**Příloha 6**

**Dohoda o garantované úrovni služeb (SLA)**

ÚVOD

Tento dokument podrobně popisuje reakční dobu na jednotlivé typy plánovaných i nahodilých událostí, které omezují provoz systému. Dokument zároveň stanovuje finanční kompenzace za taková omezení.

1. Periodické služby

Poskytování opakovaných služeb s vyhodnocovacím obdobím kalendářní měsíc, na výkon Služby ve fázi implementace/provozu, vč. maitenance/údržby (legislativní, technické, systémové, licenční a provozní) a uživatelské podpory, realizovaných vždy v rozsahu stanoveném požadavky na informační systém pro Objednatele v Přílohách smlouvy o dílo.

1. AD-Hoc služby

Poskytování jednorázových/individuálních/ad-hoc služeb (návrhy, analýzy, konzultace, asistence, studie, změnové požadavky, školení apod.) prováděných vždy na základě Zhotovitelem přijatého, schváleného oceněného požadavku Objednatele, v souladu s obsahem náplně Služby definované Přílohách smlouvy o dílo.

1. Zhotovitel nese odpovědnost za to, že Služba bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovala potřebám Objednatele, bude poskytována s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci a zkušenosti k plnění stanovených úkolů. Veškerá komunikace u Periodických služeb tak, jak jsou její parametry dále definovány v této příloze č. 2.3 Smlouvy, bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk Objednatele, s výjimkou on-line telefonické podpory na HotLine Zhotovitele. U Ad-Hoc služeb komunikace mimo procesů a postupů služby Helpdesk Objednatele, může souběžně probíhat v souladu s obsahem ust. Smlouvy a/nebo dle komunikačních postupů, které si Smluvní strany vzájemně vymezily.
2. Přístupy do aplikace Helpdesk pomocí uživatelského jména a hesla obdrží Zhotovitel před zahájením poskytování služby na základě předaného seznamu členů jeho řešitelského týmu s uvedenými emailovými adresami a čísly mob. telefonů.
3. Zhotovitel provádí řešení všech incidentů v Helpdesku Zhotovitele podle platné dokumentace pro operátory (tj. řešitele), včetně popisu způsobu řešení, označování stavů v rámci celého životního cyklu těchto incidentů atd. Časové limity servisní odezvy (hodnot SLA parametrů) a doby řešení jsou v Helpdesku sledovány a pomocí standardních reportů Helpdesku rovněž vykazovány.
4. Zhotovitel po skončení vyhodnocovacího období zpracuje do 3 kalendářních dnů report o případech, kdy došlo k překročení definovaných hodnot SLA parametrů, se zdůvodněním příčin a doplní vypočtený kredit. Objednatel následně do 3 pracovních dnů odsouhlasí, resp. upraví tento report a vrátí Zhotoviteli. Zhotovitel odsouhlasený report přiloží k faktuře za vyhodnocovací období a sníží fakturovanou částku o odsouhlasený vypočtený kredit.
5. Šablona struktury reportu:

Odůvodnění nedodržení hodnot SLA parametrů – vyhodnocovací období:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Předmět | Důvod | Překročení hodnoty SLA parametru [MJ] | Vyjádření SÚSPK |

1. Provádění servisních zásahů v rámci poskytování Periodických služeb:
   1. Při řešení incidentů, kdy je nutná součinnost ze strany Objednatele. Hodnoty SLA parametrů pro vyřešení incidentu se v takovém případě prodlužují o dobu od vyžádání součinnosti ze strany Objednatele, do jejího poskytnutí.
   2. V případě potřeby realizovat plánovanou odstávku Periodické služby a/nebo dotčeného informačního systému, příp. některé jejich části, je povinností Zhotovitele vůči Objednateli, nahlásit tuto skutečnost minimálně 36 hodin předem, kontaktním osobám dle Smlouvy a subjektům, které si Smluvní strany vzájemně vymezily, a to včetně nahlášení plánované délky takové odstávky.

U Ad-Hoc služeb Zhotovitel v návrhu Předávacího protokolu uvede dodržení požadovaných hodnot SLA parametrů, nebo v případě, kdy došlo k překročení definovaných hodnot, zdůvodnění příčin a vypočtený kredit. Zhotovitel oběma Smluvními stranami podepsaný Předávací protokol, nebo jeho kopii přiloží k faktuře za poskytnutá plnění a sníží fakturovanou částku o potvrzenou výši kreditu.

1. ÚROVEŇ ZAJIŠŤOVANÝCH SLUŽEB DIS SÚS PK

V rámci plnění této Smlouvy, jsou poskytované Služby v rámci vývojového, testovacího a produkčního prostředí realizovány na infrastruktuře Zhotovitele.

Přehled požadovaných hodnot úrovní poskytovaných Periodických služeb je v následující tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SLA parametry | MJ | Hodnota | Kreditace (Pokuty a Slevy) |
| Vyhodnocovací období |  | 1 kalendářní měsíc |  |
| Provozní doba Helpdesk pro Objednatele | (hod.x dny) | Pracovní dny, 9x5  (8:00-17:00) |  |
| Provozní doba řešení incidentů | (hod.x dny) | Pracovní dny, 9x5  (8:00-17:00) |  |
| Provozní dostupnost systému | % | 99 | Sleva ve výši 0,5 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každou 0,1% nad stanovenou hodnotu |
| RTO (Recovery Time Objective) | (hod) | 70 | Sleva ve výši 5 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 24 hodin nad stanovenou hodnotu |
| RPO (Recovery Point Objective) | (min) | 70 | Sleva ve výši 2 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 60 minut nad stanovenou hodnotu |
| Max. doba servisní odezvy na všechny typy incidentů Periodických služeb v Helpdesk Objednatele | (min) | 90 | Pokuta ve výši 1% z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu. |
| Max. doba vyřešení incidentu A | (hod) | 14 | Pokuta ve výši 3% z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu |
| Max. doba vyřešení incidentu B | (hod) | 35 | Pokuta ve výši 2% z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu |
| Max. doba vyřešení incidentu C | (hod) | 90 | Pokuta ve výši 1,5 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu |
| Max. doba pro vyzvednutí telefonického hovoru operátorem | (min) | 120 | 0,25 % z jednotkové ceny za 1 cyklus poskytnutých Periodických služeb dotčené dílčí smlouvy, dle přílohy 3.3, za každé jednotlivé překročení stanoveného limitu pro vyzvednutí hovoru z fronty příchozích telefonických požadavků |
| Definice pojmů: | | | |
| Incident typu A | Nedostupnost Periodických služeb. | | |
| Incident typu B | Částečná nedostupnost Periodických služeb. Např. aplikaci lze spustit, ale není funkční její část, její část funguje nesprávně, nebo nastal problém s ukládáním dat apod. Funguje v rozporu s dokumentací. | | |
| Incident typu C | Ostatní vady Periodických služeb, které nejsou incidentem typu A, nebo B. | | |
| Servisní okno | Plánovaná i neplánovaná odstávka IT technologií Objednatele, nebo plánovaná odstávka Periodických služeb. Nezapočítává se do Provozní doby Periodických služeb v daném Vyhodnocovacím období. | | |
| Servisní odezva | Ve stanovené lhůtě musí zástupce Zhotovitele, převzít incident, posoudit ho a předat zodpovědné osobě za danou oblast. Požadavky zadané do 16:55 hod. budou předány ještě téhož dne. | | |
| Telefonická odezva | Maximální stanovená doba, ve které musí být Zhotovitelem zahájeno odbavení telefonického požadavku SÚSPK. | | |

1. ÚROVEŇ ZAJIŠŤOVANÝCH SLUŽEB DATOVÁ SBĚRNICE A ORCHESTRAČNÍ NÁSTROJ (ESB):

V rámci plnění této Smlouvy, jsou poskytované Služby v rámci vývojového, testovacího a produkčního prostředí realizovány na infrastruktuře Zhotovitele.

Přehled požadovaných hodnot úrovní poskytovaných Periodických služeb je v následující tabulce č. 6.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SLA parametry | MJ | Hodnota | Kreditace (Pokuty a Slevy) |
| Vyhodnocovací období |  | 1 kalendářní měsíc |  |
| Provozní doba Helpdesk pro Objednatele | (hod.x dny) | Pracovní dny, 9x5  (8:00-17:00) |  |
| Provozní doba řešení incidentů | (hod.x dny) | Pracovní dny, 9x5  (8:00-17:00) |  |
| Provozní dostupnost systému | % | 99,9 | Sleva ve výši 0,5 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každou 0,1% nad stanovenou hodnotu |
| RTO (Recovery Time Objective) | (hod) | 80 | Sleva ve výši 5 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 24 hodin nad stanovenou hodnotu |
| RPO (Recovery Point Objective) | (min) | 80 | Sleva ve výši 2 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 60 minut nad stanovenou hodnotu |
| Max. doba servisní odezvy na všechny typy incidentů Periodických služeb v Helpdesk Objednatele | (min) | 90 | Pokuta ve výši 1% z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu. |
| Max. doba vyřešení incidentu A | (hod) | 14 | Pokuta ve výši 3% z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu |
| Max. doba vyřešení incidentu B | (hod) | 35 | Pokuta ve výši 2% z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu |
| Max. doba vyřešení incidentu C | (hod) | 90 | Pokuta ve výši 1,5 % z ceny Služby za cyklus poskytnutých Periodických služeb v dotčeném vyhodnocovacím období za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu |
| Max. doba pro vyzvednutí telefonického hovoru operátorem | (min) | 120 | 0,25 % z jednotkové ceny za 1 cyklus poskytnutých Periodických služeb dotčené dílčí smlouvy, dle přílohy 4.3, za každé jednotlivé překročení stanoveného limitu pro vyzvednutí hovoru z fronty příchozích telefonických požadavků |
| Definice pojmů: | | | |
| Incident typu A | Nedostupnost Periodických služeb. | | |
| Incident typu B | Částečná nedostupnost Periodických služeb. Např. aplikaci lze spustit, ale není funkční její část, její část funguje nesprávně, nebo nastal problém s ukládáním dat apod. Funguje v rozporu s dokumentací. | | |
| Incident typu C | Ostatní vady Periodických služeb, které nejsou incidentem typu A, nebo B. | | |
| Servisní okno | Plánovaná i neplánovaná odstávka IT technologií Objednatele, nebo plánovaná odstávka Periodických služeb. Nezapočítává se do Provozní doby Periodických služeb v daném Vyhodnocovacím období. | | |
| Servisní odezva | Ve stanovené lhůtě musí zástupce Zhotovitele, převzít incident, posoudit ho a předat zodpovědné osobě za danou oblast. Požadavky zadané do 16:55 hod. budou předány ještě téhož dne. | | |
| Telefonická odezva | Maximální stanovená doba, ve které musí být Zhotovitelem zahájeno odbavení telefonického požadavku SÚSPK. | | |