

Příloha č. 1

Pojmy, zkratky a jejich definice

Níže uvedené pojmy mají pro účely Smlouvy dále uvedený význam:

„ASW“ nebo „Programové vybavení VERA Radnice“

Modulární počítačový systém ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, který tvoří jádro systému, finanční, majetkové, správní a organizační podsystémy – počítačové programy (moduly) specifikované v Příloze č. 2a, 2b a 2c (dále jen „příloha č. 2“).

Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentaci. Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Příjemce, tyto skutečnosti jsou specifikovány vždy v dodatku Smlouvy.

„Aktualizovaná verze“

Poslední verze ASW určená Poskytovatelem k distribuci.

„Podporované verze“

Poslední dvě po sobě následující verze ASW (tj. Aktualizovaná verze a předcházející). Verzí se pro účely této Smlouvy rozumí upgrade ASW, který je označován číslem ve formátu X.Y.

„Testovací prostředí“

Samostatná instalace ASW uvedeného v Příloze č. 2 u Příjemce určená výhradně pro účely ověření funkcionality, případně ověření jiných vlastností ASW v rozsahu dle dohody s Poskytovatelem. Tato instalace není určena pro „živé“ užívání ASW v provozu Příjemce.

„Dokumentace“

Uživatelské a instalační příručky k ASW.

„Technická podpora“

Činnosti Poskytovatele poskytované Příjemci v rozsahu podle této Smlouvy po zprovoznění a předání ASW.

„Základní technická podpora“

Technická podpora ve specifikaci dle Přílohy č. 3.

„ServiceDesk“

Komplex služeb, poskytujících poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál, elektronické pošty, telefonu (dále služba HotLine), faxu, pošty nebo osobním doručením, realizovaných na bázi komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem, a to ve vazbě na Garantovanou úroveň

servisních služeb (SLA) pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly Školení organizované Poskytovatelem.

Pokud řešení přesáhne celkovou dobu trvání 1 hodiny a důvod požadavku na HelpDesk není zaviněn ASW nebo zaměstnancem Poskytovatele, je toto řešení poskytováno jako placená služba, definovaná výčtem „Doprovodných služeb“. Tato služba se nevztahuje na návrhy Příjemce v rámci jeho možnosti, podávat Poskytovateli náměty a připomínky.

„HotLine“

Služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků Příjemce souvisejících s provozem a funkcí ASW. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v Pracovní době.

„Chyba“

Stav, kdy ASW vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s poskytnutou Dokumentací, a to včetně Seznamu změn k aktualizacím ASW (tj. stav, kdy po provedení aktualizace ASW taková aktualizace neodpovídá příslušné Dokumentaci včetně Seznamu změn).

„Rozdílové školení“

Rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

s vydáním nové verze podsystemu, která má zásadní změny ve funkci;

se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystemu. Rozdílové školení je obvykle prováděno hromadně formou přednášky.

Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

„Distanční rozdílové školení“

Distanční rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

s vydáním nové verze podsystemu, která má zásadní změny ve funkci;

se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystemu. Rozdílové školení je obvykle prováděno distančně, formou virtuální prezentace příslušných změn, s možností zpětné vazby od uživatele ke školiteli.

Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

„Pracovní doba“

Doba v pracovní dny od 8 hodin do 17 hodin.

„Doprovodné služby“

Doprovodnými službami se pro účely této Smlouvy rozumí služby, které jsou poskytovány nad rámec Základní a Rozšířené technické podpory na základě objednávky Příjemce.

Specifikace Doprovodných služeb je uvedena v následující tabulce:

Pojem	Popis definice
Školení	Školením se rozumí souvislý výklad problematiky nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrováný na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystém. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob. Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.
Konzultace	Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystémů ASW konzultace před zahájením provozu podsystému (např. konzultace k postupu zavádění) konzultace během provozu podsystému (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi...) Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.
Akreditované školení	Akreditované školení je akreditovaný vzdělávací program průběžného vzdělávání dle ustanovení § 31 odst. 5 zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Forma a obsah školení je akreditována Ministerstvem vnitra České republiky. Lektoři akreditovaných školení jsou pro odbornou oblast jmenováni taktéž Ministerstvem vnitra České republiky.
Telefonická konzultace	Poskytování odpovědí na dotazy Příjemce a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním agend ASW prováděná telefonickou formou mezi Proškolenou osobou Příjemce a Poskytovatelem, a to nad rámec Hotline po předchozím upozornění Poskytovatele. Jde o odpovědi na více dotazů současně nebo v několika na sebe navazujících telefonických spojeních.
Konzultační den (společný)	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem konzultace odborných záležitostí z předem definované odborné oblasti.
Hromadné školení	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem školení dané odborné záležitosti.

Odborné dny	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem jednání o předem definované odborné problematice z oblasti řešené Příjemcem formou přednášky Poskytovatele a diskuse k tématu.
Vzdálený přístup	Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Poskytovatele do informačního systému („IS“) Příjemce prostřednictvím vzdálené plochy. Takto lze provést • servisní zásah systémového technika, • analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem, • detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Poskytovatele, • resp. Jiné operace vyžádané Příjemcem nebo nabídnuté Poskytovatelem a Příjemcem schválené. Vzdálený přístup je prováděn vždy podle pravidel pro připojení dohodnutých v Příloze č. 4 a za současného zachování plné bezpečnosti Příjemce
Analýza	Analýza požadavků, procesů a potřeb uživatele. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění. Návrh funkcí pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků ASW. V závislosti na rozsahu analyzované oblasti může být součástí také etapové zavádění ASW, přesný harmonogram práce, stanovení kontrolních mechanismů a určení milníků v Projektu realizace.
Poradenská metodická pomoc	Poradenská a metodická pomoc spočívá v poskytování odborných rad a informací souvisejících s legislativou a se správnými metodickými pracovními postupy. Jedná se o tvorbu analýz a koncepčních dokumentů z různých odborných oblastí, tvorbu interních normativních aktů (řád spisové služby, směrnice tajemníka pro různé oblasti atd.). Dále se Jedná o kvalifikované odborné konzultace, které se týkají optimálního uspořádání činností u Příjemce pro efektivní využívání softwarových nástrojů v souladu s legislativními předpisy pro dané odborné oblasti.
Instalace	Implementace ASW či jiného software do hardware, jeho správné nastavení, zadání a nastavení parametrů, vytvoření datových struktur a uvedení do provozuschopného stavu. Hardware musí splňovat technické parametry definované Poskytovatelem.
Pohotovost systémového technika	Zajištění služby systémového technika v mimopracovní dobu, případně dny pracovního volna a klidu. Dostupnost systémového technika pro zaměstnance Příjemce je zajištěna předáním telefonního čísla, e-mail adresy nebo jiného odkazu tak, aby doba odezvy prvního kontaktu nepřesáhla 20 minut. V rámci této služby je zahrnuta pohotovost a čas strávený řešením dotazu nebo požadavku maximálně do času 15 minut. Čas strávený nad tuto základní taxu je účtován standardními ceníkovými

	sazbami. Je-li práce prováděna v mimopracovní dobu, je účtována s přírážkou 50 %.
Asistence konzultanta u Příjemce	Na základě požadavků Příjemce Poskytovatel poskytuje asistenci zaměstnanců Poskytovatele na pracovištích Příjemce v době, kdy zaměstnanci Příjemce budou s využitím ASW uskutečňovat zpracování dat.
Preventivní systémová údržba (profylaxe)	Provedení preventivní kontroly systému, databázových tabulek, systémových vazeb, dat v nich, kontrola a čištění systémových a aplikačních logů a jednoduché opravy a nastavení systému zajišťující optimální chod „Informačního systému Příjemce“ v rozsahu max. 4 hodin. Profylaxe je prováděna zásahem systémového technika Poskytovatele na pracovišti Příjemce nebo vzdáleným přístupem.
Zakázkové úpravy ASW	Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě formalizovaných požadavků Příjemce odsouhlasených Poskytovatelem, které mění nebo přidávají funkčnost ASW a nejsou v rozsahu „Legislativní úpravy ASW“, „Rozvoj ASW“, „Obecné úpravy ASW“.

„Nadstandardní služby“

Služby poskytnuté nad rámec této Smlouvy v souladu s čl. 7 Smlouvy.

„Legislativní úpravy ASW“

Úpravy ASW vyplývající z obecně závazných právních předpisů (tzv. legislativní upgrade) provedené Poskytovatelem.

„Rozvoj ASW“

Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě vlastního metodického rozvoje.

„Obecné úpravy ASW“

Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě formalizovaných požadavků Příjemce ve shodě s požadavky ostatních uživatelů ASW, odsouhlasených Poskytovatelem v souladu s konsensuálními požadavky Příjemce, přičemž z povahy těchto úprav ASW vyplývá, že mohou být využívány i ostatními uživateli ASW (obecně požadované úpravy).

„Portlist“

Seznam přenositelnosti ASW.

„Servisní list“

Znamená písemný záznam o poskytnutých Doprovodných službách nebo Nadstandardních službách (předávací protokol služby).