

## Příloha č. 3

Příloha č. 3 ke Smlouvě č. CZ1-1VZ01 o poskytování Podpory  
aplikačního software HP

---

### **Definice služeb podpory implementace SAP**

# Obsah

<b>Předmět Přílohy č.3 a definice odpovědností.....</b>	<b>3</b>
<b>Způsob dodání služeb Dodavatelem .....</b>	<b>4</b>
Incident Management (Správa incidentů).....	4
<i>Odpovědnosti: .....</i>	<i>5</i>
Správa servisních požadavků .....	6
<i>Odpovědnosti: .....</i>	<i>6</i>
Správa změn .....	6
Odpovědnosti .....	7
Správa problémů .....	7
Popis 7	
Odpovědnosti .....	7
<b>Služby podpory – obsah služeb a odpovědnosti .....</b>	<b>9</b>
<b>Definice.....</b>	<b>23</b>
<b>Servisní úrovně služeb – definice parametrů .....</b>	<b>25</b>
Časové pokrytí služby 3. linie podpory .....	25
Kategorie priorit.....	25
Podporované systémy a kategorie.....	25
Cílové parametry služeb na 3. linii podpory.....	26
Definice parametrů služeb .....	27
<b>Limitace, vymezení, ohraničení rozsahu služeb .....</b>	<b>30</b>
<b>Součinnost VZP ČR a předpoklady pro dodávku služeb .....</b>	<b>32</b>
<b>Seznam podporovaných systémů .....</b>	<b>33</b>

## **Předmět Přílohy č.3 a definice odpovědností**

Předmětem této Přílohy č.3 Smlouvy č. CZ1-1VZ01 o poskytování Podpory aplikačního software HP je závazek Dodavatele k zajištění aplikační podpory a supportu implementace programového vybavení SAP podle Smlouvy za níže sjednaných podmínek Služby specifikované v této Příloze a ve Smlouvě č. CZ1-1VZ01.

Rozsah řešení, které pokrývají služby aplikační podpory a supportu implementace programového vybavení SAP, je jednoznačně definován smlouvou CZ1-1VI12 a příslušnými dokumenty dodanými s tímto projektem a dodávaným řešením (analytický projekt,...).

Podmínkou dodávky Služeb Dodavatelem dle této Přílohy č.3 Smlouvy je uzavření specifické smlouvy Objednatelem na podporu programového vybavení SAP - SAP Enterprise Support dle definice specifikované v Příloze č. 10 Smlouvy č. CZ2-1VI12.

Dodavatel prohlašuje, že dodávka Služeb dle této Přílohy č.3 Smlouvy č. CZ1-1VZ01 o poskytování Podpory aplikačního software HP v celém svém rozsahu nenahrazuje zcela ani zčásti služby specifikované v Příloze č. 10 Smlouvy č. CZ2-1VI12. Zároveň prohlašuje, že žádná služba specifikovaná v Příloze č. 10 Smlouvy č. CZ2-1VI12 není duplicitní ve vztahu k předmětu dodávky služeb dle této Přílohy č.3 Smlouvy č. CZ1-1VZ01 o poskytování Podpory aplikačního software HP.

## Způsob dodání služeb Dodavatelem

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

## Incident Management (Správa incidentů)

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted]

[Redacted]

█ [Redacted]

█ [Redacted]

█ [Redacted]

[Redacted]

█ [Redacted]

█ [Redacted]

█ [Redacted]

**Odpovědnosti:**

**HP odpovědnosti**

- [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]

**VZP odpovědnosti**

- [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]

- [Redacted]

### Společné odpovědnosti

- [Redacted]
- [Redacted]

### Správa servisních požadavků

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

### Odpovědnosti:

#### HP odpovědnosti

- [Redacted]

#### VZP odpovědnosti

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

### Správa změn

[Redacted]

[Redacted text block]

## Odpovědnosti

### HP odpovědnosti

- [Redacted text]
- [Redacted text]

### VZP odpovědnosti

- [Redacted text]

[Redacted text block]

## Správa problémů

## Popis

[Redacted text block]

## Odpovědnosti

### HP odpovědnosti

- [Redacted text]
- [Redacted text]

### VZP odpovědnosti

- [Redacted text]

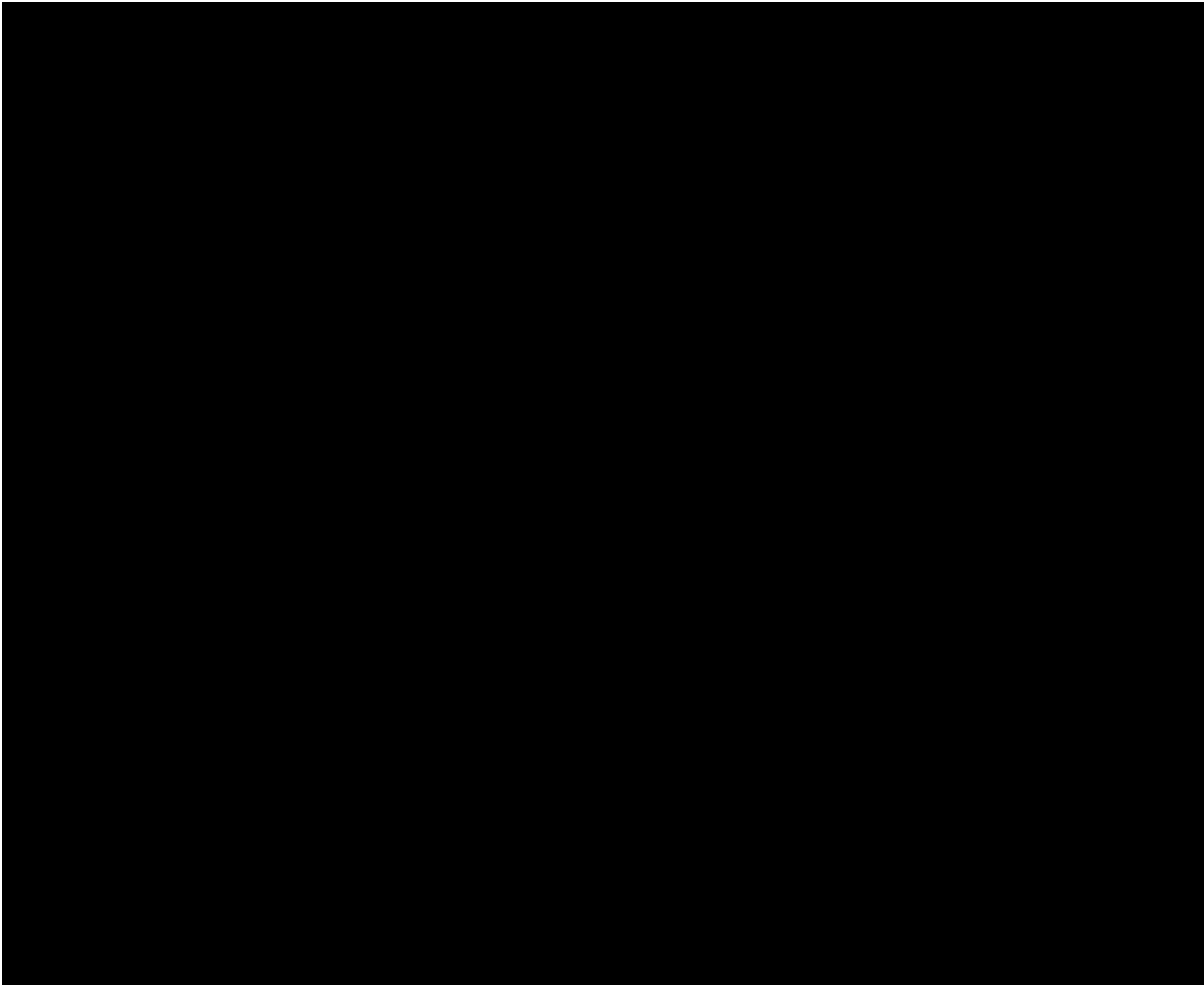
- █ [REDACTED]
- █ [REDACTED]

**Společné odpovědnosti**

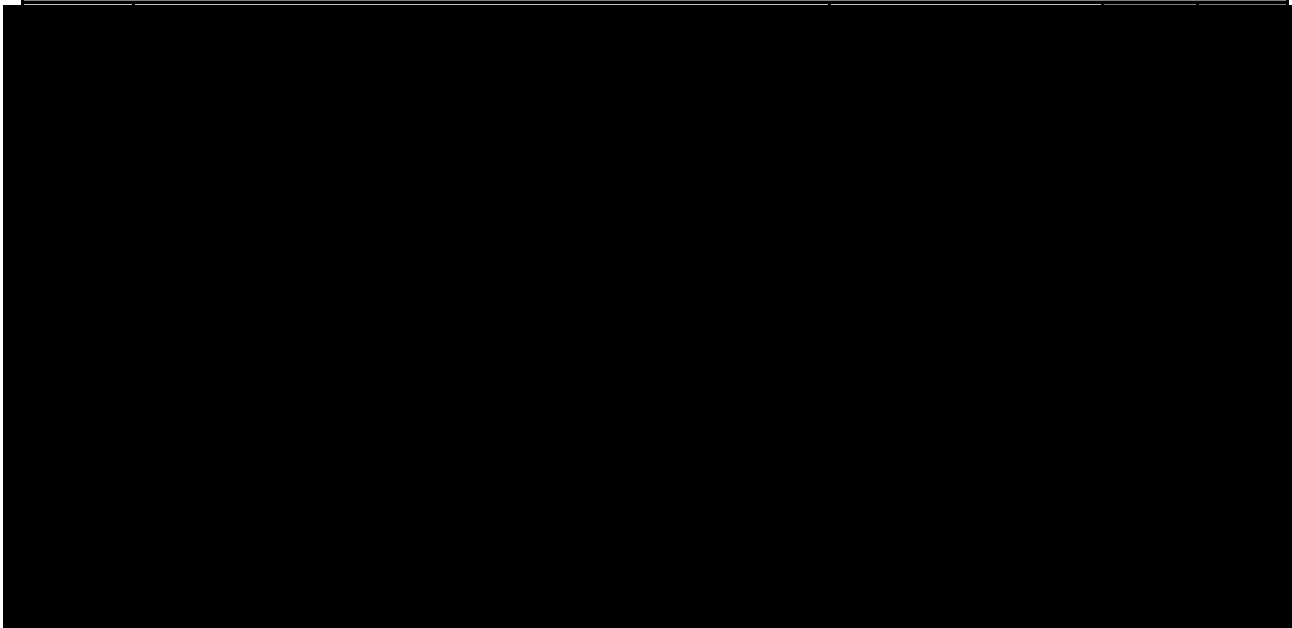
- [REDACTED]

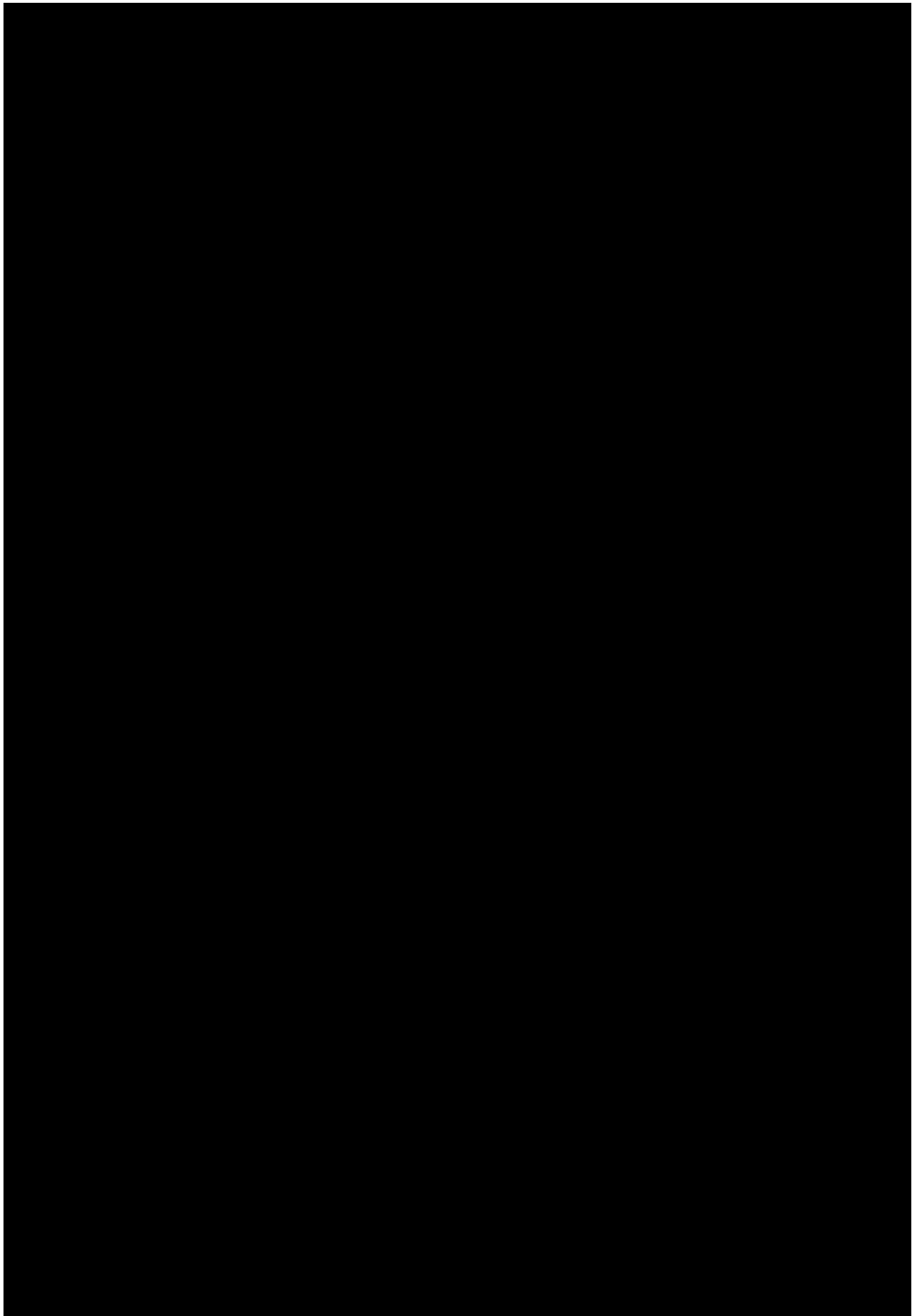


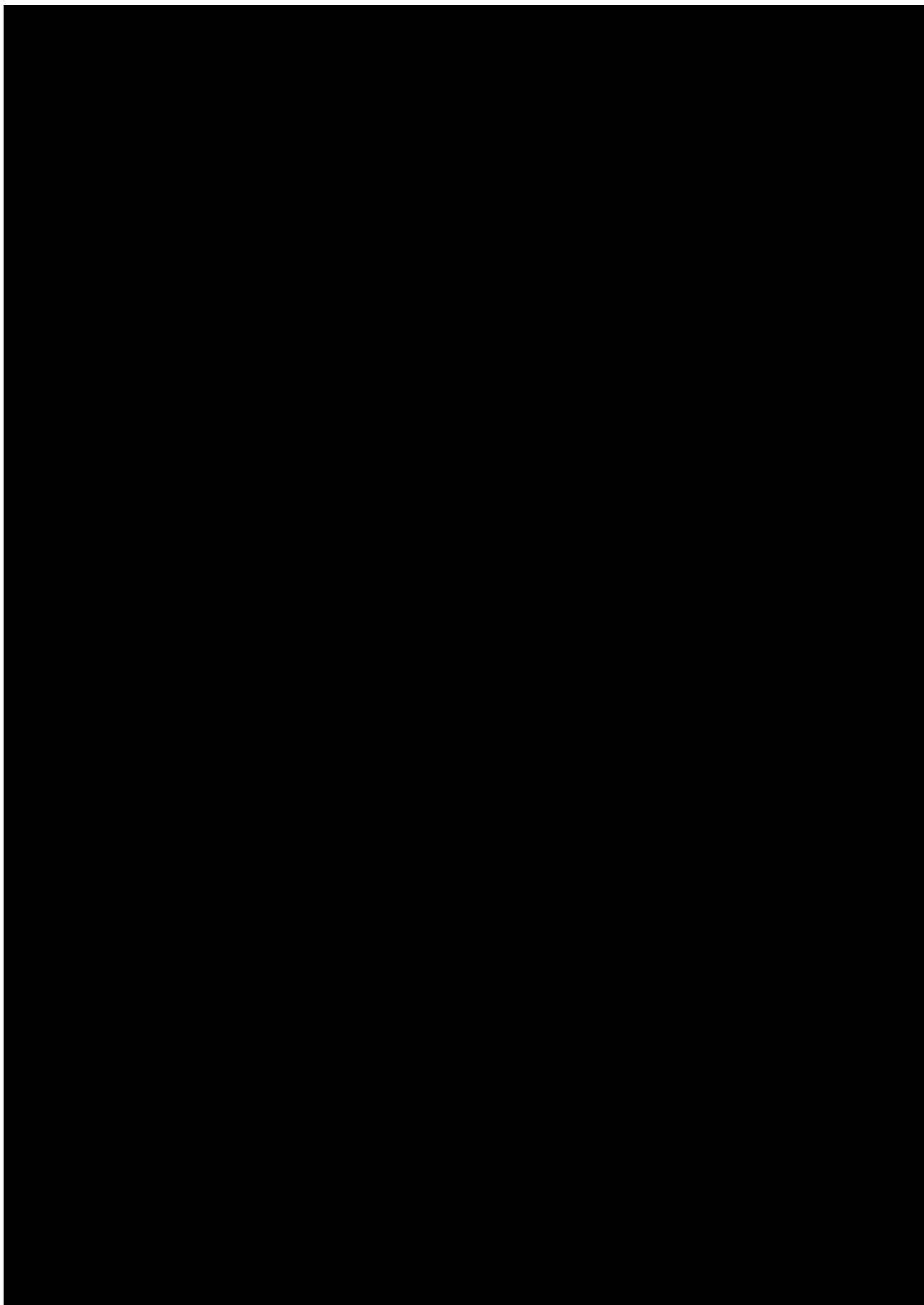


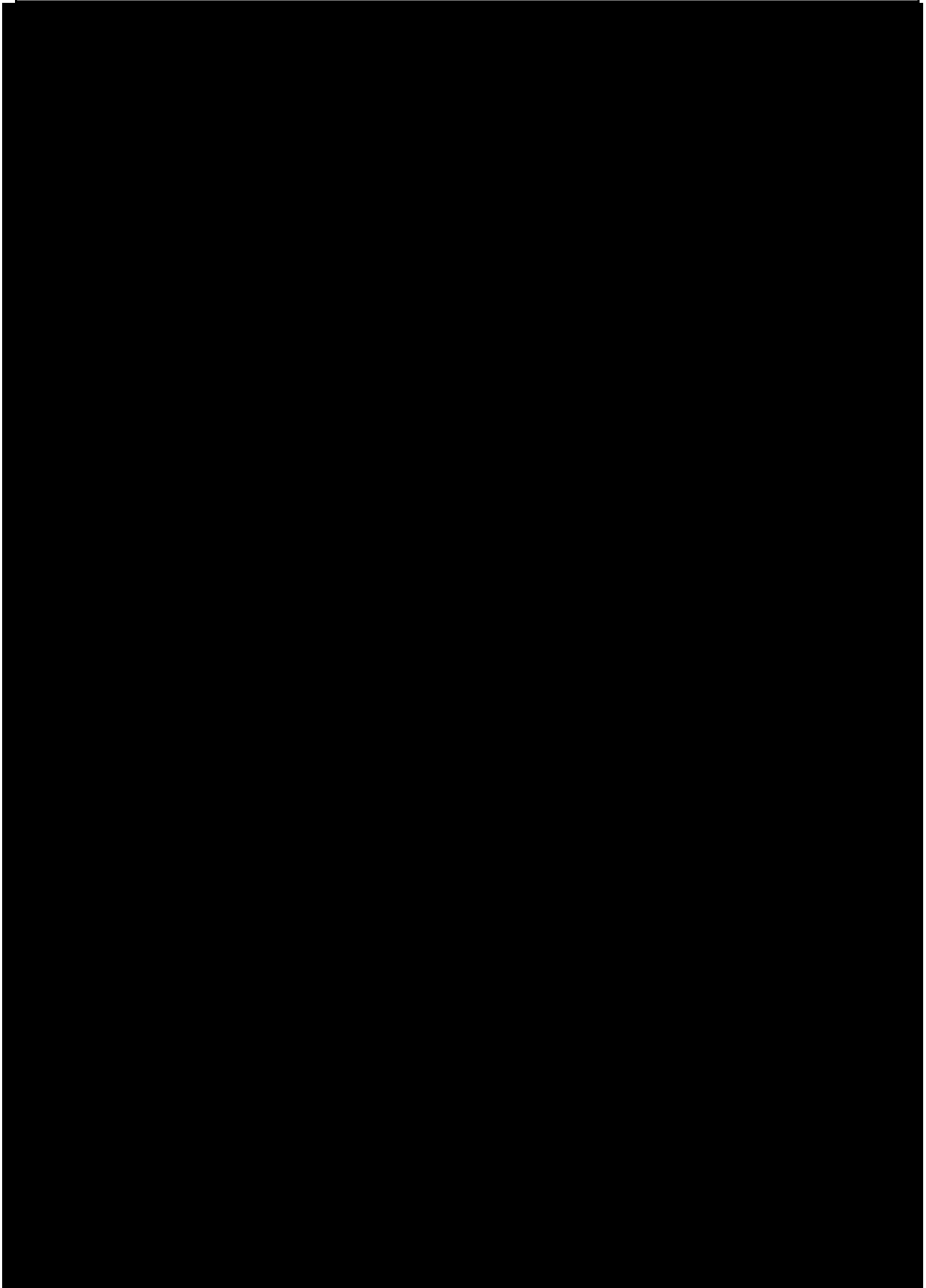


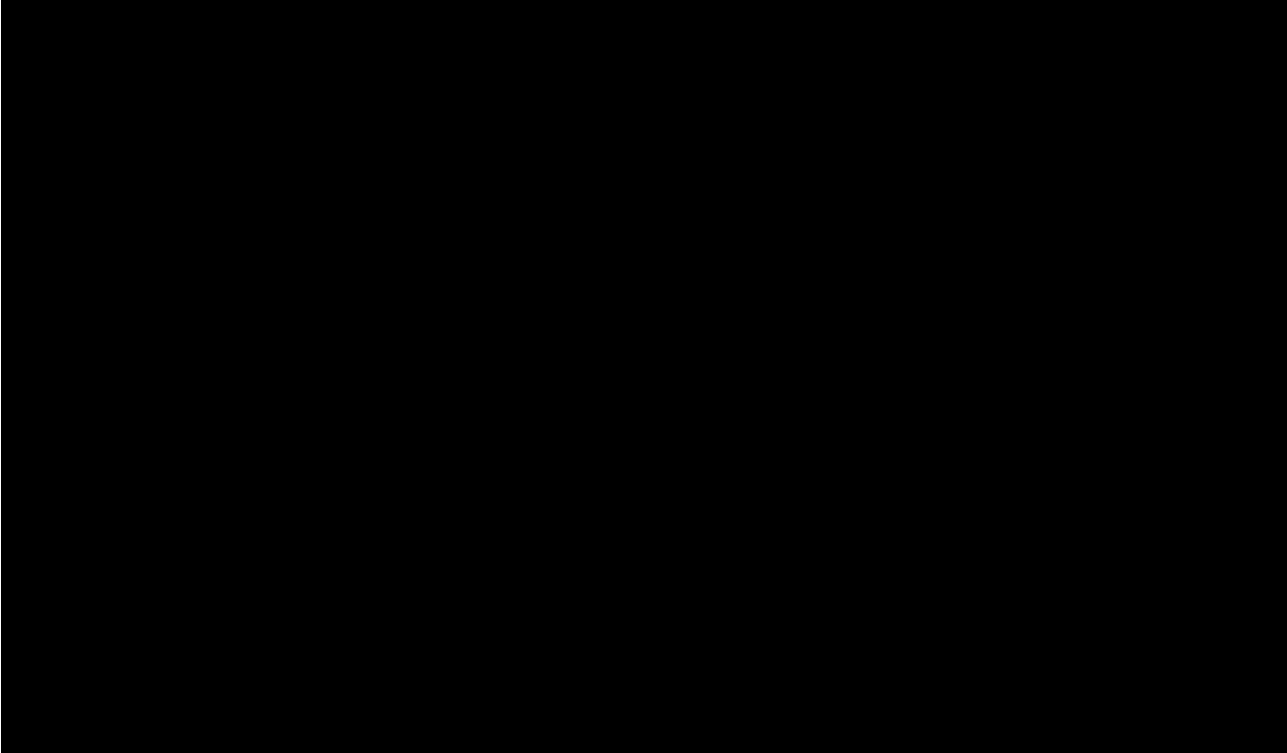
Správa báze SAPu



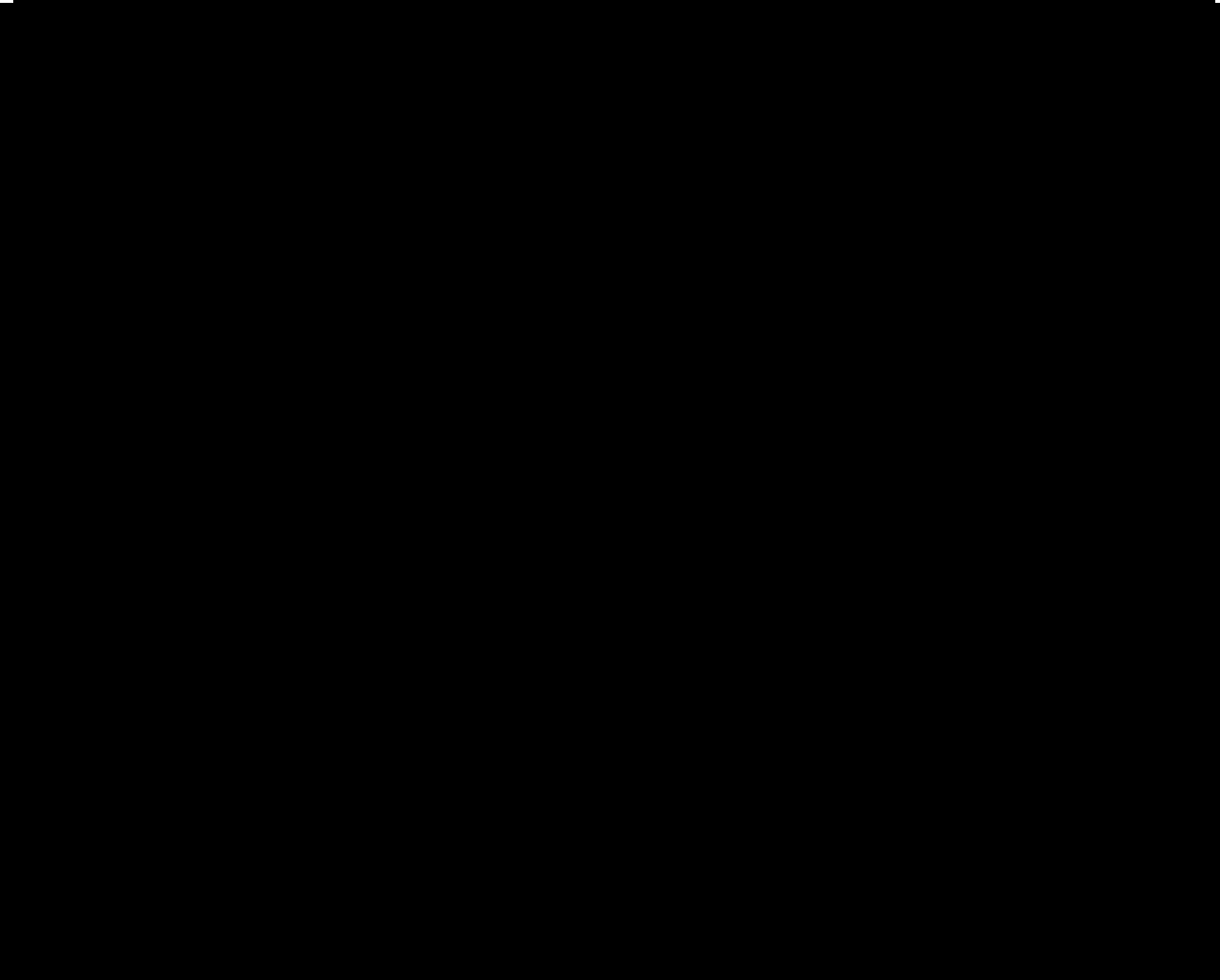


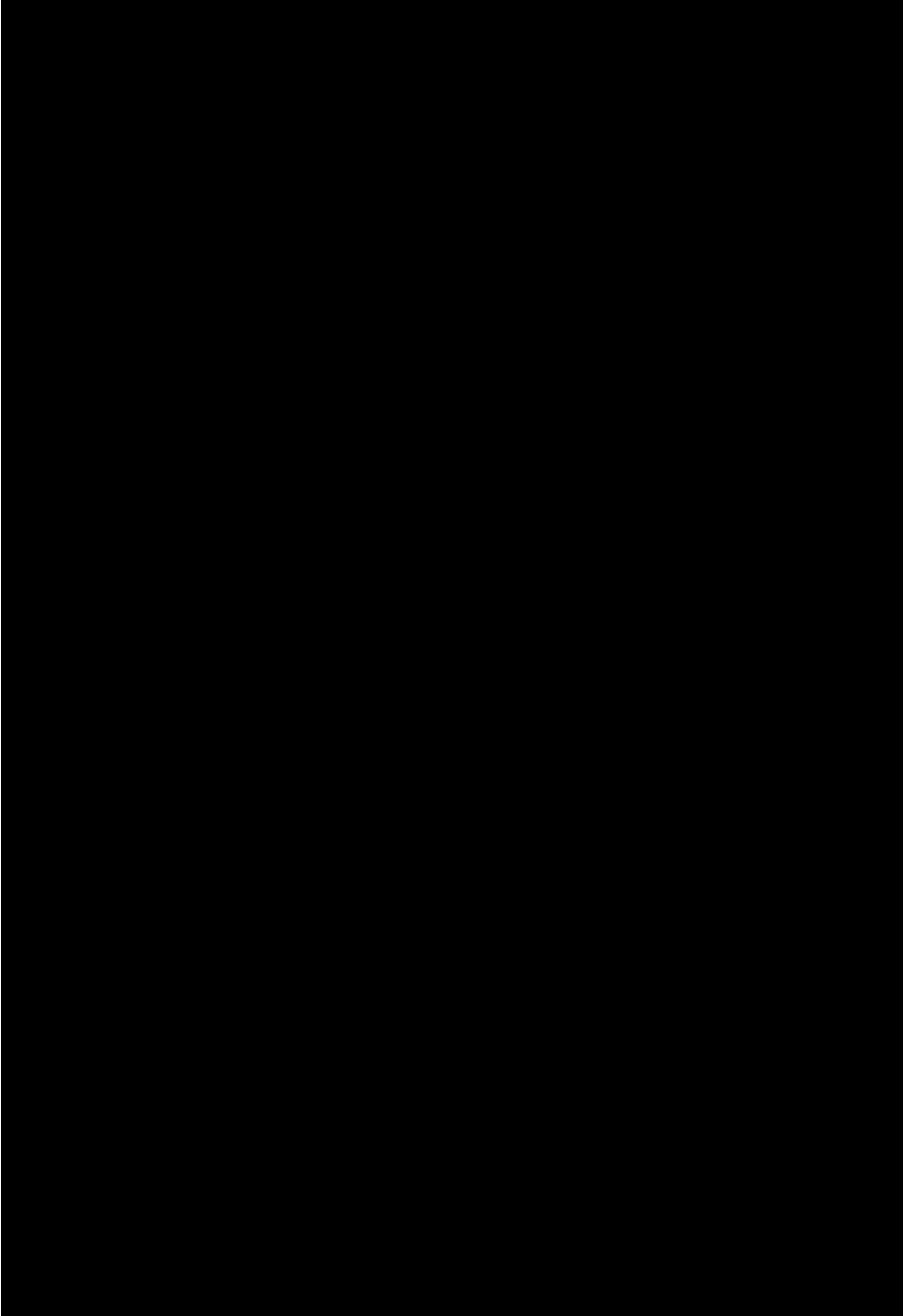


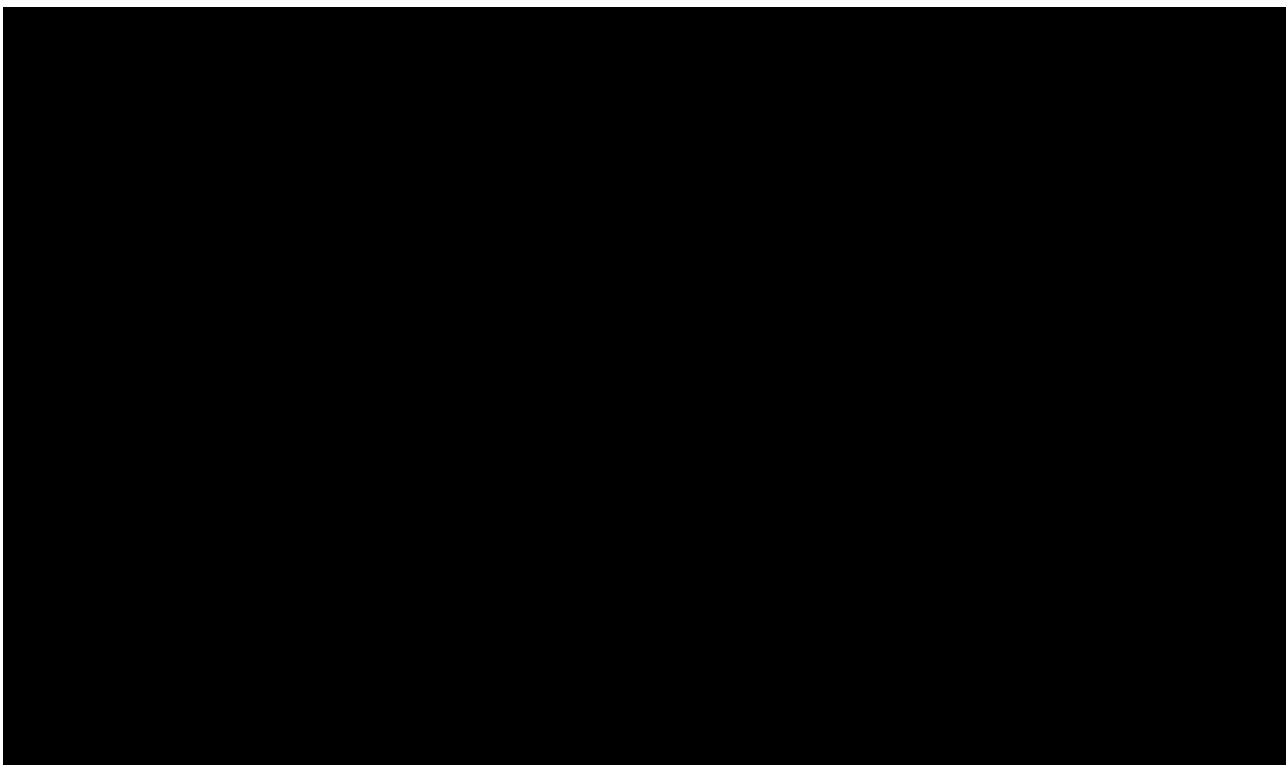




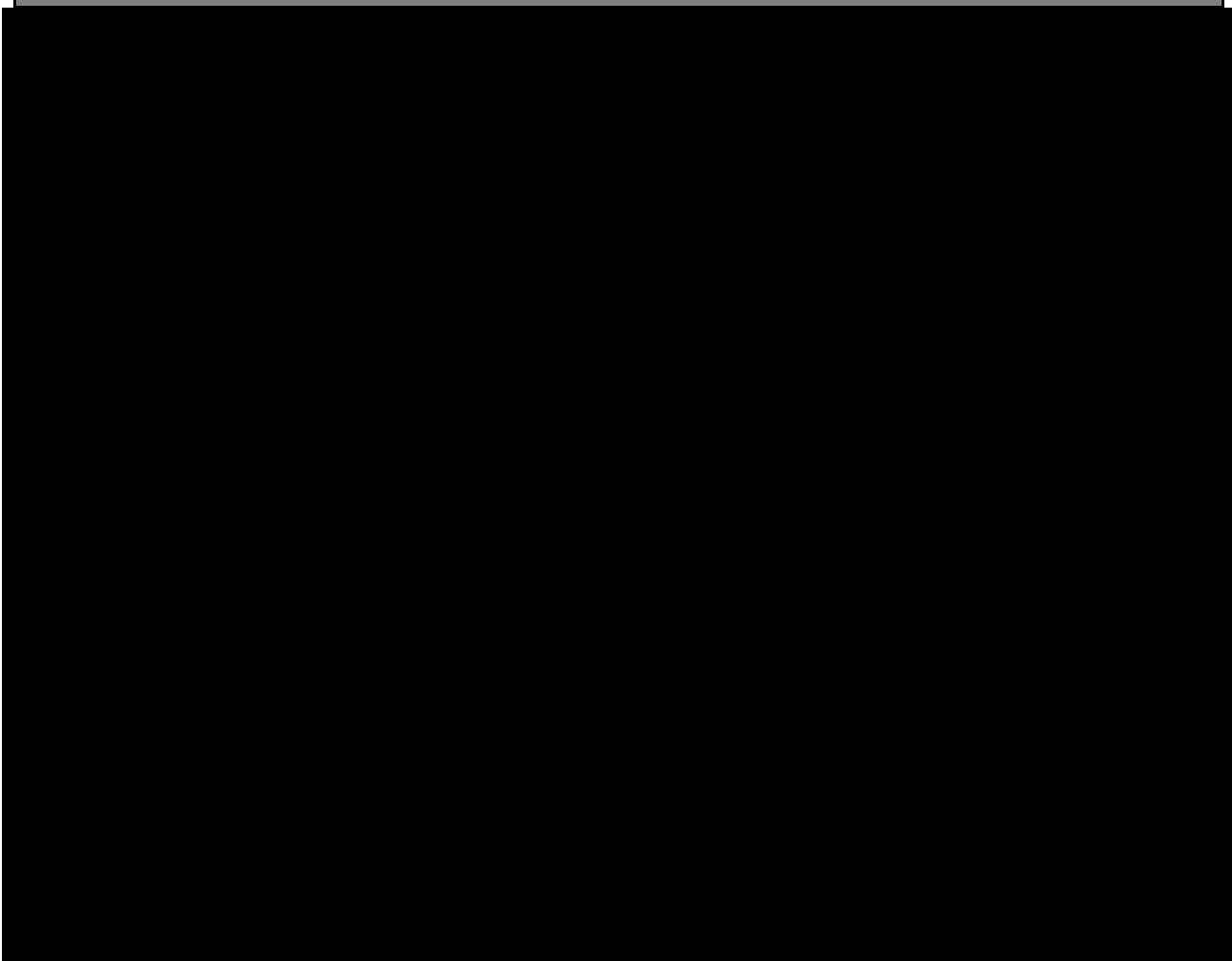
Správa báze SAPu





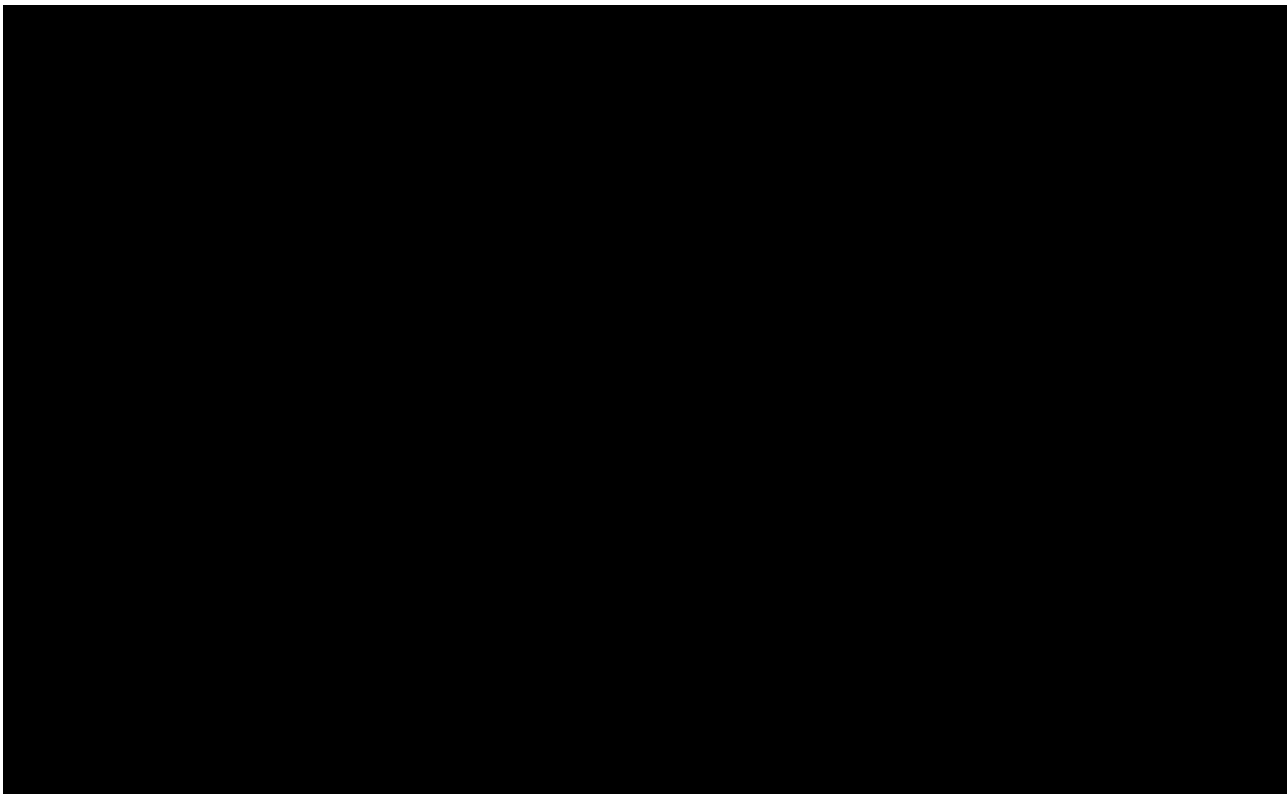


Správa báze SAPu

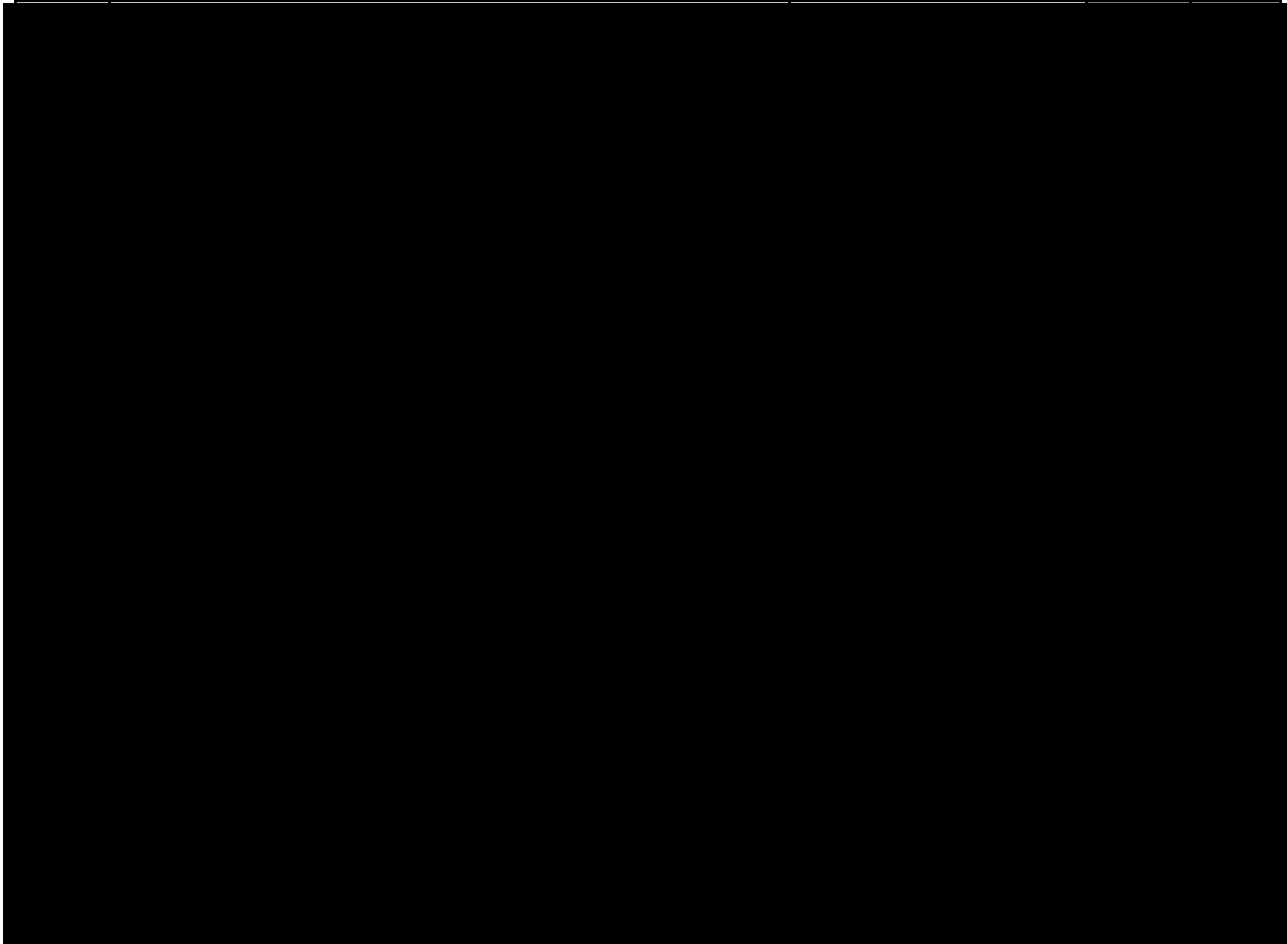


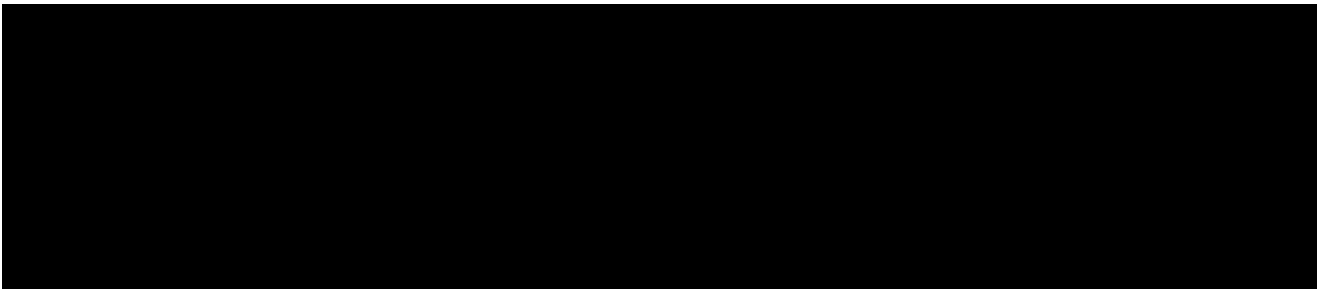
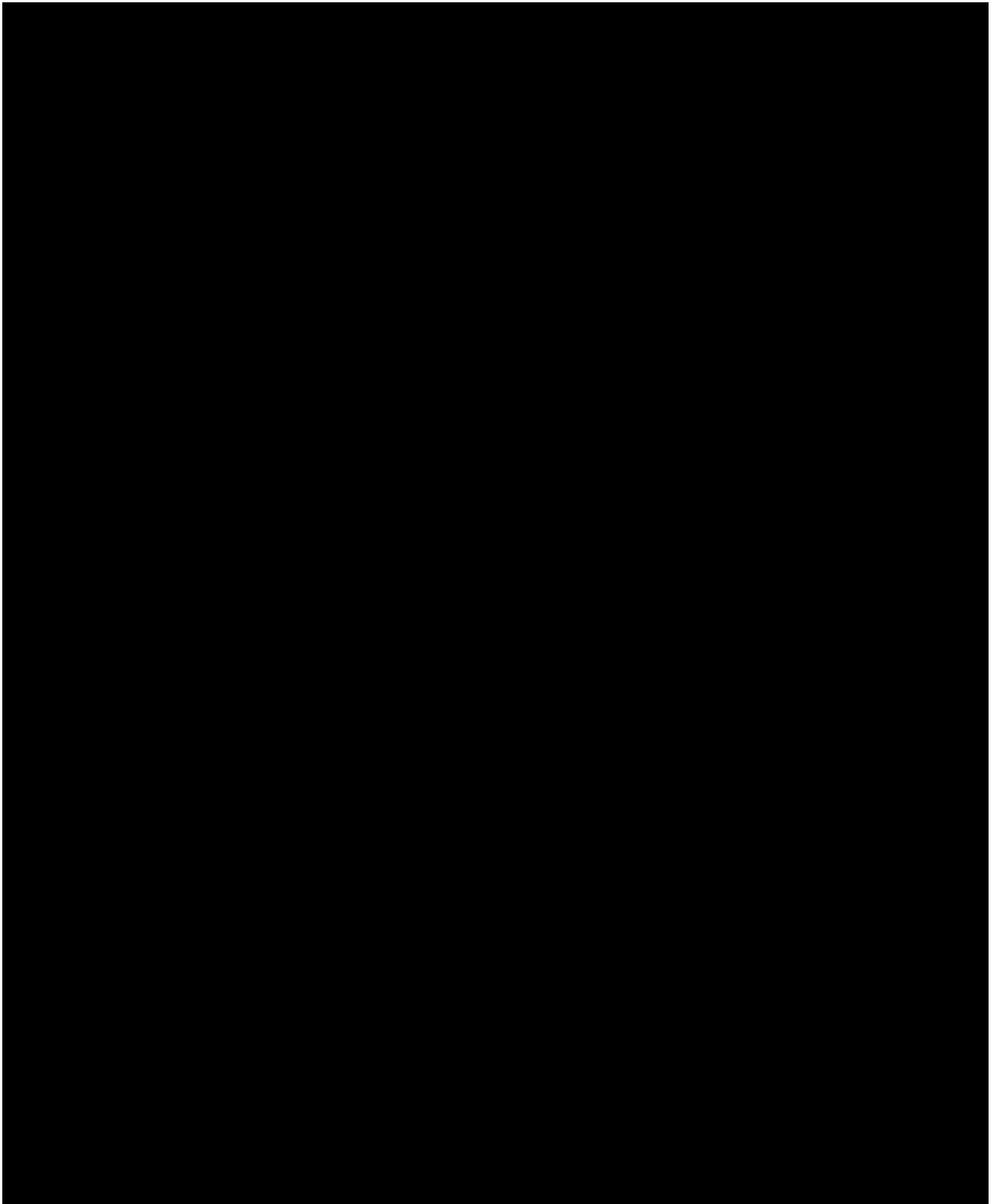


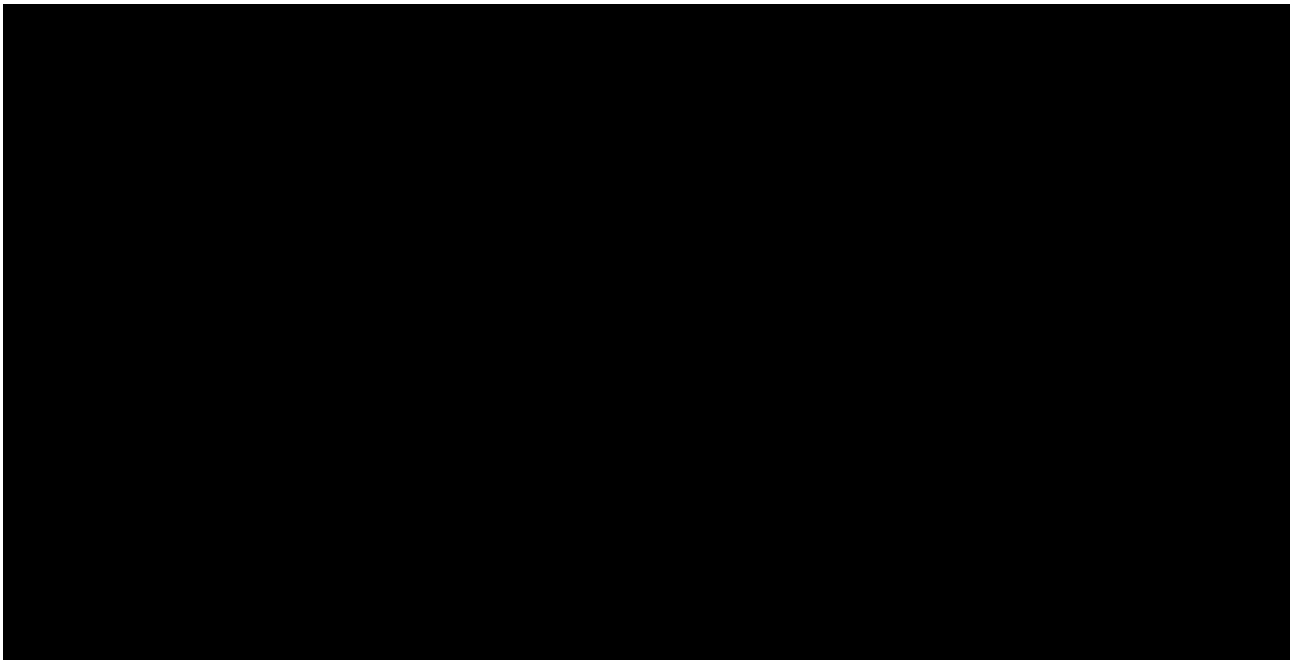
Údržba aplikace SAPu



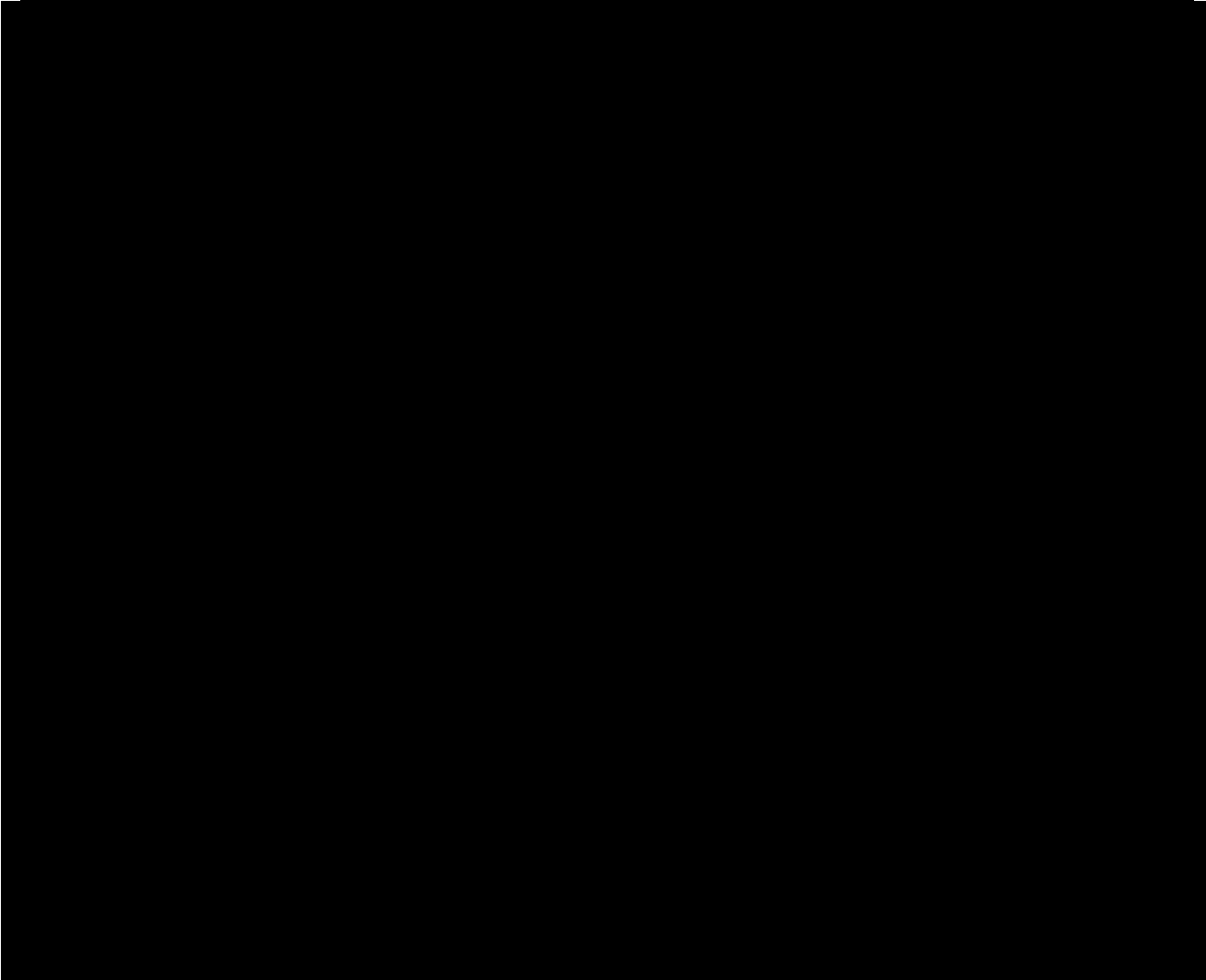
**Příslušenství SAP aplikací**

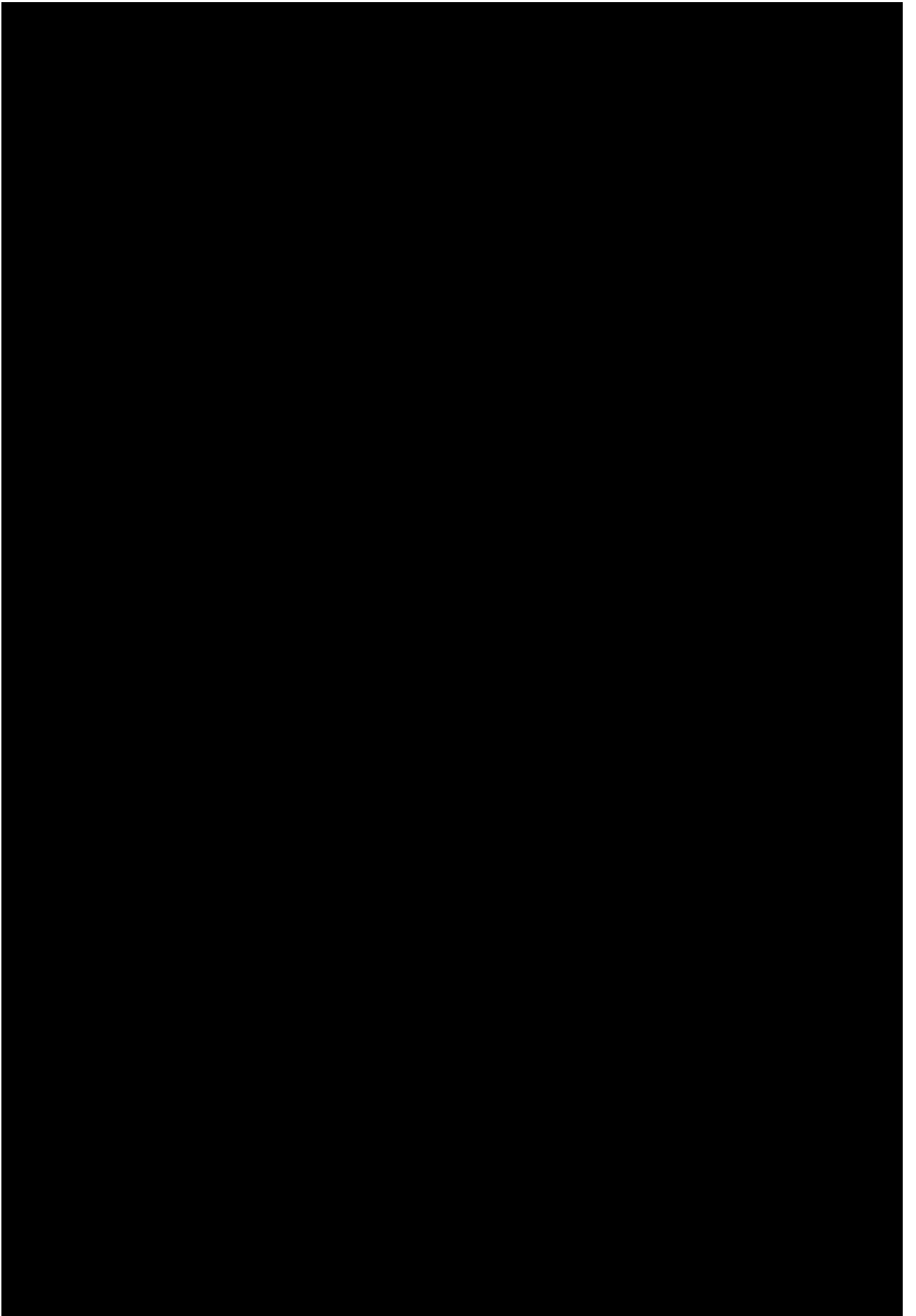






**Podpora SAP aplikačních modulů**







## Definice

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED] a [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]



## Servisní úrovně služeb – definice parametrů

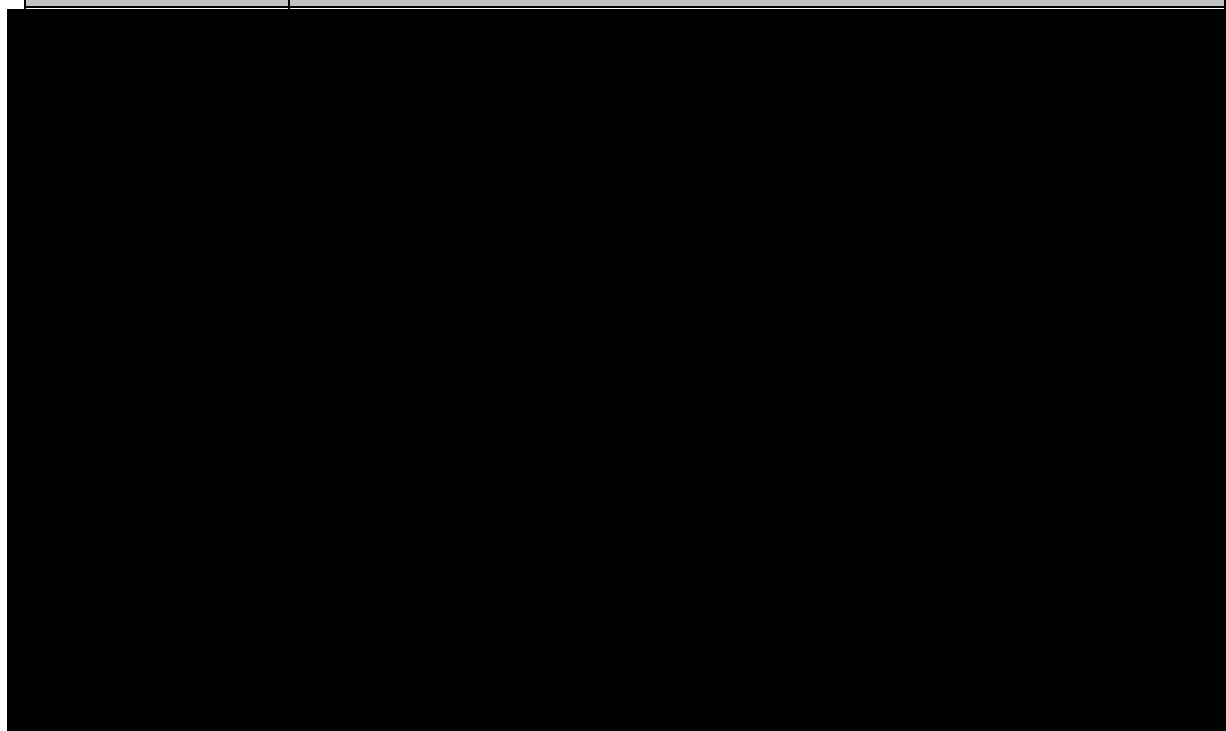
### Časové pokrytí služby 3. linie podpory

Časové pokrytí služby	Úroveň služby
-----------------------	---------------



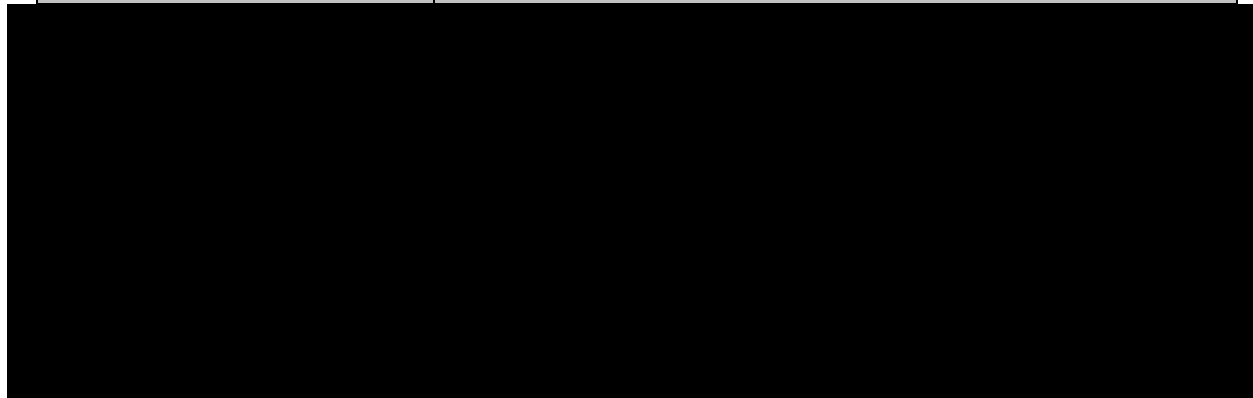
### Kategorie priorit

Kategorie priorit	
Kód priority	Popis



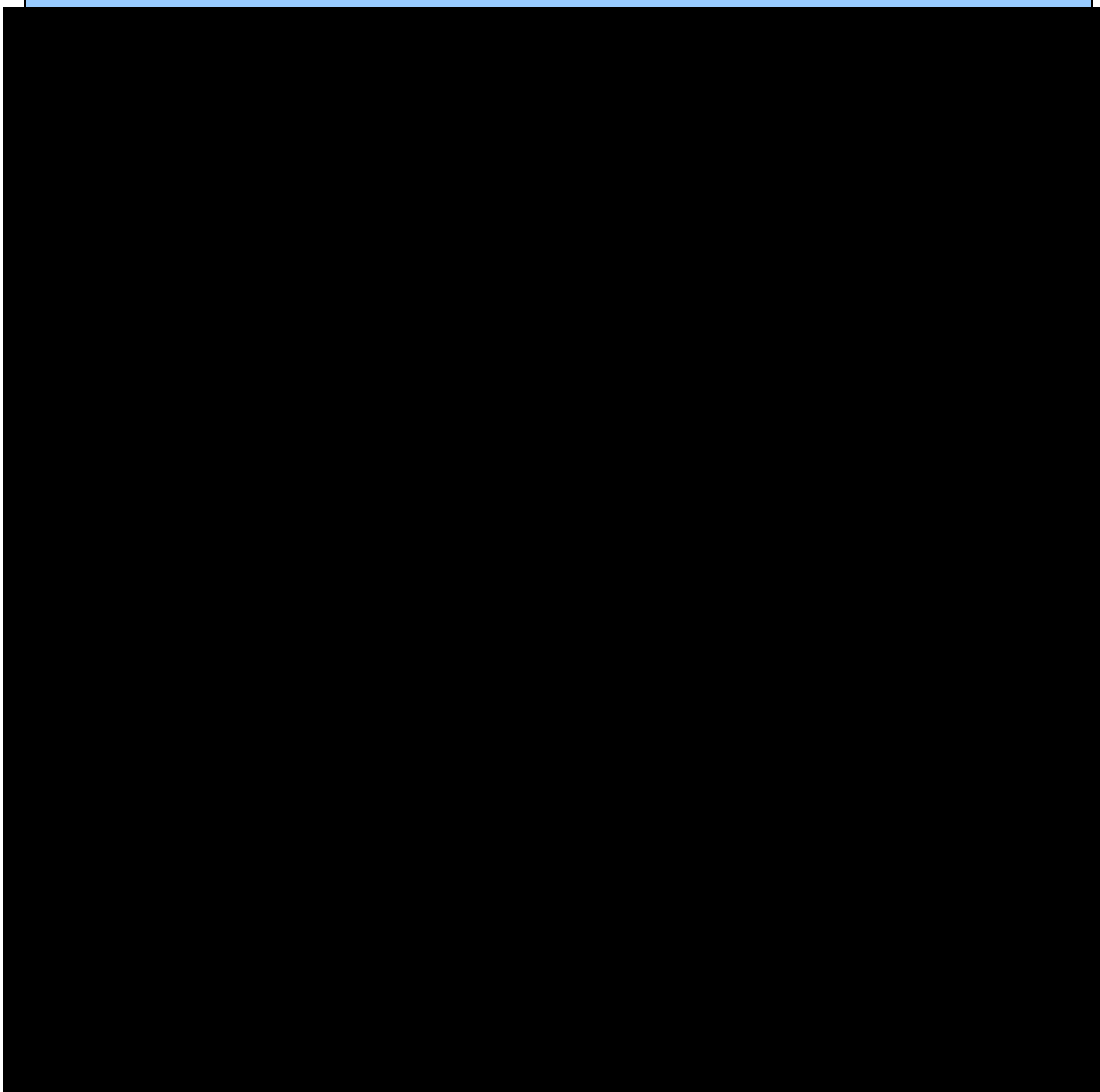
### Podporované systémy a kategorie

Kategorie systémů	
Kategorie	Systemy



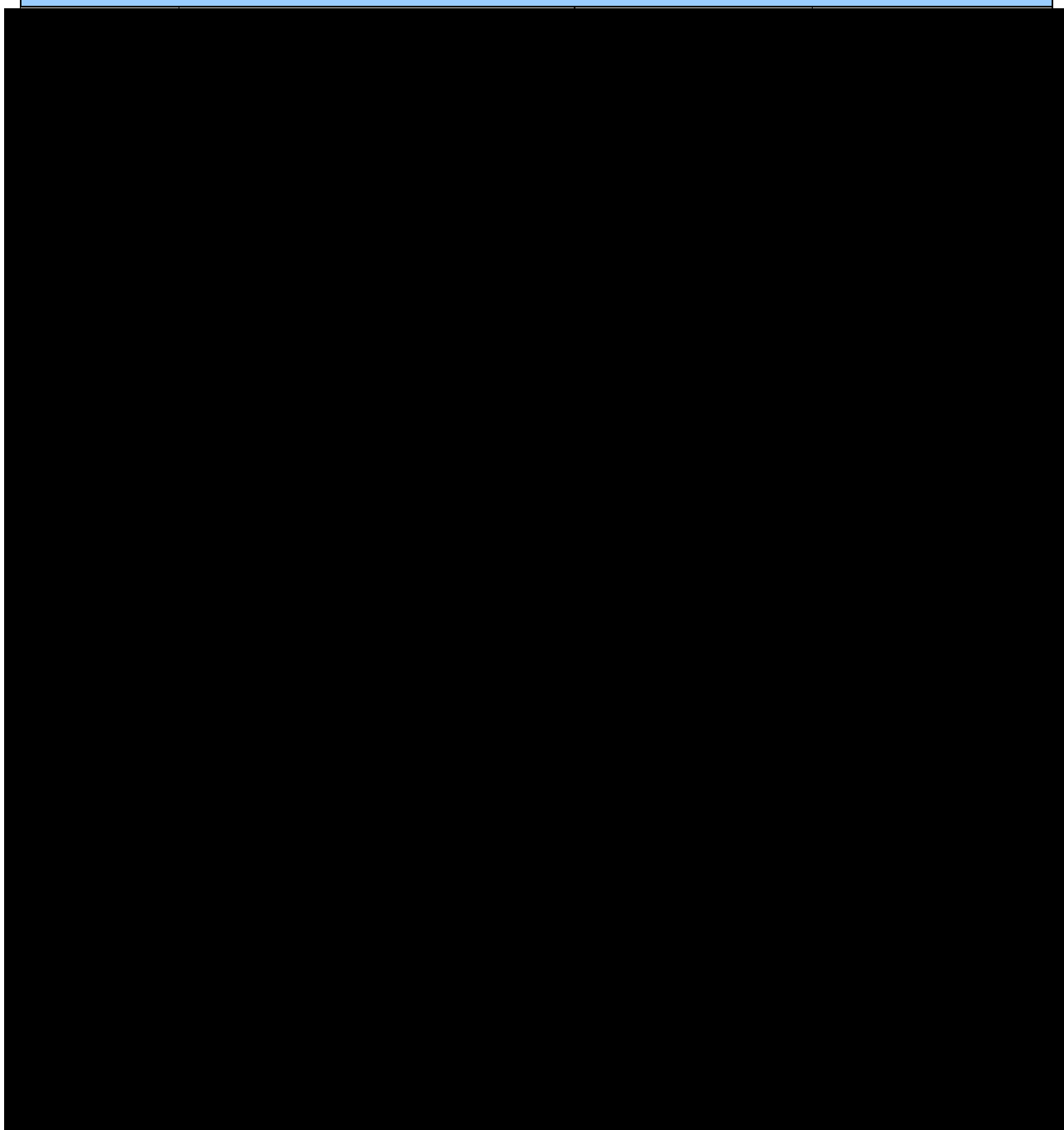
## Cílové parametry služeb na 3. linii podpory

### Cílové parametry služeb

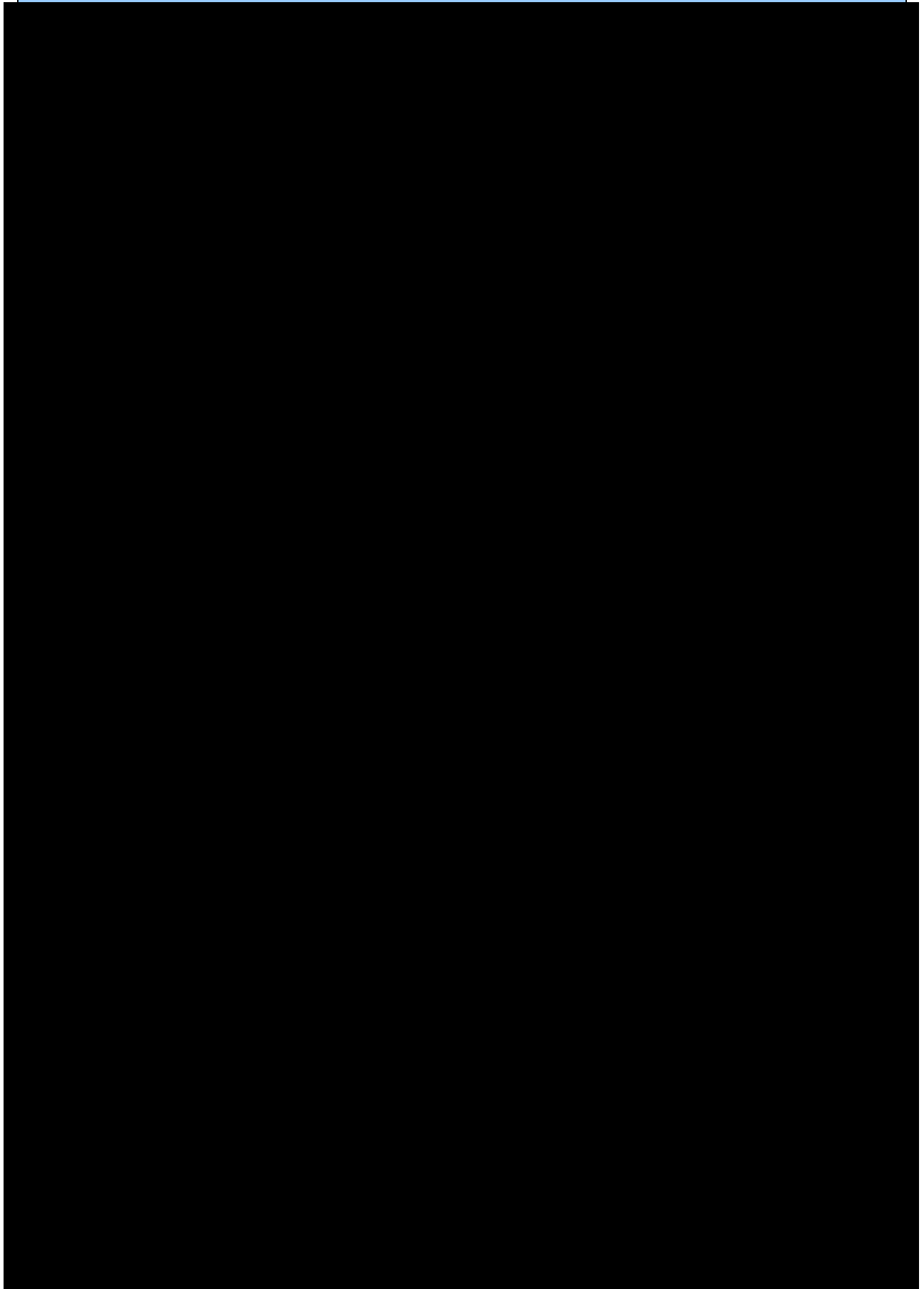


## Definice parametrů služeb

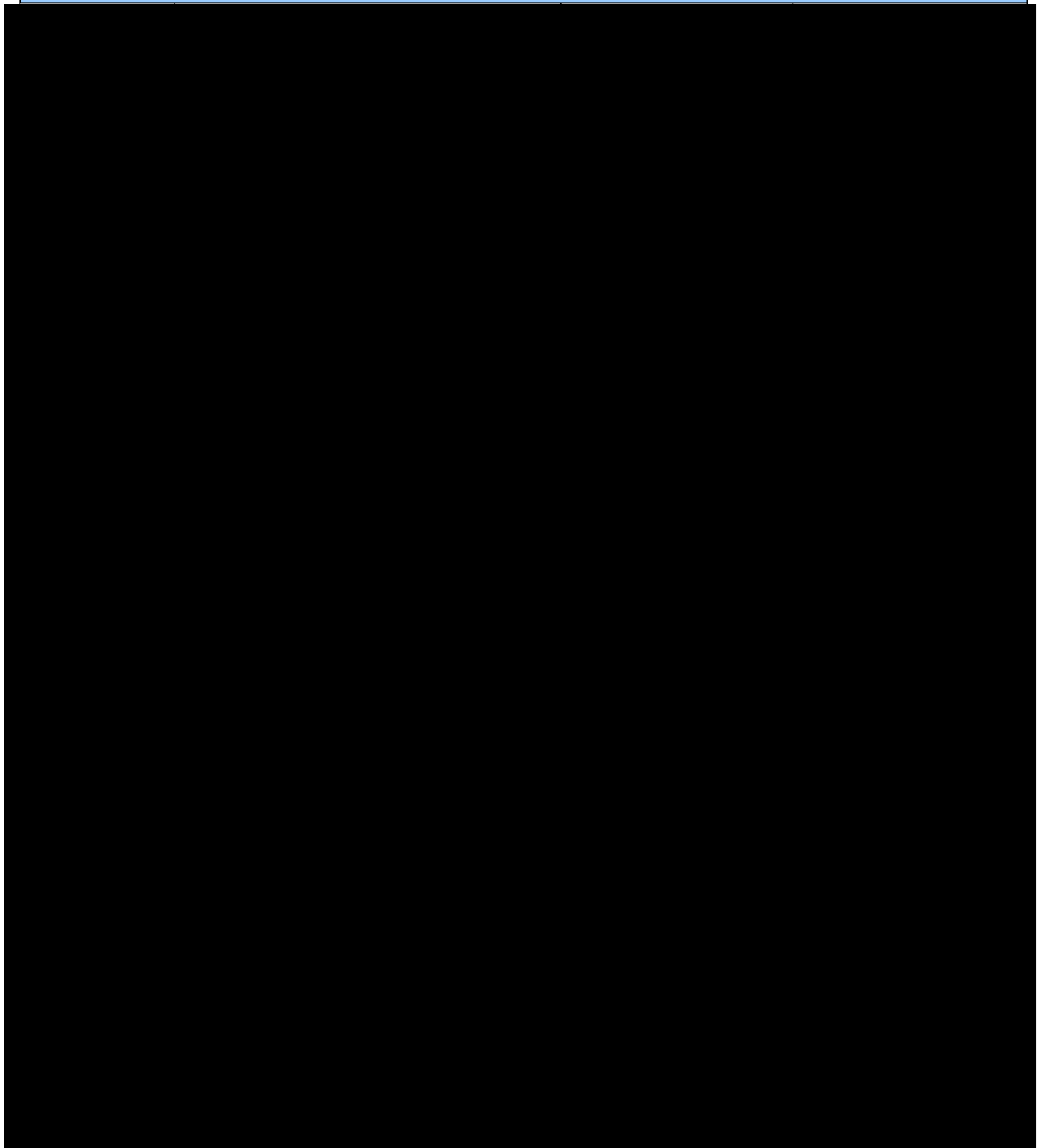
### Cílové parametry služeb



## Cílové parametry služeb



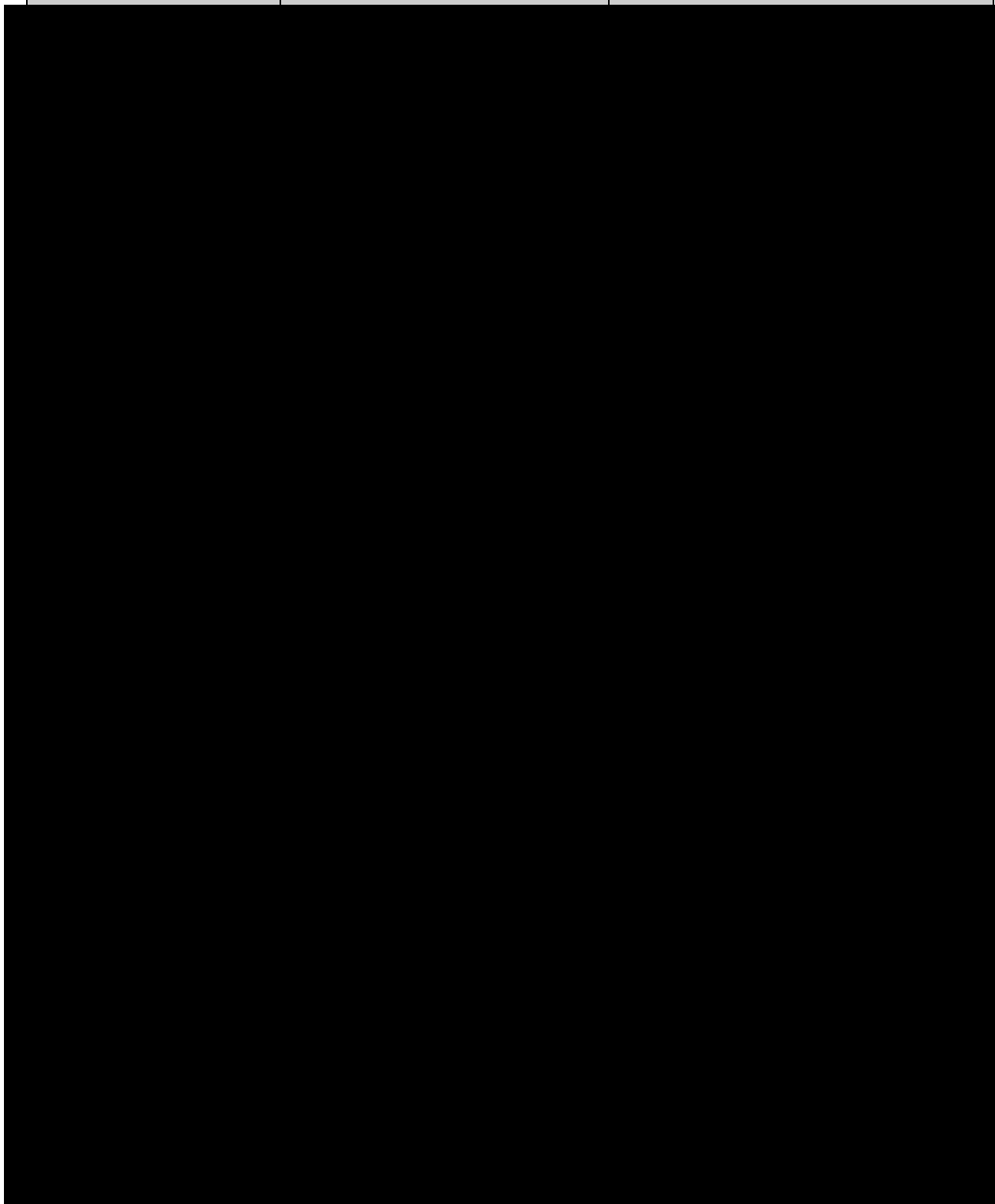
## Cílové parametry služeb



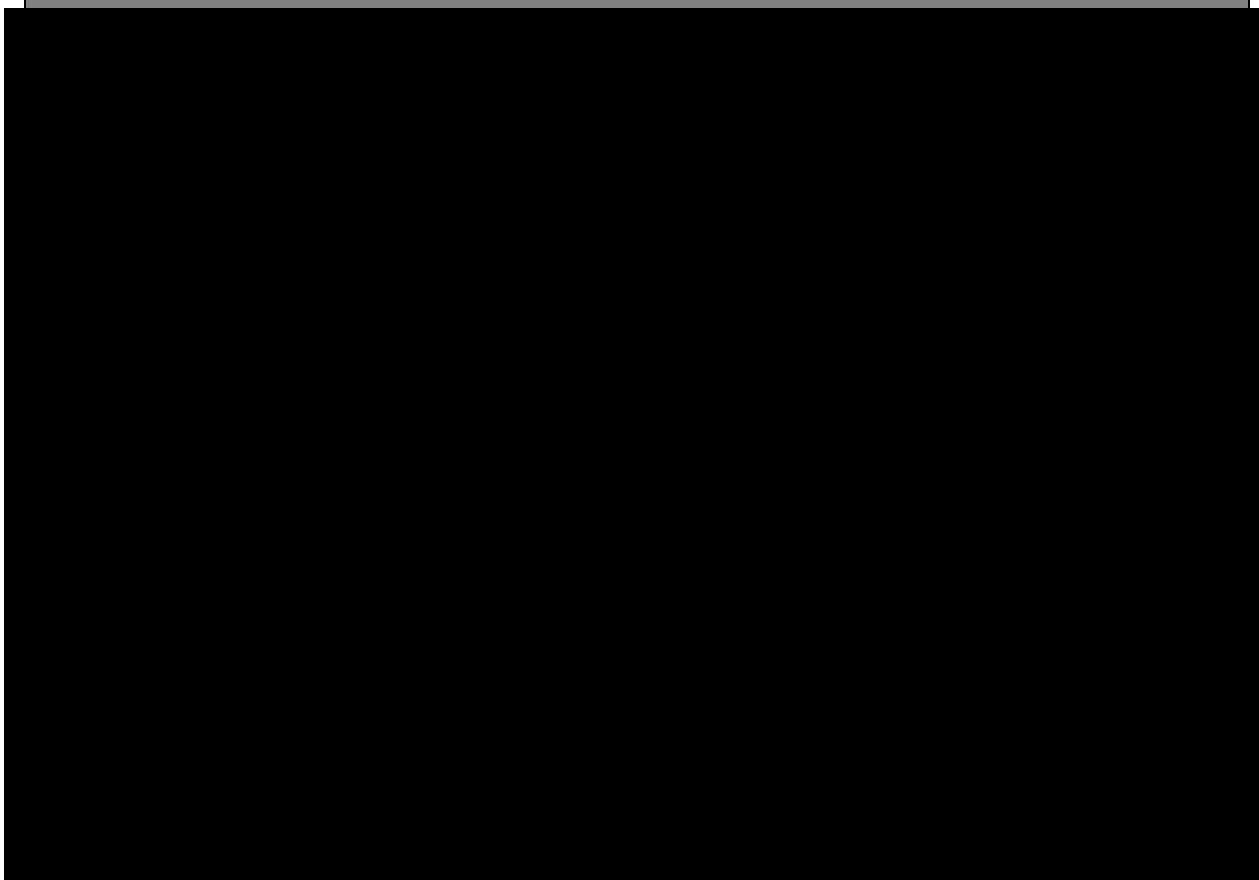
## Limitace, vymezení, ohraničení rozsahu služeb

Služby se budou poskytovat v souladu se sjednanými cíly úrovně servisních služeb za následujících předpokladů:

Limitace služeb		
Oblast	Parametr	Hodnota

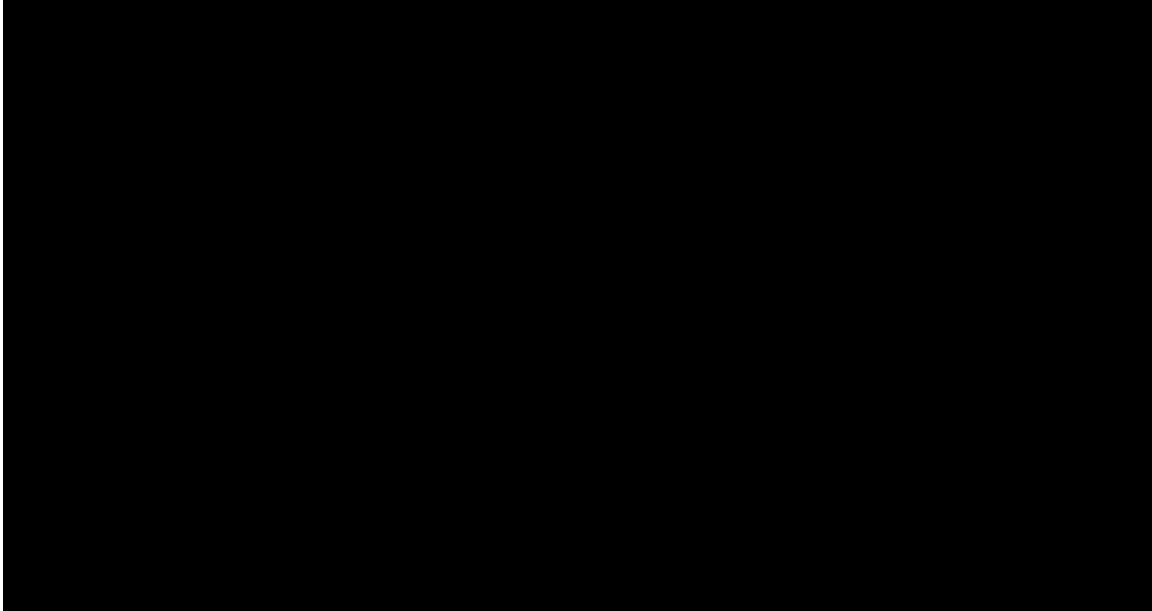


## Limitace služeb



## **Součinnost VZP ČR a předpoklady pro dodávku služeb**

Následující tabulka uvádí seznam součinnosti VZP ČR v rámci dodávky služeb podpory SAP dle této smlouvy.





## **Seznam podporovaných systémů**

Následující obrázek popisuje provozované SAP aplikační prostředí:

