



Technická část ZD pro poskytování služeb podpory ICZ e-spis LITE®

I.

Zadavatel veřejné zakázky

Středočeský kraj, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

II.

Forma veřejné zakázky

Veřejná zakázka je vypsána v režimu Veřejné zakázky malého rozsahu

III.

Předmět veřejné zakázky

Zadavatel požaduje od Poskytovatele **zajištění služeb podpory ICZ e-spis LITE®** (multilicence systému ICZ a.s.) vč. rozšiřujících modulů, které byly objednány na základě individuálních objednávek (smluv) při plnění smlouvy č. S-1766/OIF/2014 jakožto díla realizovaného v roce 2015 v rámci Integrovaného operačního programu, Výzvy 08 se spolufinancováním z prostředků Evropské unie. Poskytovatel bere na vědomí, že plnění služeb na základě tohoto VR bude zahájeno od 1. 11. 2020.

Zadavatel požaduje zajištění maintenance, tj. aktuálnost verzí ICZ e-spis LITE® včetně aktuálních uživatelských příruček ve smyslu platné legislativy, zejména s ohledem na následující předpisy:

- ✓ zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- ✓ vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,
- ✓ národní standard pro elektronické systémy spisové služby, VMV část 57/2017 (část II),
- ✓ zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů ve znění pozdějších předpisů,
- ✓ 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. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- ✓ zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zadavatel dále požaduje v rámci zajištění základní technické podpory a údržby poskytnutí služeb minimálně v následujícím rozsahu:

- ✓ zajištění profylaxe (preventivní monitoring a údržba systému),
- ✓ vzdálená podpora a konzultace při řešení otázek spojených s užíváním ICZ e-spis LITE®,
- ✓ dodávka a implementace update/upgrade,
- ✓ průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace (uživatelské a systémové příručky, pravidla a podmínky zálohování, dokumentace pravidel a podmínek pro provoz a ostatní dokumentace související s provozem ICZ e-spis LITE®)

se zajištěním řešení všech incidentů prostřednictvím HelpDesk a služby HotLine Poskytovatele při dodržení definovaných SLA a to po **dobu 48 měsíců**.

V rámci předložené cenové nabídky Zadavatel dále požaduje i nabídku na realizaci školení v rozsahu 100 osob/rok a nabídku hodinové sazby na konzultační činnosti. Jde o školení pro začátečníky, pokročilé a ukládání do spisovny.



IV.

Bližší specifikace rozsahu veřejné zakázky

- a) Pro komunikaci a hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Zadavatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Zadavatele zajištěn přístup. Zadavatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít též službu telefonické podpory – HotLine - která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu a následně zadat požadavek na HelpDesk.
- b) Pro zajištění SLA prostřednictvím HelpDesku Poskytovatele požaduje Zadavatel nastavení minimálně těchto následujících parametrů.

Id	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Zahájení řešení (response time)	Dosažení výsledku (fix time)
1	Havárie	8 x 5	1 hodina	do 4 hodin
2	Porucha	8 x 5	1 hodiny	do 24 hodin
3	Chyba	8 x 5	1 hodiny	do 2 dnů
4	Žádanka	8 x 5	24 hodin	bez SLA
5	Nedostatek	8 x 5	24 hodin	do 4 dnů
6	Konzultace	8 x 5	2 pracovní dny	bez SLA

- c) Zadavatel požaduje dodržení následujících kritérií a postupů a zároveň deklaruje řešení nestandardních situací následujícím popisem.
- ✓ Poskytování služeb SLA je požadován v pracovní dny v rozmezí od 8,00 do 17,00 hodin (běžná pracovní doba).
 - ✓ Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na HelpDesk Poskytovatele.
 - ✓ Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne.
 - ✓ Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Zadavateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době (kromě kategorie požadavku Havárie).
 - ✓ Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. Distribuce a instalace legislativních update však musí být provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů
 - ✓ Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Po dohodě se Zadavatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu.
 - ✓ Poskytovatel je oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, v případě, kdy se čeká na součinnost ze strany Zadavatele, což je rozhodující pro určení čistého času řešení incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.
 - ✓ Zadavatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.
 - ✓ Součástí nahlášení incidentu musí být:
 - navrhovaná kategorizace a závažnost,
 - popis incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat,



Příloha č. 6 Zadávací dokumentace – technická část zadávací dokumentace

- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- jméno kontaktní osoby Zadavatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa.
- ✓ Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie, resp. Porucha s požadavky s prioritou Chyba, má řešení incidentu s prioritou Havárie, resp. Porucha přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie, resp. Porucha.
- ✓ 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 neposkytlá, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady. Toto se týká pouze případů, kdy součinnost třetí strany zajišťuje Zadavatel.

d) Zařazení požadavku do kategorií je stanoveno na základě následujících kritérií.

Havárie	Stav Systému nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Zadavatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení. Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci systému nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele.
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 Zadavatele.
Chyba	Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc. Z pohledu Systému se jedná o stav, kdy Systém nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidents lze překonat dočasným náhradním způsobem. Stav ICZ e-spis LITE® nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu – existuje náhradní řešení.
Žádanka	Žádost o změny či úpravy.
Nedostatek	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
Konzultace	Dotazy uživatele k funkčnosti systému.