# Příloha č.2 – List služby N02 Řešení Incidentů – nad rámec Pracovní doby

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | N02 |
| **Název** | Řešení Incidentů – nad rámec Pracovní doby |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou:   * dostupnost specialisty Dodavatele na Hot Line lince Dodavatele mimo standardní pracovní dobu (viz Provozní doba Služby), * odstranění Incidentu a uvedení Aplikací v rozsahu Služby do bez vadného stavu, * registrace požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do aplikace HelpDesk Objednatele. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:   * MARS2   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * přijetí hovoru zaměstnanců Objednatele, * identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, * návrh vhodného způsobu řešení, * otestování řešení odstranění Incidentu v testovacím prostředí, * odstranění Incidentu v produkčním prostředí Objednatele, * akceptace funkčnosti řešení Objednatelem nebo opakování procesu, * udržování aktuálních záznamů o Incidentu v aplikaci HelpDesk Objednatele, * aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby.   Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. |
| **Služba nezahrnuje** | Služba nezahrnuje:   * cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby. |
| **Na vyžádání** | N/A |
| **Smluvní pokuta** | Nedostupnost Hot Line linky Dodavatele každých započatých 15 minut: 500 CZK  Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 500 CZK  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 1 - Urgentní: 500 CZK  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 2- Normální: 300 CZK  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Doba odezvy na Incident – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie1 – Urgentní: 500 CZK  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie 2- Normální: 300 CZK  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK  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 Incidentu nad rámec pracovní doby = ([počet člověkohodin vykázaný Dodavatelem prací na vyřešení Incidentu] x [cena člověkohodiny mimo Pracovní dobu stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb]) + ([počet skutečně ujetých Km za účelem vyřešení Incidentu] x [cena za ujetý Km uvedená v příloze 1 – Katalog služeb.])  Do kalkulace výpočtu Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu vstupuje pouze čas Dodavatele strávený na řešení Incidentu v době mimo pracovní dobu, tedy v době 17:01–7:59 h v pracovní dny, a/ nebo 0–24 h mimo pracovní dny. |
| **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 + (MHTL \* SPHTL)]**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu nad rámec 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 služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb  MHTL = každých započatých 15 minut, kdy byla Hot linka Dodavatel nedostupná  SPHTL = Smluvní pokuta za započetí každé další 15 minut, kdy byla Hot Linka Dodavatele nedostupná  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 služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb  Smluvní pokuta za Nedostupnost Hot Line linky Dodavatele 15 minut je odečtena pouze za každých započatých 15 minut, kdy byla Hot Line linka Dodavatele nedostupná. |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň Služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 8:00–17:00 h v pracovní dny | Dostupnost telefonické linky a operátora. |
| Dostupnost Hot Line Dodavatele | 17:01–7:59 h v pracovní dny  0–24 h mimo pracovní dny | Kontrola Objednatele při pokusu o využití. |
| Doba odezvy na telefonní hovor | N/A | Záznam na telefonu zaměstnance Objednatele |
| **Incident kategorie 1 - Urgentní** | | |
| Doba na vyřešení Incidentu | 4 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| **Incident kategorie 2 - Normální** | | |
| Doba na vyřešení Incidentu | 2 dny od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| **Incident kategorie 3 - Nízká** | | |
| Doba na vyřešení Incidentu | 5 dní od nahlášení incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| **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 (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 9 tohoto katalogového 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

**Nahlášení Incidentu** Objednatel ohlásí Incident Dodavateli neprodleně po jeho odhalení na Hot Line Dodavatele, následně vloží Hlášení do Help Desku Objednatele a vytvořenému Hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Incident“, dále nastaví prioritu a přiřadí Hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede pravdivě a nezkresleně veškeré jemu známé okolnosti, o kterých věděl, že jsou důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby.

**Doplnění nezbytných informací** Pokud Hlášení neobsahuje všechny informace potřebné pro úspěšné vyřešení Incidentu, požádá Dodavatel Objednatele o doplnění informací, a to formou telefonického hovoru na telefonní číslo, ze kterého byl Incident nahlášen. Objednatel je povinen poskytnout součinnost a informace, které po něm lze rozumně požadovat, pro vyřešení Incidentu. Objednatel následně doplní informace, které po telefonu poskytl Dodavateli 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.

**Odstranění Incidentu** Dodavatel provede identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, navrhne vhodný způsob řešení, otestuje řešení v testovacím prostředí a uvede Aplikaci v rozsahu Služby do bezvadného 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 o tom, že Aplikace v rozsahu Služby je v bezvadném stavu. Vyrozumění o odstranění Incidentu poskytne Dodavatel Objednateli formou telefonického hovoru na telefonní číslo, ze kterého byl incident nahlášen a až následně doplněním informace o odstranění Incidentu v Help Desku Objednatele.

**Ověření odstranění Incidentu** Objednatel ověří, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o odstranění Incidentu v Help Desku Objednatele. 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 Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Incident za vypořádaný.
* není v bez vadném stavu, 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.

**Nečinnost Objednatele** Pokud Objednatel po dvou (2) pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help Desku Objednatele doplněna vyrozumění o odstranění Incidentu, nesdělí, zda Aplikace v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, považuje se Incident za vypořádaný bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help Desku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).

**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 Objednatele změněno do stavu „Uzavřený“, aktualizaci dokumentace této Aplikace tak, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu Aplikace v rozsahu Služby.

1. Omezení poskytování Služby

N/A

1. Součinnost Objednatele

Objednatel odpovídá za zajištění následujících technických 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 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 „ZoČS\_N02 - Řešení Incidentů – nad rámec Pracovní doby“.

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