

Objednávka č. 13	
Datum	
Objednatel	Poskytovatel
MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 17	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
se sídlem: Žalanského 291/12b, 163 00 Praha 6	se sídlem: Mariánské náměstí 2/2, 110 00 Praha 1
IČO: 00231223	IČO: 00064581
DIČ: CZ00231223	DIČ: CZ00064581
Uzavřeno v souladu s podmínkami a na základě:	Smlouvy o poskytování IT služby číslo INO/40/04/003681/2022 uzavřené dne 3. 8. 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:

„Utility Report“

Místo:

Datum:

Za Objednatele:

Jméno a příjmení: Jakub Hradil

Funkce: vedoucí oddělení informatiky ÚMČ Praha 17

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 – „Utility Report“

Zkratka / pojem	Popis			
Služba	Utility Report			
Krátký popis	Utility Report pro území hl.m. Prahy a podpora provozu			
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

UtilityReport je webová aplikace, díky níž mohou stavebníci rychle a snadno podat hromadnou žádost o vyjádření k existenci sítí. Správcům sítě umožňuje obdržet žádost přímo do jejich systému v elektronické podobě. A městům a jejich stavebním úřadům zjednodušit proces investiční výstavby v jejich místě.

2. Komponenty služby

- Hromadné generování elektronických žádostí o vyjádření k existenci sítí technické infrastruktury a jejich automatické odeslání dotčeným subjektům technické infrastruktury;
- Zpřístupnění účelového seznamu subjektů technické infrastruktury působících na území hl. m.;
- Zpřístupnění Služeb prostřednictvím webu Objednatele a webů příslušných městských částí hl. m. Prahy;
- Zajištění provozu Služeb pro území Objednatele a řešení případných vad;
- Provoz HelpDesku pro Služby;
- Poskytování konzultací uživatelům Služeb.

3. Režim poskytování služby

Služba, případně její součásti, jsou poskytovány kontinuálně.

4. Činnosti zajišťované poskytovatelem služby

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

Název	Popis
Provoz a správa Služby	• Zajištění provozu Služeb pro území Objednatele a řešení případných vad; • Provoz HelpDesku pro Služby; • Poskytování konzultací uživatelům Služeb.
Řešení incidentů a požadavků	Řešení poruch, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací Incidentu Řešení Požadavků, případně zajištění potřebných eskalací Požadavků

5. Technické předpoklady na straně Objednatele

Služba je zpřístupněna na této adrese:



6. 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.

Garance	Požadavky nahlášené v pracovních dnech v době 8:00 – 16:00 hod.
Zahájení řešení vady/požadavku a reakce vč. Poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu/požadavek řešit.	Do 4 hodin od okamžiku nahlášení vady
Úplné odstranění vady kategorie A	Do 8 hodin od okamžiku nahlášení vady v rámci dostupnosti služeb HelpDesk.
Úplné odstranění vady kategorie B	Do 16 hodin od okamžiku nahlášení vady v rámci dostupnosti služeb HelpDesk.

7. Reporting služby

V rámci dodávky služby nejsou dodávány reporty.

8. Postup objednání a zrušení služby

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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“.*