Smlouva č. MS-039/18

o poskytování ÚDRŽBY A PROVOZNÍ podpory SYSTÉMU PROXIO

Příloha č. 2

PŘEHLED SLUŽEB

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba č. 1 – Údržba - Poskytování nových verzí** | |
| **Kategorie služby** | Údržba software (Maintenance) |
| **Kód služby** | 1 |
| **Název služby** | **Poskytování nových verzí** |
| **Popis služby** | Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a pro legislativní podporu. |
| **Rozsah a parametry služby** | |
| Uvolnění nových verzí bude provedeno v termínech určených Poskytovatelem.  V případě dílčí služby Legislativní servis je termín uvolnění nové verze s úpravou určen okamžikem nabytí účinnosti nové právní úpravy, pokud prováděcí předpis k této úpravě byl vydán dříve než 60 dní před tímto okamžikem. V případech, kdy nabytí účinnosti nové právní úpravy nastane ve lhůtě kratší než 60 dní po vydání prováděcího předpisu k této změně, je nová verze uvolněna nejpozději 60 dnů od vydání prováděcího předpisu.  V případě, kdy prováděcí předpis nebude vydán vůbec, bude nová verze uvolněna nejpozději 60 dnů od nabytí účinnosti nové právní úpravy.  Výše uvedené platí, pokud se obě smluvní strany nedohodnou v jednotlivých případech písemně jinak. | |
| **Detailní popis** | |
| Objednatel získává nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenence. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody s Objednatelem.  Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update **není** jejich implementace u Objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.  Výše poplatku maintenance je odvozena od rozsahu užívané licence software, konkrétní výše je uvedena ve smlouvě. Rozsah maintenance se může zvýšit v následujících případech:   * Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k software PROXIO (typicky: implementovány nové moduly systému), * v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nově instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující Objednatelem zakoupenou licenci software (v takovém případě je Objednatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software).   Realizace služby Poskytování nových verzí probíhá formou těchto dílčích služeb:   * Poskytování aktuálních verzí * Poskytování upgrade * Poskytování update * Legislativní servis | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba č. 1.1 – Poskytování aktuálních verzí** | |
| **Kategorie služby** | Poskytování nových verzí |
| **Kód služby** | 1.1 |
| **Název služby** | **Poskytování aktuálních verzí** |
| **Popis služby** | Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace |
| **Rozsah a parametry služby** | |
| Objednatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby. | |
| **Detailní popis** | |
| Aktuální verze software, poskytované touto službou, (na které má Objednatel z hlediska licencování nárok) zahrnují:   * přirozený vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele), * technologický vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, …), * vývoj software PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele), * vývoj software PROXIO související s legislativní podporou ČR. * Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze software, a to prostřednictvím služby č. 2.3 „Vedení provozního deníku“. Poskytovatel navrhne Objednateli formu informování o provedené změně (např. mailem na předem určenou adresu).  Kvalita služby a reporting Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionalitu dle dokumentace, resp. dle popisu změn. Požadavek na součinnost Objednatele Objednatel převezme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka). Termíny plnění V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba č. 1.2 – Poskytování upgrade** | |
| **Kategorie služby** | Poskytování nových verzí |
| **Kód služby** | 1.2 |
| **Název služby** | **Poskytování upgrade** |
| **Popis služby** | Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě. |
| **Rozsah a parametry služby** | |
| Objednatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby. | |
| **Detailní popis** | |
| Předání zásadně inovované verze software PROXIO s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.  Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze upgrade software.  Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:   * nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků, * nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, * řešení servisních požadavků Objednatele na změny funkcionality produktu, * řešení servisních požadavků Objednatele na doplnění funkcionality produktu, * opravy reklamovaných vad.  Kvalita služby a reporting Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny dotčené agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Předaný protokol obsahuje seznam všech provedených změn a úprav včetně seznamu všech dotčených agend a subagend. Všechny změny jsou zaznamenány v Provozním deníku, který je v rámci poskytované služby 2.3 zpřístupněn Objednateli i Poskytovateli. Požadavek na součinnost Objednatele Objednatel převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka). Termíny plnění V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba č. 1.3 – Poskytování update** | |
| **Kategorie služby** | Poskytování nových verzí |
| **Kód služby** | 1.3 |
| **Název služby** | **Poskytování update** |
| **Popis služby** | Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě. |
| **Rozsah a parametry služby** | |
| Objednatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby. | |
| **Detailní popis** | |
| Předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé.  Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:   * opravy reklamovaných vad, * upravené funkcionality související s legislativní podporou, * řešení servisních požadavků Objednatele na úpravy funkcionality produktu.   Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každého opravného balíčku software. Kvalita služby a reporting Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Všechny změny jsou zaznamenány v Provozním deníku, který je v rámci poskytované služby 2.3 zpřístupněn Objednateli i Poskytovateli. Požadavek na součinnost Objednatele Objednatel převezme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu). Termíny plnění V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software). | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba č. 1.4 – Legislativní servis** | |
| **Kategorie služby** | Poskytování nových verzí |
| **Kód služby** | 1.4 |
| **Název služby** | **Legislativní servis** |
| **Popis služby** | Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR a s relevantními právními předpisy EU. |
| **Rozsah a parametry služby** | |
| Objednatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby. | |
| **Detailní popis** | |
| Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a v relevantních právních předpisech EU a poskytnutí upraveného software PROXIO Objednateli.  Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.  Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě s Objednatelem. Uvolnění nových verzí – viz též odstavec **Rozsah a parametry služby** ve službě č. 1 Poskytování nových verzí.  Poskytovatel informuje Objednatele o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 30 dní před uvolněním) o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy. Každá konkrétní legislativní změna bude klasifikována následujícím způsobem:  * Dotčená konkrétní změna legislativy ČR či relevantních právních předpisů EU je změnou legislativy implementované v software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu. * Dotčená konkrétní změna legislativy ČR či relevantních právních předpisů EU není změnou legislativy implementované v produktu u Objednatele. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na Objednatele. * Pro výše uvedené posuzování konkrétní legislativní změny je třeba vycházet ze seznamu zákonů, které se jakýmkoliv způsobem dotýkají agend, které jsou součástí softwaru PROXIO a jsou prostřednictvím software PROXIO prováděny. Jejich seznam je obsažen v příloze tohoto dokumentu.  Kvalita služby a reporting Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě. Pokud není prováděcí předpis vydán, dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky nejpozději 60 dní od okamžiku provedení legislativní změny. Termíny plnění V termínech definovaných v popisu **Služby č. 1 – Poskytování nových verzí** v  odstavci **Rozsah a parametry služby.** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 2 – Základní podpora** | | | | | | | | | | |
| **Kategorie služby** | | Podpora | | | | | | | | |
| **Kód služby** | | 2 | | | | | | | | |
| **Název služby** | | **Základní podpora** | | | | | | | | |
| **Popis služby** | | Podpora spočívající v zajištění a realizaci co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO (v případě poruchy či výpadků systému) a současně v minimalizování důsledků výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému. | | | | | | | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | | | | | | | | |
| Viz konkrétní popisy u služeb v této kategorii. | | | | | | | | | | |
| Funkční celek | | | | Provozní doba | | | Reakční doba (v minutách) | | Pracovní doba | |
| Podporované programové vybavení podle přílohy č. 1 této Smlouvy | | | | 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně | | | Viz parametry u jednotlivých služeb | | v pracovní dny  07:00 – 17:00 | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Detailní popis** | | | | | | | | | | |
| Realizace základní podpory probíhá formou následujících služeb:   * HelpDesk * Řešení incidentů * Vedení provozního deníku * Provozní kontrola systému * Provoz Hotline * Implementace update * Úprava konfigurace systému   Detailnější popis je uveden u jednotlivých služeb. Kvalita služeb a reporting Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 2.1. HelpDesk. definice pojmů Zadavatel - oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby. Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba HelpDesk poskytována. Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, reakční doba začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby. Reakční doba – doba reakce na okamžik založení požadavku, v pracovních minutách.  Evidence požadavku – zaevidování (zapsání) požadavku Zadavatele do systému Helpdesk (od tohoto okamžiku je požadavek a jeho další vývoj sledován). | | | | | | | | | | |
| **Služba č. 2.1 - HelpDesk** | | | | | | | | | | |
| **Kategorie služby** | | Základní podpora | | | | | | | | |
| **Kód služby** | | 2.1 | | | | | | | | |
| **Název služby** | | **HelpDesk** | | | | | | | | |
| **Popis služby** | | Komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA. | | | | | | | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | | | | | | | | |
| Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Rozsah a parametry služby a vycházejí ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele.  Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 2.2 - Řešení incidentů.  Reakční doba pro službu 2.1. HelpDesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem. | | | | | | | | | | |
| Funkční celek | | | Provozní doba | | | | Reakční doba (v minutách) | | Pracovní doba | |
| Veškeré softwarové komponenty PROXIO | | | 7 x 24 = 7 dní v týdnu,  24 hod. denně | | | | 30 minut | | v pracovní dny 07:00 – 17:00 | |
| Služba HelpDesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele **v pracovní dny v pracovní době: 7:00 - 17:00 hod**. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.  V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele. | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Detailní popis** | | | | | | | | | | |
| Helpdesk bude vedle telefonické komunikace (služba č. 2.5 – Provoz Hotline) nejdůležitějším komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. (Zadávání požadavků prostřednictvím služby č. 2.5 bude prováděno pouze nouzově, tj. v případě, nebude-li služba HelpDesk dostupná.)  Služba HelpDesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele. Zadavatel pořizuje požadavek prostřednictvím centrálního Helpdesku úřadu. Automatický přenos požadavku mezi Helpdeskem Poskytovatele a Helpdeskem úřadu bude realizován prostřednictvím integračního rozhraní. Kontaktní údaje helpdesk www stránky aplikace Helpdesk: **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**  Email: **mcdesk@marbes.cz**  Tel.: **+420 378 121 500**  Adresa: **Brojova 16, 326 00 Plzeň** Zásady komunikace na helpdesk Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby zápisem do této aplikace výhradně prostřednictvím oprávněných osob (jejichž seznam bude definován při podpisu smlouvy).  Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu [poskytovatele](mailto:mcdesk@marbes.cz).  V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.  Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele. V urgentních případech je pro oprávněné osoby úřadu (definovány ve Smlouvě, uvedeny v Provozním deníku) k dispozici telefonní kontakt, viz služba 2.5 Provoz Hotline. Kvalita služeb a reporting Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby HelpDesk a/nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, reakční doba začíná běžet nejblíže následujícím pracovním dnem.  Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření **za služby spadající do Základní podpory** jsou souhrnně reportovány Objednateli v reportu **Seznam incidentů.**  V rámci služby jsou poskytovány reporty:   * report za sledované období (měsíc); * detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání Objednatele. Obsahuje popis příčiny incidentu a návrh opatření pro předcházení dalšího výskytu zmíněné vady/poruchy.   **O službách nespadajících do Základní podpory** poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví Poskytovatel **Výkaz poskytnutých služeb**. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:   * soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období, * vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období.   Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován. definice pojmů Viz odstavec Definice pojmů u služby č. 2 Základní podpora.  Evidence požadavku:  Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:   * Požadavek **přijat do evidence** – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit; * Požadavek **v řešení** –na požadavku Zadavatele se právě pracuje**;** * Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:   + čeká se na vyjádření Zadavatele   + čeká na dodávku třetí strany, * Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno, * Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.   O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.  Garantované funkce systému Helpdesku včetně integračního rozhraní:   * založení požadavku:   + na základě úkonu provedeného Zadavatelem; * řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace); * notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku; * notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku; * měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli. | | | | | | | | | | |
| **Služba č. 2.2 - Řešení incidentů** | | | | | | | | | | |
| **Kategorie služby** | Základní podpora | | | | | | | | | |
| **Kód služby** | 2.2 | | | | | | | | | |
| **Název služby** | **Řešení incidentů** | | | | | | | | | |
| **Popis služby** | Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému. | | | | | | | | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | | | | | | | | |
| SLA | | | | | Provozní doba  (v pracovní dny) | Zahájení řešení (v minutách.) od nahlášení požadavku Objednatelem  (= Reakční doba) | | Odstranění závady náhradním způsobem (hod.) od nahlášení požadavku Objednatelem | | Úplné odstranění závady |
| Kategorie / Režim | | | | |  | Normální | | Normální | |  |
| Kategorie A | | | | | 7:00 – 17:00 | 180 | | 8 | | \*) |
| Kategorie B | | | | | 7:00 – 17:00 | 240 | | 16 | | \*) |
| Kategorie C | | | | | 7:00 – 17:00 | 480 | | 24 | | \*) |
| \*) do 30-ti dnů od nahlášení požadavku Objednatelem, resp. do nejbližšího připravovaného hotfixu, popřípadě po dohodě na úrovni vedení projektu (tj. vedení Objednatele a vedení Poskytovatele). | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Detailní popis** | | | | | | | | | | |
| Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.  V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou HelpDesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.  Poskytovatel v rámci této služby garantuje:   * Zahájení řešení incidentu, * Zprovoznění systému náhradním způsobem, * Úplné odstranění závady.   Kategorie klasifikace incidentů:   * Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR. * Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. * Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho části, nebo lze použít alternativní postup.   SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost. Výjimkou je testovací prostředí, u kterého je povinností Poskytovatele udržovat všechny jeho funkcionality v chodu. V případě výpadku některé funkcionality je Poskytovatel povinen tuto závadu odstranit do 24 hodin od zjištění jejího výskytu či od jejího nahlášení Objednatelem a opětovně uvést testovací prostředí do plně funkčního stavu.  V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat (prostřednictvím služby č. 2.3 Vedení provozního deníku), že na odstranění vady nepřetržitě pracuje. Definice pojmů Zahájením řešení (což je v podstatě Reakční doba Poskytovatele) se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, uvést, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li Poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.  Odstraněním závady náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.  Incident je událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.  Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.  Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:   * s obvyklou funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému, * s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně v akceptačním protokolu implementace systému, * s platnou legislativou ČR či relevantními právními předpisy EU k datu hlášení incidentu Objednatelem.  Postup při řešení incidentů/vad Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.  Poskytovatel zahájí v termínech uvedených v odstavci **Rozsah a parametry služby** (viz výše) řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:  **A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu, v tom případě:**   * Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku, * Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost, * požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma), * po vyřešení vady potvrdí Objednatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení, * jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.   **B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu, v tom případě:**   * Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku, * Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo  požaduje pokračování řešení požadavku, * Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen, pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci, * jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Objednatele. (Pokyn za Objednatele mohou vydat pouze oprávněné osoby pro záležitosti technické dle Seznamu oprávněných osob uvedeného ve smlouvě.), * když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku, * jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).  Kvalita služeb a reporting Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 2.1. HelpDesk.  Reporting obsahuje:   * Počet incidentů za měsíc * Počet incidentů za měsíc dle funkčních celků a kategorií incidentů * Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení) * Report dodržení parametrů SLA  Omezení služby Je-li požadavek zapsán mimo provozní dobu, lhůta pro reakční dobu začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.  Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.  V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).  Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben na straně Objednatele:   * chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.), * neautorizovaným používáním software, * neodborným zásahem do instalace či nastavením parametrů software vč. chybného konfigurování přístupových práv, * chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti, * naplněním databáze chybnými údaji, které byly naplněny do databáze jiným způsobem, než přes rozhraní používaného Poskytovatelem a které by odporovaly zabudovaným kontrolám v software.   Poznámka: neshodnou-li se obě strany na typu požadavku, záležitost bude eskalována na vedení projektu.  Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:   * Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami, * požadavek není dostatečně konkrétní, * požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk se zdůvodněním a odkazem na duplicitní požadavek, * řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele, * požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele. | | | | | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba č. 2.3 – Vedení provozního deníku** | |
| **Kategorie služby** | Základní podpora |
| **Kód služby** | 2.3 |
| **Název služby** | **Vedení provozního deníku** |
| **Popis služby** | Umožnění přístupu oprávněným osobám Objednatele do Provozního deníku Poskytovatele za účelem zjištění potřebných informací o změnách v provozovaném systému. Provozní deník je veden Poskytovatelem. |
| **Rozsah a parametry služby** | |
| Objednatel má nárok na veškeré informace, které zachycují provedené změny v systému ze strany Provozovatele. Objednatel má neomezený náhled do evidence vedené v Provozním deníku. Provozní deník bude veden v prostředí Objednatele, který zajistí jeho umístění a potřebné přístupy pro pracovníky Provozovatele. | |
|  | |
| **Detailní popis** | |
| Jedná se o informace, které Objednateli poskytnou kompletní obraz o aktuálním stavu systému a o všech provedených, prováděných či chystaných změnách. Jsou to základní atributy životního cyklu (zejména datum, čas, popis změny/opravy, související podklady atp.) Tyto informace jsou pro Objednatele důležité a často i nezbytné pro optimální a bezproblémové používání systému.  Nejedná se pouze o informace, které jsou povinnou součástí ostatních poskytovaných služeb. (např. služeb z oblasti Poskytování nových verzí), ale i o informace o jednorázových zásazích do systému (např. při nuceném řešení případného nestandardního stavu v chodu systému apod.). Objednatel požaduje, aby Poskytovatel do Provozního deníku zaznamenal jakoukoliv úpravu systému (zásah do systému) provedený pracovníkem Poskytovatele, který se týká provozovaného systému (například úprava dat prováděná mimo pracovní dobu apod.).  Především se jedná o následující záznamy:  Poskytnutí aktuální verze dle služby č. 1.1 Poskytnutí nové verze dle služby č. 1.2 Implementace nové verze dle služby č. 3.2 Poskytnutí opravného balíčku dle služby č. 1.3 Implementace opravného balíčku dle služby č. 2.6 Úprava konfigurace systému dle služby č. 2.7 Kvalita služby a reporting Tato služba nemusí být reportována. Jedná se o zpřístupnění veškerých informací zachycených v provozním deníku, tzn. o „náhled“ pro Objednatele, bez nároku cokoliv v Provozním deníku měnit. Požadavek na součinnost Objednatele Objednatel akceptuje způsoby náhledů do Provozního deníku, nabídnuté Poskytovatelem. Termíny plnění Jedná se o kontinuální možnost nahlížení do Provozního deníku vedeného Poskytovatelem. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 2.4 – Provozní kontrola systému** | | | |
| **Kategorie služby** | Základní podpora | | |
| **Kód služby** | 2.4 | | |
| **Název služby** | **Provozní kontrola systému** | | |
| **Popis služby** | Cílem služby je proaktivní monitorování systému Objednatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu. | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | |
| Funkční celek | | Provozní doba | Rozsah služby (v hodinách týdně) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně | 2 |
|  | | | |
| **Detailní popis** | | | |
| Poskytovatel provádí na základě předchozího schválení Objednatele (prostřednictvím služby 2.3 Vedení provozního deníku) inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Jde především o schválení navrženého termínu pro tuto činnost z pohledu potřeb a možností Objednatele. Poskytovatel je povinen provést minimálně jednu provozní kontrolu systému týdně. Poskytovatel je též povinen udržovat testovací prostředí ve funkčním stavu a to po dobu, kdy je jím poskytována podpora systému.  Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele.  Náplní služby je především:   * kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatele, * mapování vytížení integračních můstků, * optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací.   O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatele.  Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele i Objednatele přístup k informacím o běhu systému PROXIO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů. Specifická součinnost pro službu Pro potřeby poskytování služby 2.4 Provozní kontrola systému se Objednatel zavazuje Poskytovateli:   * poskytnout určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů, * umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports.  Kvalita služby a reporting Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.  Měření kvality služby je prováděno v  systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.  Prostřednictvím subsystému HealthReports jsou údaje o běhu aplikací zanášeny do interního informačního systému Poskytovatele. Report obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla). Omezení služby Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 HelpDesk. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 2.5 – Provoz Hotline** | | | |
| **Kategorie služby** | Základní podpora | | |
| **Kód služby** | 2.5 | | |
| **Název služby** | **Provoz Hotline** | | |
| **Popis služby** | Jedná se o službu řešení problémů prostřednictvím telefonické konzultace. Zadavatel tím rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory. Konzultace jsou poskytovány v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem celého systému PROXIO. | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | |
| Funkční celek | | Provozní doba | Reakční doba (v minutách) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | v pracovní dny 7:00 – 17:00 | 15 |
|  | | | |
| **Detailní popis** | | | |
| Jedná se o náhradní (záložní) komunikační kanál, který se použije v případě nedostupnosti služby HelpDesk. Požadavky komunikované a zadané tímto způsobem je po opětovném zprovoznění služby HelpDesk nutno zaznamenat do systému Helpdesk, aby bylo možné vyhodnotit jejich plnění a posléze je zařadit do měsíčního reportu. Definice pojmů Reakční dobou se rozumí nejdelší časový úsek, v rámci kterého musí být Poskytovatel telefonicky k zastižení a k dispozici Zadavateli pro potřebnou konzultaci. | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 2.6 – Implementace update (opravného balíčku)** | | | | | | | | | | |
| **Kategorie služby** | | Základní podpora | | | | | | | | |
| **Kód služby** | | 2.6 | | | | | | | | |
| **Název služby** | | **Implementace update** | | | | | | | | |
| **Popis služby** | | Cílem služby je implementace update produktu (tj. implementace opravného balíčku) do prostředí Objednatele. | | | | | | | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | | | | | | | | |
| Funkční celek | | | | | Provozní doba | | | | | Reakční doba (v minutách) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | | | | Implementace opravného balíčku bude prováděna mimo provozní dobu, tj. mimo čas 7:00 - 17:00 hod. v pracovních dnech | | | | | 240 |
|  | | | | | | | | | | |
| **Detailní popis** | | | | | | | | | | |
| Jedná se o implementaci softwarových opravných balíčků do prostředí Objednatele. Na balíčkem upravené verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro takto upravené verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užít upravenou verzi software vzniká předáním a převzetím opravného balíčku.  Poskytnutí služby Implementace update produktu probíhá v těchto krocích:   * Představení update (popis, jaké změny balíček obsahuje a co je jejich předmětem) * Návrh postupu realizace implementace update produktu do prostředí Objednatele * Rozhodnutí o implementaci * Implementace verze po update na produkční prostředí * Kontrola funkčnosti  Kvalita služby a reporting Předmět plnění je poskytován v návaznosti na vydání update (opravného balíčku) Poskytovatelem, a to na prostředí určené Objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být  Implementace update produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Objednatele.  Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn. | | | | | | | | | | |
| **Služba č. 2.7 – Úprava konfigurace systému** | | | | | | | | | | |
| **Kategorie služby** | Základní podpora | | | | | | | | | |
| **Kód služby** | 2.7 | | | | | | | | | |
| **Název služby** | **Úprava konfigurace systému** | | | | | | | | | |
| **Popis služby** | Zajištění co nejrychlejšího zásahu ve formě změny konfigurace v systému či v databázi a to v místě (sídle) Objednatele. | | | | | | | | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | | | | | | | | |
| Funkční celek | | | | Provozní doba  (v pracovní dny) | | Zahájení řešení (v minutách)  (= Reakční doba) | | | Dokončení úpravy včetně ověření správnosti (hod.) | |
| Veškeré softwarové komponenty PROXIO | | | | 7:00 – 17:00 | | 180 | | | 8 | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Detailní popis** | | | | | | | | | | |
| Jedná se o opravu vady formou změny konfigurace systému či databáze. Implementaci této změny provádí pracovník Poskytovatele „vzdáleně“, tj.  mimo prostory Objednatele. Tento zákrok nevyžaduje a tudíž ani neobsahuje jakékoliv programovací práce. Pokud požadavek vznikne na straně Objednatele, je včetně konkrétního zadání Poskytovateli doručen prostřednictvím služby HelpDesk.  Zásah do systému (prováděná úprava) musí být Poskytovatelem zaznamenána do Provozního deníku. V případě, že vznikne potřeba provedení zásahu na straně Poskytovatele, je třeba provedení naplánovat a nechat si je Objednatelem schválit. Definice pojmů Dokončení úpravy včetně ověření správnosti se rozumí veškeré činnosti spojené s provedenou úpravou včetně následného vyzkoušení a ověření funkčnosti celého systému. Provedená úprava nesmí jakkoliv negativně ovlivnit (= snížit funkcionalitu) systému jako takového. Kvalita služeb a reporting Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 2.1. HelpDesk. | | | | | | | | | | |
| **Služba č. 3 – Rozšířená podpora** | | | | | | | | | | |
| **Kategorie služby** | | Podpora | | | | | | | | |
| **Kód služby** | | 3 | | | | | | | | |
| **Název služby** | | **Rozšířená podpora** | | | | | | | | |
| **Popis služby** | | Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE. Jejich účelem je vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému.  Tato služba (včetně všech dílčích služeb v této kategorii (tj. služeb č. 3.1 až 3.6)) je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele. | | | | | | | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | | | | | | | | |
| Funkční celek | | | Provozní doba (v pracovní dny) | | | | | Reakční doba (v minutách) | | |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | | 7:00 - 17:00 hod. \*) | | | | | 240 | | |
| \*) V takto definované Provozní době jsou poskytovány všechny služby Rozšířené podpory s výjimkou služby č. 3.2 – Implementace nových verzí produktu. Tato konkrétní služba je poskytována právě mimo Provozní dobu. | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Detailní popis** | | | | | | | | | | |
| Řešení změnových požadavků typu **NEREKLAMACE** vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:   * Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) * Implementace nových verzí produktu (upgrade) * Poskytování konzultací * Poskytování školení * Metodická podpora * Koordinace služeb Poskytovatele, součinnost a další sjednané činnosti   Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby HelpDesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.  Po objednání požadavku dojde ze strany Poskytovatele k jeho nacenění (tj. odhadu pracnosti) a v případě, že Objednatel souhlasí s objemem pracnosti, dojde ke schválení ceny za požadavek v systému Helpdesk.  Realizace objednaných prací započne do dvou týdnů od schválení požadované pracnosti. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, započne realizace prací do jednoho měsíce.  Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.  Veškeré služby poskytované poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.  Potvrzení převzetí plnění ze strany Objednatele se provádí prostřednictvím služby HelpDesk. V případě, že Objednatel bezdůvodně nepotvrdí převzetí plnění (neuvede důvod nepotvrzení protokolu) ani do 60 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že převzetí bylo potvrzeno v den následující po marném uplynutí této lhůty.  Požadavek bude zahrnut do protokolu o poskytnutých službách za příslušné období. Kvalita služby a reporting Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce. | | | | | | | | | | |
| **Služba č. 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)** | | | | | | | | | | |
| **Kategorie služby** | | Rozšířená podpora | | | | | | | | |
| **Kód služby** | | 3.1 | | | | | | | | |
| **Název služby** | | **Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)** | | | | | | | | |
| **Popis služby** | | Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. | | | | | | | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | | | | | | | | |
| Funkční celek | | | | Provozní doba (v pracovní dny) | | | Reakční doba (v minutách) | | | |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | | | 7:00 - 17:00 hod. | | | 240 | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Detailní popis** | | | | | | | | | | |
| V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou HelpDesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací NEREKLAMACE (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).  Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:   * změny nebo doplnění konfigurace produktu, * úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů, * úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, * úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností).  Specifická součinnost pro službu Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:   * nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; * nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; * zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele; * zajištění spolupráce dotčených třetích stran; * zajištění případných termínů plánované odstávky.  Kvalita služby a reporting Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele.  Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli. Omezení služby Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku. | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 3.2 – Implementace nových verzí produktu** | | | |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora | | |
| **Kód služby** | 3.2 | | |
| **Název služby** | **Implementace nových verzí produktu** | | |
| **Popis služby** | Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí Objednatele. | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | |
| Funkční celek | | Provozní doba | Reakční doba (v minutách) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | Tato služba bude prováděna mimo provozní dobu, tj. mimo čas 7:00 - 17:00 hod. v pracovních dnech | 240 |
|  | | | |
| **Detailní popis** | | | |
| Implementace upgrade a update software do prostředí Objednatele. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užít novou verzi software vzniká jeho předáním a převzetím.  Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:   * Představení nové verze * Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele * Finální schválení implementace nové verze * Implementace nové verze produktu na testovací prostředí případně včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení * Rozhodnutí o produkčním startu nové verze * Implementace nové verze na produkční prostředí * Produkční start nové verze  Kvalita služby a reporting Předmět plnění je poskytován na základě požadavku Objednatele na prostředí určené Objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Objednatele.  Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 3.3 – Poskytování konzultací** | | | |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora | | |
| **Kód služby** | 3.3 | | |
| **Název služby** | **Poskytování konzultací** | | |
| **Popis služby** | Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | |
| Funkční celek | | Provozní doba (v pracovní dny) | Reakční doba (v minutách) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | 7:00 - 17:00 hod. | 240 |
|  | | | |
| **Detailní popis** | | | |
| Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.  Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Objednatele k zadanému požadavku.  Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně. Specifická součinnost pro službu Požadavek na službu Poskytnutí konzultací je uplatněn prostřednictvím služby 2.1 HelpDesk. Pracnost požadavku a termín realizace je poté odhadnut Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován. Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 HelpDesk.  Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby HelpDesk, v případě konzultace v místě Objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 3.4 – Poskytování školení** | | | |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora | | |
| **Kód služby** | 3.4 | | |
| **Název služby** | **Poskytování školení** | | |
| **Popis služby** | Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí. | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | |
| Funkční celek | | Provozní doba (v pracovní dny) | Reakční doba (v minutách) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | 7:00 - 17:00 hod. | 240 |
|  | | | |
| **Detailní popis** | | | |
| Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele například formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Objednatele, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí Objednatele.  Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:   * v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky, * při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,   Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.  Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby HelpDesk. Poskytovatel poskytne školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti. Kvalita služby a reporting Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a Objednatelem.  Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 HelpDesk.  Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení. požadavek na součinnost Objednatele Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 3.5 – Metodická podpora** | | | |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora | | |
| **Kód služby** | 3.5 | | |
| **Název služby** | **Metodická podpora** | | |
| **Popis služby** | Cílem služby je zajišťovat metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu. | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | |
| Funkční celek | | Provozní doba (v pracovní dny) | Reakční doba (v minutách) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | 7:00 - 17:00 hod. | 240 |
|  | | | |
| **Detailní popis** | | | |
| V rámci této služby poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému.  Předmět plnění je poskytován dle povahy problému buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).  Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti. Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 HelpDesk.  Kritériem úspěšnosti je akceptace poskytnuté služby. Výsledkem provedení služby Metodická podpora je zpravidla dokument, který stanovuje/upřesňuje pracovní postupy pro zabezpečení konkrétních činností s využitím funkcionality systému. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba č. 3.6 – Koordinace služeb Poskytovatele, součinnost a další sjednané činnosti** | | | |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora | | |
| **Kód služby** | 3.6 | | |
| **Název služby** | **Koordinace služeb Poskytovatele, součinnost a další sjednané činnosti** | | |
| **Popis služby** | Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s koordinací služeb (za stranu Poskytovatele) v oblasti údržby a podpory  a to včetně plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.  Cílem služby též je poskytovat Objednateli součinnost při řešení požadavků v požadovaném rozsahu a dle možností Poskytovatele. | | |
| **Rozsah a parametry služby** | | | |
| Funkční celek | | Provozní doba | Reakční doba (v minutách) |
| Všechny komponenty systému PROXIO | | 7:00 - 17:00 hod. | 240 |
|  | | | |
| **Detailní popis** | | | |
| V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s koordinací služeb v oblasti údržby a podpory a to včetně plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb. Tyto činnosti jsou vykonávány zástupcem Poskytovatele, který je zodpovědný za kvalitu a včasnost poskytovaných služeb a to služeb údržby a základní i rozšířené podpory. Tato osoba též reprezentuje Poskytovatele na všech jednáních a koordinačních schůzkách u Objednatele v záležitostech plánování a schvalování případných změn projektu, v záležitostech schvalování vykázaných zásahů ze strany Poskytovatele apod. Jejím partnerem pro jednání je vedoucí projektu na straně Objednatele.  Poskytovatel poskytuje tuto službu (tj. činnost koordinace ostatních jím poskytovaných služeb) s ohledem na potřeby projektu, na Objednatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Poskytovatelem a Objednatelem.  V rámci této služby poskytuje Poskytovatel Objednateli součinnost v oblastech:   * Řešení systémových problémů, * Implementace systémů třetích stran, * Spolupráce při tvorbě koncepce IS.   Ad 1. Jedná se o poskytnutí součinnosti Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh apod.  Ad. 2. Jedná se o poskytnutí součinnosti Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti software. Jedná se o práce typu: analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů apod.  Ad. 3. Jedná se o poskytnutí součinnosti Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jsou to činnosti typu:   * vlastní tvorba koncepce informačního systému * účast na schůzkách koncepčních týmů, * účast na koordinačních schůzkách svolávaných Objednatelem, * vypracování stanovisek, vyjádření a posudků, * a další sjednané činnosti.  požadavek na součinnost Objednatele Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu. Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby č. 2.1 HelpDesk.  Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory a poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem, a to v dohodnutých termínech a požadované kvalitě. | | | |

**Příloha:**

Seznam zákonů, na které se vztahuje služba č. 1.4 - Legislativní servis

|  |
| --- |
| Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 50/1976 Sb., o územním plánování a stavebním řádu, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů |
| zákon č. 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů |
| zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 184/2006 Sb., o odnětí nebo omezení vlastnického práva k pozemku nebo ke stavbě, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a změnách některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 20/1987 Sb., o státní památkové péči, ve znění pozdějších předpisů, |
| Zákon č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 115/2000 Sb., o poskytování náhrad škod způsobených vybranými zvláště chráněnými živočichy |
| Zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů |
| Zákon č. 246/1992 Sb., na ochranu zvířat proti týrání, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 289/1995 Sb., o lesích a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 326/2004 Sb., o rostlinolékařské péči a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 449/2001 Sb., o myslivosti, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 99/2004 Sb., o rybníkářství, výkonu rybářského práva, rybářské stráži, ochraně mořských rybolovných zdrojů a o změně některých zákonů (zákon o rybářství), ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 86/2002 Sb., o ochraně ovzduší a o změně některých dalších zákonů (zákon o ochraně ovzduší) |
| Zákon č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší |
| Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích) |
| Zákon č. 334/1992 Sb., o ochraně zemědělského půdního fondu, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 100/2001 Sb. o posuzování vlivů na životní prostředí (zákon o posuzování vlivů na životní prostředí) ve znění pozdějších předpisů (EIA) |
| Zákon č. 76/2002 Sb. integrované prevenci a omezování znečištění, o integrovaném registru znečišťování (zákon o integrované prevenci) ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí |
| Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, |
| Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti |
| Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy |
| Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů |
| Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník |
| Zákon č. 72/1994 Sb., kterým se upravují některé spoluvlastnické vztahy k budovám a některé vlastnické vztahy k bytům a nebytovým prostorům a doplňují některé zákony (zákon o vlastnictví bytů), ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) |
| Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 256/2013 Sb., o katastru nemovitostí (katastrální zákon), ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů, ve znění zákona 135/2016 Sb. |
| Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů |
| Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů, (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 104/2000 Sb., o státním fondu dopravní infrastruktury, ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 172/1991 Sb., o přechodu některých věcí z majetku České republiky do vlastnictví obcí, ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 416/2009 Sb., o urychlení výstavby dopravní, vodní a energetické infrastruktury, ve znění pozdějších předpisů. |
| Zákon č. 122/2004 Sb., o válečných hrobech a pietních místech a o změně zákona č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. |