# Příloha č. 2 – List služby SHW02 Řešení Incidentů

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | SHW02 |
| **Název** | Řešení Incidentů |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle služby jsou:   * Odstranění Incidentu a uvedení Pracoviště či koncového HW poskytovaného Dodavatelem do bez vadného stavu, * registrace požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do HelpDesk Dodavatele, * dostupnost Hot-line Dodavatele, * dostupnost Help desku Dodavatele. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro HW a Pracoviště na ČS poskytovaným Dodavatelem.   * Poskytovaný HW je uveden v příloze č. 3 – Katalog poskytovaného HW této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * přijetí hovoru zaměstnanců Objednatele nebo Obsluhy ČS na Hot-line Dodavatele, * přijetí nového Help deskového hlášení Objednatele v Helpdesku Dodavatele, * evidence Help deskového hlášení v Help desku Dodavatele, * identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, * návrh vhodného způsobu řešení, * otestování řešení odstranění Incidentu, * odstranění Incidentu, * akceptace funkčnosti řešení Objednatelem či Obsluhou ČS nebo opakování procesu, * udržování aktuálních záznamů o Incidentu v aplikaci Help desk Dodavatele, * pokud došlo na základě řešení Incidentu ke změně v poskytovaném HW, tak provedení aktualizace Dokumentace poskytovaného HW.     Služba a Cena Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. |
| **Četnost provádění služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby Služby. |
| **Smluvní pokuta** | Nedostupnost Hot Line linky Dodavatele každých započatých 15 minut: 1000 CZK  Nepředložení Reportu čerpání Služby v Doba na doručení zprávy o čerpání služby: 500 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby odezvy na Incident – kategorie 1 - Urgentní: 1000 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doba odezvy na Incident – kategorie 2 - Normální: 500 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doba odezvy na Incident – kategorie 3 - Nízká: 250 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie1 – Urgentní: 1500 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie 2- Normální: 1000 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie 3 - Nízká: 500 CZK bez DPH |
| **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  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 Reportu o čerpání Služby v Době na doručení Reportu čerpání služeb  Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Reportu o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Reportu o čerpání služeb |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| **Provozní doba služby** | **0:00 – 24:00 h (24x7)** | **Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele.** |
| **Incident kategorie 1 – Urgentní** | | |
| Doba odezvy na Incident | 15 minut od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 2 hodiny od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| **Incident kategorie 2- Normální** | | |
| Doba odezvy na Incident | 8 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 72 hodin od nahlášení incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| **Incident kategorie 3 – Nízká** | | |
| Doba odezvy na Incident | 72 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 240 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Report čerpání služeb | Report dle kapitoly 7 tohoto Listu služeb. | 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 řešení Incidentu**

**Nahlášení Incidentu** Objednatel ohlásí Incident Dodavateli neprodleně po jeho odhalení tak, že vloží Hlášení do Help desku Dodavatele (nebo zavoláním na Hot-line Dodavatele) 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.

**Odstranění Incidentu** Dodavatel provede identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, navrhne vhodný způsob řešení, otestuje řešení a uvede Pracoviště či HW 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 o tom, že Pracoviště či HW v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Vyrozumění o odstranění Incidentu poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o odstranění Incidentu v Help desku Dodavatele nebo telefonicky.

**Ověření odstranění Incidentu** Objednatel ověří, zda Pracoviště či HW v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o odstranění Incidentu v Help desku Dodavatele. Objednatel sdělí Dodavateli, zda Pracoviště či HW v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Pokud podle sdělení Objednatele Pracoviště či HW v rozsahu Služby,

* je v bez vadném stavu, Objednatel Incident uzavře v Help desku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“ nebo do jinak pojmenovaného stavu se stejnou relevancí dle Help desku Dodavatele). Registrací do Help Desku dle předchozí věty se považuje Incident za vypořádaný.
* není v bez vadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu uvede Pracoviště či HW 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 Pracoviště či HW v rozsahu Služby je v bez vadném stavu O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neuvedení Pracoviště či HW v rozsahu Služby do bez vadného stavu, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Pracoviště či HW 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 Dodavatele doplněna vyrozumění o odstranění Incidentu, nesdělí, zda Pracoviště či HW v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, považuje se Incident za vypořádaný bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help desku Dodavatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“ nebo do jinak pojmenovaného stavu se stejnou relevancí dle Help desku Dodavatele).

**Aktualizace dokumentace** Pakliže při řešení incidentu došlo ke změnám Pracoviště či HW v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad s existující dokumentací, provede Dodavatel aktualizaci Dokumentace tak, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu v rozsahu Služby, dle lhůt stanovených v Provozních parametrech Standardních činností.

1. **Součinnost Objednatele**

* Objednatel odpovídá za zajištění následujících technických požadavků:
  + Fyzický přístup na jednotlivé ČS,
  + zajištění možnosti vzdáleného připojení na koncový HW (pokud je to technicky možné) pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Report čerpání Služby**

* Viz příloha **SLA-HW\_Report čerpání služeb**