GUBI computer systems s.r.o.
se sídlem Langrova 3140/25, 787 01 Šumperk
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném KS v Ostravě, oddíl C, vložka 4299
IČO: 47678666, DIČ: CZ47678666

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
GUBI computer systems s.r.o.

Příloha č. 5 Proces řízení a správy incidentů (ERR – Systém error)

Ve shodě s terminologií doporučení **ITIL** pro řešení Incidentů má GUBI implementován **Proces řízení a správy incidentů**. Proces je evidován na standardu Microsoft Dynamics. Každý krok řešení incidentu nese příznak data, času, řešitele a záznamu. Zadávající uživatel je o stavu řešení incidentu informován formou e-mailové notifikace/graficky na online ServiceDesk.

Proces řízení a správy incidentů zahrnuje následující kroky:

01. **Zaznamenání požadavku** (popis symptomů), přidělení unikátního čísla
10. **Interní analýza**/kategorizace, naléhavost incidentu/prioritizace, identifikace možných důsledků incidentu
20. **Odborná analýza**; cílem je ověřit a potvrdit, co skutečně nefunguje v celkovém kontextu Systému/funkčního celku, pochopit souslednost pozorovaných jevů, detailně identifikovat primární problém, a připravit schéma řešení včetně plánu výstupního testu. Výsledkem odborné analýzy může být i varianta řešení workaround
30. **Řešení**; řešení identifikovaného problému / odstraní příčiny incidentu, řešitelský test
40. **Výstupní test**[1] řešení dle odbornou analýzou stanoveného plánu v testovacím prostředí GUBI
49. **Zápis do znalostní báze**[2]; popis incidentu a způsob jeho řešení jsou zaneseny do znalostní databáze. Je-li výsledkem řešení změna v obsluze Systému, pak i zápis do interaktivní nápovědy na wiki.gubispa.com
50. **Archivace verzí**; je-li řešením modifikace kódu je vytvořena nová verze Systému/funkčního celku. Dle druhu řešení jde o změnu v major update (YY) či v minor update (XX)
60. **Nasazení**; řešení je nasazeno do testovacího prostředí Zákazníka, pokud jím disponuje. Pokud Zákazník nedisponuje testovacím prostředím, je řešení nasazeno přímo v produkčním prostředí. Je-li řešením modifikace kódu jehož výsledkem je nová verze, je nasazovaná verze Systému/funkčního celku evidována v profilu Zákazníka
90. **Interní** ukončení/ 100. **Zákaznická akceptace**

Soulad kroků Proces řízení a správy incidentů a parametrů SLA

- realizace kroků 01. až 90. = doba poskytování služby
- krok 01. = doba reakce
- doba od krok 01. až krok 60. = doba vyřešení[3]

---

[1] *V případě výsledku NO se opakuje krok 30. Řešení incidentu*

[2] *Krok 49. Zápis do znalostní báze neblokuje posun do kroku 50. Archivace verzí*

3 Dojde-li v rámci řešení Incidentu k uplatnění dočasného alternativního postupu (Workaround), je následně povinností Poskytovatele zajistit bezodkladně trvalé řešení. Dočasný náhradní postup (Workaround) je primárně chápán jako a) splnění Doby vyřešení a b) nezbytné první řešení Provozního požadavku za situace, kdy v danou chvíli nelze zcela odstranit příslušnou závadu.