

(e) *Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů zahrnující všechny případy, kdy dochází k servisním zásahům, které mění konfiguraci nebo v rámci kterých dojde k výměně částí komponenty nebo systémů.*

Účastník neuvažuje v rámci servisní činnosti, že by měnil zásadní části či celé komponenty tak, aby servisní zásah vyvolával akceptační testy. Veškeré komponenty budou nahrazovány tak, aby tento jev nenastal a vždy se jednalo jen o ověření funkčnosti měněné části systému nikoli o zásadní změnu konfigurace. V případě, že by došlo k výměně či nahrazení části systému v takovém rozsahu, aby bylo nutné akceptační řízení, pak je potřeba postupovat dle podmínek změnového požadavku.

(f) *Detailní popis údržby systémů.*

Pravidelná údržba systémů bude odrážet nejen doporučení výrobce konkrétní technologie, ale i poznatky a výsledky řešení incidentů, vyhodnocení reportingu tak aby se předcházelo poruchovým stavům. Pravidelná údržba bude vykonávána ve stanovené době technologické odstávky systémů, nesmí narušit provoz a funkcionalitu vlastního systému. Harmonogram odstávek bude jedním z dokumentů, které vzniknou vzájemnou dohodou uchazeče a zadavatele.

Postupy při zajišťování služeb podpory provozu - 3 příklady

Požadavky Zadavatele:

V rámci nabídky účastník předloží ukázkou zpracování alespoň 3 libovolných postupů při zajišťování služeb podpory provozu, celkem v rozsahu max. 10 stran A4. Zadavatel si vyhrazuje právo přizpůsobit rozdělení obsahu a objemu servisní dokumentace jednotlivým částem dle potřeb při zahájení realizace předmětu plnění.

Popis řešení:

Níže jsou uvedeny příklady 4 pracovních postupů při zajišťování servisních služeb.

POSTUP PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB			
Název postupu	Udržování aktuálního stavu firmware	Číslo postupu	S1.4 - 01
Název oblasti	Správa datového úložiště	Oblast/zařízení	Datové úložiště
Inicializace započetí postupu	Založení záznamu o poskytnutí služeb poskytovatelem do help desku	Kód katalogového listu postupu	S1.4
Frekvence používání postupu	Pravidelně 1x měsíčně v rámci profylaxe	Způsob poskytnutí služby	Vzdáleným přístupem k systému
Popis postupu - kroky			
6. Započetí postupu:			
a. Pravidelná kontrola aktuálnosti verze firmware Lefthand systému pomocí management nástrojů.			
b. Stažení aktuální verze firmware.			
c. Vyžádání součinnosti.			
d. Záloha dat před provedením upgradu.			
e. Upgrade firmware systému.			
7. Ukončení postupu.			
a. Kontrola funkčnosti nového firmware.			

POSTUP PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- b. Servisní protokol o provedeném upgradu.
- c. Akceptace práce zákazníkem.

Požadovaná součinnost

Kontrola provedení záloh
Naplánování servisního okna – odstávka systému

Poskytnutí informací o postupu

Informace budou evidovány na help desku, výsledky budou předávány ZZS KVK v pravidelných reportech.

POSTUP PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Název postupu	Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě	Číslo postupu	S1.1 - 01
Název oblasti	Správa serverů včetně racků	Oblast/zařízení	Servery
Inicializace započetí postupu	Zadání oprávněnou osobou ZZS KVK incidentu na help desk	Kód katalogového listu postupu	S1.1
Frekvence používání postupu	Pravidelně 1x měsíčně v rámci profylaxe V případě výskytu chyby (poruchy)	Způsob poskytnutí služby	Vzdáleným přístupem k systému

Popis postupu - kroky

1. Započetí postupu:
 - a. Online monitoring stavu systému.
 - b. Kontrola monitorovací a diagnostické konzole.
 - c. Kontrola logů.
 - d. Nalezení závady.
 - e. Informování zákazníka o zjištěné závadě a seznámení s postupem odstranění.
 - f. Vyžádání součinnosti (např. restart, upgrade ..)
 - g. Odstranění závady.
2. Ukončení postupu.
 - a. Kontrola a test funkčnosti systému.
 - b. Servisní protokol.
 - c. Akceptace práce zákazníkem.

Požadovaná součinnost

Na základě požadavku – vizuální diagnostika, restart, spuštění upgrade a podobně.

Poskytnutí informací o postupu

Informace budou evidovány na help desku, výsledky budou předávány ZZS KVK v pravidelných reportech.

POSTUP PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Název postupu	Zprovoznění rozhraní předávání zpráv ZOS - EKP	Číslo postupu	S2.2 - 01
Název oblasti	S-IS-OR	Oblast/zařízení	S.O.S.
Inicializace započetí postupu	Pokud nefunguje přenos dat ze SOS do EKP a na cílové straně (EKP) je vše v pořádku	Kód katalogového listu postupu	S2.2
Frekvence používání postupu	V případě výskytu problému s odesláním dat SOS->EKP	Způsob poskytnutí služby	Vzdáleným přístupem k systému

Popis postupu - kroky

1. Započítí postupu:

- a. Přihlásit se do modulu SOS Správa stanic
- b. Otevřít formulář Stav integračních procesů (menu Integrační procesy > aktuální stav)
- c. Vyhledat proces EMD a postavit kurzor na něj
- d. Ověřit stav procesu EMD – zda běží ((čas startu, SISD a job jsou neprázdné) a v poli stav musí být uvedeno OK + průběžně se musí měnit čas a narůstat počet zpracovaných cyklů uvedených v závorkách <> za OK
- e. Pokud není proces EMD spuštěn (čas startu, SISD a job je prázdné) – spustit tlačítkem Start, po naběhnutí musí být v e stavu OK
- f. Pokud není stav OK:
 - Zastavit proces EMD – tlačítkem STOP, vyčkat do doby, než bude v poli stav informace „Běh řádně ukončen“
 - Zkontrolovat v SQL databázi OPRACLE pro SOS invalidní objekty – v případě nálezu tyto překompilovat
 - Znovu spustit proces EMD – tl START a vyčkat na stav OK – Po OK funguje odesílání ze SOS
- g. Pokud je stav procesu EMD OK a přesto některá nebo všechna data do EKP neodchází, provést kontrolu interface SOS pro odesílání: - v SQL zkontrolovat obsah tabulky MZD_MSG_ACTIVE_REQUESTS
 - pokud je prázdná, odesílání funguje, nebo se nezapisují data ze SOD do iteface
 - Pokud není prázdná a delší dobu v ní zůstávají záznamy (POCET_POKUSU >1), je problém při odesílání zprávy, potom pro dané MSG_ID zkontrolovat:
 - v tabulce MZD_MSG_ERR je pro dané MSG_ID uložen tvar odeslané zprávy (OBSAH_ZPRAVY) a detekovaný error-text vrácený jako RESPONSE ze zpracování EKP – v poli CHYBOVY_TEXT. Dle informací v CHYBOVY_TEXT provést ve spolupráci se správou EKP nápravná opatření, aby byla chyba eliminována.
 - Po odstranění chyby, a pokud běží proces EMD, proběhne zpracování záznamu z MZD_MSG:ACTIVE_REQUESTS a tento po odeslání odtud zmizí (správný stav).

POSTUP PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- h. Pokud je potřeba odeslat data ze SOS do EKP znovu – je možné opakovat z menu Dispečera:
MENU > Hlášení > přehled zpráv > EKP > Opakované odeslání zpráv
2. Ukončení postupu.
- a. Odhlásit se z modulu Správa stanic / Menu Dispečera

Požadovaná součinnost

V případě zjištění problému v RESPONSE zpráv EKP (v MZD_MSG_ERR) požadovat součinnost při řešení problému se správcem aplikace EKP.

Poskytnutí informací o postupu

Informace budou evidovány na help desku, výsledky – informace o vyřešení budou předány ZZS KVK.

POSTUP PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Název postupu	Není slyšet audio signál na protější straně operátora	Číslo postupu	S3.3 - 01
Název oblasti	S-TEL-INT	Oblast/zařízení	Správa integrace telefonie
Inicializace započetí postupu	Zadání oprávněnou osobou ZZS KVK incidentu na help desk	Kód katalogového listu postupu	S3.3
Frekvence používání postupu	Při vzniku závady	Způsob poskytnutí služby	Vzdáleným přístupem k systému
Popis postupu - kroky			

POSTUP PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1.) Ve spolupráci s uživatelem provést bližší detekci závady:

- projevuje se závada pouze při telefonním provozu nebo při rádiovém provozu, případně v obou režimech?
- projevuje se závada pouze v režimu hlasitého poslechu nebo v režimu tichého poslechu (náhlavní souprava), případně v obou režimech?
- je správně operátorem navolen režim poslechu na dotykové obrazovce?

2.) V případě závady, která se projevuje výhradně v režimu telefonní komunikace a při obou režimech poslechu, musí operátor přejít do nouzového režimu formou využití stávajícího integrovaného telefonního přístroje s ovládním prostřednictvím klávesnice a mikrotelefonu telefonního přístroje (bez integrace).

3.) V případě závady, která se projevuje výhradně v režimu rádiové komunikace a při obou režimech poslechu, musí operátor přejít do nouzového režimu prostřednictvím záložních neintegrováných terminálů RCT systému Pegas.

4.) V případě, že se závada vyskytuje v jednom či druhém režimu poslechu v obou režimech komunikací, je nutné ověřit funkčnost mikrofonu hlasitého režimu, případně tichého režimu.

5.) Řešitel provede ověření funkčnosti SW aplikace vzdáleným přístupem.

6.) Servisní zásah řešitele v místě lokality KZOS ZZS.

7.) Odstranění závady řešitelem.

8.) Oznámení o vyřešení závady a ukončení incidentu.

Požadovaná součinnost

Popis závady ze strany uživatele.

Poskytnutí informací o postupu

Informace budou evidovány na help desku, výsledky budou předávány ZZS KVK v pravidelných reportech.

Systemová a ostatní dokumentace

Požadavky Zadavatele:

Účastník je povinen udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění.

Aktuální verze systémové, uživatelské, bezpečnostní a provozní dokumentace budou účastníkovi předány při zahájení realizace předmětu plnění.

Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

- MS Office 2007 (MS Word 2007, MS Excel 2007, MS PowerPoint 2007)
- MS Project 2007
- WinZip (formát .zip)
- Portable Document Format (formát .pdf).

Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky a to na elektronických nosičích (CD, DVD, flash disk, atp.). K předávání a k archivaci souborů se používají média s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany Zadavatele.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána ve 1x kopii v elektronické formě a na vyžádání zadavatele také 1x kopie v papírové formě.

Popis řešení:

Účastník garantuje, že v rámci poskytování servisních služeb bude udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu plnění dle požadavků uvedených v bodech (1) - (6) výše.

Předávání informací o poskytované službě

Požadavky zadavatele

- (1) Předávání informací o poskytovaných službách bude prováděno na základě týdenních nebo měsíčních reportů (dle povahy jednotlivých služeb). Účastník v servisní dokumentaci navrhne pro každou službu frekvenci jednotlivých reportů, přičemž navržená frekvence bude závazná, pokud nebude v objektivně zdůvodněných případech a po schválení zadavatelem dohodnuto jinak.
- (2) Týdenní report může mít elektronickou podobu. Měsíční report bude vyhotovován v písemné i elektronické formě.
- (3) Reporty budou za příslušné období vždy obsahovat minimálně:
 - (a) Informace o provedených změnách v konfiguraci zařízení/ systémů spojených s poskytováním služby.
 - (b) Informace o bezpečnostních incidentech zjištěných v souvislosti s poskytováním služby. Bezpečnostním incidentem se rozumí stav nebo událost, která je v rozporu s běžným provozním stavem nebo událost, která způsobila nehodu nebo potenciálně mohla způsobit omezení případně nefunkčnost zařízení/ systémů. Informace o bezpečnostních incidentech jsou předány ihned po zjištění telefonicky, a dále pak písemně jako součást týdenního reportu.
 - (c) Výkaz práce zaměstnanců Zadavatele, kteří se podíleli na provádění služeb a činnosti specifikovaných v nabídce, je součástí měsíčního reportu.
 - (d) Požadavek na součinnosti Zadavatele, požadované účastníkem, k tomu aby mohl dostát svým závazkům v poskytování předmětné služby.
- (4) Účastník je povinen udržovat aktuální informace o konfiguracích zařízení/ systémů v systému pro podporu správy a provozu ICT zařízení Zadavatele (dále také jen „CMDB“) a to neprodleně po každé změně. Přístupová práva a dokumentace k systému pro podporu správy a provozu ICT zařízení Zadavatele budou účastníkovi předány před zahájením realizace předmětu plnění.

Popis řešení:

Účastník garantuje, že v rámci poskytování servisních služeb bude udržovat aktuální informace o konfiguracích zařízení/ systémů v systému pro podporu správy a provozu ICT zařízení Zadavatele (dále také „CMDB“) a to neprodleně po každé změně

- (5) Účastník doplní další relevantní informace a podmínky do servisní dokumentace.

Popis řešení:

Účastník garantuje, že v rámci poskytování servisních služeb bude předávat informace o poskytované službě dle požadavků uvedených v bodech (1) - (5) výše. Konkrétní podoba reportů bude uvedena v servisní dokumentaci a podléhá schválení ze strany Zadavatele.

Reporting

Účastník se zavazuje provádět reporting činností v rámci poskytovaných služeb v pravidelných týdenních měsíčních intervalech.

Reporting činností („Reporty“) budou obsahovat:

- Přehled hlášených nebo zjištěných servisních případů v období
 - Název služby
 - Kontaktní osoba
 - ID případu
 - Datum a čas vytvoření
 - Typ (Požadavek, událost, incident)
 - Kategorie
 - Specifikace
 - Předmět (stručný popis)
 - Priorita
 - Stav řešení
 - Datum a čas uzavření
 - Vlastník případu (řešitel)
 - Skupina
 - Povaha (StopStav)
- Přehled uzavřených servisních případů v období
 - Název služby
 - Kontaktní osoba
 - ID případu
 - Datum a čas vytvoření
 - Reakce v min. (RT)
 - Typ (Požadavek, událost, incident)
 - Kategorie
 - Specifikace
 - Předmět (stručný popis)
 - Priorita
 - Příčina
 - Datum a čas vyřešení
 - Datum a čas uzavření
 - Doba vyřešení v min. (FT)
 - Vlastník případu (řešitel)
 - Skupina
 - Povaha (StopStav)
- Přehled neuzavřených servisních případů v období
 - Název služby
 - Kontaktní osoba
 - ID případu
 - Datum a čas vytvoření
 - Typ (Požadavek, událost, incident)
 - Kategorie
 - Specifikace
 - Předmět (stručný popis)
 - Priorita
 - Stav řešení
 - Vlastník případu (řešitel)
 - Skupina

- Povaha (StopStav)
- Přehled pravidelných činností provedených v období dd/mm/rrrr
 - ID/pořadové číslo
 - Popis činnosti
 - Datum a čas zahájení
 - Datum a čas ukončení
 - Zadal
 - Lokalita
 - Příčina, důvod
 - Popis řešení
 - Provedl

Přehledy případů

Přehled hlášených nebo zjištěných servisních případů v období dd/mm/rrrr														
#	Služba	Kontaktní osoba	ID případu	Vytvoření	Typ	Kategorie	Specifikace	Předmět	Priorita	Stav	Uzavření	Vlastník	Skupina	Povaha
1														
2														
3														
4														

Přehled uzavřených servisních případů v období dd/mm/rrrr																	
#	Služba	Kontaktní osoba	ID případu	Vytvoření	RT	Typ	Kategorie	Specifikace	Předmět	Priorita	Příčina	Vyřešení	Uzavření	FT	Vlastník	Skupina	Povaha
1																	
2																	
3																	
4																	

Přehled veškerých neuzavřených servisních případů do období dd/mm/rrrr														
#	Služba	Kontaktní osoba	ID případu	Vytvoření	Typ	Kategorie	Specifikace	Předmět	Priorita	Stav	Vlastník	Skupina	Povaha	
1														
2														
3														
4														

Přehledy servisních a profylaktických činností:

Přehled pravidelných činností provedených v období dd/mm/rrrr								
ID/Pořadové číslo	Popis činnosti	Datum zahájení	Datum ukončení	Zadal	Lokalita	Příčina, důvod	Popis řešení	Provedl
		dd.mm.rrrr hh:mm	dd.mm.rrrr hh:mm					

Harmonogram poskytování služeb

Požadavky zadavatele:

- (1) Účastník v rámci nabídky předloží detailní návrh harmonogramu poskytování služeb plánovaný na min. 3 měsíce dopředu. Harmonogram projektu bude obsahovat všechny plánované .
- (2) V průběhu poskytování služeb je účastník povinen pravidelně upřesňovat harmonogram plánu poskytovaných služeb a činností. Upřesněný harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně měsíc dopředu a s odhadem na nejméně 2 další následující měsíce.
- (3) Harmonogram musí být před zahájením činnosti schválený Zadavatelem, který si zároveň vyhrazuje právo stanovení změn v harmonogramu dle potřeb Zadavatele.
- (4) Harmonogram bude obsahovat všechny důležité údaje, alespoň v rozsahu: časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (prevence, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů, atd.).
- (5) Všechny provozní činnosti musí být přednostně prováděny ve stanovené době dle harmonogramu a dále v době minimální zátěže dotčených systémů.
- (6) Účastník je povinen udržovat harmonogram projektu po celou dobu předmětu plnění aktuální.

Popis řešení:

Účastník předkládá návrh poskytování servisních služeb plánovaný na 12 měsíců dopředu v tabulce uvedené níže. V průběhu poskytování servisních služeb bude účastník aktualizovat harmonogram plánovaných činností.

Servisní činnost	Oblast	1. měsíc	2. měsíc	3. měsíc	4. měsíc	5. měsíc	6. měsíc	7. měsíc	8. měsíc	9. měsíc	10. měsíc	11. měsíc	12. měsíc
Inicializace		1.-30.den											
Údržba	IS OŘ					Kontrola integračních procesů a jejich chybových logů							Kontrola integračních procesů a jejich chybových logů
	Integrace telefonie a Pegas			Dle potřeby cestou VPN			Preventivní prohlídka v rozsahu IS-05 a DR-01 v lokalitě KZOS			Dle potřeby cestou VPN			
Upgrady	ZOS	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně
Instalace patchů		průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně	průběžně
Pravidelná schůzka pracovního a provozního týmu		Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran	Dle dohody zúčastněných stran
Zastílení měsíčních reportů o poskytování službách	Všechny oblasti		Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce	Do 5 dnů od konce minulého měsíce

Tabulka 10: Plán servisní činnosti na 12 měsíců

Způsob poskytování služeb

Požadavky zadavatele:

- (1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - (a) Prostřednictvím pracovníka Účastníka přímo na pracovišti Zadavatele,
 - (b) Prostřednictvím pracovníka Účastníka Vzdálenou správou,
 - (c) Prostřednictvím pracovníka Účastníka formou vzdálené konzultace,
 - (d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují - li to technické prostředky na straně Zadavatele.
- (2) Účastník provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- (3) Zadavatel se zavazuje zabezpečit Účastníkovi podmínky pro řádné plnění, zejména:
 - (a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Účastníka k Prvkům IT.
 - (b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele.
 - (c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.
 - (d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Účastníka veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - (e) umožnit Účastníkovi v případě nutnosti a po předchozím oznámení a schválení ze strany Zadavatele odstavení technických prostředků z běžného provozu,
 - (f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné.
- (4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.
- (5) Účastník je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

Popis řešení:

- Účastník garantuje poskytovat servisní služby dle požadavků a popisu Zadavatele uvedené výše v bodě (1) a (5).

Způsob řešení požadavků

Požadavky zadavatele:

(1) Účastník musí v rámci poskytování služeb zajistit systém pro hlášení a evidenci požadavků, tzv. HelpDesk. HelpDesk musí být přístupný 24h denně a 7 dní v týdnu. Účastník je povinen zajistit přístup k systému HelpDesk minimálně těmito komunikačními kanály: emailová komunikace, telefonní komunikace, internetová komunikace a podle svého uvážení doplní další možné komunikační kanály pro zabezpečení podpory provozu a technické požadavky na jejich využití.

(2) Účastník v rámci zpracování servisní dokumentace stanoví kontaktní osoby a konkrétní způsoby hlášení požadavků v souladu s požadavky Zadavatele.

(3) Zadavatel v případě vzniku incidentu bude Požadavek oznamovat Účastníkovi bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.

(4) Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- (a) jednoznačná identifikace Požadavku
- (b) navrhovaná kategorizace a závažnost,
- (c) popis Incidentu,
- (d) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- (e) kontaktní osoba.

(5) Účastníkem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.

(6) Incidentsy musí být před jejich nahlášením začleněny do kategorie incidentu (viz kapitola 4.1, bod 5) a dle těchto skupin bude Účastník přistupovat k jejich řešení.

(7) Účastník potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

(8) Účastník v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Účastník v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie C a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(9) Zjistí-li Účastník v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci podmínek SLA povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Účastníka, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(10) Zjistí-li Účastník v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, je Účastník povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné