# Příloha č. 2 – List služby P05 Řešení Incidentů

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P05 |
| **Název** | Řešení Incidentů |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle služby jsou:   * Odstranění Incidentu a uvedení SW Řídící systém ČS do bez vadného stavu, * registrace a evidence požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do Help desku Dodavatele, * dostupnost Hot-line Dodavatele, * dostupnost Help desku Dodavatele. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro SW Řídící systém ČS  SW Řídící systém ČS a jeho komponenty jsou definovány v příloze 3 – Popis SW Řídící systém ČS 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 Help desku 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 Help desku Dodavatele, * pokud došlo na základě řešení Incidentu ke změně v SW Řídící systém ČS, tak Dodavatel provádí aktualizace Dokumentace.     Služba a Cena Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby. |
| **Smluvní pokuta** | Nedostupnost Hot Line linky Dodavatele každých započatých 15 minut: 1000 CZK  Dostupnost byla v daném měsíci v rozsahu 98,0 až 98,9 = smluvní pokuta 10% ze součtu ceny Služeb P01 Monitoring a profylaxe, P03 Standardní činnosti a P05 Řešení Incidentů bez DPH  Dostupnost byla v daném měsíci v rozsahu 97,0 až 97,9 = smluvní pokuta 20% ze součtu ceny Služeb P01 Monitoring a profylaxe, P03 Standardní činnosti a P05 Řešení Incidentů bez DPH  Dostupnost byla v daném měsíci < 96,9 = smluvní pokuta 100% ze součtu ceny Služeb P01 Monitoring a profylaxe, P03 Standardní činnosti a P05 Řešení Incidentů bez DPH  Nepředložení Zprávy o 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: 250 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doba odezvy na Incident – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie1 – Urgentní: 1000 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie 2- Normální: 500 CZK bez DPH  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení Incidentu – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK bez DPH  Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 6 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 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) + SPDOS + 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  SPDOS= Smluvní pokuta za porušení požadované dostupnosti  SPZPS = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy 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 Help desku 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 Help desku Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 2 hodiny od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v Help desku 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 Help desku Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 72 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v Help desku 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 Help desku Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 240 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v Help desku Dodavatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání Služby (Podklady 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 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 v testovacím prostředí a uvede SW Řídící systém ČS 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 SW Řídící systém ČS 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 SW Řídící systém ČS 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 SW Řídící systém ČS v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Pokud podle sdělení Objednatele SW Řídící systém ČS 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, Dodavatel bez zbytečného odkladu uvede SW ŘS ČS 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 SW Řídící systém ČS v rozsahu Služby je v bez vadném stavu O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neuvedení SW Řídící systém ČS v rozsahu Služby do bez vadného stavu, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že SW Řídící systém ČS 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 SW Řídící systém ČS 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“).

**Aktualizace dokumentace** Pakliže při řešení incidentu došlo ke změnám SW Řídící systém ČS v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad mezi konfigurací SW Řídící systém ČS v rozsahu Služby a existující dokumentací, provede Dodavatel aktualizaci dokumentace SW Řídící systém ČS tak, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu SW Řídící systém ČS v rozsahu Služby, dle lhůt stanovených v Provozních parametrech Standardních činností.

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 k dokumentaci infrastruktury Objednatele, na níž běží SW Řídící sytém ČS (včetně síťových adres jednotlivých částí),
  + přístup k hlášení z dohledového SW Objednatele, které se týkají provozu SW Řídící sytém ČS,
  + VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha **SLA-SW\_Zpráva o čerpání služeb**