

Služby podpory a služby rozvoje

1. Definice a výklad pojmů

1.1. Informační systém (IS)

- 1.1.1 Akceptační řízení – postup sjednaný smluvními stranami v rámci řešení Požadavků Objednatele, na základě kterého Poskytovatel prokazuje, že je realizace Požadavku dokončena a splňuje Akceptační kritéria. Akceptační řízení je ukončeno podpisem „Akceptačního protokolu“.
- 1.1.2 Customizace – úprava standardního chování Informačního systému dle požadavků či podnětů Objednatele, definovaná schválenou nabídkou Poskytovatele s popisem a návodem k použití, alokace 1 MD měsíčně na dodavatelské customizační úpravy;
- 1.1.3 Helpdesk – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Incidentů, a také pro zadávání požadavků na Služby související s rozvojem Informačního systému a podnětů či dotazů Objednatele;
- 1.1.4 Hot-line – krátká odborná pomoc poskytnutá prostřednictvím telefonu nebo záznamu v Helpdesku.
- 1.1.5 Chyba – je zvláštní typ vady, která byla způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Objednatele či osoby pověřené Objednatel a k jejímu odstranění je třeba součinnosti Poskytovatele. Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené s odstraněním chyb budou Objednateli účtovány. Kategorizace Chyb, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění, je stejná jako u Vad:
 - a) Chyba kategorie A,
 - b) Chyba kategorie B,
 - c) Chyba kategorie C.
- 1.1.6 Incident – nefunkčnost Informačního systému nebo jeho části, která není zaviněna Poskytovatelem ani Objednatel, není Vadou ve smyslu této přílohy a vzniká zaviněním třetí osoby či neočekávanou okolností (např. vyšší moc). Pro kategorizaci Incidentů se použijí stejná kritéria, jako u Vad:
 - a) Incident kategorie A,
 - b) Incident kategorie B,
 - c) Incident kategorie C.
- 1.1.7 Informační systém – informační systém dodaný a provozovaný na základě Smlouvy.
- 1.1.8 Koncový uživatel – je jakýkoli pracovník Objednatele, užívající v rámci plnění svých pracovních povinností Informační systém.
- 1.1.9 Nedostupnost – stav Informačního systému, kdy se do něj nepřihlásí žádný Koncový uživatel.
- 1.1.10 Nouzový režim – řešení vad kategorie A, které zajistí Objednateli alespoň takový režim užívání Informačního systému, kdy je Objednatel schopen plnit své závazky vůči třetím osobám a státu a Informační systém nevykazuje nadále charakteristiky vady kategorie A;

1.1.11 Požadavek – návrh Objednatele na provedení Customizací.

1.1.12 Repair Time – je „doba vyřešení Vady, Chyby a Incidentu“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Vady, Chyby a Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelného vyřešení Vady, Chyby a Incidentu Poskytovatelem.

1.1.13 Response Time – je „doba reakce na Vadu, Chybu, Incidentu nebo Požadavek“ a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Vady, Chyby, Incidentu a Požadavku ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelné reakce Poskytovatele na jejich oznámení. Reakcí Poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní oznámenou událost řešit, ne administrativní reakce (např. automatizované nebo jiné potvrzení přijetí oznámení).

1.1.14 SLA (Service Level Agreement) – dohoda o úrovni služeb servisní podpory mezi Poskytovatelem a Objednatelem, zejména o rozsahu údržby a zálohování Informačního systému, způsobu řešení požadavků Objednatele a stanovení Repair Time a Response Time.

1.1.15 Služby – veškeré služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy, v kontextu této přílohy zejména pak:

- a) Služba údržby Informačního systému a řešení a odstraňování Vad, Chyb a Incidentů v rozsahu sjednaného SLA;
- b) Služba podpory provozu, užívání a rozvoje Informačního systému;
- c) Další služby související s užíváním Informačního systému na vyžádání Objednatele.

1.1.16 Vada - je rozpor mezi vlastnostmi Informačního systému (nebo jeho samostatné dílčí části) a vlastnostmi popsány v této příloze, Implementačním projektu nebo Dokumentaci. Vady se dle závažnosti dělí na kategorie následovně:

KATEGORIE VADY	POPIS
A (kritická)	Událost v IS, která je zásadní pro činnost objednatel, nelze pokračovat v činnosti systému nebo jeho části a není k dispozici žádné dočasné řešení problému, zejména se jedná o nefunkčnost žádankového systému, nemožnost provést některou z částí uzávěrkových prací nebo nesprávnost výkazů zasílaných zřizovateli a neexistuje náhradní řešení.
B (závažná)	Událost, kdy je důležitá funkcionality IS nečinná, její činnost není možné nahradit jinou funkcionalitou IS
C (běžná)	Znamená událost, která je vážná, avšak nikoli kritická nebo závažná, kdy je některá z důležitých funkcionalit IS nedostupná nebo pracuje chybně, je však možné ji nahradit jiným doporučeným způsobem.

2. Předmět Podpory

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podpory a údržby dodaného Informačního systému na základě Smlouvy v tomto rozsahu:

2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli:

2.1.1 Službu podpory Informačního systému zejména

- a) Podpora a údržba programových úprav - garance průběžné podpory a údržby

programových úprav (zejména převod programových úprav do nových verzí systému, komplexní testování definovaných programových úprav).

- b) Zajištění správného a stabilního fungování systému Informačního systému po celou dobu trvání Smlouvy, zejména v souvislosti s úpravami a rozvojem programového vybavení IS prováděného jeho výrobcem;
- c) Provádění uživatelských úprav systému dle uživatelských požadavků;
- d) Provozování Helpdesk Poskytovatele pro zadávání a řešení ohlasů, tj. dotazů, problémů, objednávek a podnětů;
- e) Prioritní řešení Vad, Chyb a Incidentů Poskytovatelem dle parametrů uvedených v čl. 3 této přílohy (SLA);
- f) Prioritní řešení Požadavků Objednatele na rozvoj IS dle parametrů uvedených v čl. 3 této přílohy (SLA);
- g) Podpora řešení incidentů - součinnost při řešení ostatních chyb IS (jedná se o poskytnutí součinnosti při řešení chyb, kde není zřejmé, zdali se jedná o chybu programovou, databáze nebo systémové infrastruktury) dle parametrů uvedených v čl. 3 této přílohy (SLA);
- h) Konzultace, metodické poradenství - jedná se o konzultace, metodické poradenství a telefonické poradenství týkající se rozvoje IS.

2.1.2 Službu údržby Informačního systému, kterou se rozumí zejména

- a) Zajištění plného souladu informačního systému s platnou legislativou České republiky po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy ve všech využívaných částech informačního systému IS, a to včetně zajištění legislativní podpory tak, aby mohla být dodržena veškerá zákonná povinnost týkající se dat evidovaných v informačním systému, včetně odesílaných výkazů zřizovateli, a to nejpozději dnem účinnosti legislativních změn;
- b) Opravy programových chyb (jedná se o chyby aplikace, nikoliv systémové infrastruktury);
- c) Dodávky sw oprav, updatů, upgradů a nových verzí Informačního systému s asistenční službou při jejich instalaci a implementaci;
- d) Zajištění updatů, upgradů a nových verzí systému IS.

2.1.3 Služby podpory hardware a základního software

- a) Poskytování a instalace upgrade firmware;
- b) Zajištění a dodávka náhradních dílů v případě nutnosti jejich výměny po dobu 60 měsíců.

3. Ujednání o kvalitě služeb (SLA)

3.1. Rozsah služeb

- 3.1.1 Pro zajištění služby dle 2.1.1 b – Zajištění správného a stabilního fungování poskytovatel zajistí měsíční profylaxi systémů včetně reportu o provedených pracích a upozornění na nutné administrační práce.
- 3.1.2 Poskytovatel zajistí provoz služby 2.1.1 d Helpdesk a 2.1.2 a Soulad s legislativou bez omezení rozsahu.
- 3.1.3 Rozsah ostatních služeb není definován, služby budou zadávány dle potřeby v Helpdesku.

3.2. Response Time, Repair Time

- 3.2.1 Poskytovatel se zavazuje řešit Vady, Chyby a Incidenty, které byly způsobeny jakoukoliv částí Informačního systému.
- 3.2.2 Poskytovatel se zavazuje řešit a odstraňovat Vady, Chyby, Incidenty a Požadavky a dodržovat následující termíny počítané od okamžiku oznámení. Response Time je čas do zahájení řešení odpovídajícím konzultantem (nepočítá se odezva helpdesku), Repair Time je doba do odstranění závady.

VADA	RESPONSE TIME REAKČNÍ DOBA, DOBA ODEZVY	REPAIR TIME DOBA ŘEŠENÍ, DOBA ODSTRANĚNÍ VAD, CHYB, INCIDENTŮ DO
A (kritická)	8 hodin	24 hodin
B (závažná)	3 pracovní dny	5 pracovních dnů
C (běžná)	8 pracovních dnů	Není stanoveno

- 3.2.3 Oznamovat Vady, Chyby a Incidenty jsou oprávněny osoby za Objednatele. Seznam těchto osob a případné změny uvede v Helpdesku osoba oprávněná ve věcech technických dle Smlouvy.
- 3.2.4 Přístup na Hotline prostřednictvím telefonického kontaktu je omezen na pracovní dny a dobu od 08:00 do 16:00 hod.
- 3.2.5 Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat (Response Time) na Vady, Chyby, a Incidenty, popř. je odstranit (Repair Time), počíná běžet okamžikem nahlášení v pracovní dny mezi 8:00 a 16:00, jinak v 8:00 následujícího pracovního dne. Pokud byly Chyby, Vady a Incidenty nahlášený v době pracovního volna, pracovního klidu nebo státem stanovených svátků, počítají se lhůty od 8:00 následujícího pracovního dne.
- 3.2.6 Do doby vyřešení Vady, Chyby a Incidentu se nezapočítává:
- prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné Objednatelem, evidované v systému Helpdesk nebo komunikací pomocí e-mailu v případě, že je Helpdesk nefunkční;
 - prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti, je-li nezbytná, prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavateli okolních subsystémů, HW a jiných SW), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem Informačního systému a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele;
 - posun času řešení na základě písemného rozhodnutí o tomto posunu Objednatelem a čas, potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele, ke které byl Poskytovatelem Objednatel písemně (také emailem či prostřednictvím Helpdesk) vyzván.

3.3. Postup odstranění Chyb, Vad a Incidentů:

- 3.3.1 Chyby, Vady a Incidenty, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení, jak jsou uvedeny níže, jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v Helpdesku.
- 3.3.2 Kategorizaci Vady, Chyby či Incidentu provádí Objednatel. Objednatel je rovněž oprávněn

stanovit priority řešení s tím, že Poskytovatel má právo odmítnout prioritní řešení, pokud řádně a ve lhůtě dle 3.2.2 odůvodní nemožnost prioritního řešení.

- 3.3.3 V případě, kdy není Helpdesk funkční, je Objednatel oprávněn Vadu, Chybu a Incident oznámit e-mailem nebo hlásit na telefonní číslo hotline Poskytovatele s tím, že Poskytovatel poté bez zbytečného odkladu zaznamená toto oznámení do Helpdesk, přičemž uvede, že se jedná o oznámení dodatečné a obě strany si v Helpdesk potvrdí původní čas (e-mailového, telefonického) přijetí oznámení.
- 3.3.4 Poskytovatel má povinnost provést verifikaci, zda jde o Vadu, Chybu nebo Incident a verifikaci kategorizace a má právo reklamovat klasifikaci Vady, Chyby nebo Incidentu stanovenou Objednatel. V případě, kdy Poskytovatel reklamuje klasifikaci, pak je povinen odůvodnit tuto reklamaci a prokázat odůvodněnost překlasifikace.
- 3.3.5 Objednatel připouští postupné řešení Vad, Chyb a Incidentů, a to tak, že z kategorie A je možné pomocí Nouzového režimu navrženého Poskytovatelem ve sjednané době snížit kategorizaci na B a obdobně i z B na C, takové řešení je však podmíněno souhlasem Objednatele zaznamenaným v systému Helpdesk.
- 3.3.6 Poskytovatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat, zadaných Koncovými uživateli. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas potřebný na nezbytnou obnovu nebo opravu chybných nebo nedostupných dat, pokud tuto chybovost dat nebo jejich nedostupnost nezpůsobil Poskytovatel.
- 3.3.7 Objednatel má povinnost ověřit vyřešení Vady, Chyby a Incidentu a v případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci. Tato reklama obnovuje řešení požadavku Objednatele na odstranění Vady, Chyby či Incidentu. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklama nezapočítává.
- 3.3.8 Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Vady, Chyby a Incidentu se Poskytovatel a Objednatel mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však zápisem v systému Helpdesku a oprávněnými osobami obou smluvních stran.

3.4. Sankce za nedodržení SLA

- 3.4.1 V případě nedodržení doby odezvy (nebo jiných mezi stranami sjednaných termínů) Poskytovatelem k jednotlivému případu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení v případě vad kategorie A a B, a smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení v případě vady kategorie C, a to vždy pro každý případ prodlení.
- 3.4.2 V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb helpdesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ.

3.5. Služby rozvoje:

- 3.5.1 Objednatel je oprávněn zadat Poskytovateli Požadavek formou zápisu do Helpdesk oprávněnou osobou Objednatele:

POŽADAVEK	DOBA ŘEŠENÍ
-----------	-------------

Převzetí požadavku (reakční doba)	3 pracovní dny
Písemné sdělení navrhovaného termínu, ceny a návrhu řešení (u požadavků na úpravu v rozsahu větším než 10 člověkohodin). včetně návrhu objednávky a vč. návrhu rolí pracovníků Poskytovatele k odsouhlasení Objednateli. V případě odsouhlasení návrhu (ceny, termínu, rolí) Objednatel se práce na návrhu řešení započítávají do rozsahu prací.	5 pracovních dnů
V případě služeb rozvoje malého rozsahu (tj. 10 člověkohodin a méně), budou tyto služby realizovány přímo na základě požadavku Objednatele (bez nutnosti předchozího návrhu řešení od Poskytovatele a jeho odsouhlasování Objednatel).	
Odsouhlasení termínu a návrhu řešení zástupcem zadavatele/Objednatele (vč. zapracování připomínek Objednatele, budou-li)	5 pracovních dnů
Předání otestované realizace požadavku	dle odsouhlaseného termínu

- 3.5.2 Poskytovatel má právo si vyžádat od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace Požadavku, na jehož základě vypracuje Poskytovatel nabídku na dílo (návrh realizace), kterou předá Objednateli formou zápisu do Helpdesku a která bude obsahovat zejména tyto části:
- a) specifikace Požadavku,
 - b) popis řešení,
 - c) požadavky na součinnost Objednatele,
 - d) termín realizace,
 - e) způsob předání a akceptační kritéria,
 - f) cena realizace;
 - g) zadání objednávky Objednatele:
- 3.5.3 Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu potvrdí objednávku vystavením objednávky na dílo Poskytovateli dle nabídky a následně zápisem oprávněnou osobou v Helpdesku.
- 3.5.4 Poskytovatel je povinen zahájit plnění v okamžiku potvrzení objednávky ze strany Objednatele v systému Helpdesk. V případě, že nedojde k předání objednávky na dílo a potvrzení objednávky v Helpdesku, pak toto nezakládá na straně Objednatele žádnou předšmluvní odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku.
- 3.5.5 Poskytovatel zdokumentuje postup řešení a zápisem v Helpdesku provede oznámení o ukončení řešení a vyzve Objednatele zápisem v Helpdesku k zahájení Akceptačního řízení, pokud Požadavek podléhá akceptaci, a to v souladu s akceptačním postupem dle této

přílohy.

- 3.5.6 Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění Akceptačních kritérií Požadavku v součinnosti s Poskytovatelem a existenci případných Vad.
- 3.5.7 V případě úspěšné akceptace oprávněná osoba Objednatele potvrdí akceptační protokol formou zápisu v Helpdesku.
- 3.5.8 V případě, že realizace požadavku překračuje 150 člověkohodin, bude použita projektová metodika dle přílohy 1.4 Smlouvy. Lhůty pro nacenění a odsouhlasení pak místo tabulky v bodě 3.4.1 budou dány dohodou smluvní stran, zanesenou v Helpdesku.