# Příloha č. 2 – List služby N01 Provoz Aplikací – nestandardní činnosti

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | N01 |
| **Název** | Provoz Aplikací – nestandardní činnosti |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou:   * provádění nestandardních činností, drobných změn a/ nebo operací pro zajištění provozu Aplikací v rozsahu Služby, které byly zadány v systému HelpDesk Objednatele a schváleny Objednatelem, * registrace veškerých žádostí o Nestandardní provozní činnosti v nástroji HelpDesk Objednatele. |
| **Rozsah Služby** | Provozní činnosti specifikované v odstavcem „Služba zahrnuje“ jsou vykonávány pro následující Aplikace:   * SAP   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * provedení testování Aplikací mimo rozsah Služby, * asistence Objednateli při testování Aplikací mimo rozsah Služby, * tvorba nové dokumentace Aplikací v rozsahu Služby, * provedení školení Aplikací mimo rozsah Služby, * vytvoření samostatných analýz Aplikací pro účely využití třetími stranami nebo, mimo rozsahu Služby, * účast na střetnutích s třetími stranami, nebo mimo pravidelných projektových střetnutí * příprava a provedení školení na základě požadavku Objednatele * příprava a provedení migrace dat v případě rozšíření SW o další funkce * analýza proveditelnosti a návrh technického řešení zadaných požadavků * řešení incidentů vzniklých za provozu systému vyžadující rozšíření * nabídka na plánovaný rozvojový požadavek obsahuje detailní analýzu, pracnost, konzultace, dokumentace, kontrolní dny, reálný termín dodávky, harmonogram, návrh na integrační testy. * součinnost při činnostech mimo rozsahu Služby. * tvorba importních skriptů pro plnění dat do datové základny Aplikací v rozsahu Služby,   Veškeré výše uvedené aktivity jsou prováděny výhradně na základě schválených Help Deskových požadavku Objednatele.  Služba a cena 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, provedením Analýzy Nestandardní provozní činnosti a práce v Help Desku Dodavatele. |
| **Služba nezahrnuje** | Služba nezahrnuje:   * cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Četnost provádění služby** | Činnosti Služby jsou vykonávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby. |
| **Na vyžádání** |  |
| **Smluvní pokuty** | Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení zprávy o čerpání služby: není stanovena.  Jednorázová Smluvní pokuta za nesplnění v rámci Termínu vyřešení: 300 Kč.  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 Služby spočívající ve vykonání Nestandardní provozní činnosti = ([počet člověkohodin vykázaný Dodavatelem prací na vykonání Nestandardní provozní činnosti] x [cena člověkohodiny stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb]) + ([počet skutečně ujetých Km za účelem vykování Nestandardní provozní činnosti] x [cena za ujetý Km uvedená v příloze 1 – Katalog služeb.])  Pokud je hodnota [počet člověkohodin vykázaný Dodavatelem prací na vykonání Nestandardní provozní činnosti] vyšší než hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zajištění Nestandardní provozní činnosti] stanovená v Objednatelem schválené Analýza Nestandardní provozní činnosti, je pro výpočet Ceny za Služby za vykonání Nestandardní provozní činnosti použita hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zajištění Nestandardní provozní činnosti] stanovená v Objednatelem schválené Analýza Nestandardní provozní činnosti. |
| **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 - [(HTM \* SPTM) + SPZPS]**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby spočívající ve vykonání Nestandardní provozní činnosti  HTM = počet započítaných hodin nad rámec Termínu vyřešení  SPTM = Smluvní pokuta za započetí další hodiny nad rámec Termínu vyřešení  SPZPS = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby  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 | 6–18 hod. v pracovní dny | Časové záznamy o řešení Hlášení v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| Termín vyřešení | Stanoven v Objednatelem schválené Analýze Nestandardní provozní činnosti | Časové záznamy o řešení Hlášení v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| Doba dohodnuté odstávky | N/A | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Doba na údržbu Služby | N/A | N/A |
| Maximální doba výpadku | N/A | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání Služby (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služby. | Dodavatel | 1x 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 Nestandardní provozních činností**

**Nahlášení Nestandardní provozní činnosti** Objednatel ohlásí Nestandardní provozní činnost Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help Desku 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 Nestandardní provozní činnosti, požádá Dodavatel Objednatele o doplnění informací, které po Objednateli lze rozumně požadovat, skrze Help Desk Dodavatele.. Objednatel doplní informace do Help Desku Dodavatele. 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 prodlužuje Doba na vyřešení.

**Analýza Nestandardní provozní činnosti** Dodavatel provede Analýzu Nestandardní provozní činnosti, ve které stanoví počet člověkohodin potřebných pro zajištění Nestandardní provozní činnosti a Termín vyřešení Nestandardní provozní činnosti.

**Provedení Nestandardní provozní činnosti** Dodavatel vykoná Nestandardní provozní činnost, a to nejpozději do Termínu vyřešení stanoveného v Objednatelem schválené analýze Nestandardní provozní činnosti.

**Vyrozumění o provedení Nestandardní provozní činnosti** Dodavatel vyrozumí Objednatele o provedení Nestandardní provozní činnosti neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že Nestandardní provozní činnost byla bezvadně provedena. Vyrozumění o provedení Nestandardní provozní činnosti poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o provedení Nestandardní provozní činnosti v Help Desku Dodavatele.

**Ověření provedení Nestandardní provozní činnosti** Objednatel ověří, zda byla Nestandardní provozní činnost provedena v souladu s Hlášením v Help Desku Dodavatele, a to nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od vyrozumění o provedení Nestandardní provozní činnosti. Neprodleně po ověření provedení Nestandardní provozní činnosti sdělí Objednatel Dodavateli, zda Nestandardní provozní činnost byla bez vadně provedena. Pokud podle sdělení Objednatele Nestandardní provozní činnost,

* je v bez vadném stavu, Objednatel uzavře Hlášení v Help Desku Dodavatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Nestandardní provozní činnost za provedenou.
* není v bezvadném stavu, pak Objednatel znovuotevře požadavek v Help Desku Dodavatele s popisem a simulací nedostatků na testovacím systému. Objednatel i Dodavatel se v tomto případě zavazují vyvinout maximální součinnost vedoucí k simulaci incidentu na testovacím prostředí. Dodavatel bez zbytečného odkladu zajistí, aby Nestandardní provozní činnost byla provedena dle Hlášení v Help Desku Dodavatele a vyrozumí Objednatele o provedení Nestandardní provozní činnosti. Smluvní strany pak postupují podle odst. Provedení Nestandardní provozní činnosti a následujících až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Nestandardní provozní činnost je v bezvadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neprovedení Nestandardní provozní činnosti, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Nestandardní provozní činnost není v bezvadném stavu, se prodlužuje Termín vyřešení.

**Nečinnost Objednatele** Pokud Objednatel po dvou (2) pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help Desku Dodavatele doplněna informace o provedení Nestandardní provozní činnosti, nesdělí, zda Nestandardní provozní činnost, je v bezvadném stavu, považuje se Nestandardní provozní činnost za provedenou bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help Desku Dodavatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).

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,
* 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 „172-22\_ZD\_priloha1\_smlouva\_priloha2\_N01\_ZoČS nestandard“.

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