# Příloha č.2 – List služby P04 Řešení Incidentů

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P04 |
| **Název** | Řešení Incidentů |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle služby jsou:   * odstranění Incidentu a uvedení Aplikací v rozsahu Služby do bez vadného stavu, * registrace požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do aplikace HelpDesk Dodavatele, * aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:   * [BUDE DOPLNĚNO]   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, * návrh vhodného způsobu řešení, * otestování řešení odstranění Incidentu v testovacím prostředí, * provedení testovacích scénářů ověřující funkčnost klíčových funkcionalit Aplikace, * odstranění Incidentu v produkčním prostředí Objednatele, * akceptace funkčnosti řešení Objednatelem nebo opakování procesu, * udržování aktuálních záznamů o Incidentu v aplikaci HelpDesk Dodavatele, * aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Četnost provádění služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby. |
| **Smluvní pokuta** | Nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Doba na doručení zprávy o čerpání služby: 500 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 1 - Urgentní: 1000 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 2 - Normální: 600 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 3 - Nízká: 200 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie1 – Urgentní: 1500 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie 2- Normální: 750 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba na vyřešení Incidentu – kategorie 3 - Nízká: 200 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. |
| **Výpočet Ceny za Služby** | Cena za Služby spočívající v Řešení Incidentů v rámci pracovní doby = [cena Služby stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb]) – Suma ([počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení] x [Cena započetí další hodiny nad rámec Doby vyřešení]) – [Cena za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby]  Cena za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služby je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v termínu stanoveném tímto Katalogovým listem. |
| **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 vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby  HDV = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení Incidentu pro danou kategorii incidentu  SPDV= Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu  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 | 7:00–15:00 h v pracovní dny | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele. |
| **Incident kategorie 1 – Urgentní** | | |
| Doba odezvy na Incident | 4 hodiny od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 18 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele. |
| **Incident kategorie 2- Normální** | | |
| Doba odezvy na Incident | 24 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 5 pracovních dní od nahlášení incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele. |
| **Incident kategorie 3 – Nízká** | | |
| Doba odezvy na Incident | 2 pracovní dny | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 10 pracovních dní | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele. |
| **Odstávka a údržba Služby** | | |
| Maximální doba výpadku | N/A | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání Služby (podklad k fakturaci) | Report dle kapitoly 7 tohoto Listu služeb. | Zhotovitel | 1x měsíčně | k poslednímu dni Fakturačního období | 4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení |

1. Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby

**Postup řešení Incidentu**

**Nahlášení Incidentu** Objednatel ohlásí Incident Dodavateli neprodleně po jeho odhalení tak, že vloží Hlášení do Help Desku Dodavatele (mailem nebo přímo), dále uvede prioritu. V Hlášení Objednatel uvede pravdivě a nezkresleně veškeré jemu známé okolnosti, o kterých věděl, že jsou důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby a, vyvine maximální součinnost při simulaci incidentu na testovacím prostředí.

**Odstranění Incidentu** Dodavatel provede identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, navrhne vhodný způsob řešení, otestuje řešení v testovacím prostředí a uvede Aplikaci v rozsahu Služby do bez vadného stavu, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení. Pro odstranění Incidentu poskytne Objednatel Dodavateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat. Pokud Objednatel součinnost podle předchozí věty neposkytne, ačkoli ji poskytnout mohl a měl, prodlužuje se Doba na vyřešení o dobu, po kterou Objednatel takovou součinnost neposkytl.

**Vyrozumění o odstranění Incidentu** Dodavatel vyrozumí Objednatele o odstranění Incidentu neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Vyrozumění o odstranění Incidentu poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o odstranění Incidentu v Help Desku Dodavatele.

**Ověření odstranění Incidentu** Objednatel ověří, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, a to nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyrozumění o odstranění Incidentu v Help Desku Dodavatele. Objednatel sdělí Dodavateli, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Pokud podle sdělení Objednatele Aplikace v rozsahu Služby,

* je v bez vadném stavu, Objednatel Incident uzavře v Help Desku Dodavatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Incident za vypořádaný.
* není v bez vadném stavu, pak Objednatel znovuotevře požadavek v Help Desku Dodavatele s popisem a simulací nedostatků na testovacím systému. Dodavatel bez zbytečného odkladu uvede Aplikaci v rozsahu Služby do bez vadného stavu a vyrozumí Objednatele o odstranění Incidentu. Smluvní strany pak postupují podle odst. Odstranění Incidentu a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neuvedení Aplikace v rozsahu Služby do bez vadného stavu, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, se prodlužuje Doba na vyřešení.

**Aktualizace dokumentace** Pakliže při řešení incidentu došlo ke změnám Aplikace v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad mezi konfigurací Aplikace v rozsahu Služby a existující dokumentací, provede Dodavatel nejpozději do pěti (5) pracovních dní ode dne, ve které bylo Hlášení v Help Desku Dodavatele změněno do stavu „Uzavřený“, aktualizaci dokumentace této Aplikace tak, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu Aplikace v rozsahu Služby.

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,
  + přístupy do repositářů Objednatele pro správu zdrojových kódů.

1. Vzor Reportu čerpání Služby

* Viz příloha „ZoČS\_REPORT“.