

PŘÍLOHA Č. 8

SLA pro technickou podporu

1 Pojmy, definice a zkratky

Pojem, zkratka	Definice, výklad
Technická dostupnost	Systém/služba je technicky dostupná, pokud k ní má přístup v rámci dalších stanovených parametrů, lhůt a dalších ukazatelů alespoň 4/5 uživatelů.
Celková technická dostupnost	Rozsah celkové technické dostupnosti aplikace se počítá váhovou funkcí z rozsahů technických dostupností jednotlivých sledovaných komponent aplikace.
Počátek technické nedostupnosti	Za počátek technické nedostupnosti systému/služby se počítá čas přijetí 5. hlášení o nedostupnosti/nefunkčnosti prostřednictvím helpdesku, nejdříve však na počátku provozní doby systému. V případě nedostupnosti aplikace SAP Solution Manager se za počátek počítá okamžik doručení 5. hlášení náhradním způsobem (email).
Ukončení technické nedostupnosti	Technická nedostupnost je ukončena poté, co je provoz systému/služby navracena do rozsahu sledovaných parametrů definovaných technickou dostupností.
Incident	Jakákoliv událost, která není součástí standardního provozu systému, a která způsobuje nebo může způsobit výpadek nebo snížení kvality služby.
Provozní den	Pracovní den nebo den, který je za provozní den prohlášen dohodou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, za vzájemně dohodnutých podmínek.
HD SZIF	Helpdesk 2. a 3. úrovně pro IS SZIF

2 Předmět SLA

2.1 Definování služby

Služba spočívá v zachování technické dostupnosti a udržení požadovaných provozních parametrů vyjmenovaných komponent IS SZIF (seznam viz níže) v provozní době. Služba pokrývá pouze provoz produktivního prostředí vyjmenovaných komponent IS SZIF.

2.2 Rozsah SLA

SLA se vztahuje na:

- technickou podporu systému IS SAP (dle definice v aktuálně platné verzi Provozního řádu IS SAP),
- technický provoz aplikace SAP Solution Manager, která zajišťuje funkcionality helpdesku 2. a 3. úrovně pro IS SZIF

pro tyto komponenty IS SZIF:

- administrace žádostí (SAP CRM),
- platební modul (SAP PS-CD),
- reporting (SAP BW),
- e-learning (SAP LSO),
- knowledge managementu (SAP EP – KM),
- spisová služba (SAP PSRM)
- externí portál SZIF (SAP EP – externí systém),
- tiskový subsystém (pouze SAP print serveru SZIFPR04/24),
- integrační broker pro volání služeb XML serveru MZe (v SAP XI),
- integrační broker pro publikaci služeb IS SAP volaných z MZe (v SAP XI).

Výstupem služby je:

- provoz systému zdokumentovaný v provozním deníku ve struktuře dle platného Provozního řádu IS SZIF.

3 Parametry služby

Parametr	Definice	Způsob měření	Požadovaná hodnota / interval hodnot
Provozní doba	Doba, kdy se předpokládá práce uživatelů. V této době nesmí být prováděny bez souhlasu Objednatele žádné operace, které omezují použitelnost systému.	Sledování hlášení uživatelů	Pracovní dny od 8:00 do 18:00 h.
Dostupnost služby	Vážený průměr dostupností jednotlivých komponent v rámci provozní doby mimo plánované odstávky dle vzorce: $\sum (dost_i * vaha_i)$, kde $\sum vaha_i = 1$ představují příspěvky jednotlivých komponent k celkové dostupnosti aplikace.	Sledování hlášení uživatelů, vyhodnocováno za období 1 kalendářního měsíce	$x \geq 95\%$
Doba odezvy systému	Vážený průměr dob odezev vyjmenovaných funkcí systému.	Jedno denní měření hodnot ve stanoveném čase, výsledkem je měsíční průměr denních hodnot.	$x \leq 140\%$ referenční hodnoty měřené při běžném zatížení systému
Reakční doba	Doba iniciální reakce na hlášení incidentu v provozní době HD SZIF. Reakční doba je závislá na prioritě hlášení incidentu, přičemž kategorie priorit jsou definovány v Provozním řádu SZIF.	Bude vyhodnocováno na základě údajů získaných z systému SAP Solution Manager.	Priorita Nízká – 8 pracovních hodin, Priorita Střední – 2 pracovní hodiny, Priorita Vysoká – 1 pracovní hodina, Priorita Velmi vysoká – 0,5 pracovní hodiny.
Provozní doba HD SZIF	Doba, kdy je k dispozici operátor helpdesku pro příjem a zpracování hlášení.	Na základě vyhodnocení deníku helpdesku.	Provozní dny od 8:00 do 16:15h..

Váhy jednotlivých komponent pro účely výpočtu dostupnosti služby:

administrace žádostí (SAP CRM)	0,1600
platební modul (SAP PS-CD)	0,1100
reporting (SAP BW)	0,1100
pro e-learning (SAP LSO)	0,0300
knowledge managementu (SAP EP – KM)	0,0300
spisová služba (SAP PSRM)	0,0500
externí portál SZIF (SAP EP – externí systém)	0,0500
interní portál SZIF (SAP EP)	0,2800
tiskový subsystém (pouze SAP print servery SZIFPR04/24)	0,0500
integrační broker pro volání služeb XML serveru MZe (v SAP XI),	0,1100
integrační broker pro publikaci služeb IS SAP volaných z MZe (v SAP XI)	0,0200

Komponenta SAP CRM je dostupná pokud jsou dostupné oba systémy CRM.

Měření referenční hodnoty odezvy systému měřené při běžném zatížení systému bude prováděno nejméně dvakrát ročně v termínu, který bude určen dohodou mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

Vyjmenované funkce pro účely měření referenční hodnoty odezvy systému budou stanoveny dohodou mezi Objednatelem a Zhotovitelem před měřením odezev při běžném zatížení.

Vyjmenované funkce pro účely měření a naměřené referenční hodnoty budou protokolárně zaznamenány a potvrzeny za stranu Zhotovitele i Objednatele.

4 Sankce

Parametr	Hodnota / interval hodnot	Výše sankce (Kč) - smluvní pokuty	Max. celková výše sankce ¹⁾ (Kč)	Poznámka
Provozní doba	-	-	-	
Dostupnost služby	Za každé celé procento pod požadovanou dostupnost	30 000 Kč	2 000 000 Kč	
Doba odezvy systému	Za každých dalších 10% nad požadovanou hodnotu	2000 Kč	500 000 Kč	
Reakční doba	Za překročení reakční doby o každých 10% stanovených hodnot	100 Kč	10 000 Kč za jednotlivý případ	
Provozní doba HD SZIF	Za každou započatou čtvrthodinu nepřítomnosti operátora HD Zhotovitele	500 Kč	50 000 Kč za měsíc	

- 1) Pokud u jednotlivého parametru není vysloveně uvedeno jinak, max. celková výše sankce se rozumí za celé plnění podle této Smlouvy.

V případech, na které se vztahuje sankce za nedodržení výše uvedených parametrů, není Objednatel oprávněn k souběžnému uplatnění nároku na smluvní pokuty podle odstavců 14.3. a 14.4. této Smlouvy.

Sankce nelze uplatnit v těchto případech:

- nedodržení parametrů nastalo následkem skutečností mimo vliv Zhotovitele (zejména nefunkčnost, nebo kapacitní nedostatečnost technické a komunikační infrastruktury, nedostatek spolupráce ze strany jiných dodavatelů Objednatele),
- nedodržení parametrů nastalo v důsledku plánované odstávky systémů odsouhlasené Objednatelem,
- neplnění doporučení Zhotovitele (např. konfigurace stanic koncových uživatelů, architektura systému, minimální lhůty pro realizaci PZ a projektů, postupy a pravidla použití systému),
- nedodržení parametrů nastalo vlivem činnosti nebo nečinnosti Objednatele,

- pokud nedodržení parametrů bude důsledkem nezajištění podmínek stanovených v kapitole 5.

5 Vymezení podmínek poskytování služeb

Objednatel zajistí vhodné podmínky pro činnost systému, zejména:

- HW a další části infrastruktury v souladu s doporučením Zhotovitele,
- zajištění technických a organizačních podmínek pro řádnou činnost týmu Zhotovitele

6 Rizika ovlivňující službu

- Vada produktu mimo vliv Zhotovitele
- Nedostatek součinnosti ze strany provozovatele technické a síťové infrastruktury
- Nedostatek koordinace mezi Zhotovitelem a Objednatelem
- Nefunkčnost systémů, jejichž služby jsou nezbytným předpokladem pro provoz
- Nedodržování doporučených postupů a lhůt

7 Náklady na službu

Dle smlouvy.

8 Práva a povinnosti

8.1 Práva a povinnosti Zhotovitele

Pravidelná účast na jednáních HTP4, obsazení a účast na jednání provozních týmů dohodnutých k plnění zadaných úkolů. Pro potřeby poskytnutí služeb podpory provozu definovat požadavky na součinnost ze strany Objednatele. Jednat jménem Objednatele s dodavatelem Objednatele v rozsahu stanoveném vzájemnou dohodou mezi Zhotovitelem a Objednatelem. Dokumentovat provoz systému v Provozním deníku ve struktuře dle platného Provozního řádu IS SZIF.

8.2 Práva a povinnosti Objednatele

Pravidelná účast na jednáních HTP4, obsazení a účast na jednání provozních týmů dohodnutých k plnění zadaných úkolů. Poskytnout Zhotovitelem požadovanou součinnost potřebnou k poskytnutí služeb podpory provozu.

9 Vyhodnocování kvality služby

Vyhodnocení dodržení "výše uvedených" parametrů SLA, včetně stanovení souhrnné výše smluvní pokuty za nedodržení těchto parametrů SLA, bude probíhat 1 x měsíčně za období uplynulého měsíce. Podklady pro vyhodnocení Zhotovitel předloží Objednateli do 5. dne následujícího měsíce. Výsledky vyhodnocení budou Zhotoviteli doručeny Objednatelem nejpozději do 10.dne následujícího měsíce ve formě návrhu "Měsíčního protokolu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA". Zhotovitel se zavazuje, po vzájemném projednání a odsouhlasení finální verze "Měsíčního protokolu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA" s Objednatelem, uhradit Objednateli souhrnnou smluvní pokutu za nedodržení výše uvedených parametrů za uplynulý měsíc podle vzájemně odsouhlaseného "Měsíčního protokolu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA" nejpozději do 45 dnů od oboustranného podpisu tohoto protokolu.

10 Řešení odchylek a sporů

V rámci projektového řízení a eskalace dle Přílohy č.1 Smlouvy.

11 Plánování provozu služby

Služba je poskytována po dobu platnosti této Smlouvy dle článku 15.6 této Smlouvy v provozní době dle čl.3 tohoto SLA.

- 12 Závěrečná ustanovení**
Žádná.
- 13 Přílohy**
Žádné.