

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

Příloha č. 3

KATALOG SLUŽEB

Katalogový list 1 - Maintenance	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1
Název služby	Maintenance
Popis služby	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a za legislativní podporu.
Rozsah a parametry služby	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	
Detailní popis	
Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se 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 v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 Smlouvy. Poplatek 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 Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb: ▪ Poskytování aktuálních verzí ▪ Poskytování upgrade ▪ Poskytování update ▪ Legislativní servis	

Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí	
Kategorie služby	Maintenance
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, 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.	
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).	

Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade	
Kategorie služby	Maintenance
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 agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.

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).

Katalogový list 1.3 – Poskytování update

Kategorie služby	Maintenance
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 známy. 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.	
POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE	
Objednatel převezme poskytované update 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 opravného balíčku aktuální verze software).	

Katalogový list 1.4 – Legislativní servis	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.4
Název služby	Legislativní servis
Popis služby	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
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 poskytnutí upraveného software PROXIO Objednateli. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě 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 se Objednatelem. 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 je změnou legislativy implementované v software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu. ▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR 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. 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. TERMÍNY PLNĚNÍ V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	

Katalogový list 2.1 - Helpdesk			
Kategorie služby	Základní podpora		
Kód služby	2.1		
Název služby	Helpdesk		
Popis služby	Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele). Služba garantuje reakci 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 Parametry služby a vychází 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	240 minut	08:00 – 17:00 (5 x 9)
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: 8:00 - 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 je jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce.			
Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.			
KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDESK			
PRIMÁRNÍ KONTAKT			
www stránky aplikace Helpdesk: https://mcdesk.marbes.cz/			
DALŠÍ KONTAKTY			
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 výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.			
Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakt, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele.			
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.

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem **Reakční doba** služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší 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 vad, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 5** smlouvy.

V rámci služby jsou poskytovány reporty:

- report za sledované období (měsíc);
- detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání Objednatele.

O službách nespádajících do Základní podpory poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** Smlouvy. 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 který je vypracován.

DEFINICE POJMŮ

Zadavatel je 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 je poskytována.

Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba - reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.

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 aplikace Helpdesk:

- založení požadavku:
 - na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- 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.

Katalogový list 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 (5 x 9)	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (den)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00	4	8	15
Kategorie B	8:00 – 17:00	8	16	30
Kategorie C	8:00 – 17:00	16	24	90
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO			
Podmínky stanovení kategorie incidentu	Kategorie incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle tabulky a popisu uvedeného v části „Stanovení kategorie incidentu“			
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: ▪ Prvotní reakci - 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 částí, nebo lze použít alternativní postup.				
SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.				
V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.				
DEFINICE POJMŮ				
Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, 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.

Zprovoznění 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.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv 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.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.

STANOVENÍ KATEGORIE INCIDENTU

Kategorie konkrétního incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle následující tabulky:

Naléhavost				
Nízká Normální Urgentní	C	D	E	
	B	C	D	
	A	B	C	
	Velký	Střední	Malý	Dopad

Koncepční pravidla pro určení Naléhavosti

Naléhavost je určena pracovníkem Objednatele. Pro obdobné typy incidentů se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase jejich výskytu výrazně lišit.

Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

- **Urgentní** - závažný incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci či obecně méně významnou funkci v klíčový okamžik (např. finanční uzávěrka). Objednatel vyžaduje okamžitou reakci všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele standardní.
- **Nízká** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele nízká.

Koncepční pravidla pro určení Dopadu na Objednatele

Úroveň dopadu je stanovena na základě incidentem dotčené funkcionality. Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři úrovně dopadu: Velký dopad, Střední dopad a Malý dopad. Vlastní úroveň dopadu z dotčené funkcionality je následující:

- **Velký dopad** – incidentem je ohrožen provoz a zároveň klíčové funkce systému PROXIO. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje klíčové aktivity Objednatele.
- **Střední dopad** – incident způsobuje, že systém PROXIO není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Jako Střední Dopad je nutno kvalifikovat i situaci, kdy je zasaženo více než 20% uživatelů v ústředí Objednatele nebo je plošně zasažena jedna (1) pobočka Objednatele nebo je zasaženo více než 10% všech uživatelů Objednatele.
- **Malý dopad** - systém PROXIO je ve svých funkcích incidentem degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je incidentem zasažena z pohledu Objednatele nepřilíš významná část funkcionality.

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 termínu uvedeném níže 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:

- 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:

- 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, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- 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,
- 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 incidentů

OMEZENÍ SLUŽBY

Je-li požadavek zapsán mimo provozní služby, lhůta pro prvotní reakci 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).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3	
Název služby	Rozšířená podpora	
Popis služby	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek		
Všechny komponenty systému PROXIO		
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) ▪ Provozní kontrola systému ▪ Implementace nových verzí produktu ▪ Poskytování konzultací ▪ Poskytování školení ▪ Metodická podpora ▪ Řízení projektu ▪ 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. Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem 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. Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce.		

Katalogový list 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. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
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. POSTUP ZADÁVÁNÍ ZMĚNOVÝCH/ROZVOJOVÝCH POŽADAVKŮ Změnové/rozvojové požadavky jsou předávány Objednatelem Poskytovateli prostřednictvím služby Helpdesk. Součástí požadavku musí být podrobný popis změny. Vyhodnocení návrhu změny Poskytovatelem Poskytovatel na základě požadavku Objednatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost. Rozhodnutí mohou být následujícího typu: • Poskytovatel akceptuje požadavek jako realizovatelný a přistoupí k provedení analýzy požadavku a k přípravě nabídky. • V případě, že Poskytovatel z objektivních důvodů vyhodnotí požadavek jako nerealizovatelný, může vydat zamítavé stanovisko s upřesněním důvodů zamítnutí Objednateli. Vytvoření nabídky Zhotovitelem Po vyhodnocení a akceptaci požadavku Objednatele provede Poskytovatel analýzu požadavku a připraví nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat: • Nabízený obsah služby – úpravy, zajišťované činnosti		

- Cenu nabídky
- Harmonogram provedení
- Očekávaný výstup
- Platnost nabídky

Akceptace nabídky Objednatel

V případě, že Objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku buď prostřednictvím písemné objednávky nebo v Helpdeskovém systému Poskytovatele.

V případě, že Objednatel nesouhlasí s uvedenými parametry nabídky (zejména cena a harmonogram) je tato neshoda řešena na jednání odpovědných zástupců smluvních stran.

Realizace změny

Pokud Objednatel odsouhlasil nabídku Poskytovatele, dochází k realizaci požadavku na základě konkrétních a vzájemně odsouhlasených podmínek (druh, parametry, rozsah služby a další náležitosti) uvedených v nabídce.

Akceptace změny

K akceptaci změnového/rozvojového požadavku dochází po otestování/ověření funkčnosti Objednatel a podepsáním akceptačního protokolu.

Odstoupení od konkrétního požadavku

Pokud Poskytovatel neobdrží akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud Poskytovatel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení Objednatel od Poskytovatelem nabízeného konkrétního požadavku.

Zrušení konkrétního požadavku Objednatel

Objednatel může dále zrušit konkrétní požadavek v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. Zrušení požadavku mohou být následujícího typu:

- Zrušení požadavku nejpozději 10 pracovních dní před dohodnutým termínem zahájení prací na provedení změny (dle harmonogramu obsaženého v nabídce). V tomto případě Poskytovatel nepožaduje úhradu nákladů.
- Zrušení požadavku během realizace s úhradou prokazatelně vynaložených a doložených nákladů vzniklých Poskytovateli ke dni zrušení konkrétního požadavku.

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatel. Měření kvality služby je prováděno v Helpdeskovém systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.

OMEZENÍ SLUŽBY

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.

Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.2	
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	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240
Detailní popis		
Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se 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 ▪ kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, ▪ kontrola zálohování a bezpečnosti dat. 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 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 3.2 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 Helpdeskovém systému 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.		

Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.3	
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	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	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 užit novou verzí 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 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.		

Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.4	
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. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	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		
Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.		
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.		

Katalogový list 3.5 – Poskytování školení		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.5	
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	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele 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, ▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO. 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.		

Katalogový list 3.6 – Metodická podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.6	
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	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	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.		

Katalogový list 3.7 – Řízení projektu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.7	
Název služby	Řízení projektu	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Objednatele. Poskytovatel poskytuje službu s ohledem na potřeby projektu, Objednatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Poskytovatelem a Objednatelem.		
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 2.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.		

Katalogový list 3.8 – Součinnost a další sjednané činnosti		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.8	
Název služby	Součinnost a další sjednané činnosti	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat Objednateli součinnost při řešení požadavků v požadovaném rozsahu a dle možností Poskytovatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech: ▪ Řešení systémových problémů, ▪ Implementace systémů třetích stran, ▪ Spolupráce při tvorbě koncepce IS. Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh, ... Poskytovatel bude poskytovat součinnost 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, ... Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu: ▪ 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 2.1 Helpdesk.		
Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.		