

Objednávka č. 3	
Objednatel	Poskytovatel
MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA - NEDVĚZÍ	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
se sídlem: Únorová 15/3, 103 00 Praha 10	se sídlem: Mariánské náměstí 2/2, 110 00 Praha 1
IČO: 00240516	IČO: 00064581
DIČ: CZ00240516	DIČ: CZ00064581
Uzavřeno v souladu s podmínkami a na základě:	Smlouvy o poskytování IT služby číslo INO/40/05/003791/2022 uzavřené dne 8. 11. 2022
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:

„Aplikace CDSW pro MČ a organizace hl. m. Prahy“

Místo:

Datum:

Za Objednatele:

Jméno a příjmení: Karolina Trnková

Funkce: starostka MČ Praha - Nedvězí

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 – Aplikace CDSW pro MČ a organizace hl. m. Prahy

Zkratka / pojem	Popis			
Služba	Poskytování provozu aplikací CDSW z datového centra HMP			
Krátký popis	Centrální provozování aplikací CDSW pod celoměstskou licencí pro jednotlivé městské části a organizace hl. m. Prahy v datovém centru HMP.			
Provozní doba	7 x 24			
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 rozvoje IS/ICT a řízení projektů	Ing. Dana Hofmanová	dana.hofmanova@praha.eu

1 Popis služby

Jedná se o hostované řešení pro provozování aplikací CDSW pro jednotlivé MČ a MO v DC MHMP v rámci zabezpečené sítě MEPNET.

SEZNAM APLIKACÍ:

- **Bezbari** – bezbariérové objekty
- **Cityinfo** – Obecný geografický informační systém pro prohlížení vybraných grafických a negrafických informací z pasportních oblastí spravovaných ve speciálních pasportních systémech
- **Cyklo** – cyklistické trasy
- **Dopravní značení** – Pasportizace svislého a vodorovného dopravního značení, správu dopravních situací, tvorbu dopravně-inženýrských rozhodnutí a opatření
- **EvKoFin** – evidence komunikací při financování
- **InPoz** – správa majetku a pozemků
- **InveKom** – Inventarizace komunikací
- **Kanaliz** - Správa technického a majetkového pasportu kanalizačních zařízení
- **LUK** – plánování letního úklidu komunikací, správa košů
- **Nehodovost** – Sledování dopravní nehodovosti
- **PasIO** – Správa mostů
- **RegiOP** – Registrace obchodních případů
- **SDEKo** - Evidence a správa informací o výkopových a záborových akcích na komunikacích, který usnadňuje jejich vzájemnou koordinaci tak, aby nedocházelo k stavebním nebo dopravním kolizím.

- **TePaOS** – Technický pasport komunikací
- **Ucho** – plánování úklid chodníků
- **Zeleň** – Pořizování a údržba pasportu veřejné zeleně včetně příslušných informačních databází
- **ZUK** – Plánování zimní údržby komunikací a pořadí úklidu

2 Komponenty služby CDSW

Dodávka Služby se skládá z následujících dílčích služeb:

- Zajištění podpory výrobce
- Řešení chyb
- Profylaxe systému
- Správa licencí a majetku k CDSW
- 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) centrální infrastruktury
- Zajištění údržby, instalace nových verzí (Update/patch/hotfix)
- Aktualizace dat
- Zajištění podpory uživatelům prostřednictvím Service Desku MHMP (dostupnost služeb, požadavky na využití, konzultace), organizování školení
- Jednotné 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,

Název	Popis
	Kontrola funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury, Udržování aktuálního stavu aplikace zejména z pohledu možných 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
Údržba dat	Pravidelná aktualizace základních geografických vrstev a dat KN
Školení	Zajištění základní/standardních školení koncových uživatelů Školení si objednávají MČ buď samostatně (hradí si sami), nebo využívají školení organizovaných prostřednictvím personálního odd. MHMP (pan Peprný) (hrazeno v rámci servisní smlouvy mezi CDSw/TSK a MHMP) 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

- Instalace aplikace CDSW na MČ/organizaci

6 Parametry poskytování služby CDSW

Technické prvky a správa tvořící službu

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

7 SLA parametry služby

Služba je poskytována dle parametrů SLA, sjednaných mezi MHMP a MČ. Základní úroveň služeb je poskytována 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.

- Vady kategorie A: Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce IS nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.
- Vady kategorie B: Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
- Vady kategorie C: IS vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost IS (nebo jeho dílčí části) je zachována.

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli na HotLine, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*)	N/A	N/A
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k systému nebo odpovídá stavu při akceptaci systému).	Do 5 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení systému

(**) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze systému

8 Reporting služby

V rámci dodávky služby nejsou dodávány reporty.

9 Postup objednání a zrušení služby

9.1 Objednání a zřízení služby

Objednání služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku do 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 Service Desk MHMP.

9.2 Změna služby

Změnu služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku 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 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“.*