouvy ze strany Poskytovatele činí 424 788,-Kč bez DPH ročně a je splatná ve dvanácti měsíčních splátkách na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy na začátku každého kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány. Smluvní strany se dohodly, že splatnost faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich prokazatelného doručení Nabyvateli. V případě, že fakturovaná částka nebude odpovídat této smlouvě nebo dohodě stran, je Nabyvatel oprávněn

fakturu Poskytovateli vrátit a vyzvat jej k opravě faktury ve lhůtě 14 dnů od jejího obdržení, v takovém případě není Nabyvatel v prodlení se zaplacením ceny či její splátky dle tohoto článku.

- 7.5. Souhrnná měsíční splátka roční ceny za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí 35 399,-Kč bez DPH a je tvořena službami dle čl. 7.1, 7.2, 7.3.
- 7.6. Nabyvatel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této smlouvy je kalkulována Poskytovatelem při použití sazeb uvedených v ceníku služeb HELIOS Green. Ceník služeb HELIOS Green je nedílnou součástí této smlouvy jako Příloha č. 2.
- 7.7. Cena za služby nad rámec této smlouvy je splatná vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek a současně potvrzených pracovních listů Poskytovatele odsouhlasených zástupci kontaktních osob Nabyvatele pro jednotlivé moduly, v rámci nichž byly dané služby realizovány.
- 7.8. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

8. Trvání smlouvy

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
- 8.2. Smluvní strany jsou oprávněny smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce trvání jednoho měsíce, přičemž výpovědní doba běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího poté, co písemná výpověď obsahující výpovědní důvod došla druhé smluvní straně. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět pouze z následujících výpovědních důvodů:
 - 8.2.1. Nabyvatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy ze strany Poskytovatele, a to pokud k nápravě závadného stavu nedojde ani ve lhůtě deseti (10) dnů od dne doručení písemné výzvy Nabyvatele určené Poskytovateli, kterou bude vyzván, aby upustil od porušování povinností dle této smlouvy;
 - 8.2.2. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět neuhradí-li Nabyvatel měsíční splátku roční odměny v souladu s odst. 7.4. a 7.5. této smlouvy, a to ani v dodatečně lhůtě stanovené v písemné výzvě zaslané doporučeným dopisem Poskytovatelem k rukám Nabyvatele.
- 8.3. Dojde-li k výpovědi této smlouvy v souladu s odst. 8.2. této smlouvy vzniká Poskytovateli nárok pouze na poměrnou část roční odměny v rozsahu jedné dvanáctiny (1/12) roční odměny za každý měsíc, za který byly služby dle této smlouvy řádně Poskytovatelem poskytnuty.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Smlouva o údržbě nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 9.2. Tato Smlouva o údržbě je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 9.3. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této smlouvy a na něž tato smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.

9.4. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy:

Seznam příloh, jež tvoří nedílnou součást smlouvy:

Příloha č. 1 – Popis role správce IT

Příloha č. 2 – Ceník nadstandardních služeb

Příloha č. 3 – Seznam kontaktních osob

Příloha č. 4 – Provozní podmínky

Příloha č. 5 – Popis konfigurace licence HELIOS Green

V Praze dne 17.7.2017

V Praze dne 4.4.2017

Za Poskytovatele

Za Nabyvatele



Ing. Jiří Hub

PhDr. Helena Úlovcová

místopředseda představenstva

pověřena řízením

NÁRODNÍ ÚSTAV PRO VZDĚLÁVÁNÍ, ŠKOLSKÉ
PORADENSKÉ ZAŘÍZENÍ A ZAŘÍZENÍ PRO DALŠÍ
VZDĚLÁVÁNÍ PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKŮ



Příloha č. 1 – Popis role správce IT

Správa IS HELIOS Green

Správce systému reaguje na funkční požadavky uživatelů. Zná IS HELIOS Green, nemusí nutně znát SQL server nebo TCP/IP protokol.

Prováděné operace:

- Zavádění nových uživatelů, jejich zařazování do kategorií
- Nastavování práv
- Údržba stromu kategorií
- Tvorba pořadačů a dynamických vztahů
- Tvorba permanentních filtrů
- Tvorba implicitních pohledů
- Tvorba integritních omezení – IOM
- Tvorba UDF
- Tvorba UDA
- Analýza a tvorba workflow procesů
- Správa replikací
- Importy dat (obecný import)
- Příprava vstupních dat pro importní skripty, importní funkce, datová rozhraní
- Tvorba složitějších filtrů a generátorových šablon podle požadavků uživatelů
- Tvorba tiskových šablon pomocí Infomakeru nebo Power Buideru podle požadavků uživatelů
- Běžná podpora uživatelů

Povinná školení IS HELIOS Green:

- Základní ovládání
- Správa systému 1
- Správa systému 2
- Workflow (pokud je na zakázce implementováno)

Komunikace s týmem HELIOS Green:

- Aplikační nebo systémový hotline
- Hlášení pomocí procesu PPG

Technická správa systému

Technický správce reaguje na infrastrukturní požadavky uživatelů IS HELIOS Green (výkon, bezpečnost, dostupnost). Musí znát IS HELIOS Green a systémové požadavky a na druhé straně musí znát technické aspekty týkající se HW/SW infrastruktury. Nemusí umět založit uživatele a nastavit mu práva (ale umí založit uživatele pro SQL autentizaci a zařadit ho správně do db rolí, resp. udržuje loginy pro NT autentizaci) ani nastavit konfiguraci modulu účetnictví.

Prováděné operace:

- Aplikace patche, hotpatche na úrovni databáze i aplikace
- Sledování zatížení serveru a jeho srovnání s HW prostředky
- Dostatečná operační paměť
- Dostatek místa na disku

- Dostatečná rychlost disku (vzhledem k prováděným operacím)
- Dostatečná propustnost sítě
- Zajištění potřebných verzí základního SW (OS, SQL, Exchange, apod.) a aktuálních patchů potřebných pro běh systému (např. vzhledem k nárokům na provoz)
- Administrace SQL serveru
- Návrh a provoz infrastruktury pro obnovu dat (frekvence a typ backupů)
- Správa databází - počet a účel jednotlivých databází na SQL serveru
- Optimalizace nastavení SQL serveru vzhledem k běhu IS HELIOS Green a případných dalších systémů
- Administrace aplikačního serveru
- Konfigurace IIS
- Konfigurace aplikace IS HELIOS Green, konfigurační soubory
- Zajištění správného nastavení základního SW vzhledem k IS HELIOS Green (vlastnosti SQL serveru, ODBC profily, síťové protokoly atd.)

Povinná školení IS HELIOS Green:

- Základní ovládání
- Správa systému 1
- Správa systému 2

Komunikace s týmem HELIOS Green:

- Systémový hotline
- Hlášení pomocí procesu PPG

Správa HW a základního SW

Správce HW/SW komunikuje pouze se správcem systému a technickým správcem. Nemusí znát IS HELIOS Green. Správce HW/SW se s koncovým uživatelem IS HELIOS Green nepotkává.

Prováděné operace:

- Zajištění provozu sítě (fyzické propojení počítačů a potřebná konfigurace)
- Instalace a upgrade základního SW serverů a stanic (aplikace service pack apod.).
- Instalace tenkého klienta systému HELIOS Green pro jednotlivé pracovní stanice
- Správa HW (např. změny HW konfigurace serverů i stanic)

Příloha č. 2 – Ceník nadstandardních služeb HELIOS Green

Typ služby	Cena za člověkohodinu
Odborná konzultace	1.490 Kč bez DPH

Příloha č. 3 – Seznam kontaktních osob

Modul/oblast	Nabyvatel:	Telefon	E-mail
Ředitel projektu			a
Vedoucí projektu - věci technické		2	a
Vedoucí projektu - věci smluvní			
IT administrátor NÚV			
Provozní programátor AS	-		
Konzultant/Klíčový uživatel:			
Ekonomika		2	3
Majetek (vč. Inventarizace)			
Správa smluv		7	ja
Rozpočet			
Práce na projektu			
Pracovní cesty			
Personalistika			ji
Mzdy			
Mzdy			
Spisová služba			.cz
Webové rozhraní k IS Helios			

Modul/oblast	Poskytovatel:	Telefon	E-mail
Ředitel projektu			.P
Vedoucí projektu - věci technické			
Vedoucí projektu - věci smluvní			
IT administrátor NÚV			
Provozní programátor AS			
Konzultant/Klíčový uživatel:			
Ekonomika			
Majetek (vč. Inventarizace)			
Správa smluv			
Rozpočet			
Práce na projektu			
Pracovní cesty			
Personalistika			
Mzdy			
Spisová služba			
Webové rozhraní k IS Helios			

Příloha č. 4 – Provozní podmínky

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.

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.

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 mailu a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání informačního systému Helios Green Nabyvatelem.

Aktuální kontakty na službu hotline jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele.

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.

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.

Věcné vymezení služby hotline je popsáno v odstavci 1.1 **Služba hotline zahrnuje**.

V případě využití služby hotline prostřednictvím 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.

1.1 Služba hotline zahrnuje

- Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení systému (+/- 15 min)
- Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti systému (+/- 15 min)
- Metodická podpora při dohledávání chyb
- Metodická podpora k obejití chyby Helios Green

1.2 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, není Poskytovatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Nabyvateli fakturovat podle platné Smlouvy o údržbě.

UDRŽOVÁNÍ HELIOS GREEN V SOULADU S PLATNOU LEGISLATIVOU A ZAJIŠTĚNÍ KOMPATIBILITY S NOVÝMI VERZEMI OPERAČNÍHO SYSTÉMU

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:

1. Nahlášení reklamace (Nabyvatel)
2. Řešení reklamace (Poskytovatel)

1.1 Nahlášení reklamace

Reklamaci může uplatnit Nabyvatel na chyby modulů a úloh informačního systému Helios Green, 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, které nebudou uznány jako oprávněné reklamace, budou vyřizovány a řešeny individuálně na základě uzavřených smluv.

Nahlášení reklamace provádí oprávněná kontaktní osoba Nabyvatele elektronickou nebo telefonickou formou.

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 funkcionálita Helios Green pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionálitou Helios Green, byť za cenu vyšší pracnosti.
- **C. Chybou (nedostatkem) kategorie C** se rozumí – nejméně závažné nedostatky poskytnutých implementačních služeb, kdy některá z funkcionálit Helios Green není plně činná podle představ Nabyvatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Nabyvatele.

1.2 Řešení reklamace

Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení jednotlivých reklamací jsou dle kategorií A, B a C uvedeny ve Smlouvě o údržbě.

Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení reklamace běží od nahlášení reklamace Nabyvatelem 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 prodloužen 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. 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, byla-li jeho reklamace uznána jako:

- Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C a z jakého důvodu byla zařazena do kategorie naléhavosti A, B nebo C,
- Neoprávněná reklamace a dále o důvodech, proč je reklamace považována za neoprávněnou,
- nebo zda-li 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, který bude v souladu s lhůtami pro zahájení řešení a vyřešení jednotlivých reklamací dle kategorií A, B a C, které jsou uvedeny ve Smlouvě o údržbě.

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 nemá 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 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.
- 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:

Služba	Reakční doba Poskytovatele
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 přiměřené lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a pro provedení Testování aplikovaných změn Helios Green. Ne později než do 15 pracovních dnů od poptávky Nabyvatele po poskytnutí služby.
Předávání informací o změnách funkcionality Helios Green provedených v Helios Green Nabyvatele cestou upgrade, aplikací patche a hotpatche, a předáním zakázkových dovojevů	V přiměřené lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a v návaznosti na aplikaci upgrade, patche a hotpatche. Ne později než do 10 pracovních dnů od poptávky Nabyvatele po poskytnutí služby.
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 od poptávky Nabyvatele po poskytnutí služby.
Poradenská služba při rozvoji používání Helios Green	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 15 od poptávky Nabyvatele po poskytnutí služby.
Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 15 pracovních dnů od poptávky Nabyvatele po poskytnutí služby.

Pozn.: Není-li platnou Smlouvou o údržbě stanoveno jinak.

ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKŮ

1.1 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 postupem, který je uveden v dokumentaci.

1.2 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:

- a) 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 extranetu Poskytovatele.
- b) Poskytovatel naplánuje termín poskytnutí této služby, který Nabyvatel schválí.

Poskytnutí konzultačních a poradenských služeb:

- a) Konzultant Poskytovatele ve sjednaném termínu navštíví Nabyvatele a poskytne objednané konzultační nebo poradenské služby.
- b) 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.
- c) 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

1.1 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 následujícího kapitoly tohoto dokumentu.

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 klíčovými uživatelům.

1.2 Testování funkcionality modulů v testovacím prostředí

1.3 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 odpovědni přidělení klíčoví uživatelé. Za sestavení testovacího týmu odpovídá projektový manažer Nabyvatele.

1.4 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 ROZHRAŇÍ

1.5 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.

Příloha č. 5 - Popis konfigurace licence HELIOS Green**I.**

Na základě Licenční smlouvy č. SRP000427 uzavřené dne 24. 1. 2012 mezi Nabyvatelem a obchodní společností Assec Solutions, a.s., se sídlem Praha 4, Zelený pruh 1560/99, PSČ 140 20, IČ: 649 49 541, získal Nabyvatel časově neomezenou licenci k informačnímu systému Helios Green v následující konfiguraci:

Název modulu
ZÁKLAD
PODPORA WORKFLOW
ÚČETNICTVÍ
FAKTURY PŘIJATÉ
FAKTURY VYDANÉ
POKLADNA
BANKA
MAJETEK
ZAKÁZKA
MZDY
PERSONALISTIKA
Finance - Řízení cashflow - standard
Smlouvy
Kniha jízd
Práce na projektu, neomezená multilicence
Podmíněné závazky a pohledávky ze smluv
Rozpočet
Výkaznictví (Fenix)
Počet současně přístupujících Standardních uživatelů = 20

II.

Na základě Licenční smlouvy, která je uzavírána současně s touto smlouvou bude poskytnuta Licence k informačnímu softwaru HELIOS Green v následujícím rozsahu:

Název modulu	
-	Elektronická inventarizace majetku (dle specifik uvedených v čl. 1 níže)
-	Webový portál i informačnímu systému Helios Green (dle specifik uvedených v čl. 2 níže)
-	Elektronická spisová služba (dle specifik uvedených v čl. 3 níže)

Článek 1 - Elektronická inventarizace majetku

Poskytovatel navrhl nadstavbu/samostatný modul, prostřednictvím kterého bude Nabyvatel realizovat inventarizaci majetku pomocí systému čárových kódů při provádění inventur majetku.

Podmínka funkčnosti: navrhovaný systém spolupracuje s databázovým systémem IS Helios Green provozovaným v hostitelském počítači PC s využitím datového rozhraní.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout dodávku licencí a souvisejících služeb implementace a dalších dle specifikace níže pro rozeběhnutí elektronické inventarizace majetku v sídle Nabyvatele pro zpracování pomocí offline technologie čárových kódů.

Popis modulu Elektronická inventarizace majetku:

Tento modul informačního systému nabízí takové řešení, kdy po označení majetku Nabyvatele je možné takto označený majetek inventarizovat pomocí mobilního terminálu (čteček čárových kódů).

V Poskytovatelem navrženém řešení (modulu) jsou uloženy záznamy, kde je daný předmět umístěn. K takto zavedeným předmětům je možné vytisknout evidenční štítek s číslem, názvem a přiděleným čárovým kódem. Jednotlivé předměty jsou označeny přidělenými jedinečnými identifikačními čísly. Nabyvatel má možnost tisku seznamu předmětů, jež se nacházejí v dané místnosti.

Pomocí programu k synchronizaci je možné nahrát data do terminálu tiskárny pomocí kabelu nebo wi-fi.

V rámci modulu je možné měnit základní údaje, které se týkají umístění, případně stavu, majetku.

Pro dotisk jednotlivých štítků je k dispozici tiskárna čárových kódů a ke sběru dat je určen mobilní terminál s pamětí (pro snímání čárového kódu).

Specifikace dodávané technologie:

1/ Ruční terminály (čtečky čárových kódů) – 2ks - se zabudovaným laserovým snímačem čárového kódu. Maximální hmotnost 0,28 kg. Barevný dotykový displej s minimální úhlopříčkou 2,8'', minimální rozlišení displeje 240 x 320 bodů, wi-fi komunikace, baterie s minimální kapacitou 2400mAh, včetně záložní baterie s minimální kapacitou 15mAh. Možnost rozšíření paměti pomocí microSD karty. Popruh na ruku a dotykové pero s poutkem. Napájecí kabel.

2/ Tiskárna – 2ks – stolní, rozhraní USB, LAN, plastové provedení.

Článek 2 – Webový portál k informačnímu systému Helios Green

Webový portál je provozován na stávajícím aplikačním serveru, stejně jako samotný IS Helios

Specifikace stroje:

VM na platformě Hyper-V

Windows server 2008 R2 Standard
Service Pack 1
64-bit OS

Processor: Intel Xeon E5-2640
4 virtual CPUs
RAM: 8,00 GB (8192 MB)
HDD: 278 GB

Funkcionality webové aplikace:

- Vyplňování docházek na pracovní poměry, dohody o pracovní činnosti, dohody o provedení práce se všemi požadovanými náležitostmi
- Zachování funkcionalit stávajícího docházkového systému
- Vyplňování žádanek na dovolenou, práce doma a indispoziční volno elektronicky
- Schvalování výše uvedených nepřítomností v systému dle jednotlivých pracovních poměrů a propadnutí do jednotlivých výkazů
- Schvalování pracovních výkazů v systému
- Zobrazení výplatních pásek
- Administrace cestovních příkazů – vytvoření, schválení
- Vyplňování dotazníků
- Hlášení změn osobních údajů

Článek 3 - Elektronická spisová služba

Poskytovatel navrhl nadstavbu/samostatný modul, prostřednictvím kterého je realizována spisová služba v souladu s požadavky zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

Podmínka funkčnosti: navrhovaný systém spolupracuje s databázovým systémem IS Helios Green provozovaným v hostitelském počítači PC s využitím datového rozhraní.

Popis modul Elektronická spisová služba:

Tento modul informačního systému nabízí takové řešení, kdy je předmětná nadstavba kompatibilní se stávajícím informačním systémem Helios Green. Nadstavba je propojena se stávající datovou schránkou Nabyvatele. Jejím prostřednictvím probíhá zpracování příchozí a odchozí komunikace v elektronické podobě a je umožněno třídění a distribuce elektronické pošty v rámci organizace Nabyvatele. Současně je prostřednictvím této nadstavby zajištěn přehled o jejím vyřízení a zpracování.

Předmětná nadstavba splňuje veškeré požadavky vycházející z platné legislativy (zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, prováděcí vyhláška 259/2012 Sb. atd.). Současně jsou respektovány požadavky na elektronickou komunikaci na bázi elektronického podpisu a je zajištěn systém ochrany dat ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Umožňuje Nabyvateli vést evidenci došlých a odeslaných dokumentů dle platné legislativy, a to všemi možnými komunikačními kanály (tj. datová schránka, doručení email, listinná podoba).

Požadavky na úschovu a práci s elektronickou podobou dokumentů:

Dokumenty jsou bezpečně uloženy v jednotné databázi a přístup k nim je zajištěn přes nabízenou nadstavbu, jež je plně kompatibilní se stávajícím informačním systémem Nabyvatele Helios Green. Tato nadstavba Nabyvateli umožňuje nahrávání, stahování dokumentů, jejich správu a evidenci, včetně jejich verzování při zachování evidence historie původních znění verzovaných dokumentů (formou opatření časových razítek). Rovněž je umožněno sdílení při práci na dokumentech a je umožněn přístup k těmto dokumentům, včetně možnosti nastavení přístupů k jednotlivým dokumentům různých zaměstnancům Nabyvatele. Nadstavbový systém/modul rovněž umožňuje schvalování dokumentů pomocí elektronického podpisu, případně více elektronickými podpisy a možnost jejich zveřejňování v rámci organizace.

V případě verzování dokumentů je zaručen způsob ochrany, který zajišťuje, že v případě přístupu více uživatelů do jednoho dokumentu je možné „zarezerovat“ verzování určitého dokumentu pouze jedním uživatelem, přičemž dalšímu (při snaze verzovat daný dokument) je viditelně předána informace, že je s dokumentem pracováno a tudíž není možné do něj v daný okamžik zasahovat.

Předmětná nadstavba umožňuje fulltextové vyhledávání v dokumentech, možnost tvorby a úpravy dokumentů přímo v MS Office, jejich převedení na PDF formát.

K nahraným dokumentům je možné připojit neomezené množství příloh. Jejich přiložení je rovněž opatřeno časovým razítkem.

Dokumenty formátu PDF je možné opatřit časovým razítkem.

Nadstavba umožňuje hromadný import/export dokumentů mezi nadstavbou a zvoleným adresářem na PC uživatele.

Přístupy pro nastavování práv v rámci dané nadstavby:

Řešení umožňuje nastavení a vlastní definici práv k tomu určeného zástupce Nabyvatele z oblasti správy ICT, což umožňuje, že daná osoba má oprávnění nastavit přístupy ke konkrétním typům dokumentů, přiřadit status uživatele (jeho roli) nebo dané zakázky – tj. interních číselníků Nabyvatele, které označují část činnosti/oddělení Nabyvatele.

Oprávnění pro práci s dokumenty: vytváření, prohlížení, úprava, kopírování, ukládání, mazání, verzování, podepisování, případně další požadavky Nabyvatele uvedené výše.