# 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 opakujících se činností, které byly zadány v Objednatelem do HelpDesku Objednatele, |
| **Rozsah Služby** | Standardní činnosti specifikované v sekci „Služba zahrnuje“ jsou vykonávány pro následující Aplikace:   * Portál Srdcovka * Portál EuroOil * Mobilní aplikace Srdcovka Android * Mobilní aplikace Srdcovka iOS   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * správa číselníků (doplnění a oprava dat), * instalace bezpečnostních záplat, * provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb, jobů nebo dávkových úloh, * správa uživatelských účtů a oprávnění, * oprava dat aplikace (na vyžádání a pouze po souhlasu Objednatele), * aktualizace provozní, technické a uživatelské dokumentace, * provádění kvalifikovaných odhadů při naceňování Požadavků, * revize chybových hlášení, analýza příčin a vypracování návrhu řešení, včetně monitoringu zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele, * správa certifikátů, potřebných pro bezproblémový chod Aplikace a zajištění všech potřebných datových integrací (instalace, aktualizace), * sledování bezpečnostních zranitelností Aplikací a jejich reporting 1 x za měsíc, * návrh oprav bezpečnostních zranitelností a jejich implementace, * sledování významných aktualizací souvisejících s podporou verzí operačních systémů Android a iOS a upozorňování na jejich včasnou implementaci (služba nepokrývá náklady na samotnou implementaci). * pravidelný status meeting 1 x týdně v minimální délce 30 minut pro kontrolu provozních tiketů a rozvojových požadavků, nedohodne-li se Objednatel s Dodavatelem jinak.   Veškeré výše uvedené aktivity jsou prováděny výhradně na základě schválených Help Deskových požadavku Objednatele. |
| **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 6 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 | 8:00–18:00 h v pracovní dny | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh | 4 hodiny od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – správa číselníků | 4 hodiny od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| Sledování významných aktualizací souvisejících s podporou verzí operačních systémů Android a iOS | 1 x měsíc | ZoČS\_REPORT |
| Doba na vyřešení – oprava dat aplikace | 8 hodin od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| Sledování bezpečnostních zranitelností Aplikací a jejich reporting 1 x za měsíc | 1 x měsíc | ZoČS\_REPORT |
| Návrh oprav bezpečnostních zranitelností a jejich implementace | 20 pracovních dní | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – aktualizace provozní a uživatelské dokumentace | 5 pracovních dní od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Dodavatele. |
| 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 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 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 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 Dodavatele.

**Ověření provedení Provozní činnosti** Objednatel ověří, zda byla Provozní činnost provedena v souladu s Hlášením v Help Desku Dodavatele, 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 Dodavatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Provozní činnost za provedenou.
* není v bezvadném stavu, pak znovuotevře Objednatel 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 Provozní činnost byla provedena dle Hlášení v Help Desku Dodavatele 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 Dodavatele 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 Dodavatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „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 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 ke zprávám a notifikacím z dohledového systému Objednatele,
  + VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha „ZoČS\_REPORT“.