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

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | N01 |
| **Název** | Provoz Aktiv – nestandardní provozní činnosti |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou:   * provádění nestandardních činností, drobných změn logiky a/ nebo operací pro zajištění provozu PLC úrovně v rozsahu Služby, které byly zadány v systému HelpDesk Objednatele a byly písemně předem schváleny Objednatelem, * registrace veškerých žádostí o nestandardní provozní činnosti v nástroji HelpDesk Objednatele. |
| **Rozsah Služby** | Provozní činnosti specifikované odstavcem „Služba zahrnuje“ jsou vykonávány pro PLC úroveň Řídícího systému skladů. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně zejména následující aktivity:   * provedení nových algoritmů v PLC úrovni mimo rozsah Služby, * asistence Objednateli při testování a kontrole PLC úrovně mimo rozsah Služby, * tvorba nové Dokumentace PLC úrovně v rozsahu Služby (topologie apod.) * vytvoření samostatných analýz pro účely využití třetími stranami nebo mimo rozsahu Služby, * účast na střetnutích s třetími stranami, nebo mimo pravidelná projektová střetnutí dle požadavku Objednatele, * příprava a provedení školení na základě požadavku Objednatele, * příprava a provedení migrace dat v případě rozšíření PLC úrovně o další funkce, * analýza proveditelnosti a návrh technického řešení zadaných požadavků Objednatele (resp. Analýza nestandardní provozní činnosti, * součinnost při činnostech mimo rozsahu Služby, * poskytování součinnosti Dodavatele v rámci Exitu do Nového prostředí.   Veškeré výše uvedené aktivity jsou prováděny výhradně na základě schválených HelpDeskových 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 v souvislostí se SLA na straně Dodavatele a provedení Analýzy nestandardní provozní činnosti. |
| **Služba nezahrnuje** | Služba nezahrnuje:   * cenu licencí Software PLC úrovně v rozsahu Služby. |
| **Četnost provádění služby** | Činnosti Služby jsou vykonávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby. |
| **Na vyžádání** | N/A |
| **Smluvní pokuty** | Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služby:1000 Kč.  Započetí každého dalšího dne nad rámec Doby na vyřešení: 1000 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 vykázaných Dodavatelem prací na vykonání nestandardní provozní činnosti] × [cena člověkohodiny stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb])  Pokud je hodnota [počet člověkohodin vykázaných Dodavatelem prací na vykonání nestandardní provozní činnosti] vyšší než hodnota [počet člověkohodin potřebných pro zajištění nestandardní provozní činnosti] stanovená v Objednatelem schválené Analýze 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 Analýze 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 služebje odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli Zprávu o čerpání Služby v termínu stanoveném tímto Katalogovým listem. |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň Služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba Služby | 6.00–18.00 hodin 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 na doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání Služby (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služby. | Dodavatel | 1× měsíčně | k poslednímu dni Fakturačního období | 4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení |

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

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 HelpDesku 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 HelpDesk Dodavatele. Objednatel doplní informace do HelpDesku 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 HelpDesku Dodavatele.
* **Ověření provedení nestandardní provozní činnosti** Objednatel ověří, zda byla nestandardní provozní činnost provedena v souladu s Hlášením v HelpDesku 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 HelpDesku Dodavatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do HelpDesku dle předchozí věty se považuje nestandardní provozní činnost za provedenou.
* není v bezvadném stavu, pak Objednatel znovuotevře požadavek v HelpDesku 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 HelpDesku 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 HelpDesku Objednatele 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 HelpDesku 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 PLC úrovně,
* přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřené PLC úrovně, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb,  
  API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě Objednatele, na níž běží svěřené Aktivum (včetně síťových adres jednotlivých částí),
* Dokumentace SW a HW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
* přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku Objednatele,
* VPN a PIM/PAM 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 „ZoČS\_N01 – Provoz Aktiv – nestandardní činnosti“.

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