

Městská část Praha 8 ve smyslu ustanovení § 53 zákona č. 134/2016 Sb.
o zadávání veřejných zakázkách,

v y z ý v á

k podání nabídky a prokázání splnění kvalifikace, ve zjednodušeném podlimitním řízení, na
veřejnou zakázku s názvem:

„Zajištění servisní smlouvy o podpoře ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS“

Název zadavatele:	Městská část Praha 8
IČ:	00063797
DIČ:	CZ00063797
Sídlo zadavatele:	Zenklova 35/čp.1, PSČ 180 48, Praha 8
Jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem zadavatele:	Ing. Karel Šašek, radní MČ Praha 8
Druh veřejné zakázky:	Veřejná zakázka na služby
Název veřejné zakázky:	„Zajištění servisní smlouvy o podpoře ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS“
Druh zadávacího řízení:	Zjednodušené podlimitní řízení
Předpokládaná hodnota zakázky:	4 000 000,- Kč bez DPH (kalkulace na 4 roky)
Evidenční číslo:	
Adresa profilu zadavatele:	https://ezak.praha8.cz/

I. Informace o předmětu veřejné zakázky a zadávacím řízení.

Tato zadávací dokumentace je vypracována jako podklad pro podání nabídky v zadávacím řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon“), jehož předmětem je uzavření smlouvy o servisní podpoře (dále jen „Smlouva“). Účelem zadávacího řízení je uzavření Smlouvy. Práva a povinnosti dodavatelů i zadavatele v této dokumentaci neuvedené se řídí zákonem.

Specifikace předmětu veřejné zakázky:

Specifikace předmětu je v Příloze č.2

II. Doba a místo plnění veřejné zakázky

Doba trvání smlouvy: na dobu neurčitou

Doba zahájení realizace plnění: od podpisu smlouvy

Předpokládaná doba zahájení plnění: 5.6.2017

Společný slovník pro veřejné zakázky (CPV)

Hlavní slovník

Hlavní předmět

72253200-5 - Systémová podpora

III. Požadavky na obsah nabídky a prokázání splnění kvalifikace.

Dodavatel zpracuje nabídku v českém jazyce (výjimku tvoří odborné názvy a údaje), dle níže uvedeného návodu s tím, že dodrží pořadí a číslování odpovědí.

Dodavatel je povinen nejpozději do konce lhůty stanovené pro podání nabídek prokázat svoji kvalifikaci.

Kvalifikovaným, pro splnění veřejné zakázky je dodavatel, který:

- prokáže základní způsobilost podle ustanovení § 74 zákona,
- prokáže profesní způsobilost podle ustanovení § 77 odst. 1 a 2 zákona.

Dodavatel prokáže kvalifikaci doklady požadovanými v této zadávací dokumentaci.

Zadavatel nepožaduje, aby účastník zadávacího řízení předložil doklady prokazující základní způsobilost podle ustanovení § 74 zákona a profesní způsobilost podle ustanovení § 77 zákona jeho poddodavatelů.

Prokazování kvalifikace v rámci zjednodušeného podlimitního řízení

V souladu s ustanovením § 53 odst. 4 zákona předkládají dodavatelé v nabídkách doklady o kvalifikaci v kopiích a mohou je nahradit čestným prohlášením nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle ustanovení § 87 zákona.

Zadavatel si může v průběhu zadávacího řízení vyžádat předložení originálů nebo úředně ověřených kopií dokladů o kvalifikaci.

Doklady prokazující základní způsobilost podle ustanovení § 74 zákona a profesní způsobilost podle ustanovení § 77 odst. 1 zákona musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

1) Identifikační údaje dodavatele:

V případě právnických osob uveďte obchodní firmu nebo název, sídlo, právní formu, identifikační číslo a daňové identifikační číslo, byla-li přidělena, název statutárního orgánu nebo jméno a přímení jeho členů, případně jiné fyzické osoby, oprávněné jednat jménem této právnické osoby.

V případě fyzických osob uveďte jméno, příjmení, případně místo podnikání, je-li odlišné od bydliště, identifikační číslo a daňové identifikační číslo, byla-li přidělena.

2) Návrh smlouvy

Návrh smlouvy po obsahové stránce bude odpovídat požadavkům v Příloze č. 2, který je nedílnou součástí této výzvy.

Návrh smlouvy bude součástí nabídky v elektronické podobě.

Návrh smlouvy bude podepsán osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele.

Další podmínky pro uzavření Smlouvy:

- A) Vybraný dodavatel předloží před podpisem smlouvy na plnění veřejné zakázky zadavateli pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát, popř. jiný obdobný doklad,

jejichž předmětem bude pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem při výkonu činnosti třetí osobě, přičemž současně předloží čestné prohlášení, ve kterém se dodavatel zaváže, že bude tuto pojistnou smlouvu udržovat v platnosti po celou dobu plnění smlouvy na plnění veřejné zakázky.

Limit pojistného plnění předmětného pojištění musí činit minimálně 1.000.000,- Kč pro jednu pojistnou událost s maximální spoluúčastí ve výši 10 %.

B) Zadavatel v souladu s ustanovením § 104 odst. 2 zákona požaduje od vybraného dodavatele, který je právnickou osobou, aby jako podmínku pro uzavření Smlouvy předložil:

- identifikační údaje všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem podle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- doklady, z nichž vyplývá vztah všech osob podle bodu 1. výše k dodavateli. Těmito doklady jsou zejména
 - a) výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence,
 - b) seznam akcionářů,
 - c) rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,
 - d) společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.
- e) Dodavatel v návrhu smlouvy uvede:

Cena bude hrazena čtvrtletně, na základě dodavatelem vystavené faktury na částku plnění v daném čtvrtletí kalendářního roku. Tuto fakturu je poskytovatel povinen vystavit a doručit objednateli nejpozději 30 dnů před daným čtvrtletím příslušného kalendářního roku. V případě ukončení této smlouvy před koncem kalendářního roku, za který objednatel uhradil nájemné a odměnu, se poskytovatel zavazuje vrátit daný přeplatek nejpozději do 5 pracovních dnů od ukončení této smlouvy. Splatnost faktury činí dvacet jedna (21) dnů ode dne jejího doručení objednateli.

3) Prokázání základní způsobilosti:

Způsobilým, dle ustanovení § 74 odst. 1 zákona není dodavatel, který:

- a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k zákonu nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,
- b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle odstavce písm. a) výše splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle písm. a) výše splňovat tato právnická osoba, každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle písm. a) výše splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu, či pobočka závodu české právnické osoby, musí podmínku podle písm. a) výše splňovat osoby uvedené v ustanovení § 74 odst. 2 zákona a vedoucí pobočky závodu.

Dodavatel prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z evidence Rejstříku trestů ve vztahu k ustanovení § 74 odst. 1 písm. a) zákona, potvrzení příslušného finančního úřadu ve vztahu k ustanovení § 74 odst. 1 písm. b) zákona, písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani ve vztahu k ustanovení § 74 odst. 1 písm. b) zákona, písemného čestného prohlášení ve vztahu k ustanovení § 74 odst. 1 písm. c) zákona, potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení ve vztahu k ustanovení § 74 odst. 1 písm. d) zákona, výpisu z obchodního rejstříku, nebo předložením písemného čestného prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán, ve vztahu k ustanovení § 74 odst. 1 písm. e) zákona. Dodavatelé mohou k prokázání základní způsobilosti dle ustanovení § 74 odst. 1 písm. b), c) a e) zákona použít čestné prohlášení, které je přílohou č. 2 této zadávací dokumentace.

4) Prokázání profesní způsobilosti:

Dodavatel prokáže splnění profesní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením:

- a) výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.
- b) dokladu, že je dodavatel oprávněn podnikat v rozsahu odpovídajícímu předmětu veřejné zakázky.

Doklady k prokázání profesní způsobilosti nemusí dodavatel předložit, pokud právní předpisy v zemi jeho sídla obdobnou profesní způsobilost nevyžadují.

6) Kvalifikační předpoklady – personální

Splnění technických kvalifikačních předpokladů prokáže uchazeč předložením:

Seznam, formou čestného prohlášení, členů realizačního týmu (konkrétních osob), kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky, bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance dodavatele nebo osoby v jiném vztahu k dodavateli.

Způsob prokázání splnění:

Dodavatel předloží seznam osob, formou čestného prohlášení, které budou tvořit realizační tým; u jejich jména uvede za poskytnutí kterých služeb jsou odpovědné a ze seznamu musí vyplývat veškeré dále požadované skutečnosti. Zadavatel požaduje, aby z tohoto seznamu vyplývalo, že:

Vedoucí týmu pro podporu řešení, vedl tým technických pracovníků, minimálně 3 podporových projektů,

Vedoucí týmu pro podporu řešení musí dále splňovat:

- Úplné VŠ vzdělání magisterského stupně.
- Minimálně 5 let praxe v oblasti IT/ICT za období posledních 7 let.
- Disponuje jazykovou znalostí českého jazyka.

Metodik/specialista technické podpory, byl součástí týmu technické podpory, kterou poskytoval po minimálně 2 projekty, které naplňují požadavky na předmět této zakázky. V projektech poskytování technické a uživatelské podpory museli být podporovány systémy: ICZ DESA, ICZ iPoint. Metodik/specialista technické podpory musí dále splňovat:

- Úplné VŠ vzdělání bakalářského stupně.
- Minimálně 2 roky praxe v oblasti poskytování uživatelské podpory za období posledních 7 let.
- Disponuje jazykovou znalostí českého jazyka.

Metodik/specialista technické podpory, byl součástí týmu technické podpory, kterou poskytoval po minimálně 2 projekty, které naplňují požadavky na předmět této zakázky. V projektech poskytování technické a uživatelské podpory museli být podporovány systémy: Microsoft SharePoint. Metodik/specialista technické podpory musí dále splňovat:

- Úplné VŠ vzdělání bakalářského stupně.
- Minimálně 2 roky praxe v oblasti poskytování uživatelské podpory za období posledních 7 let.
- Disponuje jazykovou znalostí českého jazyka.

Projektový manažer, vedl ve fázi podpory minimálně 2 projekty, které naplňují požadavky na předmět této zakázky. Zároveň vedl ve fázi implementace minimálně 1 projekt z oblasti implementace portálových řešení.

Projektový manažer musí dále splňovat:

- Úplné SŠ vzdělání.
- Minimálně 5 let praxe v řízení projektů v oblasti IT/ICT za období posledních 7 let.
- Je držitelem certifikátu z oblasti projektového řízení IPMA úrovně C nebo ekvivalent certifikátů od jiné akreditované osoby.

Disponuje jazykovou znalostí českého jazyka.

5) Ekonomická kvalifikace

Zadavatel prokázání ekonomické kvalifikace nepožaduje.

6) Technické kvalifikace

Předmět veřejné zakázky - Poskytování služeb podpory a maintenance systémů DESA, iPoint a SharePoint

Způsob prokázání: Osvědčení o řádném poskytnutí dodávaných služeb

Uchazeč poskytoval služby podpory a maintenance pro všechny tyto systémy (i jednotlivě):

- ICZ DESA (Důvěryhodná elektronická spisovna a archiv),
 - ICZ iPoint včetně implementace formulářů,
 - Microsoft SharePoint včetně řešení nad tímto systémem,
- v celkové hodnotě minimálně 2 mil. Kč bez DPH za poslední 3 roky.

IV. Termín pro podání nabídek:

do dne **4. 5. 2017 do 09:00 hodin.**

V. Místo a způsob pro podání nabídky:

Tato veřejná zakázka je zadávána pomocí certifikovaného elektronického nástroje E-ZAK dostupného na <https://ezak.praha8.cz>. Nabídky lze podávat pouze pomocí certifikovaného nástroje E-ZAK na <https://ezak.praha8.cz>. Zadávací dokumentace bude poskytována elektronicky, neomezeným a přímým dálkovým přístupem (na internetu) v elektronickém nástroji E-ZAK.

VI. Místo, den a hodina otevírání obálek s nabídkami:

Obálky budou otevírány dne **4.5. 2017 ve 09:15 hodin** v kanceláři 333. oddělení provozu ICT, ÚMČ ve 3. patře budovy ÚMČ Praha 8, U Meteoru 6/147, 180 48 Praha 8 - Libeň.

VII. Způsob hodnocení nabídek a nabídková cena

Zadavatel stanovuje, že nabídky budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti. Ekonomická výhodnost nabídek bude provedena ve formě hodnocení nejnižší nabídkové ceny bez DPH **za čtyři roky.**

Nabídková cena bude doložena rozpočtem, na kterém bude uvedena:

- cena za jeden rok plnění „Smlouvy“
- cena za jeden čtyři roky plnění „Smlouvy“

U každé dílčí složky rozpočtu bude uvedena cena bez DPH, včetně DPH a DPH samostatně.

VIII. Zadávací lhůta:

Zadavatel nestanovuje zadávací lhůtu.

IX. Poskytování zadávací dokumentace, vysvětlení zadávací dokumentace (dle § 98 zákona) a prohlídka místa plnění (dle § 97 zákona):

Zadávací dokumentace je uveřejněna na profilu zadavatele. <https://ezak.praha8.cz>

Zadavatel může zadávací dokumentaci vysvětlit, pokud takové vysvětlení, případně související dokumenty, uveřejní na profilu zadavatele, a to nejméně 4 pracovní dny před skončením lhůty pro podání nabídek.

Pokud o vysvětlení zadávací dokumentace elektronicky pomocí certifikovaného nástroje E-ZAK na <https://ezak.praha8.cz> požádá dodavatel, zadavatel vysvětlení uveřejní, odešle nebo předá včetně přesného znění žádosti bez identifikace tohoto dodavatele. Zadavatel není povinen vysvětlení poskytnout, pokud není žádost o vysvětlení doručena včas, a to alespoň 3 pracovní dny před uplynutím lhůty podle odstavce 2 výše. Pokud zadavatel na žádost o vysvětlení, která není doručena včas, vysvětlení poskytne, nemusí dodržet lhůty podle odstavce 2 výše.

Elektronická žádost o vysvětlení zadávací dokumentace musí být doručena zadavateli pomocí certifikovaného elektronického nástroje E-ZAK dostupného na <https://ezak.praha8.cz>

Prohlídka místa plnění, se vzhledem k povaze předmětu veřejné zakázky, nekoná.

X. Zadavatel:

Městská část Praha 8, se sídlem orgánů Zenklova 35/1, 180 48 Praha 8 – Libeň.

Ve věcech zadávacího řízení je zodpovědnou osobou p. Petr Mrzena, pověřený vedoucí oddělení provozu ICT ÚMČ Praha 8, tel.: 222 805 604 e-mail: petr.mrzena@praha8.cz.

Ve věcech technických, organizačních a finančních, je zodpovědnou osobou p. Petr Mrzena, pověřený vedoucí oddělení provozu ICT ÚMČ Praha 8, tel.: 222 805 604 e-mail: petr.mrzena@praha8.cz.

XI. Další práva a podmínky vyhrazené zadavatelem:

Zadavatel si dále vyhrazuje níže uvedená práva a podmínky:

- zadavatel vylučuje možnost podání variantních nabídek;
- zadavatel si vyhrazuje právo na změnu nebo doplnění zadávací dokumentace dle ustanovení § 99 zákona;
- zadavatel si v souladu s ustanovením § 103 odst. 1 písm. d) zákona vyhrazuje možnost požadovat předložení údajů o majetkové struktuře účastníka zadávacího řízení nebo jeho poddodavatele;
- **zadavatel si vyhrazuje možnost uveřejnit na profilu zadavatele oznámení o vyloučení účastníka zadávacího řízení nebo oznámení o výběru dodavatele. V takovém případě se oznámení považují za doručená všem účastníkům zadávacího řízení okamžikem jejich uveřejnění;**
- dodavatelé sami ponесou veškeré své náklady spojené s účastí v zadávacím řízení;
- jednotliví dodavatelé jsou povinni zdržet se jakýchkoli jednání, která by mohla narušit transparentní a nediskriminační průběh zadávacího řízení, zejména pak jednání, v jejichž důsledku by mohlo dojít k narušení soutěže mezi dodavateli v rámci zadání veřejné zakázky.

Osoba oprávněná jednat za zadavatele ve věci zakázky:
Petr Mrzena pověřený vedoucí oddělení provozu ICT, odboru kanceláře starosty

V Praze dne: 11. 4. 2017

Přílohy:

č. 1 – Specifikace systémů

č. 2 - Katalog Služeb - Podpora

Příloha č. 1

Specifikace Systémů

Portál občana a elektronické interaktivní formuláře provozované na technologii ICZ iPoint,
dále jen ICZ iPoint

Provozován na adrese: <http://portalobcana.praha8.cz>

Počet podporovaných formulářů: 6

Integrace se spisovou službou ICZ e-spis

Dlouhodobý důvěryhodný archiv provozovaný na technologii ICZ DESA, dále jen ICZ DESA.

Počet produkčních prostředí: 2

Počet testovacích prostředí: 2

Součástí podpory je Importní nástroj datových balíčků.

DMS založené na technologii Microsoft SharePoint Foundation 2013, dále jen DMS

Integrace se spisovou službou ICZ e-spis.

Součástí podpory je i workflow nadstavba v rámci řešení DMS.

Příloha č. 2

Katalog Služeb - Podpora

Katalogový list 1 – Maintenance

Katalogový list služby - Maintenance	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	Maintenance
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti: - nové verze systémů ICZ DESA, ICZ iPoint a DMS včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky), - meziverzí či hotfix systému IS s přehledem úprav. • nová verze systému ICZ DESA vždy v souvislosti se změnou těchto právních předpisů: • Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů Prováděcí právní předpisy: ○ Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů. ○ Národní standard pro elektronické systémy spisové služby • Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů • Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů ○ Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů ○ Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů • Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (https://dms-support.i.cz/) Oprávněným osobám Objednatele. Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí Minor verze: - Minor m. - Minor m – 1. Všechny předchozí minor verze nejsou nadále podporovány. Minor verze m - Aktuální minor verze produktu. - V rámci této verze se udržují verze na úrovni Release - Patch a na úrovni Build - Hot-fix.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje:	
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	Vzor verzování M.m.r.b, kde je M – Major, m – Minor, r – Release/Patch, b - Build – Hotfix. b) Major verze - Globální verze Informačního systému. - Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření Informačního systému. c) Minor verze - Verze rozšiřující funkčnost Informačního systému. - Verze vydávaná Poskytovatelem v intervalech 3 až 4 kalendářních měsíců podle plánu rozvoje funkčnosti Informačního systému, který je určován Poskytovatelem. - Zahrnuje všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí Minor.Release.Build (pokud nejsou novou minor verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy). - K verzi je připojen popis všech obsažených nových funkcností a změn. d) Release – Patch verze - Verze vydávaná Poskytovatelem v pravidelných intervalech jednoho kalendářního měsíce. - Verze obsahuje opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající funkčnosti. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav a změn. e) Build – Hotfix verze - Opravná verze vydávaná na základě závažných chyb při provozu a používání Informačního systému.

	- Verze je vydána a připravena k implementaci v co nejkratším možném termínu nezávisle na Release - Patch verzích. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav. Příklad – verze 2.0.1.0 2 = Aktuální globální major verze Informačního systému. 0 = Zahajovací minor verze v major verzi 2 1 = První patch Poskytovatele v minor verzi 0 = Nejedná se o hotfix verzi.
Audit	
Audit licencí	Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli na vyžádání a po předchozím oznámení provést u Objednatele audit licencí - kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Poskytovatele, vyúčtuje Poskytovatel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

Katalogový list 2 – Instalace verzí

Katalogový list služby - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	Instalace verzí
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje pro každý z definovaných systémů: - Instalace major verze - Instalace minor verze - Instalace patch - Instalace hotfix
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Instalace major verze – max. 1 x ročně Instalace minor verze – max. 2 x ročně Instalace patch – max. 2 x ročně Instalace hotfix – max. 2 x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 3 - Řešení incidentů

Katalogový list služby - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii: - oprava chybných dat po havárii, - obnova aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) - zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, - zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele. Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: - analýza incidentu, - návrh opatření pro vyřešení incidentu, - příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, - příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, - konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 8 h měsíčně. Nevýčerpaný objem služeb tohoto katalogového listu lze převádět do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku a čerpat je pouze na služby specifikované tímto katalogovým listem.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, změnové požadavky
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 4 - HelpDesk

Katalogový list služby - HelpDesk	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	HelpDesk
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti: - provoz aplikace HelpDesk, - obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), - směrování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA, pokud je smluvně poskytováno, u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7 v rozsahu 0.00 - 24.00 v každý kalendářní den
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 5 - HotLine

Katalogový list služby - HotLine	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	HotLine
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HotLine
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti: - Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem IS a instalovaných modulů. - Hotline je poskytována na telefonním čísle [doplňte] v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin. Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 6 - SLA

Katalogový list služby – SLA	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	SLA
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení požadavků podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba SLA zahrnuje: - definici kategorií požadavků a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný požadavek nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení požadavku nebo servisního požadavku V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů: - volných kapacit odborných pracovníků, HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny Za čas nahlášení požadavku se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení požadavku na Help Desk Poskytovatele. Za čas nahlášení požadavku mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením požadavku a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění požadavku se započítává pouze čas v běžné pracovní době. Uvedeným lhůtám pro odstranění požadavků nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení požadavku, že požadavek má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl požadavek vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení požadavku. Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje požadavku a o nezbytnou součinnost na řešení požadavku, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení požadavku. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Požadavku při hodnocení úrovně poskytovaných služeb. Objednatel je oprávněn dořešení požadavku kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Požadavek je v tomto případě považován za vyřešený. Pro hlášení požadavků bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel požadavky zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných požadavků využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.

	Součástí nahlášení požadavku musí být: - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Požadavku, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována. Pokud nastane souběh požadavku s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení požadavku s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení požadavku s prioritou Havárie. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Sankce	
Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku	Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši: - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení Smluvní pokuta může být uložena maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
1	HAVÁRIE	8x5	3 hod	do 8 hod
2	PORUCHA	8x5	4 hod	do 3 pracovních dnů
3	CHYBA	8x5	8 hod	do 20 pracovních dnů
4	NEDOSTATEK	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
6	ŽÁDANKA	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
7	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE	Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
PORUCHA	Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních telefonních funkcí, totální výpadek tarifikace, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí Systému).
CHYBA	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních telefonních funkcí, částečný výpadek tarifikace, částečné selhání konfigurace Systému, oslabení redundance, ...).
NEDOSTATEK	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti Systému.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix. Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplnkové služby.
NEUVEDENO	Požadavky, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

Katalogový list 7 - Školení

Katalogový list služby - Školení	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Školení
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje poskytování školení IS, a to zejména s ohledem na potřebu: - Průběžného školení nových zaměstnanců Objednatele - Rozdílového školení stávajících uživatelů IS při zavádění nových verzí IS - Doplnování informací o legislativních změnách dotýkajících se IS a návazných procesů jak na straně Objednatele, tak na straně dodavatele - Konzultací a poradenství k práci a fungování IS - Metodické podpory uživatelů IS a konkrétních pracovišť - Školení administrátorů systému Školení bude realizováno: • Prezenční formou (výkladové školení lektorem s využitím projekční techniky) • Výukou s využitím pracovních stanic (práce se systémy na PC) Počet uživatelů školení závisí na zvolené formě školení (prezentační / u PC) a počítá se s počtem školených uživatelů v rozmezí 10 (u PC) až 40 (prezenčně) osob. Obvyklá forma školení sestává ze dvou školících bloků v jednom školícím dnu. Na základě potřeb a podnětů Objednatele je možné individuálně měnit rozsah a trvání školících bloků, vždy ale s přihlédnutím k reálným možnostem zajištění školení ze strany Objednatele (uživatelé, prostory, technika, ...) a při zachování nezbytného minima přestávek mezi školícími bloky.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	5x ročně.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 8 – Vedení projektu

Katalogový list služby - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací Osobní návštěva vedoucího projektu Zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 16 h měsíčně. Nevýčerpaný objem služeb tohoto katalogového listu lze převádět do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku a čerpat je pouze na služby specifikované tímto katalogovým listem.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol