# 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 aplikace HelpDesk Objednatele, * aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:   * SAP   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací 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);   + návrh řešení;   + vypracování přesného popisu výsledného stavu po splnění Požadavku;   + stanovení počtu člověkohodin 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; * provedení požadovaných záznamů o Požadavku do aplikace HelpDesk Objednatele, * vytvoření Dokumentace Požadavku a provedení školení.     Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. |
| **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** | N/A |
| **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: 1000 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 člověkohodin vykázaný Dodavatelem prací na vyřešení Požadavku] x [cena člověkohodiny 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 hodin nad rámec Doby odezvy na Požadavek  SPPOŽ = Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny 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 člověkohodin vykázaný Dodavatelem prací na vyřešení Požadavku] x [cena člověkohodiny stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])  Pokud je hodnota [počet člověkohodin vykázaný Dodavatelem na zhotovení Díla] vyšší než hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zhotovení Díla na základě Požadavku] stanovená v Objednatelem schválené Analýze Požadavku, je pro výpočet Ceny díla použita hodnota [počet člověkohodin 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 –16:00 h v Pracovní dny | Časové záznamy o řešení Požadavku v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba odezvy na Požadavek | 1 pracovní den | Časové záznamy o řešení Požadavku v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Termín vyřešení | Stanoven v souladu s Postupem při řešení Požadavku | Časové záznamy o řešení Hlášení v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Maximální doba výpadku | N/A | 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 | 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 Objednatele, 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** Pokud Dodavatel po provedení odhadu pracnosti dospěje k závěru, že Požadavek splní, odešle Objednateli provedený odhad pracnosti do Help Desku Objednatele. K Vyjádření Objednatele se Dodavatel vyjádří bez zbytečného odkladu.

**Provedení odhadu pracnosti Dodavatelem** Dodavatel provede odhad pracnosti, který odešle Objednateli do Help Desku Objednatele. K Požadavku Objednatele se Dodavatel vyjádří bez zbytečného odkladu. V rámci odhadu pracnosti Dodavatel stanoví:

* počet člověkohodin potřebných pro zajištění Požadavku,
* Termín vyřešení Požadavku,
* seznam požadavků na Objednatele pro splnění Požadavku;
* harmonogram pro splnění Požadavku (v případě většího rozsahu též projektový plán).

**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 Objednatele. Zamítnutím požadavku Objednateli nezaniká právo obrátit se s řešením Požadavku na jakoukoli třetí osobu, aby pro něj Požadavek provedla, resp. zhotovila Dílo na základě Požadavku. Objednatel nemá právo poskytnou třetí osobě provedenou Analýzu Požadavku s odhadem pracnosti ze strany 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 Objednatele. Okamžikem doručení takové Objednávky je s Dodavatelem uzavřena Smlouva o dílo, přičemž předmětem Smlouvy o dílo je zadání Požadavku, Termín vyřešení, počet člověkohodin, a harmonogram stanovený v Help Deskovém systému Objednatele. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany stanoví, že bez doručení Objednávky z adresy OCN Objednatele se práce na Požadavku nepovažují za objednané.

**Analýza Požadavku** Po Schválení Požadavku Objednatelem provede Dodavatel analýzu Požadavku. Pokud není Požadavek úplný nebo neposkytuje dostatečný detail potřebný pro provedení Analýzy Požadavku, vyzve Dodavatel Objednatele k doplnění skrze Help Desk Objednatele. Objednatel doplní informace do Help Desku Objednatele. Dodavatel v Analýze Požadavku minimálně stanoví:

* dopad Požadavku na fungování a bezpečnost Aplikace nebo Aplikací, kterých se Požadavek týká;
* dopad Požadavku na rozhraní Aplikace nebo Aplikací, kterých se Požadavek týká a výměnu dat s okolními aplikacemi;
* popis výsledného stavu Aplikace v rozsahu Služby, po splnění Požadavku;
* součástí smlouvy o dílo musí být akceptační kritéria.

**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. Vyrozumění o splnění Požadavku doručí Dodavatel Objednateli do Help Desku Objednatele.

**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, 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, vyrozumění Objednatel bezodkladně Dodavatele o splnění Požadavku v Help Desku Objednatele. 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. **Omezení poskytování služby**
2. N/A
3. **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 HelpDesku Objednatele,
* VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Poznámka**
2. N/A
3. **Vzor Reportu čerpání Služby**
4. Viz příloha „172-22\_ZD\_priloha1\_smlouva\_priloha2\_V01\_ZoČS řešení požadavků“.

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