# 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 HelpDesk Objednatele a schváleny Objednatelem, * registrace veškerých žádostí o Provozní činnosti v nástroji HelpDesk Objednatele, * dodržování zásad a povinností na úseku kybernetické bezpečnosti v souladu s aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ZKB, 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:   * SAP   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, jobů nebo dávkových úloh, * správa číselníků (doplnění a oprava dat), * správa uživatelských účtů a oprávnění, * základní textové úpravy šablon dokumentů, standardních a nestandardních formulářů (grafické úpravy, opravy překlepů, úpravy pevně definovaných textů), * oprava dat aplikace (na vyžádání a pouze po souhlasu Objednatele), * aktualizace provozní, technické a uživatelské dokumentace, * provádění kvalifikovaných odhadů při naceňování Požadavků a Nestandardních činností, s důrazem na kvalitní analýzy, * zajištění kopie dat z produkční verze do vývojového a testovacího prostředí * správa certifikátů, potřebných pro bezproblémový chod Aplikace SAP a zajištění všech potřebných datových integrací (instalace, aktualizace), * instalace bezpečnostních aktualizací a upgrade DB Oracle a Aplikačních serverů potřebných pro běh SAP, * vyřešení a oprava incidentů při zpracování jednotlivých procesů, kdy byla analyzovaná programová chyba, * správa báze a databáze, * provádění záloh ve spolupráci s Objednatelem, * provádění optimalizace výkonu a běhu Aplikace SAP ve spolupráci s Objednatelem, * metodická podpora uživatelů, * kapacitní plánování – dle příslušné metodiky ASAP, * instalace patchů – SAP systém Kernel, SAP hot packages, * provádění update Solution tool pluginů ST-PI a ST-A/PI na aktuální verze dle doporučení SAPu, * drobné opravy a implementace dle podkladů ze SAP OSS Notes (Online Service System) při funkčních vadách a změnách legislativy, při změně formulářů a vývoji sestav. Všechny změny musí být otestovány a písemně odsouhlaseny v rámci řešeného požadavku objednatele, * podpora při recovery procesech na úrovni DB, OS, SAP (disaster recovery plan, ztráta dat, obnova dat ze záloh), * dump analýza programů standardu i nestandardu SAP, * Importování transportů do CEQ a CET (QAS a Test) instancí Aplikace SAP, * Importování transportů do CEP instance (produkce) Aplikace SAP, * registrování klíčů objektů (SSCR), * správa a údržba OSS uživatelů a jejich připojení k OSS, * dodržování zásady a povinností na úseku kybernetické bezpečnosti v souladu s aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ZKB, 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).   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. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby. |
| **Smluvní pokuty** | Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 500 CZK bez DPH  Započetí další hodiny nad rámec Doby na vyřešení: 100 CZK bez DPH  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.  Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 50% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby. |
| **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 Standardních činnostech při Provozu Aplikací  HDV = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení  SPDV = Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení  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 služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň Služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 6:00 – 18:00 h v pracovní dny | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk 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 Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa číselníků | 4 hodiny od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk 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 Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa uživatelských účtů | 12 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost |  |
| Doba na vyřešení – základní textové úpravy šablon dokumentů a formulářů | 24 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – oprava dat aplikace | 8 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – aktualizace provozní a uživatelské dokumentace | 5 pracovních dní od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa certifikátů | 24 hodin od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – instalace bezpečnostních aktualizací a upgrade DB Oracle a Aplikačních serverů | 5 pracovních dní od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Zajištění kopie dat z produkční verze do vývojového a testovacího prostředí | 2 x za rok | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba dohodnuté odstávky | 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 7 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 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“).

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 HelpDesku 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 „172-22\_ZD\_priloha1\_smlouva\_priloha2\_P03\_ZoČS standard“.

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