

Objednávka č. 4	
Datum	
Objednatel	Poskytovatel
MČ PRAHA - KUNRATICE	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
se sídlem: K Libuši 7, 148 00 Praha 4	se sídlem: Mariánské náměstí 2/2, 110 00 Praha 1
IČO: 00231134	IČO: 00064581
DIČ: CZ00231134	DIČ: CZ00064581
Uzavřeno v souladu s podmínkami a na základě:	Smlouvy o poskytování IT služby číslo INO/40/04/003816/2023 uzavřené dne 2. 2. 2023
Předmět Objednávky/Specifikace Služeb:	Dle upraveného Katalogového listu, který tvoří přílohu této Objednávky a vznikl na základě přezkumu prostředí Objednatele.
Výše spoluúčasti Objednatele:	Bezúplatně
Cena (jednorázová):	Bezúplatně
Cena (měsíčně):	Bezúplatně
Uzavřeno na dobu:	Neurčitou
Další informace:	

1. KATALOGOVÝ LIST

1.1 Nedílnou součástí této Objednávky tvoří upřesněný Katalogový list:

„Elektronická spisová služba e-spis® a e-spis® LITE včetně hostingu pro MČ a organizace hl. m. Prahy“

Místo:

Datum:

Za Objednatele:

Jméno a příjmení: Mgr. Ivana Šašková, MPA

Funkce: tajemnice MČ Praha - Kunratice

Poskytovatel akceptuje tuto Objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.

Místo:

Datum:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení: Mgr. Jiří Károly

Funkce: ředitel OIC MHMP

Katalogový list – Elektronická spisová služba e-spis® a e-spis® LITE včetně hostingu pro MČ a organizace hl. m. Prahy

Zkratka / pojem	Popis			
Služba	Elektronická spisová služba e-spis® a e-spis® LITE			
Krátký popis	E-spis® je informační systém k vedení elektronické spisové služby a řízení oběhu dokumentů v rámci organizace, se službou hostingu pro městské části a organizace hl. m. Prahy. Splňuje požadavky Zákona č.499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a návazných předpisů.			
Provozní doba	8 x 5			
Cena služby	Dle smlouvy o poskytování IT služby, čl. 2. ceny a platební podmínky			
Zodpovědná osoba za provoz služby / Technický garant	Pozice	Oddělení	Osoba	Kontakt
	Správce oblasti informačního systému	Oddělení správy provozu a	Ing. Milan Borovička	Milan.Borovic ka@praha.eu

1 Popis služby

E-spis je informační systém k vedení elektronické spisové služby a řízení oběhu dokumentů v rámci organizace. Splňuje požadavky Zákona č.499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a návazných předpisů. Jedná se o modulární systém, a kromě základních modulů pro spisovou službu, obsahuje i doplňkové moduly pro další práci s dokumenty.

Objednateli je Služba poskytnuta na základě schváleného požadavku a za podmínek uvedených v tomto katalogovém listu.

Rozsah programového vybavení a rozdíl mezi verzí **e-spis®** a **e-spis® LITE** je uveden níže:

1.1 Programové vybavení jednotného systému spisové služby e-spis®

Programové vybavení se skládá z následujících částí:

- Jádru systému ICZ e-spis®:
 - o Modul eIDAS;
 - o Modul Podatelna DZ;
 - o Modul e-podatelna;
 - o Modul Důvěryhodnost;
 - o Modul Konverze do výstupního formátu;
 - o Modul Správa spisovny;
- Modul skenování a tisk čárových kódů;

- Důvěryhodná a dlouhodobá elektronická spisovna;
- Modul Automat ISDS;
- Modul Přímá editace;
- Modul Publikace smluv do ISRS;
- Anonymizér;
- Modul Plnička ukládacích jednotek;
- Modul Hromadné ukládání do SPRS;
- Modul Vyřízení a přesun do SPRS;
- Modul Automatických procesů;
- Modul Bezpečnostní kategorie;
- Modul Šablony profilu dokumentů;
- Modul Vizualizovaný podpis;
- Modul CzechPoint@Office II;
- Modul Publikace dokumentů na úřední desku – eDESKA;
- Modul Registratury;
- Modul Hromadné odesílání;
- Modul Statistiky;
- Modul Statistiky časových razítek;
- Modul Smlouvy;
- Modul REX;
- Modul Katastry;
- Modul Úkoly;
- Modul Usnesení;
- Modul Tisk etiket;
- Modul Integrace na Czechpoint;
- Modul Doplněk čísla jednacího;
- Modul 2D známek;
- Modul Integrace na MS Office (plugin MS OFFICE);
- Modul Dopis on line;

1.2 Programové vybavení jednotného systému spisové služby e-spis® LITE

Elektronická spisová služba e-spis LITE zajišťuje příjem, evidenci, oběh, vyřizování, odesílání a ukládání dokumentů dle veškeré platné legislativy. Programové vybavení se skládá z následujících částí:

- Jádru systému ICZ e-spis®:
 - o Modul eIDAS;
 - o Modul Podatelna DZ;
 - o Modul e-podatelna;
 - o Modul Důvěryhodnost;
 - o Modul Konverze do výstupního formátu;
 - o Modul Správa spisovny;
 - o Modul e-mailové notifikace
 - o Modul vizualizace elektronického podpisu
 - o Modul automat DS a automatická klasifikace DS

- o Modul hromadné akce
- o Modul spisovna

2 Komponenty služby

Dodávka Služby se skládá z následujících dílčích služeb:

- Zajištění podpory výrobce
- Řešení chyb
- Profylaxe systému
- Správa licencí a majetku k e-spis® a e-spis® LITE
- Provozní monitoring a dohledové služby
- Zálohování a obnova
- Archivace dat
- Řešení změnových požadavků a zajištění konzultací

Všechny komponenty systému jsou v rámci pravidelných aktualizací udržovány na aktuální technické úrovni. Současně je udržována legislativní kompatibilita systému a metodická kompatibilita v rámci celé implementace.

3 Režim poskytování služby

Služba, případně její součásti, jsou poskytovány kontinuálně.

Klíčové součásti dodávky jsou shrnuty následovně:

- Provoz aplikačního vybavení a servis produktu (systému či aplikace)
- Zajištění údržby, instalace nových verzí (Update/patch/hotfix)
- Zajištění podpory uživatelům prostřednictvím Service Desku MHMP
- Centrální kontaktní místo na servisní podporu prostřednictvím Service Desku MHMP

4 Činnosti zajišťované poskytovatelem služby

V následující tabulce jsou uvedeny činnosti, zajišťované poskytovatelem služby při její dodávce.

Název	Popis
Provoz a správa Služby	Realizace Služby (zřízení, změna, zrušení) na základě schválených požadavků Poskytování podpory uživatelům MČ při provozu Služby Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů, Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, Provádění pravidelných záloh, Správa verzí včetně testování nových verzí aplikace, Navrhování změn a úprav stávajících verzí aplikace, Kontrola funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury, Udržování aktuálního stavu aplikace zejména z pohledu možných

Název	Popis
	bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací Zajištění podpory výrobce, založení požadavku na výrobce, komunikace s výrobcem Profylaxe systému, pravidelná kontrola systému, nahrávání aktualizací a patchů Řešení změnových požadavků a zajištění konzultací Nastavení plánování opakujících se procesů Řešení komunikačních problémů s okolními systémy Provozní monitoring, monitorování provozního stavu zařízení, vytížení, zaplnění disků, monitorování výkonu
Školení	Zajištění základní/standardních školení koncových uživatelů Příprava a aktualizace školicích materiálů a organizace školení
Řešení Incidentů a Požadavků	Řešení poruch, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací Incidentu Řešení Požadavků, případně zajištění potřebných eskalací Požadavků

5 Technické předpoklady na straně MČ / organizace

Pro realizaci Služby na straně Objednatele požadavky neexistují, neboť jsou z povahy služby plněné poskytovatelem v rámci hostingu. Případná migrovaná data musí být v souladu se standardy DC HMP.

6 Parametry poskytování služby e-spis® a e-spis® LITE

Technické prvky a správa tvořící službu

- Poskytování aktualizací a nových verzí Programového vybavení
 - Poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Programového vybavení
- Technologicko-bezpečnostní důvody - update/patch hotfix

Služba e-spis® a e-spis® LITE se skládá z četných infrastrukturních (HW a SW) prvků, které společným propojením tvoří informační systém pro službu poskytovanou MČ. Infrastruktura systému e-spis® a e-spis® LITE je provozovaná v datovém centru MHMP a je přístupná prostřednictvím sítě MepNet. Hlavní vlastnosti a prvky systému které jsou standardizované a které lze dle dohody použít či přizpůsobit pro potřeby MČ, jsou vyjmenované níže. Zde jsou také shrnuté běžné aktivity a činnosti potřebné pro provoz, údržbu a správu systému e-spis® a e-spis® LITE:

- aplikační servery, ve virtuálním prostředí pro MČ v módu Produkčního prostředí
- aplikační servery, ve virtuálním prostředí pro MČ v módu Testovacího/školicího prostředí
- podpůrná infrastruktura DB serverů, APL serverů, komunikační infrastruktury (tzv. síťové prvky, přístupy, protokoly, porty), včetně klientské vrstvy
- Dohled a monitoring, včetně bezpečnosti a funkcí autentizace a autorizace uživatelů, logování, zálohování a správa certifikátů

- Správa instalovaných modulů či konfigurací, včetně soubory formulářů, popis prostředí, postupů pro ověření funkčností aplikací, seznam úložišť dat a nastavení systémových či aplikačních proměnných parametrů
- správa (administrace) aplikace / IS, postupy pro zastavení a spuštění aplikace, správa uživatelských účtů / role, číselníky a správa hesel
- Integrace s okolními aplikacemi/IS, poskytovatelé dat, konzumenti dat a způsob integrace s dalšími systémy státní správy
- správa licencí a jednotlivých prvků či sub-systémů tvořící informační systém e-Spis

7 SLA parametry služby

Služba je poskytována dle parametrů SLA, sjednaných mezi MHMP a MČ. Základní úroveň služeb je poskytovaná v pracovní době, kde služba (konkrétně operátor L1) je dostupná v provozním režimu 10 x 5. V této době se započítávají hodnoty SLA a zde specifikované reakční doby a lhůty pro řešení.

7.1 Měření kvality služby – metodika:

ServiceDesk eviduje incidenty a následně klasifikuje podpora L2 stupně závažnosti incidentu:

Č.	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Zahájení řešení (response time)	Zprovoznění E-Spisu alespoň náhradním způsobem pro zajištění základních funkcí**	Výsledku dosaženo (fix time) (Pracovní den)
1	HAVÁRIE	8x5	2 hod. (8 hod. mimo servisní dobu)	16 hod.	4
2	PORUCHA	8x5	4 hod.	N/A	8
3	CHYBA	8x5	8 hod.	N/A	12
4	NEDOSTATEK	8x5	16 hod.	N/A	20
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů	N/A	N/A
6	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů	N/A	N/A

8 Reporting služby

Reporting služby na vyžádání.

9 Postup objednání a zrušení služby

9.1 Objednání a zřízení služby

Objednání služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku v Servis desku MHMP. V rámci zadaného požadavku oprávněný uživatel specifikuje požadované parametry služby.

V případě schválení požadavku Poskytovatelem služby, je tento požadavek realizován dle parametrů odsouhlasených v předmětném požadavku.

O realizaci požadavku je oprávněná osoba informována prostřednictvím Servis Desku MHMP.

9.2 Změna služby

Změnu služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku v Servis desku MHMP s uvedením konkrétních informací o požadované změně, již poskytované služby. V případě schválení změny již poskytované služby Poskytovatelem, je změna realizována dle parametrů dohodnutých v předmětném požadavku.

O realizaci úpravy již poskytované služby je osoba informována prostřednictvím Servis desku MHMP.

9.3 Zrušení služby

Zrušení služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku v Servis desku MHMP. Požadavek je následně předán Poskytovateli služby, který provede zrušení dané služby.

O realizaci požadavku je oprávněná osoba informována prostřednictvím Servis desku MHMP.

** změny parametrů služby které mohou mít dopad na cenu (například při navýšení rychlosti, implementace záložního spojení, nové moduly v aplikaci, navýšení uživatelů či licencí, atd.), musí být předem schválené formálním postupem. V takovém případě, kde lze předpokládat změnou i finanční dopad, se zahájí proces schvalování, který spočívá v projednání a konsensu Řídícího výboru, který návrh postoupí ke schválení Řídící radě. Tento postup je v souladu s odstavcem 3.3, z „Celoměstská koncepce rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí na období do roku 2025, Společně řízená informatika ve správě města“.*