

PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ - Ekonomický informační systém je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelům odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost EIS včetně jeho částí.

Požadovaná dostupnost EIS v zúčtovacím období (měsíčně) je: **97%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
A - Vysoká	1	2	4
B - Střední	2	4	8
C - Nízká	4	24	48

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelům ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ znamená, že EIS nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – střední priorita (vážený problém)**“ znamená neumožnění provozu EIS nebo jeho části pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Funkčnost EIS nebo jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky. V této prioritě jsou rovněž zaznamenávány veškeré reklamace objednatelů v rámci poskytované služby HelpDesk.

„**C – nízká priorita (menší problém)**“ znamená menší narušení funkcí EIS nebo jeho části nebo znepríjemnění práce uživatele v EIS. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

1. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu EIS poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatelů ve smyslu ustanovení čl. X. odst. d) této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatelů:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 1 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
 - c) u vad kategorie C během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 4 hod. od nahlášení na HelpDesk.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu EIS nebo jeho části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu EIS). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:
- a) u vad kategorie A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
 - c) u vad kategorie C do 24 hod. od nahlášení. V případě nahlášení po 18 hod. začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:
- a) u vad kategorie A nejpozději do 4 hod. od zahájení zásahu,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 8 hod. od zahájení zásahu,
 - c) u vad kategorie C nejpozději do 48 hod. od zahájení zásahu, pokud nebude dohodnuto s objednatelem jinak.

PŘÍLOHA č. 2 - Výkaz sledování poskytovaných služeb

Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
 - datum provádění práce
 - označení objednávacího
 - označení části EIS, k níž se vztahuje řešení
 - identifikační číslo požadavku v HelpDesk poskytovatele
 - označení řešitele
 - popis činností řešitele
 - časová pracnost v hodinách
 - překročení stanovené úrovně kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA č. 3 - Cena služeb

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle čl. II této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

1. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance

100.000,00 Kč bez DPH

21.000,00 Kč DPH

121.000,00 Kč s DPH

Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, dle přílohy č. 4, tabulky č. 1 a položky č. 5. Zadávací dokumentace „Nákup nového ekonomického informačního systému pro město Česká Lípa“.

2. Garantovaná cena za 1 hodinu dalších poskytnutých služeb na rozvoji systému

1.900,00 Kč bez DPH

399,00 Kč DPH

2.299,00 Kč s DPH

Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, dle přílohy č. 4, tabulky č. 2 a položky č. 1. Zadávací dokumentace „Nákup nového ekonomického informačního systému pro město Česká Lípa“.

PŘÍLOHA č. 4 - Seznam kontaktů –

Support System - Centrální servisní dispečink:	
Telefon:	+420 495 703 212
Telefon GSM brána:
Fax:
E-mail:	hotline@vera.cz

Zástupce poskytovatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Ondřej Málek	Obchodně	+420 495703211	+420 602 104 889	Ondrej.malek@vera.cz
Václav Bareš	Vedoucí projektu	+420 495 703 211	+420 602 431 631	Vaclav.bares@vera.cz
Pavel Sedláček	Specialista IT	+420 495 703 211	+420 602 476 712	pavel.sedlacek@vera.cz
Ludmila Hrabalová	Rozpočet	+420 495 703 211	+420 724 264 760	Ludmila.hrabalova@vera.cz
Světlana Klímová	účetnictví	+420 495 703 211	+420 602 412 107	Svetlana.klimova@vera.cz

Zástupce objednatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Ing. Josef Zachrla	Vedoucí FO	487 881 230	731 435 020	zachrla@mucl.cz
Blanka Tokarová	Účetnictví	487 881 228	731 435 052	tokarova@mucl.cz
Ing. Miroslava Peterková	rozpočet	487 881 543	peterkova@mucl.cz
Mgr. Jan Hlušík	Místní poplatky a vymáhání	487 881 263	hlustik@mucl.cz
Jiří Kratochvíl	Ředitel CLIS	487 881 232	731 683 671	kratochvil@mucl.cz
Pavel Mojtek	Ved. technik IT	487 881 232	731 435 045	mojtek@mucl.cz
Mgr. Petra Novotná	Vedoucí OTSM	487 881 122	731 435 038	Novotna-pe@mucl.cz

PŘÍLOHA č. 5 - Seznam neposkytovaných služeb

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky (prostřednictvím své servisní organizace Českolipská informační spol. s r.o.), případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů:

Seznam neposkytovaných služeb		
Číslo	Název služby	Popis služby
1.	Datové komunikace	Objednatel má zajištěn provoz datových komunikací v plném rozsahu
2.	Uživatelský hardware	Objednatel má zajištěnu podporu, údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – počítačů, notebooků a jejich periferií.
3.	Servery a datové úložiště	Objednatel má zajištěnu podporu údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – diskových polí, zálohovací systém atd.
4.	Zálohování dat	Objednatel má zajištěno zálohování dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s platnými plány zálohování.

PŘÍLOHA č. 6 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:
<http://www.helpdesk.vera.cz/ih/ihzakaznik>
2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo +420 495 703 212 poskytovatele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro zadávání požadavků bude objednateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - o hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - o zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - o zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání námětů a připomínek
 - o rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran, kteří budou uvedeni ve smlouvě.
- c) Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Poskytovatel po podpisu této smlouvy předá objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
- d) Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Pravidla pro službu Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k EIS:
 - o obecné konzultace
 - o konkrétní konzultace postupu nebo použití EIS
 - o konkrétní konzultace související s nastavením EIS nebo jeho části (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty, atd.)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.

3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem je objednatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
5. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedeném telefonním čísle poskytovatele.