Příloha 2

Parametry SLA

Cílem je poskytnutí následujících služeb viz tabulka 1:

|  |  |
| --- | --- |
| Kód Služby | Název služby |
| S01 | Podpora provozu a aktualizace AISmK |
| S02 | Poskytnutí služby a provoz HelpLine a HelpDesk |

Služby budou poskytovány v pracovní době Objednatele, která je stanovena v pracovních dnech v rozmezí 9.00 – 17.00 hod.

**Režimy odstraňování vad**

Kategorie vady „**vysoká**“

* vady zabraňující provozu.
* IISmK, nebo jeho část, není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 4 pracovních hodin po nahlášení vady zahájí Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 24 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu.

Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

Kategorie vady „**střední**“

* vady omezující provoz.
* Funkčnost IISmK je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování IISmK nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady.

Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

Kategorie vady „**nízká**“

* vady neomezující provoz.
* Jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“.

Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel, popř. ve spolupráci se Zhotovitelem.

# Parametry jednotlivých služeb

Služba „S01Podpora provozu a aktualizace AISmK“

| Název parametru | Vysvětlení |
| --- | --- |
| Název služby | Podpora provozu a aktualizace AISmK |
| Kód služby | S01 |
| Popis služby | Obsahem služby je správa AISmK, včetně zajištění potřebných aktualizací, tj.:  Zajištění podpory provozu (tzn. zajištění dostupnosti všech funkcí uživatelům) centrálního informačního systému Součástí služeb je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.  Reakce a řešení incidentů souvisejících s podporou provozu NAIS zadaných prostřednictvím Servicedesku objednatele.  Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů, tj. zejména nastavování hodnot systémových číselníků a nastavování a sledování konfiguračních parametrů dle požadavků Objednatele nebo dle provozních potřeby agendového informačního systému.  Maintenance poskytnutých zákaznických úprav (tj. především údržba poskytnutých zákaznických úprav v případě změny v agendovém informačním systému, či v technologické platformě Systému s dopady do funkčnosti těchto zákaznických úprav, pro udržení jeho plné funkčnosti).  Odstraňování vad aplikace.  Zhotovitel poskytne Objednateli právo k užití všech nových uvolněných verzí a aktualizací produktu Zhotovitele uvedených v této Smlouvě, a to nejpozději do 5 pracovních dní od jejich uvolnění.  Implementace uvolněných nových verzí a aktualizací do prostředí informačního systému Objednatele.  Zhotovitel garantuje aktuálnost prostředí, kdy verze SW a IS není starší než 3 měsíce od nejnovější exitující verze a zároveň je maximálně o jednu verzi starší než je aktuální existující verze.  Zhotovitel je povinen poskytovat technickou Maintenace (support) pro Maintenance na místě (onsite), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (off-site).  Součástí Maintenance je i aktualizace provozního a testovacího prostředí IS na poslední verzi, včetně otestování fukčnosti a dodání patřičné dokumentace (instalace nových verzí).  Součástí Maintenance je i instalace meziverzí a Hotfixů.  Podrobné technické parametry poskytované služby jsou uvedeny v bodě 1.3.4.2 přílohy č. 7 zadávací dokumentace. |
| Časový rozsah poskytování služby | Pracovní dny, 9.00 - 17.00 hod. |
| Dostupnost služby a podpora uživatelů v době poskytování služby  (v % za měsíc) | 99 % |
| Max. doba pro řešení incidentu  (v hod.) | **24 prac. hodin pro vady v režimu „vysoká“**  10 prac. dní pro vady v režimu „střední“  20 prac. dní pro vady v režimu „nízká“ |
| Počet uživatelů | Všichni uživatelé objednatele (bez omezení) |

Služba „S02

Poskytnutí služby a provoz HotLine a HelpDesk“

| Název parametru | Vysvětlení | |
| --- | --- | --- |
| Název služby | Poskytnutí služby a provoz HotLine a HelpDpesk | |
| Kód služby | S02 | |
| Popis služby | Zhotovitel dodá vlastní HelpDesk, který bude využit pro řešení všech požadavků a problémů souvisejících s předmětem plnění této smlouvy. Do tohoto Helpdesku (jediné centrální místo hlášení všech incidentů a požadavků týkajících se provozu AISmK) budou zapisovány pověřenými zástupci Objednatele veškeré incidenty a požadavky ohledně provozu AISmK, případně Zhotovitel zaeviduje požadavky zaslané uživateli formou emailu nebo prostřednictvím integrovaného formuláře z agendy.  Obsluhu HotLine zajistí Zhotovitel vlastními pracovníky, kteří budou primárním kontaktem pro uživatele. Běžná pracovní kapacita Zhotovitele při poskytnutí služby Hot-line je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatele objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.  Přístup do správy Helpdesku budou mít vybraní pracovníci Zhotovitele.  Minimálně požadované služby:   * Poskytnutí služby Helpdesku - Jednotné a plně integrované místo pro hlášení a evidenci incidentů a požadavků pro neomezený počet uživatelů Objednatele * Komunikace se Zhotovitelem o incidentu, tj. kontrola závažnosti hlášeného incidentu, detekce a záznamy * Řešení incidentů * Předávání incidentů a požadavků třetím stranám * Poskytnutí služby HotLine   Podrobné technické parametry poskytované služby jsou uvedeny v bodě 1.3.4.4 přílohy č. 7 zadávací dokumentace. | |
| Časová dostupnost poskytované služby | HotLine pracovní dny, 9.00-17.00 hod;  HelpDesk 24x7 | |
| Dostupnost služby a podpora uživatelů v době poskytování služby  (v % za měsíc) | 99 % | |
| Max. doba řešení incidentu  (v hod.) | **24 prac. hodin pro vady v režimu „vysoká“**  10 prac. dní pro vady v režimu „střední“  20 prac. dní pro vady v režimu „nízká“ |
| Počet uživatelů přibližně | Všichni uživatelé objednatele (bez omezení) | |

# Způsob výpočtu dostupnosti SLA parametrů

Celková **měsíční** dostupnost služeb je spočítána jako součet dostupnosti jednotlivých služeb:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Služba (SLA) |
| S01 | Poskytnutí a provoz síťové infrastruktury pro provoz ICT P1 |
| S07 | Poskytnutí služby a provoz HelpLine Helpdesku |

Podmínky poskytování služeb z pohledu řízení jakosti poskytovaných služeb:

* Doba reakce Zhotovitele HelpDesku od nahlášení incidentu nesmí překročit 2 hod.
* Zhotovitel Help Desku potvrdí příjem hlášení incidentu Zadavateli notifikací e-mailem, ve kterém validuje navrženou závažnost incidentu (kritický nebo ostatní) a dle povahy incidentu oznámí, jak bude incident řešit nebo navrhne způsob jeho řešení.
* Vyhodnocování dostupnosti každé poskytované služby (podle popisu) se bude provádět měsíčně, vždy do stanoveného termínu měsíce následujícího za měsíc právě uplynulý.
* Hlášení o incidentu na službu HelpDesk může provést každý autorizovaný uživatel Objednatele.
* Zhotovitel služby HelpDesk bude do stanoveného termínu měsíce následujícího po právě uplynulém kalendářním měsíci předávat Objednateli detailní report pro každou poskytovanou službu a každý v jejím rámci nahlášený incident, obsahující relevantní údaje pro výpočet dostupnosti služby; relevantními údaji se rozumí zejména údaje uvedené v algoritmu výpočtu dostupnosti popsaném v tomto materiálu.

Dostupnost jednotlivé služby (DSxx[%]) je vypočítána následujícího vzorce:

Dostupnost v % = ((Plná provozní doba – Doba nedostupnosti (bez plánovaných odstávek)) / Plná provozní doba) \* 100

Doba nedostupnosti (DN) se měří jako časový interval:

- od okamžiku prokazatelného nahlášení (Tnahl), a to u oprávněných požadavků na řešení závad předaných na HelpDesk Zhotovitele (dle SLA02)

- do okamžiku obnovení dostupnosti alespoň náhradním způsobem (Tobn) a prokazatelného předání této informace zadavateli (e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem).

Plánované doby odstávky (DO) předem dohodnuté s Objednatelem se do doby nedostupnosti nezapočítávají. Plánovaná odstávka je též doba vytváření datových záloh.

Do doby nedostupnosti se rovněž nezapočítává doba, kdy je systém nedostupný z důvodu nedodržení podmínek na straně zadavatele (DNES) (např. přerušený přívod elektrického proudu, odmítnutí přístupu pracovníkům Zhotovitele k AISmK, zamezení nebo omezení vzdálené správy AISmK, nefunkčnost LAN, sítě nebo internetové konektivity), nebo v důsledku vlivů mimo působnost Zhotovitele (objektivní vlivy nebo důsledky činnosti Objednatele či třetích stran).

Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba do obdržení odpovědi na upřesňující dotaz v případě, kdy incident není popsán dostatečně přesně a Zhotovitel vznesl upřesňující dotaz a také doba, kdy Zhotovitel čeká na součinnost zadavatele (DSOUČ).

Celkový vzorec pro výpočet nedostupnosti:

DN = ( ( ( Tobn1 – Tnahl1 ) – DO1 – DNES1 – DSOUČ1 )

Nedostupnost bude počítána pro každý incident samostatně, doba nedostupnosti se sečte za všechny incidenty v průběhu jednoho kalendářního měsíce.

Sleva za nedodržení SLA při dosažené celkové dostupnosti 98,99 % a nižší bude řešena slevou z měsíčního paušálu. Odstupňovaná výše slev v závislosti na dosažené úrovni celkové dostupnosti služeb je uvedena v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| Celková dostupnost služeb v % (Míra nedodržení SLA) | Sleva z měsíčního paušálu |
| 98,99 % – 97 % | 5 % z měsíčního paušálu |
| 96,99 % – 96 % | 6 % z měsíčního paušálu |
| 95,99 % – 94 % | 10 % z měsíčního paušálu |
| méně než 93,99 % | 20 % z měsíčního paušálu |