

**SMLOUVA Č. MS-012/17**  
**O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY**  
**SYSTÉMU PROXIO**

**Příloha č. 1**

**PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Softwarové komponenty **PROXIO**, kterých se provozní podpora týká (TABULKA Č. 1):

Pol.	Oblast	Software (aplikace)	Počet licencí	Cena licence (Kč bez DPH)	Maintenance (Kč bez DPH/12 měsíců)
1	REGISTRY a EVIDENCE	ROB (Ohlašovna), REN, ESP, ENO, VOLBY, MATRIKA, XRN	neomezený	288 000	47 020
2	Identitní systém	EOS	neomezený	160 000	28 800
3	Rozpočet	ROZPOČET a Výkaznictví	neomezený	160 000	28 800
4	Správa příjmů a pohledávek vč. vymáhání	SPP	neomezený	256 000	46 080
5	Správa smluv vč. schvalování	CES	neomezený	88 000	15 840
6	Správa objednávek vč. schvalování	CEO	neomezený	80 000	14 400
7	Správa a evidence majetku	SM (nemovitý, movitý, nakládání s majetkem + Evidence hrobových míst)	neomezený	224 000	40 320
8	Přestupky	Přestupky a jiné správní delikty	neomezený	72 000	12 960
9	Účetnictví	MS Dynamics NAV	1 + 5	2 527€ <sup>1</sup>	65 700
10	Výkaznictví	MUZO Praha s.r.o.	8		12 720
11	Výkaznictví	Kontroly výkazu PAP	neomezený	40 000	7 200
12	Integrace s ISZR	PROXIO-XR	neomezený	96 000	17 280
13	Integrace s IS Evidence přestupků MSpr	PROXIO-XEP	neomezený	16 000	2 880
<b>CELKEM PROXIO – stav k 15. 10. 2017</b>					<b>340.000,- Kč</b>

<sup>1</sup> Roční SW maintenance kalkulována kursem 26,00 Kč/€

**ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWAREVÉ KOMPONENTY PROXIO (TABULKA Č. 2):**

**PŘEDMĚTEM TÉTO SMLOUVY JSOU SLUŽBY OZNAČENÉ JAKO „ANO“.**

<b>Služba</b>	<b>Je součástí plnění</b>
<b>1. Údržba (Maintenance)</b>	
1.1. Poskytování aktuálních verzí	ANO
1.2. Poskytování upgrade	ANO
1.3. Poskytování update	ANO
1.4. Legislativní servis	ANO
<b>2. Základní podpora</b>	
2.1. Helpdesk	ANO
2.2. Řešení incidentů	ANO
<b>3. Rozšířená podpora</b>	
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	ANO
3.2. Provozní kontrola systému	ANO
3.3. Implementace nových verzí produktu	ANO
3.4. Poskytování konzultací	ANO
3.5. Poskytování školení	ANO
3.6. Metodická podpora	ANO
3.7. Řízení projektu	ANO
3.8. Součinnost a další sjednané činnosti	ANO

**ROZSAH POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODPORY:**

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány formou služeb:

- helpdesk
- řešení incidentů nahlášených službou Helpdesk

popsaných v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.

**ROZSAH POSKYTOVANÉ ROZŠÍŘENÉ PODPORY:**

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v celkovém rozsahu **15 člověkodnů** (120 hod.) ročně formou služeb v součtu za body 3.1 až 3.8 v Tabulce č. 2 popsaných v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.

## PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. V souladu s článkem 3.2 smlouvy je místem plnění pro služby provozní podpory sídlo Poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo Objednatele. V případě služeb poskytnutých v místě sídla Objednatele je možné vykázat čas Poskytovatelem strávený na cestě max. do výše 3 hod. na jednu cestu.
2. Objednatel je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
3. Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky Objednatele i mimo odbor informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
4. Objednatel je povinen umožnit vstup zaměstnancům poskytovatele zajišťujícím služby do míst plnění podle této smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery.
5. Objednatel zajistí vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Objednatele.
6. Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
7. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele.
8. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Objednatel komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.
9. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
10. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Objednatele. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Objednatel Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
11. Pracovník Objednatele odpovědný za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být před dnem nabytí účinnosti této smlouvy řádně vyškolen a registrován v systému Poskytovatele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Objednatele s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.
12. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému Helpdesk je Objednatel povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
13. Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené

s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Objednateli čtvrtletně.

14. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
15. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
16. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
17. Objednatel je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem Poskytovatele v místě Objednatele podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
18. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
19. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
20. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
21. O odstávkách systému Objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
22. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
  - Označení aplikace a její verze
  - Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
  - Jméno správce agendy - klíčového uživatele
  - Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
  - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
    - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
    - Klíčové identifikátory předmětu problému:
      - Jednoznačný identifikátor záznamu
      - Popis vstupních parametrů
      - Popis vstupních dat a jejich povahy
        - migrovaná data
        - aktualizovaná z referenčních zdrojů
        - pořízená ručně
        - ztotožněná či neztotožněná
        - vícečetný výskyt
        - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
      - Popis očekávaného výsledku a výstupu
      - Popis skutečného výsledku a výstupu
      - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
      - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
    - Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby

- Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka, ...), vedoucí k určení kategorie vady
  - Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (Smlouva o dílo, Cílový koncept, příručka, právní norma)
  - Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.
23. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí Poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.
  24. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
  25. Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být Objednatelem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace, včetně všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE – viz Příloha č. 3 smlouvy.
  26. Provozní doba je časový úsek, po který jsou služby dané komponenty poskytovány uživatelům. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.
  27. V případě potřeby další součinnosti Zákazníka nutné k poskytnutí plnění je Poskytovatel oprávněn vyzvat zákazníka písemně k poskytnutí takové součinnosti a určit zákazníkovi přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí.