

PŘÍLOHA č. 5

Podrobná specifikace služeb

1. Maintenance

Popis služby:

Maintenance se rozumí průběžná údržba Programového vybavení za účelem dosažení souladu s aktuální legislativní situací a dalšími okolnostmi, které jsou určeny vnějšími vlivy. Maintenance ve vztahu k Programovému vybavení znamená následující činnosti:

1.1	Aktualizace provozní dokumentace Programového vybavení
1.2	Informační povinnost
1.3	Legislativní údržba Programového vybavení
1.4	Update/patch Programového vybavení
1.5	Technologická údržba Programového vybavení

Obsah dodávky služby:

<p>1.1 Průběžná aktualizace provozní dokumentace Programového vybavení tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení, zejména:</p> <ul style="list-style-type: none">• dokumentace konfiguračních parametrů Programového vybavení, které vznikly na straně Poskytovatele;• dokumentace konfigurací integračních rozhraní a webových služeb, které vznikly na straně Poskytovatele;• aktualizace uživatelských příruček modulů administrace systému;• aktualizace uživatelských příruček modulů ekonomického subsystému;• aktualizace bezpečnostní dokumentace Programového vybavení;• aktualizace systémové a instalační dokumentace Programového vybavení; <p>Poskytovatel je povinen předat Objednateli úplnou sadu aktualizované dokumentace, a to nejméně 2x ročně.</p>
<p>1.2 Informační povinnost Poskytovatele o chystaných úpravách Programového vybavení v návaznosti na vnější vlivy a verifikace možných dopadů na Programové vybavení, a to zejména s ohledem na kvalitu a integritu datové báze Programového vybavení:</p> <ul style="list-style-type: none">• projednání aktuálních a budoucích možných změn v podporované legislativě a způsobu jejich plánovaného zohlednění v Programovém vybavení;• představení implementačních plánů Objednateli v dostatečném předstihu;• plány úprav týkajících se integračních rozhraní webových služeb, které mohou ovlivnit integrace systémů třetích stran;• informování zástupců Objednatele o plánovaných změnách v podporovaném

softwarovém a hardwarovém prostředí s ohledem na

- verze a edice databázových strojů ORACLE a MS SQL,
- operační systémy koncových stanic a serverů,
- verze kancelářského software,
- typy úložišť elektronických souborů,
- požadavky na hardwarové vybavení serverů a koncových stanic,
- druhy webových prohlížečů a jejich verzí, apod.

1.3 Poskytování služby legislativní údržby Programového vybavení spočívající v dodávce aktualizovaných verzí Programového vybavení a průběžné promítání schválených legislativních změn do Programového vybavení. Službou legislativní údržby není kryto doplnění funkcionality (tj. nová funkčnost související s novou legislativou), kterou stávající Programové vybavení zcela zjevně nepokrývalo. Účelem legislativní údržby je udržování Programového vybavení v souladu zejména s těmito hlavními právními předpisy a s nimi souvisejícími prováděcími předpisy:

- zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
- vyhláška č. 383/2009 Sb., o účetních záznamech v technické formě vybraných účetních jednotek a jejich předávání do centrálního systému účetních informací státu a o požadavcích na technické a smíšené formy účetních záznamů;
- vyhláška č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky;
- zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze;
- vyhláška č. 270/2010 Sb., o inventarizaci majetku a závazků;
- vyhláška č. 220/2013 Sb., o požadavcích na schvalování účetních závěrek některých vybraných účetních jednotek;
- vyhláška č. 312/2014 Sb., o podmínkách sestavení účetních výkazů za Českou republiku;
- České účetní standardy pro některé vybrané účetní jednotky, které vedou účetnictví podle vyhlášky č. 410/2009 Sb.;
- zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech;
- vyhláška č. 323/2002 Sb., o rozpočtové skladbě;
- vyhláška č. 419/2001 Sb., o rozsahu, struktuře a termínech údajů předkládaných pro vypracování návrhu státního závěrečného účtu a rozsahu a termínech sestavení návrhů závěrečných účtů kapitol státního rozpočtu;
- vyhláška č. 133/2013 Sb., o stanovení rozsahu a struktury údajů pro vypracování návrhu zákona o státním rozpočtu a návrhu střednědobého výhledu státního rozpočtu a lhůtách pro jejich předkládání;
- vyhláška č. 5/2014 Sb., o způsobu, termínech a rozsahu údajů předkládaných pro hodnocení plnění státního rozpočtu, rozpočtu státních fondů, rozpočtů územních samosprávných celků, rozpočtů dobrovolných svazků obcí a rozpočtů Regionálních rad regionů soudržnosti;
- vyhláška č. 52/2008 Sb., zásady a termíny finančního vypořádání vztahů se státním rozpočtem, státními finančními aktivy nebo NF;
- zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů;
- zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole;
- zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

1.4 Update/patch (pravidelný nebo mimořádný z důvodu časové tísně) Programového vybavení zejména z důvodu změny legislativy nebo z technologicko-bezpečnostních důvodů ve formě vytvoření update instalační sady aplikace pro Objednatele.

- příprava elektronické distribuce aktualizované verze Programového vybavení pro Objednatele,
- distribuce aktualizované verze Programového vybavení je popsána níže

1.5 Poskytování služby technologické údržby Programového vybavení a zajištění jeho aktuální verze. Technologický update v nezbytném rozsahu pro zajištění řádné funkčnosti Programového vybavení. Jedná se zejména o podporu

- databázových strojů ORACLE a MS SQL,
- operačních systémů koncových stanic,
- operačních systémů serverů,
- kancelářského SW,
- úložišť elektronických souborů,
- webových prohlížečů.

Parametry služeb (týká se služeb 1.3 až 1.5)

Poskytovatel se zavazuje nasadit update Programového vybavení do řádného provozu¹ teprve po jeho řádném otestování s tím, že musí být zachovány všechny klíčové funkcionality Programového vybavení. Tímto není dotčena povinnost Objednatele zajistit případné integrace okolních informačních systémů provozovaných v prostředí HMP.

Služba bude poskytována kontinuálně s výstupy dle aktuálních potřeb, distribuce bude probíhat následujícím způsobem:

- uložení do datového úložiště v infrastruktuře Objednatele ve struktuře, která bude rozdělena na lokality MHMP, MEPO, TSKR, MČ Praha 1 -22, MMČ a PO. O uložení aktualizace bude Objednatel informován. Součástí aktualizace je i aktualizovaná dokumentace k jednotlivým aplikacím (modulům).
- 1 x za 6 měsíců předání datového nosiče (DVD) – součástí tohoto nosiče budou všechny aktualizace a změny uložené v datovém úložišti MHMP

Způsob předávání (distribuce) upgrade, update, patch na koncové lokality Objednatele

- Objednatel zajistí přístup odpovědných pracovníků koncových lokalit MHMP, MEPO, TSKR, MČ Praha 1 – 22, MMČ, PO k úložišti, které je umístěno v lokalitě Objednatele
- distribuce původní řady GINIS Express na koncové lokality je prováděna prostřednictvím aplikace EDI (Elektronické Distribuce). Serverová část je umístěna v prostředí Objednatele, klientská část na koncové lokalitě (pracovní stanici).
- distribuce na koncové lokality je připravována v součinnosti Objednatele a Poskytovatele v rozsahu a termínech, které jsou dohodnuty na pravidelných projektových schůzkách
- při přípravě distribuce původní řady GINIS Express jsou vytvořeny jednotlivé distribuční sady podle typu organizace a metodiky zpracování dat (např. příspěvkové organizace, příspěvkové organizace v oblasti školství, správní firmy atd.). Příslušnost koncové lokality k distribuční sadě je definována (vázána) licenčním kódem.

Za správnou aplikaci upgrade, update, patch na koncové lokalitě je odpovědný pověřený pracovník koncové lokality.

¹ Toto platí pro MHMP a MČ 23-57.

Cena za poskytování Služeb zahrnuje též veškeré náklady Poskytovatele, které Smlouva předpokládá anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu Služeb Poskytovateli známa.

Při požadavku na obnovení přerušené Služby je nutné nejprve jednorázově uhradit cenu Služby, odpovídající době přerušování Služby.

Programové vybavení musí být používáno v souladu s aktuálním Compatibility listem APVGINIS®, jehož aktuální verze je ze strany Poskytovatele umístěna na adrese:



Součinnost Objednatele:

1. zajištění přístupu k infrastruktuře Objednatele pro ukládání aktualizací;
2. zajištění dostupnosti pracovníka Objednatele k převzetí DVD či jiného datového nosiče;
3. zajištění nezbytných technických prostředků k realizaci elektronické distribuce;
4. součinnost Poskytovateli při distribuci aktualizovaných verzí koncovým uživatelům na lokalitách.

Akceptační kritéria:

Podkladem pro akceptaci plnění této Služby je předávací protokol:

- o uložení upgrade, update nebo patch v prostředí Objednatele;
- o provedení elektronické distribuce prostřednictvím EDI;
- o předání instalačního DVD či jiného datového nosiče s aktuální verzí Podporovaného Programového vybavení;
- o dodání aktualizované dokumentace;
- prohlášení Poskytovatele po provedených změnách, že APV je v souladu s platnou legislativou.

Pokuty:

Uplatní se sankce sjednané v článku 15 Smlouvy.

Uživatelé služby (lokality):

	MHMP	MEPO	TSKR	MČ 1-22	MIMČ	PO
1.1	X	X	X	X	X	X
1.2	X					
1.3	X	X	X	X	X	X
1.4	X	X	X	X	X	X

1.5	X	X	X	X	X	X
-----	---	---	---	---	---	---

2. Servisní podpora

Popis služby:

2.1	Hotline
2.2	Servis a odstraňování vad

Obsah dodávky služby:

Poskytování služby Hotline, která zajistí poskytování informací a technických pokynů uživatelům Programového vybavení za účelem nenarušení kvality a integrity dat a správnosti úkonů při různých situacích, které mohou nastat při využívání Programového vybavení. Služba zahrnuje mj.:

Poskytování služby servisu, která zajistí:

- řešení stavů Programového vybavení, které mají dopad na kvalitu dat, jejich integritu a důvěrnost;
- odstraňování vad Programového vybavení;
- poskytování služeb technické a znalostní podpory, které zajistí odstraňování problémů vzniklých při provozu Programového vybavení; a
- odstraňování problémů, které způsobí provoz Programového vybavení jiným informačním systémům Objednatele.

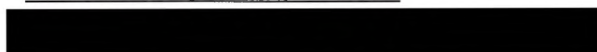
2.1. Služba Hotline

Popis služby

- odstraňování vad, problémů či jiných situací, kdy není možné ze strany Objednatele řádně užívat Programové vybavení, a to zejména prostřednictvím poskytování informací a pokynů koncovým uživatelům Programového vybavení (dále jen „Uživatel“) podle ustanovení čl. 3.1.2 Smlouvy, způsobem uvedeným dále, to vše pro účely umožnění řádného užívání Programového vybavení Uživateli v rozsahu, v jakém není Objednatel sám schopen řešení zajistit;
- simulace konzultovaných postupů a jejich dopadů na Programové vybavení a vyhodnocování těchto dopadů s následným postoupením těchto informací Uživatelům.

Parametry služby

Kontaktní údaje služby HotLine:



1. Uživatelům je k dispozici stálá služba odborného pracovníka Poskytovatele (dále jen „Pracovník“), který poskytuje přímé konzultace a rady Uživatelům.

2. Uživatel se Pracovníkovi identifikuje uvedením licenčního čísla modulu Programového vybavení nebo identifikačním kódem.
3. Služba HotLine je v oprávněných případech oprávněna vyžádat další identifikaci Uživatele, jako je identifikační číslo organizace, verze Programového vybavení, jméno a příjmení pracovníka.
4. Pokud Pracovník není z důvodu absence potřebné detailní znalosti Programového vybavení schopen požadavek vyřídit, nebo dotaz a konzultace vyžadují delší čas na přípravu, odkáže Pracovník Uživatele na Komunikační centrum a požadavek se řeší touto cestou.
5. Dostupnost služby HotLine – Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Uživatele pouze v Pracovní době.
6. Pracovní doba je stanovena takto:
 - a. pondělí, středa 8:00 až 18:00
 - b. úterý, čtvrtek a pátek 8:00 až 16:00

Pokuty:

Uplatní se sankce sjednané v článku 15 Smlouvy.

2.2 Servis a odstraňování vad

Parametry služby

1. Poskytování Služby se vztahuje pouze na produkty a služby dodané a instalované Poskytovatelem, nebo na produkty instalované Objednatelem, v souladu s platnými licenčními smlouvami dle Poskytovatelem dodané implementační dokumentace po úspěšném provedení produkčních testů.
2. Pověřené osoby Objednatele podávají prostřednictvím Komunikačního centra dle ustanovení čl. 7.2 této Smlouvy oznámení o zjištěné vadě programového vybavení a požadavek na její odstranění. Součástí oznámení o zjištěné vadě programového vybavení je informace o její kategorizaci, navržená Pověřenou osobou Objednatele
3. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí oznámení vady a požadavku na její odstranění ve lhůtě stanovené v tabulce níže a zahájit činnosti vedoucí k odstranění vady a není-li odstranění vady možné neprodleně, pak alespoň nejdříve k nalezení náhradního řešení. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je potvrzení klasifikace vady, případně navržení jiné klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele při jejím odstraňování. Dále je Poskytovatel povinen v rámci potvrzení požadavku Objednatele sdělit předpokládaný termín odstranění vady. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy, Objednatel je oprávněn požadovat realizaci řešení v rámci poskytování služeb Odborné aplikační podpory dle katalogového listu č. 5. Postup řešení podle katalogového listu č. 5 je možný pouze v případě, kdy se jedná o lokalitu MHMP.

4. Pokud vyhodnotí Poskytovatel na jiné lokalitě mimo MHMP situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy, postupuje Poskytovatel tento požadavek na Objednatele k rozhodnutí, zda bude řešen v rámci katalogového listu č. 5 nebo v souladu se smlouvou, která konkrétní postup řešení smluvně s provozovatelem koncové lokality upravuje.
5. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.
6. V případě, že Objednatel nepoužije k oznámení vady Programového vybavení a zaslání požadavku na její odstranění postup uvedený výše, nebude na ně Poskytovatel brát zřetel.
7. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby na Programové vybavení) odstraňovat v termínech uvedených níže vady Programového vybavení.
8. Vadou se rozumí stav, kdy funkčnost Programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k Programovému vybavení (cílový koncept, dokumentace skutečného provedení, uživatelské příručky, apod.) nebo neodpovídá stavu při akceptaci Programového vybavení, nebo jde o zjištěný legislativní nesoulad, a to za podmínky, že Programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, a je provozováno na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Vadou se rovněž rozumí jakýkoliv projev Programového vybavení, který představuje narušení bezpečnostních opatření či jinak ohrožuje kybernetickou bezpečnost Programového vybavení či Objednatele ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**Zákon o kybernetické bezpečnosti**“) a souvisejících právních předpisů nebo vlastnost Programového vybavení, která je v rozporu s pravidly kybernetické bezpečnosti, pokud budou vyhotoveny Objednatelem a vtěleny do Smlouvy jako její Příloha č. 7. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 11.1 Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Programového vybavení byly způsobeny:
 - a. chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
 - b. nevhodným nebo neautorizovaným používáním Programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
 - c. neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Programového vybavení vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
 - d. chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
 - e. naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v Programovém vybavení, ze strany Objednatele.
 - f. jednáním (např. užíváním či nastavením Programového vybavení) v rozporu s pokyny Poskytovatele.
 - g. nebyla provedena aplikace upgrade, update nebo patch Programového vybavení dle pokynů Poskytovatele;

- h. nebyla provedena aplikace centrálně distribuovaných nastavení a číselníků Programového vybavení dle pokynů Poskytovatele (například parametry, doplňky účtových rozvrhů);
 - i. byla nesprávně nebo chybně provedena aplikace upgrade, update nebo patch Programového vybavení,
 - j. chybový stav vyvolán třetí stranou v rámci provozované integrační vazby (například špatné nastavení vazeb, chybná administrace, chybné volání metod webových služeb, založení chybných dat atd.);
 - k. vadou není stav, který je způsoben v rámci sumarizace dat problémem souvisejícím s přenosem dat do sumarizační databáze.
9. Pověřené osoby Objednatele podávají prostřednictvím Komunikačního centra Objednatele oznámení o zjištěné vadě Programového vybavení a požadavek na její odstranění.
10. Pokud vyžaduje řešení vady jakýkoliv přístup nebo zásah do produkčního prostředí mimo lokalitu MHMP, postupuje Poskytovatel v souladu se smlouvou, která je uzavřena mezi Poskytovatelem a provozovatelem (správcem nebo vlastníkem infrastruktury a dat) koncové lokality (městská část, příspěvková organizace).
11. Pro účely této Smlouvy jsou **vady kategorizovány takto:**

A. Vady kategorie A (vysoká, vyšší):

Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Programového vybavení nebo jeho částí, a/nebo hrozí poškození dat, a/nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.

B. Vady kategorie B (střední):

Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.

C. Vady kategorie C (nízká, nižší):

Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.

Postup při řešení vad:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v tabulce níže řešení vady, bezodkladně po přijetí požadavku Objednatele. Poskytovatel vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A. Poskytovatel vyhodnotil požadavek tak, že se jedná o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Poskytovatel usiluje o dosažení zprovoznění Programového vybavení alespoň náhradním způsobem, a to v co nejkratším termínu;
- Požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele v rámci ceny dle čl. 11.1 Smlouvy;

- Po úplném odstranění vady, tj. dosažení stavu funkčnosti odpovídající dokumentaci k Programovému vybavení (dále jen „Úplné odstranění vady“) potvrdí Objednatel v Komunikačním centru převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem.
- Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy a Objednatel bude s takovým hodnocením souhlasit, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku B.

B. Poskytovatel vyhodnotil požadavek tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Programového vybavení s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- Jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit v rámci poskytování služeb Odborné aplikační podpory dle katalogového listu č. 5;
- Po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel v Komunikačním centru převzetí řešení požadavku a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem.

Lhůty na odstranění vad:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 1 pracovní hodiny od okamžiku nahlášení vady.	Do 2 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění Programového vybavení alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	-	-
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Programovému vybavení).	Do 8 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady, nejpozději však do 12:00 následujícího pracovního dne.	Do 36 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 48 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 15 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení Programového vybavení.

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

Pro účely výše uvedené tabulky je pracovní doba (a tedy pracovní hodiny se počítají) takto:

- a. pondělí, středa 8:00 až 18:00
- b. úterý, čtvrtek a pátek 8:00 až 16:00

Za správný čas je považován čas uváděný v systému Komunikačního centra, tedy čas Poskytovatele. Poskytovatel je povinen provádět časovou synchronizaci systému Komunikačního centra tak, aby rozdíl času v systému Komunikačního centra vůči koordinovanému světovému času v časové zóně Česká republika (UTC +1:00 v období zimního času / UTC +2:00 v období letního času) byl maximálně 5 minut.

- 12. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v tabulce výše je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do Úplného odstranění vady.
- 13. Poskytovatel po Úplném odstranění vady/ukončení servisního zásahu vystaví protokol o zásahu, který musí obsahovat zejména:
 - (i) datum a čas hlášení a evidenční číslo vady;
 - (ii) popis vady;
 - (iii) čas počátku a ukončení servisního zásahu;
 - (iv) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
 - (v) popis provedených prací a způsobu odstranění vady;
 - (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;
- 14. Protokol může být nahrazen zápisem vedeným elektronickou formou v prostředí Komunikačního centra.
- 15. Poskytovatel předá protokol o zásahu neprodleně Objednateli. Objednatel jeho obsah zkontroluje a v případě souhlasu s obsahem protokolu o zásahu připojí svůj podpis. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od předání protokolu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli.
- 16. Poskytovatel je povinen vést o všech servisních zásazích průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.
- 17. V případě poruch hardwarového zařízení či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware. Tato povinnost se vztahuje na lokalitu MHMP.
- 18. Objednatelem odsouhlasený protokol o zásahu bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 19. Poskytovatel vede evidenci všech poskytnutých služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Na vyžádání je Poskytovatel povinen výpis z takové evidence předat Objednateli.
- 20. Cena za poskytování Služeb zahrnuje též veškeré náklady Poskytovatele, které Smlouva předpokládá anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu Služeb Poskytovateli známa.

Součinnost Objednatele:

1. zajistit funkčnost infrastruktury v nezbytném rozsahu pro plnění služby podpory;
2. poskytnout odpovídající pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci této Smlouvy a zajistit poskytovateli přístup do pracovních prostor;
3. zajistit dostatečné technologické prostory pro umístění, připojení a provoz serverů a PC poskytovatele, včetně zajištění vzdáleného přístupu, nutných k plnění služby podpory;
4. zajistit nezbytnou komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění předmětu Smlouvy;
5. zajistit dostupnost pracovníka Objednatele v pracovní době;
6. na vyžádání zajistit dostupnost kontaktního pracovníka v mimořádné době;
7. zajistit součinnost pracovníků firem spravujících technologickou infrastrukturu Objednatele;
8. zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného požadavku/incidentu pomocí HotLine;
9. bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb (např. informace o změně verze OS, instalaci update, a dalších skutečnostech, které mají dopad na řádný provoz Programového vybavení);
10. jmenovat Kontaktní osoby pro řešení daného požadavku;
11. provádět oboustranně odsouhlasené dílčí aktivity;
12. s dostatečným předstihem objednat požadované služby;
13. zajistit funkčnost infrastruktury v nezbytném rozsahu;
14. s dostatečným předstihem stanovit téma požadované konzultace (nejméně 5 pracovních dnů předem).

Akceptační kritéria:

Služba bude akceptována, dojde-li ke:

1. sdělení postupu řešení Objednateli;
2. provedení řešení;
3. poskytnutí informací jak získat a implementovat Programové vybavení řešící požadavek, nebo provedení řešení;
4. informování Objednatele o tom, že požadavek je identifikován mimo rozsah plnění Smlouvy;
5. informování Objednatele o tom, že požadavek je vyřešen v nové verzi Programového vybavení a poskytnutí návrh dočasného řešení;
6. informování Objednatele o odpovědi na eskalaci problému u třetí strany (v případě produktů třetích stran) a poskytnutí návrhu dočasného řešení;
7. poskytnutí návrhu dočasného řešení;
8. vyřešení požadavku změnou nastavení parametrů.

Podkladem pro akceptaci těchto plnění je Výkaz plnění ve smyslu čl. 8 Smlouvy a potvrzení odstranění vady odpovědnou osobou Objednatele (nevyjádří-li se Objednatel v přiměřené lhůtě, má se za to, že odstranění vady je potvrzeno).

Pokuty:

Uplatní se sankce sjednané v článku 15 Smlouvy.

Uživatelé služby (lokality):

	MHMP	MEPO	TSKR	MČ 1-22	MMČ	PO
2.1	X	X	X	X	X	X
2.2	X	X	X	X	X	X

3. Metodika

Popis služby:

Tato služba je určena pro činnost hlavních metodiků Objednatele v oblasti rozpočtu/plánu, účetnictví, daní a ICT ve vztahu k ostatním uživatelům služby.

3.1	Roční aktualizace metodik
3.2	Služba provozu metodického centra
3.3	Služby metodické podpory HMP

Obsah dodávky služby:

3.1 Roční aktualizace metodických příruček odděleně pro oblast rozpočtu (RO) a oblast příspěvkových organizací (PO) ve vazbě na Programové vybavení. Aktualizace metodiky zpracování účetnictví a plánu v příspěvkové oblasti hl. m. Prahy. Aktualizace metodiky zpracování účetnictví a rozpočtu v rozpočtové oblasti hl. m. Prahy.

- Zpracované či aktualizované úplné verze metodiky budou vypracovány a předány pověřeným zástupcům Objednatele v elektronické, příp. tištěné podobě alespoň 1x za rok.
- V posledním čtvrtletí roku je ze strany Poskytovatele zpracován pracovní návrh metodiky. Tento návrh je předán Objednateli k zapracování připomínek. Následně jsou připomínky vyhodnoceny a je vytvořena finální verze metodiky, která je předána Objednateli ke schválení. Po schválení je provedena finalizace metodiky a je zajištěna jejich distribuce Objednateli.

3.2 Provozování metodického centra ve vazbě na jádro APV GINIS®

- Pověření zástupci Objednatele a další písemně pověřené osoby zastupující organizace uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy kontaktují Poskytovatele za účelem řešení metodických dotazů prostřednictvím služby Hotline a to formou telefonického kontaktu na Hotline v Pracovní době;
- mimo Pracovní dobu je kontakt možno uskutečnit také formou komunikace prostřednictvím elektronické pošty nebo Komunikačního centra na adresu uvedenou ve Smlouvě.

3.3 Metodické služby v místě Objednatele ve vazbě na jádro APV GINIS®

- osobní účast zástupců Poskytovatele na metodických setkáních organizovaných Objednatelům;
- vytváření dílčích analýz a metodik na základě požadavků zadaných Objednatelům na poradě metodiků Objednatele a Poskytovatele nebo přes Komunikační centrum se zohledněním současného a budoucího stavu s ohledem na důvěrnost, integritu a kvalitu dat;
- dálková správa a instalace doplňků a změn v součinnosti s oddělením správy dat odboru UCT Objednatele, spočívající v instalaci a úpravě konfiguračních souborů, řídicích souborů datových a tiskových výstupů v sumarizačním centru části GINIS Express na pracovišti Objednatele;
- služba je dostupná v Pracovní době.

Parametry služby:

1. Poskytovatel se zavazuje dodat Objednateli v rámci plnění dle Smlouvy metodiku pro rok 2018 až 2021, resp. pro každý rok účinnosti Smlouvy, a to v rámci paušální ceny dle čl. 11.1 Smlouvy bez nároku na jakoukoliv dodatečnou cenu.
2. Poskytovatel v případě nezbytnosti provádí elektronickou aktualizaci metodik i v průběhu kalendářního roku.
3. Cena za poskytování Služeb zahrnuje též veškeré náklady Poskytovatele, které tato Smlouva předpokládá anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu Služeb Poskytovateli známa.
4. Poskytované Služby zahrnují také
 - průběžný monitoring webů MF ČR, MV ČR a dalších resortů za účelem získání přehledu o chystaných nebo realizovaných změnách, včetně vyhlášených oznámení, závazných stanovisek atp. Jedná se o cca 70 zákonů, prováděcích vyhlášek a dalších normativních aktů, zejména:
 - zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví;
 - vyhláška č. 383/2009 Sb., o účetních záznamech v technické formě vybraných účetních jednotek a jejich předávání do centrálního systému účetních informací státu a o požadavcích na technické a smíšené formy účetních záznamů;
 - vyhláška č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky;
 - zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze;
 - vyhláška č. 270/2010 Sb., o inventarizaci majetku a závazků;
 - vyhláška č. 220/2013 Sb., o požadavcích na schvalování účetních závěrek některých vybraných účetních jednotek;
 - vyhláška č. 312/2014 Sb., o podmínkách sestavení účetních výkazů za Českou republiku;
 - České účetní standardy pro některé vybrané účetní jednotky, které vedou účetnictví podle vyhlášky č. 410/2009 Sb.;
 - zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech;
 - vyhláška č. 323/2002 Sb., o rozpočtové skladbě;
 - vyhláška č. 419/2001 Sb., o rozsahu, struktuře a termínech údajů předkládaných pro vypracování návrhu státního závěrečného účtu a rozsahu a termínech sestavení návrhů závěrečných účtů kapitol státního rozpočtu;
 - vyhláška č. 133/2013 Sb., o stanovení rozsahu a struktury údajů pro vypracování návrhu zákona o státním rozpočtu a návrhu střednědobého výhledu státního rozpočtu a lhůtách pro jejich předkládání;
 - vyhláška č. 5/2014 Sb., o způsobu, termínech a rozsahu údajů předkládaných pro hodnocení plnění státního rozpočtu, rozpočtu státních fondů, rozpočtů územních samosprávných celků, rozpočtů dobrovolných svazků obcí a rozpočtů Regionálních rad regionů soudržnosti;
 - vyhláška č. 52/2008 Sb., zásady a termíny finančního vypořádání vztahů se státním rozpočtem, státními finančními aktivy nebo NF;
 - zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů;
 - zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole;
 - zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty;
 - sledování portálu „O-dok“ vlády České republiky, s cílem odhalení chystaných změn a zjištění průběhu legislativního procesu již v okamžiku příprav návrhu zákonů a vyhlášek
5. Služba se vztahuje pouze na Programové vybavení oprávněně užívané dle Smlouvy. Poskytování Služby se vztahuje pouze na produkty a služby dodané a instalované Poskytovatelem, nebo na produkty instalované Objednatelem, v souladu s platnými licenčními smlouvami.

6. Telefonní kontakt na Hotline pro účely provozu metodického centra: [redacted] nebo [redacted]
7. Pracovní doba Hotline pro účely provozu metodického centra:
- pondělí, středa 8:00 až 18:00
 - úterý, čtvrtek a pátek 8:00 až 16:00

Součinnost Objednatele:

- poskytování konzultací při pravidelných setkáních metodiků a předávat informace, důležité pro řádné plnění této Smlouvy;
- revize a připomínkování dokumentů;
- schvalování výstupů, pokud splňují akceptační kritéria;
- předávání Poskytovateli v elektronické formě dokumentů, metodik a upozornění zasílaných z úrovně HMP (z odboru rozpočtu a z odboru účetnictví), které se vztahují přímo nebo nepřímo k předmětu plnění Smlouvy.

Akceptační kritéria:

Podmínkou akceptace plnění je vytvoření, schválení a distribuce metodiky, poskytování metodických služeb a konzultací v místě Objednatele. Podkladem pro akceptaci těchto plnění je Výkaz poskytnutých služeb.

Pokuty:

Uplatní se sankce sjednané v článku 15 Smlouvy.

Uživatelé služby (lokality):

	MHMP	MEPO	TSKR	MČ 1-22	MMČ	PO
3.1	X	X	X	X	X	X
3.2	X	X	X	X	X	X
3.3	X	X	X			

4. Profylaxe

Popis služby:

4.1	Asistence při monitoringu serverů
4.2	Asistence při prevenci a optimalizaci a návrhy optimalizačních opatření
4.3	Asistence při provádění pravidelné kontroly
4.4	Asistence při provádění upgrade
4.5	Asistence při aplikaci update/patch
4.6	Monitoring zpracování dat sumarizace

Obsah dodávky služby:

4.1	Zajištění vysoké dostupnosti systému, kontinuity provozu a celkové integrity APV GINIS®. Asistence při monitoringu serverů ve vztahu k funkčnosti programového vybavení. Služby zahrnují zejména: <ul style="list-style-type: none">• Analýzu systémových logů APV GINIS® a troubleshooting jádra systému;• Upozornění na možné problémy při užívání programového vybavení a návrh jejich řešení.
4.2	Asistence při prevenci a optimalizaci provozu programového vybavení a návrhy optimalizačních opatření. <ul style="list-style-type: none">• Vyhodnocení chodu APV GINIS® z pohledu odezvy systému;• Analýza chybových stavů a jejich vyhodnocení;• Návrhy na optimalizaci nastavení;• Asistence při testování optimalizačních opatření.
4.3	Nezbytná asistence při provádění pravidelné kontroly a vyhodnocení chodu programového vybavení a případně provádět potřebné zásahy. Náplní takové asistence bude především: <ul style="list-style-type: none">• Kontrola systémových a bezpečnostních vazeb;• Kontrola kvality a integrity dat v aplikacích;• Kontrola zaplňování databázového a diskového prostoru a asistence při jeho uvolňování;• Řešení problémových stavů v datech;• Optimalizace výkonu;• Mapování vytížení programového vybavení.
4.4	Nezbytná asistence při provádění upgrade systému – aplikace aktualizovaných verzí ve vazbě na technologické nebo legislativní změny APV GINIS® a to zejména: <ul style="list-style-type: none">• Kontrola stavu APV GINIS® před provedením upgrade;• Asistence při přípravě úplné aktualizací sady upgrade – databázové skripty, aktualizované verze modulů APV GINIS®;• Asistence při průběhu provádění upgrade;• Kontrola stavu APV GINIS® po provedení upgrade;• Asistence při načítání aktualizovaných verzí modulů do APV GINIS®;• Asistence při aktualizaci aplikačních částí APV GINIS® – moduly;

- Asistence při aktualizaci aplikačních částí APV GINIS® – rozhraní.

4.5

Nezbytná asistence při aplikaci update a opravných patchů systému spočívající zejména v:

- Kontrole stavu APV GINIS® před aplikací patchů a přípravě APV GINIS® na jejich provedení;
- Asistenci při aplikaci patchů;
- Kontrole stavu APV GINIS® po aplikaci patchů (databázová část);
- Asistenci při načítání aktualizovaných verzí modulů do APV GINIS®;
- Verifikaci číselníků po aplikaci patchů.

4.6

Nezbytná asistence při monitoringu zpracování datových dávek z lokalit JES – MPD (modul přenosu dat) spočívající zejména v:

- Kontrole stavu zpracování dávek s ohledem na jejich řádné provedení, kvalitu a integritu dat,
- Provádění profylaktických úkonů spočívající v monitoringu chodu MPD, kontrole logů MPD a dalších provozních komponent,
- Proaktivním informování Objednatele o potenciálních nebo zjištěných závadách a navrhování jejich odstranění.

Parametry služby

Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem pracovníky Objednatele. V případě potřeby budou Služby poskytovány na místě.

Cena za poskytování Služeb zahrnuje též náklady Poskytovatele, které tato Smlouva předpokládá anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu Služeb Poskytovateli známa. Poskytovatel není odpovědný za stav základní technologické infrastruktury Objednatele jako je HW vybavení, operační systém, databázový systém, prostředky pro poskytování terminálových služeb atd., které jsou potřeba k správné funkčnosti APV GINIS® a poskytování služeb. Poskytovatel bude upozorňovat Objednatele na existující nebo možné budoucí problematické stavy v infrastruktuře Objednatele, které během poskytování služeb zjistil a které mohou jakýmkoliv způsobem ovlivnit správu funkčnost APV GINIS®.

U služby 4.6 zajišťuje Poskytovatel monitoring funkčnosti MPD ve vztahu k doručeným datovým dávkám z lokalit JES.

Součinnost Objednatele:

Objednatel musí zajistit zejména následující součinnost:

- stanovení odpovědné osoby Objednatele za provoz APV GINIS®,
- dostupnost odpovědné osoby Objednatele při poskytování služeb,
- poskytnutí aplikací a tokenů pro vzdálený přístup,
- dostupnost a funkčnost služeb infrastruktury pro vzdálený přístup,
- organizační zajištění činností souvisejících s poskytováním služeb (například organizace doby provozu APV GINIS®, plánování termínu pro realizaci služeb),
- zajištění a udržování odpovídající technologické infrastruktury pro bezchybný provoz APV GINIS®,
- zajištění možnosti konzultací pracovníku Poskyvateli se zástupci třetích stran, které zajišťují provoz a správu vybraných prvků technické infrastruktury Objednatele (zejména operačního systému, databází),
- zajištění komunikace a koordinace činností s dodavateli informačních systémů, které jsou prostřednictvím integrační platformy s APV GINIS® integrovány,

- informování Poskytovatele o plánovaných nebo provedených zásazích do přímo související infrastruktury, která má potenciální dopad na provoz APV GINIS®.

Akceptační kritéria:

Služba je dostupná v Pracovní době. Podkladem pro akceptaci těchto plnění je Výkaz poskytnutých služeb ve vztahu k jednotlivým službám.

Pokuty:

Uplatní se sankce sjednané v článku 15 Smlouvy.

Uživatelé služby (lokality):

	MHMP	MEPO	TSKR	MČ 1-22	MMČ	PO
4.1	X				X	
4.2	X				X	
4.3	X				X	
4.4	X				X	
4.5	X				X	

Předpokládaná četnost výkonu služeb pro Objednatele (časový odstup)

	MHMP	MMČ
4.1	14 dní	1 měsíc
4.2	1 měsíc	1 měsíc
4.3	1 měsíc	1 měsíc
4.4	12 měsíců	12 měsíců

4.5	3 měsíce	3 měsíce
4.6	1 týden	1 týden

Uvedenou četnost lze dohodou smluvních stran změnit.

5. Odborná aplikační podpora

Popis služby:

Tato služba je určena pro činnost klíčových uživatelů Objednatele v oblasti rozpočtu/plánu, účetnictví, daní a ICT a jejím cílem je zajistit odbornou aplikační podporu s ohledem na různé úrovně přístupu k datům, jejich důvěrnosti a integrity.

5.1	Parametrizace systému
5.2	Odborné asistence vyžadující znalost jádra APV GINIS®

5.1 Parametrizace systému

Obsah dodávky služby:

5.1 Parametrizace a rekonfigurace systému včetně úprav aplikační logiky v závislosti na změnách vynucených:

1. změnami účetních a daňových pravidel a postupů;
2. změnami vyplývajících z interních organizačně-provozních důvodů;
3. činnostmi vyplývajících z procesu sestavování a úprav rozpočtu města a rozpočtových provizorií.

Veškeré změny parametrizace musí být promítnuty do metodické dokumentace systému, případně návazných dokumentů.

5.2 Odborné asistence vyžadující znalost jádra APV GINIS® obsahující zejména:

1. Odborné služby vyžadující znalost vnitřních vazeb systému, relací, zdrojových kódů a vnitřní aplikační logiky;
2. Asistence při odstraňování problémů a nekonsistencí dat při běžném provozu, které vyžadují znalost vnitřních vazeb APV GINIS® a brání dokončení řádného zpracování dokladů;
3. Analýzy k činnostem ekonomických aplikací vztažených k jádru APV GINIS® a jejich dopadů na důvěrnost a integritu dat;
4. Asistence k administračním funkcím systému vyžadující znalost vnitřních vazeb APV GINIS®;
5. Odborné asistence v místě Objednatele vyžadující znalost jádra APV GINIS®;
6. Odborné asistence poskytované vzdáleným přístupem vyžadující znalost jádra APV GINIS®.

Parametry služby

Plnění je poskytováno osobní účastí zástupců Poskytovatele a vzdáleným přístupem dle požadavků Objednatele v rozsahu 1 FTE (8 hodin denně full-time). Předmětem plnění nejsou služby rozvoje systému, tj. zejména činnosti spojené se změnou a rozšiřováním datových struktur, změnou a rozšiřováním funkčnosti komponent systému (včetně rozhraní na okolní systémy).

Cena za poskytování Služeb zahrnuje též veškeré náklady Poskytovatele, které tato Smlouva předpokládá anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu Služeb Poskytovateli známa.

Součinnost:

Objednatel a Poskytovatel si poskytnou vzájemnou odbornou součinnost pro účely definice změn, které jsou předmětem parametrizace a rekonfigurace systému.

Objednatel se zavazuje:

1. poskytovat konzultace při pravidelných setkáních metodiků a předávat informace, důležité pro řádné plnění této smlouvy;
2. včas schvalovat výsledná řešení na základě předchozích požadavků Objednatele;
3. bez prodlení poskytovat relevantní informace a skutečnosti nutné k poskytování služeb a další skutečnosti, které mají dopad na řádný provoz Programového vybavení).

Akceptační kritéria:

Podmínkou akceptace plnění je řádná realizace odsouhlasených požadavků a potvrzení této skutečnosti odpovědnou osobou Objednatele.

Pokuty:

Uplatní se sankce sjednané v článku 15 Smlouvy.

5.2 Odborné asistence vyžadující znalost jádra APV GINIS®

Popis služby:

Odborné služby vyžadující znalost vnitřních vazeb systému, relací, zdrojových kódů a vnitřní aplikační logiky.

Obsah dodávky služby

Asistence při odstraňování problémů a nekonsistencí dat při běžném provozu, které vyžadují znalost vnitřních vazeb APV GINIS® a brání dokončení řádného zaúčtování dokladů;

Analýzy k činnostem ekonomických aplikací vztažených k jádru APV GINIS® a jejich dopadů na důvěrnost a integritu dat;

Asistence k nastavení funkcí systému vyžadující znalost vnitřních vazeb APV GINIS® ve vztahu k provozním požadavkům klíčových uživatelů při obsluze funkcí v oblasti rozpočtu/plánu, účetnictví, daní a ICT s ohledem na zajištění dostupnosti dat, jejich důvěrnost a integritu.

Parametry služby

Plnění je poskytováno osobní účastí zástupců Poskytovatele a vzdáleným přístupem dle požadavků Objednatele v rozsahu 1 FTE (8 hodin denně full-time). Předmětem plnění nejsou služby rozvoje systému, tj. zejména činnosti spojené se změnou a rozšiřováním datových struktur, změnou a rozšiřováním funkčnosti komponent systému (včetně rozhraní na okolní systémy).

Cena za poskytování Služeb zahrnuje též veškeré náklady Poskytovatele, které tato Smlouva předpokládá anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu Služeb Poskytovateli známa.

Součinnost:

Objednatel a Poskytovatel si poskytnou vzájemnou odbornou součinnost pro účely závazné definice požadavků.

Objednatel se zavazuje:

1. poskytovat konzultace a poskytovat upřesnění specifikace při plnění požadavků dle tohoto čl. 5.2;
2. včas schvalovat výsledná řešení na základě předchozích požadavků Objednatele.

Akceptační kritéria:

Podmínkou akceptace plnění je řádná realizace odsouhlasených požadavků a potvrzení řádné realizace odpovědnou osobou Objednatele.

Pokuty:

Uplatní se sankce sjednané v článku 15 Smlouvy.

Uživatelé služby (lokality):

	MHMP	MEPO	TSKR	MČ 1-22	MMČ	PO
5.1	X	X	X			
5.2	X	X	X			