# Příloha č.2 – List služby P03 – Provoz Aplikací – standardní činnosti

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P03 |
| **Název** | Provoz Aplikací – standardní činnosti |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou:   * zajištění běžných denních činností, provádění drobných změn a operací v rámci činností správce Aplikací v rozsahu Služby, které byly zadány v systému Help desk Objednatele a schváleny Objednatelem, * zajištění požadované dostupnosti Aplikace dle pododstavce 11.4. této Smlouvy, * zajištění administrace a projektové řízení přímo souvisejících s touto poskytovanou službou, * zajištění aktuálních verzí prostředí SCADA a aplikace bezpečnostních záplat * poskytování podpory při zavádění Služby a jejich částí do monitoringu Objednatele, * komunikace, řešení a eskalace na podporu výrobce, * registrace veškerých žádostí o Provozní činnosti v nástroji Help desk Objednatele, * zajištění vedení žurnálu změn konfigurací Aplikace a jeho zpřístupnění Objednateli, * a komunikace, řešení a eskalace na podporu výrobce.   Dodavatel je povinen dodržovat zásady a povinnosti na úseku kybernetické bezpečnosti v souladu s aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákona o kybernetické bezpečnosti, Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti a dalšími závaznými nebo doporučujícími akty vydanými ze strany orgánů veřejné moci (Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost či jiného správního orgánu). |
| **Rozsah Služby** | Provozní činnosti specifikované v sekci „Služba zahrnuje“ jsou vykonávány pro následující Aplikace:   * Prostředí SCADA řídicího systému skladů   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb, serveru nebo dávkových úloh, * správa číselníků (doplnění a oprava dat), * provedení změn konfigurace nebo nastavení Aplikací v rozsahu Služby, * správa uživatelských účtů, * základní textové úpravy šablon dokumentů a reportů (grafické úpravy, opravy překlepů, úpravy pevně definovaných textů), * oprava dat Aplikace, * aktualizace provozní a uživatelské dokumentace, * správa certifikátů, * provádění kvalifikovaných odhadů při naceňování Požadavků a příprava indikativních nabídek, * instalace bezpečnostních aktualizací a upgrade Aplikace, Aplikačních serverů a nástrojů pro správu, * a zajištění jednotné verze Aplikace.   Veškeré výše uvedené aktivity jsou prováděny výhradně na základě schválených Help deskových požadavku Objednatele.  Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. Specificky pak Služba zahrnuje aktivity související s vedením projektů na straně Dodavatele. |
| **Služba nezahrnuje** | Služba nezahrnuje:   * cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány nepřetržitě v provozní době Služby. |
| **Na vyžádání** | Na vyžádaní Objednatele Dodavatel v rámci Služby a Ceny za Službu provádí následující aktivity:   * vykonání ad-hoc prověření stavu objednávek. |

***Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Smluvní pokuty** | Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 1 000 CZK bez DPH.  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení: 100 CZK bez DPH.  Každý zaviněný Incident kategorie 1 – Urgentní: 30 % z ceny paušálu za tuto Službu.  Každý zaviněný Incident kategorie 2 – Normální: 20 % z ceny paušálu za tuto Službu.  Nezajištění požadované dostupnosti Aplikace: 30 % z roční sumy ceny paušálu za tuto Službu, tato smluvní pokuta je vyhodnocována ročně k poslednímu dni v roce.  Zaviněným Incidentem se rozumí případ, kdy k Incidentu došlo buď přímo zaviněním Dodavatele, nebo zanedbáním povinností Dodavatele vyplývajících z této Smlouvy.  Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele. |
| **Výpočet Ceny za Služby** | Cena za Služby spočívající ve Standardních činnostech při Provozu Aplikací = [cena Služby stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb]) |
| **Výpočet účtované Ceny za Služby** | Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:  **Účtovaná Cena za Služby = CSsuma - [(HDV \* SPDV) + SPZPS]**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby  HDV = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení Incidentu pro danou kategorii incidentu  SPDV= Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu  SPZPS = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb  Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Službyje odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli Zprávu o čerpání Služby v termínu stanoveném tímto Listem služeb. |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň Služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 6:00–18:00 hodin v pracovní dny | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh | 4 hodiny od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa číselníků | 4 hodiny od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – provedení změn konfigurace nebo nastavení Aplikací v rozsahu Služby | 8 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa uživatelských účtů | 12 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – základní textové úpravy šablon dokumentů | 24 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – oprava dat aplikace | 8 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – aktualizace provozní a uživatelské dokumentace | 5 pracovních dní od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa certifikátů | 24 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – instalace bezpečnostních aktualizací a upgrade Aplikace a Aplikačních serverů | 5 pracovních dní od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Provozní činnosti v aplikaci Help desk Objednatele. |
| Doba dohodnuté odstávky | Pouze v Servisním okně dle pododstavce 11.5.2. Smlouvy. | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání služeb (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služby. | Dodavatel | 1× měsíčně | k poslednímu dni Fakturačního období | 4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení |

1. **Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby**

**Postup při zajištění Provozních činností:**

* **Nahlášení Provozní činnosti** Objednatel ohlásí Provozní činnost Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help desku Objednatele, vytvořenému hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Provozní činnost“ a přiřadí hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede veškeré jemu známé informace, které jsou nezbytné pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby.
* **Doplnění nezbytných informací** Pokud Hlášení neobsahuje všechny informace potřebné pro úspěšné provedení Provozní činnosti, požádá Dodavatel Objednatele o doplnění informací, které po Objednateli lze rozumně požadovat, do Help desku Objednatele. Objednatel doplní informace do Help desku Objednatele. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli žádost o doplnění informací, do okamžiku, ve kterém Objednatel Dodavateli požadované informace doručil, se zkracuje Doba na vyřešení.
* **Provedení Provozní činnosti** Dodavatel vykoná Provozní činnost, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení.
* **Vyrozumění o provedení Provozní činnosti** Dodavatel vyrozumí Objednatele o provedení Provozní činnosti neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že provozní činnost byla bezvadně provedena. Vyrozumění o provedení Provozní činnosti poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o provedení Provozní činnosti v Help desku Objednatele.
* **Ověření provedení Provozní činnosti** Objednatel ověří, zda byla Provozní činnost provedena v souladu s Hlášením v Help desku Objednatele,  
  a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o provedení Provozní činnosti. Neprodleně po ověření provedení Provozní činnosti sdělí Objednatel Dodavateli, zda Provozní činnost byla bezvadně provedena. Pokud podle sdělení Objednatele Provozní činnost,
* je v bezvadném stavu, Objednatel uzavře Hlášení v Help desku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help desku dle předchozí věty se považuje Provozní činnost za provedenou.
* není v bezvadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu zajistí, aby Provozní činnost byla provedena dle Hlášení v Help desku Objednatele a vyrozumí Objednatele o provedení Provozní činnosti. Smluvní strany pak postupují podle odst. Provedení Provozní činnosti a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Provozní činnost je v bezvadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neprovedení Provozní činnosti, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Provozní činnost není v bezvadném stavu, se prodlužuje Doba na vyřešení.
* **Nečinnost Objednatele** Pokud Objednatel po dvou (2) Pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help desku Objednatele doplněna informace o provedení Provozní činnosti, nesdělí, zda Provozní činnost, je v bezvadném stavu, považuje se Provozní činnost za provedenou bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help desku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).
* **Aktualizace dokumentace** Pakliže při výkonu Provozní činnosti došlo ke změnám Aplikace v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad mezi konfigurací Aplikace v rozsahu Služby a existující dokumentací, provede Dodavatel nejpozději do pěti (5) pracovních dní ode dne, ve které bylo Hlášení v Help desku Objednatele změněno do stavu „Uzavřený“, aktualizaci dokumentace této Aplikace tak, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu Aplikace v rozsahu Služby.

1. **Omezení poskytování Služby**

* N/A

1. **Součinnost Objednatele**

Objednatel odpovídá za zajištění následujících požadavků:

* přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
* přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
* přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených Aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb,  
  API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě Objednatele, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
* dokumentace SW vybavení a seznam Aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
* přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do Help desku Objednatele,
* VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Poznámka**

* N/A

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha „ZoČS\_P03 – Provoz Aplikací – standardní činnosti“.