**JEDNACÍ ŘÁD PORTÁLU ZP**

**(verze 3.0)**

Jednací řád obsahuje postup a způsob vyhodnocení a řešení provozních nedostatků, které se dotýkají výpadků provozu Portálu ZP, způsobených Provozovatelem i mimo působnost Provozovatele, podrobná specifikace je v následujících kapitolách.

**Postup a způsob vyhodnocení a řešení nahlášených provozních nedostatků**

**v rámci jednání Řídící rady Portálu ZP**

1. **Možné typy hlášených problémů**
2. nedostupnost či špatná dostupnost Portálu ZP
3. neobvykle dlouhé odezvy
4. výpadek provozu sítě zpracovatele
5. výpadek provozu sítě externího dodavatele ZP
6. hromadný výskyt chybových hlášení SW
7. sdělení závažné informace
8. ostatní neodkladné záležitosti

 Tento dokument popisuje především postup řešení hlášených problémů dle výše uvedených bodů a) až g). Pro hlášení běžných připomínek bude uvedený postup využit přiměřeně.

1. **Podatel a příjemce hlášení mimořádné situace**

**Podatel**

* + odpovědný zástupce ZP (ředitel IT, pověřený pracovník ZP, případně i ředitel ZP)
	+ ASSECO CE – administrátor Portálu ZP.
	+ pověřený pracovník SZP

**Příjemce**

* + **provoz Portálu ZP**
		- pověřený pracovník ASSECO CE – administrátor Portálu ZP
		- pověřený pracovník ZP – určí každá ZP
		- pověřený pracovník SZP – určí SZP
	+ **vývoj ASSECO CE**
* projektový manažer Portálu ZP
1. **Způsob předávání hlášení o mimořádné situaci**
* Hlášení o mimořádné situaci vytváří podatel v IS (externí XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
* Podatel by měl, pokud to bude možné, vedle popisu problému připojit i log soubor, přesný popis situace včetně údajů datum+čas, přesné chybové hlášky, případně další důležité informace.
* Externí Jira automaticky zajistí odeslání notifikací o vložení nového hlášení příjemcům:
1. na straně Asseco CE, tzn., není nutné informovat příjemce na straně Asseco CE další cestou.
2. na straně všech zúčastněných ZP
3. na straně SZP
* V případě, že nebude možné založit hlášení o mimořádné situaci v externí Jira:
	+ Podatel mimořádnou skutečnost avizuje zasláním mailu na adresu XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, která zahrnuje ke dni vstoupení tohoto dokumentu v platnost (tento seznam se může postupně měnit dle potřeby):
		- XXXXXXXXXXXXXXXX
		- XXXXXXXXXXXXXXX
	+ Podatel o mimořádné situaci informuje telefonicky:
		- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
		- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	+ Jakmile to bude možné, příjemce zpětně hlášení o mimořádné situaci vloží do IS (externí Jira), a to jménem podatele.
* V případě hlášení o výpadku provozu sítě, zajišťované externím zpracovatelem, dle výběru tohoto partnera ZP, odešle hlášení provozní pracovník ASSECO CE příslušné ZP, konkrétně osobě určené v „Příloha č. 1 Oprávnění představitelé a SZP“.
1. **Vyrozumění podatele o přijetí mimořádného hlášení**
* Zástupce příjemce obratem (dle Provozní smlouvy, čl. 2, bod 2. odst. 6, 7) potvrdí přijetí mimořádného hlášení v IS (externí Jira) formou otevření tohoto hlášení.
1. **Postup při nahlášeném problému**
* Reakce na nahlášené problémy se budou samozřejmě lišit podle povahy problémů, obecně bude platit, že administrátor Portálu ZP zkontroluje:
	+ funkčnost serveru Portálu ZP
	+ funkčnost databáze Informixu
	+ funkčnost spojení: (ping, traceroute, konzultace s pracovníky dozoru sítě)
	+ zatížení serveru
	+ zatížení Informixu – identifikace procesů, které zabírají nejvíce zdrojů
	+ případné chybové nebo varovné stavy (online.log, základní onstat - ..., atd.)
* Všichni zúčastnění se budou podílet na zjišťování příčin problému, jakmile obdrží hlášení o mimořádné situaci. Okamžitě bude zahájeno prověření funkčnosti dle výše popsaného postupu. V průběhu řešení jsou všichni zúčastnění na Portálu ZP povinni plnit úkoly, kterými je pověří pracovník Asseco CE, který se ujal řízení mimořádné situace.
* Hlášené problémy a průběžné informace související s řešením těchto problémů budou evidovány v IS (externí Jira).
1. **Způsob informování o vyřízení mimořádné situace**
* Každé hlášení mimořádné situace musí být po vyřízení zdokumentováno písemnou formou v IS (externí Jira).
* Zprávu o vyřešení problému sdělí podateli hlášení pracovník, který řídil za ASSECO CE mimořádnou situaci (zpravidla administrátor Portálu ZP) a to formou změny stavu hlášení na „Vyřešeno“. Popíše zde i způsob řešení.
* Podatel hlášení potvrdí obnovení normální funkce systému tím, že hlášení převede do stavu „Uzavřeno“. Pokud s řešením nesouhlasí, znovu je otevře.
1. **Termíny pro vyřízení hlášení mimořádné situace**
* Vzhledem k tomu, že se bude jednat vždy o velmi naléhavé situace, které znemožňují klientům ZP kvalitně používat služeb Portálu ZP, event. brání jejich užívání zcela, bude vyžadováno bezodkladné řešení. Pokud nebude možné řešení okamžité, pak bude zajištěno Asseco CE vždy v čase co nejkratším tak, jak to bude technicky možné.
1. **Evidence hlášení**
* Hlášení archivuje příjemce v IS (externí Jira). Jsou neustále dostupná.
1. **Číslování zpráv**
* Číslo bude vygenerováno po uložení do IS (externí Jira). Každé hlášení tím získá unikátní číslo; číselná řada nebude souvislá a nebude začínat od 1.
1. **Oprávněné osoby ZP a SZP**
* Jednotlivé ZP a SZP určují v příloze č. 1 tohoto Jednacího řádu Portálu ZP osoby oprávněné k řešení provozních nedostatků Portálu ZP.

***Příloha č. 1 Oprávnění představitelé ZP a SZP***

Níže uvedení představitelé ZP a SZP mohou delegovat své zástupce se stejnými oprávněními; takto delegovaní zástupci se v níže uvedeném seznamu explicitně neevidují.

|  |
| --- |
| **Oprávnění představitelé – kontakty na ZP a SZP** |
| ČPZP | IT (provoz) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Řídící rada (strategické rozhodování) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| OZP | IT (provoz) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| Řídící rada (strategické rozhodování) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| RBP | IT (provoz) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| Řídící rada (strategické rozhodování) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| VoZP ČR | IT (provoz) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| Řídící rada (strategické rozhodování) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| ZPŠ | IT (provoz) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  |
| Řídící rada (strategické rozhodování) | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| SZP | Ředitel SZP | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |