# 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 PLC úrovně v rozsahu Služby do bezvadného stavu, * registrace požadovaných informací o průběhu řešení Incidentu do aplikace HelpDesk Objednatele, * dostupnost Hot-line Dodavatele, * aktualizace Dokumentace PLC úrovně v rozsahu Služby. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující PLC úroveň Řídící systém skladů. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně zejména následující aktivity:   * přijetí hovoru zaměstnanců Objednatele, * identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, * návrh vhodného způsobu řešení Incidentu, * otestování řešení odstraněním Incidentu v testovacím prostředí Objednatele, * odstranění Incidentu v produkčním prostředí Objednatele, * písemná akceptace funkčnosti řešení Objednatelem nebo opakování procesu, * udržování aktuálních záznamů o Incidentu v aplikaci HelpDesk Objednatele, * aktualizace Dokumentace 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 v souvislostí se SLA na straně Dodavatele. |
| **Služba nezahrnuje** | Služba nezahrnuje:   * cenu licencí Software PLC úrovně 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 Době 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, která je hrazena pro příslušnou Lokalitu, poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb pro konkrétní Lokalitu 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 pro konkrétní Lokalitu  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 HelpDesk 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 HelpDesk Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 4 hodiny od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk 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 HelpDesk Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 24 hodin od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk 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 HelpDesk Objednatele a dostupnost Hot-line Dodavatele. |
| Doba na vyřešení Incidentu | 10 pracovních dní od nahlášení Incidentu | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk 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 nadoručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání služby (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 9 tohoto Listu služeb. | Dodavatel | 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 HelpDesku 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 HelpDesku.
* **Odstranění Incidentu** Dodavatel provede identifikaci zdrojové příčiny Incidentu, navrhne vhodný způsob řešení, otestuje řešení v testovacím prostředí a uvede PLC úroveň 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 je PLC úroveň v rozsahu Služby v bez vadném stavu. Vyrozumění o odstranění Incidentu poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o odstranění Incidentu v HelpDesku Objednatele.
* **Ověření odstranění Incidentu** Objednatel ověří, zda PLC úroveň v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o odstranění Incidentu v HelpDesku Objednatele. Objednatel sdělí Dodavateli, zda PLC úroveň v rozsahu Služby je v bez vadném stavu. Pokud podle sdělení Objednatele PLC úroveň v rozsahu Služby,
* je v bez vadném stavu, Objednatel Incident uzavře v HelpDesku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do HelpDesku dle předchozí věty se považuje Incident za vypořádaný.
* není v bez vadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu uvede PLC úroveň 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 PLC úroveň v rozsahu Služby je v bez vadném stavu O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neuvedení PLC úrovně v rozsahu Služby do bez vadného stavu, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že PLC úroveň 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 HelpDesku Objednatele doplněna vyrozumění o odstranění Incidentu, nesdělí, zda PLC úroveň v rozsahu Služby je v bez vadném stavu, považuje se Incident za vypořádaný bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v HelpDesku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).
* **Aktualizace dokumentace** Pakliže při řešení incidentu došlo ke změnám PLC úrovně v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad mezi konfigurací PLC úrovně v rozsahu Služby a existující dokumentací, provede Dodavatel nejpozději do pěti (5) pracovních dní ode dne, ve které bylo Hlášení v HelpDesku Objednatele změněno do stavu „Uzavřený“, aktualizaci Dokumentace této PLC úrovně tak, aby stav Dokumentace odpovídala současnému stavu PLC úrovně v rozsahu Služby.

1. **Omezení poskytování Služby**

* N/A

1. **Součinnost Objednatele**

Objednatel odpovídá za zajištění zejména následujících technických požadavků:

* přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu PLC úrovně,
* přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřené PLC úrovně, dostupná technická a uživatelská Dokumentace svěřených aplikací, Služeb,  
  API a podobně, Dokumentace k infrastruktuře sítě Objednatele, na níž běží svěřené Aktivum (včetně síťových adres jednotlivých částí),
* Dokumentace SW, HW vybavení a seznam aplikací, Služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
* přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku Objednatele,
* VPN a PIM/PAM 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\_P05 – Řešení Incidentů“.