# Příloha č. 2 – List služby V01 Řešení Požadavků

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | V01 |
| **Název** | Řešení Požadavků |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou:   * vyřešit Požadavek dle Objednatelem schváleného návrhu řešení, * registrace požadovaných informací o průběhu řešení Požadavku do Help desku Dodavatele, * aktualizace dokumentace SW Řídící systém ČS. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro SW Řídící systém ČS  SW Řídící systém ČS a jeho komponenty jsou definovány v příloze 3 – Popis SW Řídící systém ČS této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * převzetí Požadavku; * Provedení Analýzy Požadavku, minimálně v následujícím rozsahu:   + vypracování analýzy dopadu na prostředí Objednatele (fungování, bezpečnost, rozhraní, datové přenosy);   + vypracování přesného popisu výsledného stavu po splnění Požadavku;   + stanovení počtu člověkodní za splnění Požadavku (v rozpadu na jednotlivé práce pro splnění Požadavku);   + stanovení Termínu vyřešení Požadavku (v rozpadu na jednotlivé práce pro splnění Požadavku);   + harmonogram implementace Požadavku (v případě většího rozsahu též projektový plán);   + požadavky na Objednatele pro splnění požadavku. * otestování implementace Požadavku v testovacím prostředí Objednatele; * implementace Požadavku a otestování v produkčním prostředí Objednatele. * provedení požadovaných záznamů o Požadavku do Help desk Dodavatele, * vytvoření Dokumentace Požadavku.     Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykonávány kontinuálně v rámci Provozní doby služby. |
| **Smluvní pokuta** | Nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby: 500 CZK  Započetí každého dalšího pracovního dne nad rámec Doba odezvy na Požadavek: 500 CZK  Započetí každého dalšího dne nad rámec doby stanovené Termínem vyřešení u Požadavků zadaných výhradně ve formě Objednávky: 2000 CZK  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 v řešení Požadavku = ([počet člověkodní vykázaný Dodavatelem prací na vyřešení Požadavku] x [cena člověkodní stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])  Cena za Služby spočívající v řešení Požadavku se neuplatní u Dodavatelem zamítnutých Požadavků. |
| **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 - [(SPZPS + (HPOŽ \* SPPOŽ)]**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby spočívající v řešení Požadavku (vyjma Dodavatelem zamítnutých Požadavků)  HPOŽ = počet započítaných dní nad rámec Doby odezvy na Požadavek  SPPOŽ = Smluvní pokuta za započetí každého dalšího dne nad rámec Doby odezvy na Požadavek    Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb |
| **Výpočet Ceny díla** | Cena díla u Díla vzniklého na základě Požadavku = ([počet člověkodní vykázaný Dodavatelem prací na vyřešení Požadavku] x [cena člověkodní stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])  Pokud je hodnota [počet člověkodní vykázaný Dodavatelem na zhotovení Díla] vyšší než hodnota [počet člověkodní potřebných pro zhotovení Díla na základě Požadavku] stanovená v Objednatelem schválené Analýze Požadavku, je pro výpočet Ceny díla použita hodnota [počet člověkodní potřebných pro zhotovení Díla na základě Požadavku] stanovená v Objednatelem schválené Analýze Požadavku. |
| **Výpočet účtované Ceny díla** | **Účtovaná Cena díla = CDsuma - [(DTV \* SPTV) + SPZPS]**  s tím, že  CDsuma = Cena díla spočívající ve zhotovení Díla na základě Požadavku  DTV = počet započítaných dnů nad rámec Termínu vyřešení Požadavku  SPTV= Smluvní pokuta za započetí každého dalšího dne nad rámec Termínu vyřešení Požadavku  SPZPS = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb  Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli Zprávu o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| **Provozní doba služby** | **8:00 –18:00 h v Pracovní dny** | **Časové záznamy o řešení Požadavku v Help desku Dodavatele.** |
| Doba odezvy na Požadavek | 2 pracovní dny | Časové záznamy o řešení Požadavku v Help desku Dodavatele. |
| Termín vyřešení | Stanoven v souladu s Postupem při řešení Požadavku | Časové záznamy o řešení Požadavku v Help desku Dodavatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání služeb (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 7 tohoto Listu služby. | Dodavatel | není omezena – reporting je vztažen k datu dokončení Díla | N/A | N/A |

1. Specifické podmínky a postupy pro poskytování služby

**Postup při řešení Požadavku**

**Nahlášení Požadavku** Objednatel nahlásí Požadavek Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help desku Dodavatele, vytvořenému Hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Požadavek“ a přiřadí hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede pravdivě a nezkresleně veškeré jemu známé okolnosti, o kterých věděl, že jsou důležité pro úspěšné a včasné vyřešení Požadavku.

**Schválení Požadavku Dodavatelem a zaslání odhadu pracnosti** Pokud Dodavatel dospěje k závěru, že Požadavek splní, odešle Objednateli provedený odhad pracnosti do Help desku Dodavatele. V rámci odhadu pracnosti Dodavatel stanoví: počet člověkodní potřebných pro zajištění Požadavku; odhadovaný termín vyřešení Požadavku; seznam požadavků na Objednatele pro splnění Požadavku; harmonogram pro splnění Požadavku (v případě většího rozsahu též projektový plán); dopad Požadavku na fungování a bezpečnost SW ŘS ČS; dopad Požadavku na rozhraní SW ŘS ČS a výměnu dat s okolními aplikacemi; popis výsledného stavu SW ŘS ČS po splnění Požadavku; popis a definice akceptačních kritérií. K Vyjádření Objednatele se Dodavatel vyjádří bez zbytečného odkladu.

**Posouzení Požadavku Objednatelem** Pokud Objednatel na základě odhadu pracnosti dojde k závěru, že:

* Požadavek zamítne, odešle Objednatel Dodavateli zamítnutí Požadavku bez zbytečného odkladu do Help desku Dodavatele.
* Požadavek schválí a objedná, předá v souladu s interními směrnicemi a postupy požadavek na Oddělení Centrálního Nákupu (OCN). OCN následně vystaví Objednávku Dodavateli s číslem Požadavku, pod kterým je uložen v Help desku Dodavatele. Okamžikem doručení takové Objednávky je s Dodavatelem uzavřena Smlouva o dílo, přičemž předmětem Smlouvy o dílo je zadání Požadavku, Termín vyřešení, počet člověkodní, a harmonogram stanovený v Help deskovém systému Dodavatele. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany stanoví, že bez doručení Objednávky z adresy OCN Objednatele se práce na Požadavku nepovažují za objednané.

**Vyřešení Požadavku Dodavatelem** Dodavatel zhotoví Dílo podle Smlouvy o dílo nejpozději v době Termín vyřešení. Dodavatel vyrozumí Objednatele o splnění Požadavku neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že vytvořené Dílo má vlastnosti stanovené příslušnou Smlouvou o dílo / objednávkou. Vyrozumění o splnění Požadavku doručí Dodavatel Objednateli do Help desku Dodavatele.

**Akceptační řízení** Objednatel provede Akceptační řízení, které zahrnuje porovnání skutečných vlastností Díla se specifikací Díla a akceptačními kritérii stanovenými ve Smlouvě o dílo. Akceptační testy mohou být provedeny bez účasti Dodavatele, nemohou však být provedeny bez účasti Objednatele. Nerozhodne-li Objednatel jinak, je Akceptační test proveden v testovacím prostředí Objednatele. Pokud bude provedený test v testovacím prostředí úspěšný, bude následně proveden Akceptační test v produkčním prostředí Objednatele. O dobu, po kterou je prováděn Akceptační test je prodloužen Termín vyřešení Požadavku. Teprve úspěšný Akceptační test v produkčním prostředí Objednatele je rozhodující pro splnění povinnosti Dodavatele provést Dílo řádně a včas. Pokud po provedení Akceptačních testů v produkčním prostředí Objednatele dojde Objednatel k závěru, že:

* Dílo nemá vlastnosti stanovené příslušnou Smlouvou o dílo / objednávkou, je opakován postup popsaný v odstavcích Vyřešení Požadavku Dodavatelem a Akceptační řízení, dokud nedojde k akceptaci Díla Objednatelem. Objednatel je v takovém případě Dodavateli povinen oznámit vady Díla, které brání jeho převzetí.
* Pokud Dílo má vlastnosti stanovené příslušnou Smlouvou o dílo / objednávkou, vyrozumění Objednatel bezodkladně Dodavatele o splnění Požadavku v Help desku Dodavatele. Datum vyrozumění o splnění Požadavku je považován za datum předání Díla.

**Příprava Dokumentace** Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od předání Díla předá Dodavatel Objednateli Dokumentaci k předanému Dílu. Odměna za přípravu a vyhotovení Dokumentace je součástí Ceny díla. Nepředání Dokumentace je vadou Díla.

**Akceptace díla** Objednatel je povinen nejpozději do deseti (10) pracovních dní ode dne předání Dokumentace podepsat protokol potvrzující provedení Akceptačních testů (dále také jen „Akceptační protokol“). Podpisem Akceptačního protokolu je ukončeno Akceptační řízení. Podpisem Akceptačního protokolu a ukončením Akceptačního řízení však není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z vad Díla.

**Nečinnost Objednatele** Pokud Objednatel do deseti (10) pracovních dnů ode dne, dokončení Akceptačních testů Dodavateli nesdělí, zda Dílo naplnilo vlastnosti podle příslušné Smlouvy o dílo, považuje se Požadavek za uzavřený bez výhrad a Dodavatel zaregistruje takový Požadavek do Help desku jako uzavřený.

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 k dokumentaci infrastruktury Objednatele, na níž běží SW Řídící sytém ČS (včetně síťových adres jednotlivých částí),
  + VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha **SLA-SW\_Zpráva o čerpání služeb**