



	Provoz systému pro agendu správy dopravních přestupků			
	Tato služba je dostupná městským částem, které mají ZPS (zóny placeného stání)			
	8 x 5			
	Dle smlouvy o poskytování IT služby, čl. 2. ceny a platební podmínky			
	Správce oblasti informačního systému	Oddělení správy a provozu		

Informační systém agendy správy dopravních přestupků (dále jen ASDP), slouží k procesně a legislativně správnému řízení přestupků detekovaných v režimu odpovědnosti provozovatele vozidla v rámci zón placeného stání (dále jen ZPS) na území Hlavního města Prahy. Systém ASDP umožňuje provádět veškeré operace spojené s přestupky a pomáhá řídit procesy, včetně evidence dat pro celý životní cyklus daného přestupku. ASDP navazuje procesem na zpracování přestupku v rámci systému centrální informační systém (dále jen CIS) a centrální evidence přestupků (dále jen CEP), kde se přebírají relevantní data, například fotodokumentace validované městskou policií. Provozování systému ASDP je určena pro uživatele z řad oprávněných referentů a osob příslušného správního orgánu, na základě zákonného oprávnění přístupu k přestupkovým datům v souladu s pravidly ochrany a správy osobních údajů. Systém ASDP je plně v souladu s legislativní požadavky (především 250/2016 Sb. Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a 500/2004 Sb. správní řád).

Systém ASDP poskytuje pro potřebnou práci různé moduly, které umožňují uživatelům provádět různé činnosti, dle procesního stavu daného přestupku. Tyto činnosti mohou začít například přijetím podnětu od městské policie, po čemž se přidělí referentovi a založí se spis. Poté systém ASDP umožní ověření osoby řidiče a provozovatele vozidla v registru vozidel, tak aby mohlo být zahájeno přestupkové řízení s řidičem nebo provozovatelem vozidla. Aplikace ASDP procesně pomáhá s kontrolou lhůt, plánování a vedení jednání, generování dokumentů, řízení potřebné korespondence, evidence pohledávek nebo registrace plateb.

Součástí systému ASDP je řada nezbytných funkcí, mezi které patří funkce jako jsou usnesení o odložení, postoupení, spojení či zastavení řízení, různé typy záznamů (např. o určení pověřené osoby, podání vysvětlení nebo úřední záznamy). Nadále funkce ASDP pomáhají v řešení výzev k podání vysvětlení, oznámení o zahájení přestupkového nebo správního řízení, vygenerování protokolů, žádostí, vyznění o předložení věci do odvolacího řízení nebo o nedoplatku, atd.

Služba ADSP/ZPS pro MČ je provoz a správa aplikace, včetně infrastruktury (SW a HW), kde MHMP pro MČ zprostředkovává integraci a podporu souvisejících systémů, včetně zabezpečení dat.

Součástí služby je monitorování, například nastavením hodnot alarmů sledující diskový prostor, zatížení serverů, uskutečněné zálohování nebo dostupnost sítí. Služba ASDP má pravidelnou archivaci dat (pro zálohu všech dokumentů příloh, historie spisu).

Dodávka Služby se skládá z následujících dílčích služeb:

- Agendové systémy, včetně modulů a funkcí ASDP pro správní chod MČ,
 - Zóny placeného stání (ASDP/ZPS)
 - Centrální informační systém parkovacích zón (CIS)
 - Centrální evidence přestupků (CEP)
- Integrace na systémy třetích stran dle charakteru a potřeb MČ
 - Elektronická spisová služba
 - Ekonomický/pohledávkový systém
 - Centrální registr vozidel
 - ISZR (ROB, ROS, RUIAN)
 - Hybridní pošta
- Zajištění podpory výrobce
- Zajištění podpory dodavatele
- Řešení chyb
- Správa licencí a majetku k ASDP
- Řešení změnových požadavků a zajištění konzultací

Služba, případně její součásti, jsou poskytovány kontinuálně. Klíčové součásti dodávky jsou shrnuty následovně:

- Provoz aplikačního vybavení a servis produktu (systému či aplikace)
- Zajištění údržbu, instalace nových verzí a patch management
- Zajištění podpory technickým uživatelům prostřednictvím Service Desku MHMP
- Jednotné kontaktní místo na servisní podporu prostřednictvím Service Desku MHMP

V následující tabulce jsou uvedeny činnosti zajišťované poskytovatelem služby při její dodávce.

Provoz a správa Služby	<ul style="list-style-type: none"> • Realizace Služby (zřízení, změna, zrušení) na základě schválených požadavků • Poskytování podpory technickým uživatelům MČ při provozu Služby • Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů, • Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, • Provádění pravidelných záloh, • Správa verzí včetně testování nových verzí aplikace, • Navrhování změn a úprav stávajících verzí aplikace, • Kontrola funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury, • Udržování aktuálního stavu aplikace zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, servicepack, apod.). • Zajištění podpory výrobce, založení požadavku na výrobce, komunikace s výrobcem • Řešení změnových požadavků a zajištění konzultací • Řešení komunikačních problémů s okolními systémy
Školení	Neposkytuje se
Řešení Incidentů a Požadavků	<ul style="list-style-type: none"> • Řešení poruch, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací Incidentu • Řešení Požadavků, případně zajištění potřebných eskalací Požadavků

Pro realizaci Služby na straně Objednatele požadavky neexistují, neboť jsou z povahy služby plněné poskytovatelem v rámci hostingu.

Pro realizaci Služby na straně Objednatele není třeba plnit, požadavky neexistují, neboť jsou z povahy služby plněné poskytovatelem v rámci hostingu. Případná migrovaná data musí být v souladu se standardy DC HMP.

Služba ASDP se skládá z četných infrastrukturních (HW a SW) prvků, které společným propojením tvoří informační systém pro službu poskytovanou MČ. Infrastruktura systému ASDP je provozovaná v Datovém Centru MHMP a je přístupná prostřednictvím sítě MePNet. Hlavní vlastnosti a prvky systému které jsou standardizované a které lze dle dohody použít či přizpůsobit pro potřeby MČ, jsou vyjmenované níže. Zde jsou také shrnuté běžné aktivity a činnosti potřebné pro provoz, údržbu a správu systému ASPD/ZPS:

- aplikační servery, ve virtuálním prostředí pro MČ v módu Produkčního prostředí
- aplikační servery, ve virtuálním prostředí pro MČ v módu Testovacího/školicího prostředí
- podpurná infrastruktura DB serverů, APL serverů, komunikační infrastruktury (tzv. síťové prvky, protupy, protokoly, porty), včetně klientské vrstvy
- Správa instalovaných modulů či konfigurací, včetně soubory formulářů, popis prostředí, postupů pro ověření funkčnosti aplikací, seznam úložišť dat a nastavení systémových či aplikačních proměnných parametrů
- správa (administrace) aplikace / IS, postupy pro zastavení a spuštění aplikace, správa uživatelských účtů / role, číselníky a správa hesel
- Integrace s okolními aplikacemi/IS, poskytovatelé dat, konzumenti dat a způsob integrace s dalšími systémy státní správy

- správa licencí a jednotlivých prvků či sub-systémů tvořící informační systém ASDP/ZPS

Služba je poskytována dle parametrů SLA, sjednaných mezi MHMP a MČ. Základní úroveň služeb je poskytovaná v pracovní době, kde služba (konkrétně operátor L1) je dostupná v provozním režimu 10 x 5. V této době se započítávají hodnoty SLA a zde specifikované reakční doby a lhůty pro řešení.

ServiceDesk eviduje incidenty a následně klasifikuje podpora L2 stupně závažnosti incidentu:

Č.	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Zahájení řešení (response time)	Zprovoznění E-Spisu alespoň náhradním způsobem pro zajištění základních funkcí**	Výsledku dosaženo (fix time) (Pracovní den)
1	HAVÁRIE	8x5	2 hod. (8 hod. mimo servisní dobu)	16 hod.	4
2	PORUCHA	8x5	4 hod.	N/A	8
3	CHYBA	8x5	8 hod.	N/A	12
4	NEDOSTATEK	8x5	16 hod.	N/A	20
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů	N/A	N/A
6	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů	N/A	N/A

Reporty nejsou součástí tohoto katalogového listu.

Objednání služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku v Servis desku MHMP. V rámci zadaného požadavku oprávněný uživatel specifikuje požadované parametry služby.

V případě schválení požadavku Poskytovatelem služby, je tento požadavek realizován dle parametrů odsouhlasených v předmětném požadavku.

O realizaci požadavku je oprávněná osoba informována prostřednictvím Servis Desku MHMP.

Změnu služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku v Servis desku MHMP s uvedením konkrétních informací o požadované změně, již poskytované služby. V případě schválení změny již poskytované služby Poskytovatelem, je změna realizována dle parametrů dohodnutých v předmětném požadavku.

O realizaci úpravy již poskytované služby je osoba informována prostřednictvím Servis desku MHMP.

Zrušení služby provede oprávněná osoba (viz. Příloha 1. smlouvy) zadáním požadavku v Servis desku MHMP. Požadavek je následně předán Poskytovateli služby, který provede zrušení dané služby.

O realizaci požadavku je oprávněná osoba informována prostřednictvím Servis desku MHMP.

** změny parametrů služby které mohou mít dopad na cenu (například při navýšení rychlosti, implementace záložního spojení, nové moduly v aplikaci, navýšení uživatelů či licencí, atd.), musí být předem schválené formálním postupem. V takovém případě, kde lze předpokládat změnou i finanční dopad, se zahájí proces schvalování, který spočívá v projednání a konsensu Řídícího výboru, který návrh postoupí ke schválení Řídící radě. Tento postup je v souladu s odstavcem 3.3, z „Celoměstská koncepce rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí na období do roku 2025, Společně řízená informatika ve správě města“.*