

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

Příloha č. 1

Specifikace Systému

Údržba a podpora bude poskytována pro následující doplňkové moduly systému ICZ e-spis v rozsahu 1000 uživatelů/licencí:

- Modul pro integraci s CzechPOINT@Office
- Modul pro ověřování kvalifikovaného elektronického podpisu dle eIDAS
- Modul Předtištěné štítky
- Modul Automatizace procesů
- Modul Vizualizace elektronického podpisu
- Modul REX
- Modul e-Deska
- Modul Bezpečnostní kategorie
- Modul Integrace ICZ e-spis na MS Outlook

Příloha č. 2**Katalog Služeb - Podpora****Katalogový list 1 – Maintenance**

Katalogový list služby – Maintenance	
Identifikace (ID)	IS e-spis® - rozsah dle specifikace systému v Příloze č.1 této smlouvy
Název služby	Maintenance
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti: - nové verze systému e-spis včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky), - meziverzí či hotfix systému e-spis s přehledem úprav. - nová verze systému e-spis vždy: • v souvislosti se změnou těchto právních předpisů: 1. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, 2. Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, 3. Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, VMV část 57/2017 (část II). 4. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, 5. Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, 6. Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů, 7. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, 8. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. 9. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru 10. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (https://dms-support.i.cz/) pracovníkům Objednatele oprávněným požadovat Podporu. 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:	Rozvoj Systému dle jiných než vyjmenovaných legislativních a jiných předpisů.
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 optimalizací 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)	IS e-spis - rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název služby	Instalace verzí
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje: - Instalace major verze - Instalace minor verze - Instalace patch - Instalace hotfix
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 10 hodin za rok
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

V případě čerpání služby „Instalace verzí“ mimo stanovený časový rozsah (v pracovní dny době od 8:00 do 16:00), bude rozsah prací mimo pracovní dobu včetně sobot a nedělí navýšen koeficientem 1,5 a koeficientem 2,0 v období státních svátků.

Katalogový list 3 - Řešení incidentů

Katalogový list služby - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název služby	Řešení incidentů
Poskytování služby	ANO
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 vedoucích 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 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Max. 2 hod. měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Řešení jakýkoliv návazného problému, řešení změnových požadavků
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 4 - HelpDesk

Katalogový list služby - HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název služby	HelpDesk
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti: - provoz aplikace HelpDesk, - obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), - směřování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
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)	IS e-spis - rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název služby	HotLine
Poskytování služby	ANO
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 e-spis a instalovaných modulů. - Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba jednoho volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 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 - 16.00 hodin 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)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název Služby	SLA
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba SLA zahrnuje: - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu 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 - 16.00 hodin v pracovní dny Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na Help Desk 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 Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době. Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelům zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu. Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele 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, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb. Objednatel 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. Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na Help Desk.

	Součástí nahlášení incidentu musí být: - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Incidentu, 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 incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu 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)
1	HAVÁRIE	8x5	4 hod.
2	PORUCHA	8x5	16 hod.
3	CHYBA	8x5	40 hod.
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	Je 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 Objednatele, 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 Objednatele.
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. Incidenty lze překonat dočasným náhradním způsobem. Stav ESSS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení.
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	Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

Katalogový list 7 - Přímá metodická podpora

Katalogový list služby - Přímá metodická podpora	
Identifikace (ID)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název Služby	Přímá metodická podpora
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Přímá metodická podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	Přímá metodická podpora zahrnuje: - workshopy/prezenční školení pro vybrané skupiny zaměstnanců • noví zaměstnanci • vedoucí zaměstnanci • pracovníci podatelny/výpravny • sekretariáty – klíčoví zaměstnanci • správce spisovny apod. - tematicky zaměřené workshopy/školení • seznámení s novou verzí (e-spis, Správa spisovny) • představení nových modulů (moduly na objednávku) • administrace e-spis, Správa spisovny • práce ve Správě spisovny • archivace/skartace/elektronická skartace apod.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Max. 2 hodiny měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 8 - Školení

Katalogový list služby - Školení	
Identifikace (ID)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Školení
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje poskytování školení systému elektronické spisové služby e-spis, a to zejména s ohledem na potřebu: - Průběžného školení nových zaměstnanců Objednatele - Rozdílového školení stávajících uživatelů systému elektronické spisové služby e-spis při zavádění nových verzí spisové služby e-spis - Doplnění informací o legislativních změnách dotýkajících se elektronické spisové služby a návazných procesů jak na straně Objednatele, tak na straně dodavatele - Konzultací a poradenství k práci a fungování elektronické spisové služby e-spis - Metodické podpory uživatelů elektronické spisové služby e-spis a konkrétních pracovištích - Školení administrátorů systému. Školení bude realizováno: • Prezenční formou (výkladové školení lektorem s využitím projekční techniky) • Výukou s využitím pracovních stanic (práce se systémem spisové služby 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 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Max. 2 hod. měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 9 - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli

Katalogový list služby - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli	
Identifikace (ID)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název Služby	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací v případě integrací externích aplikačních programových vybavení na systém e-spis.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Max. 1 hod. měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 10 – Vedení projektu

Katalogový list služby - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	ANO
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 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Max. 1 hod. měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 11 – Profylaktická prohlídka

Katalogový list služby - Profylaktická prohlídka	
Identifikace (ID)	IS e-spis- rozsah dle specifikace systému v Příloze č. 1, této smlouvy
Název Služby	Profylaktická prohlídka
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Profylaktická prohlídka
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pravidelná kontrola chodu e-spis a jeho modulů - kontrola logů aplikace - vyhodnocení journalů. Monitoring běhu aplikace a HW prostředků. Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Služba bude poskytována na veškeré komponenty IS e-spis. Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat kromě data zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Zpráva bude zaslána Objednateli nejpozději do 10 dnů po provedení profylaktických prací.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Max. 2 hod. měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

V případě nevyčerpání stanoveného objemu poskytované služby dle jednotlivých katalogových listů je možné dočerpání nevyužitých hodin v rámci aktuálního čtvrtletí.

V případě nevyčerpání stanoveného objemu poskytované služby dle jednotlivých katalogových listů je možné dočerpání nevyužitých hodin v rámci jiné služby kalkulované v měsíčním paušálu poskytovaných služeb podpory (Vyjma služeb v popsanych v Katalogovém listu 2 – Instalace verzí)