# 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 Aplikací v rozsahu Služby do bez vadného stavu, * registrace požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do aplikace Help desk Objednatele, * dostupnost Hot-line Dodavatele, * a aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:   * Prostředí SCADA řídicího systému produktovodů   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 Help desk Objednatele, * a aktualizace dokumentace Aplikací v rozsahu Služby.     Služba a Cena Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. Specificky pak Služba zahrnuje aktivity související s vedením projektů na straně Dodavatele. |
| **Služba nezahrnuje** | Služba nezahrnuje:   * cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Četnost provádění služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány nepřetržitě v provozní době Služby. |
| **Na vyžádání** | N/A |
| **Smluvní pokuta** | Nedostupnost Hot-line Dodavatele každých započatých 15 minut: 1000 CZK  Nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Doba na doručení zprávy o čerpání služby: 500 CZK  Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení a Doby odezvy na Incident:   * Incident – kategorie 1 - Urgentní: 500 CZK * Incident – kategorie 2 - Normální: 300 CZK * Incident – kategorie 3 - Nízká: 100 CZK   Započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení a Doby na vyřešení Incidentu:   * Incident – kategorie1 – Urgentní: 1 000 CZK * Incident – kategorie 2- Normální: 500 CZK * Incident – 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 Incidentů = [cena Služby stanovená přílohou č. 1 – Katalog služeb] – Suma ([počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení] × [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 (v rozsahu Lokalit, na kterých byla Služba vykonávána) 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 (v rozsahu Lokalit, na kterých byla Služba vykonávána)  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  SPZPS je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli Zprávu o čerpání Služby v termínu stanoveném tímto Katalogovým listem. |

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

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 0:00–24:00 hodin | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele 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 Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 4 hodiny od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| **Incident kategorie 2- Normální** | | |
| Doba odezvy na Incident | 6 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 24 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| **Incident kategorie 3 – Nízká** | | |
| Doba odezvy na Incident | 2 pracovní dny od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 10 pracovních dní od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele a dostupnost Hot-line 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 (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služeb. | Zhotovitel | 1× 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 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.V případě incidentu kategorie 1 a kategorie 2 jsou oprávněné osoby takový incident nahlásit i formou hotline, toto nenahrazuje povinnost vložit na tento incident Hlášení do Hepl desku.
* **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 o tom, 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 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 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 a dostatečná úroveň oprávnění do Help desku Objednatele,
* VPN přístupy a doménové přístupy pro poskytovatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Poznámka**

* N/A

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha „ZoČS\_P05 – Řešení Incidentů“.