



OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA  
ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠŤOVEN  
A STAVEBNICTVÍ

## ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

### SMLOUVA O PODPOŘE A ROZVOJI SYSTÉMU VITAKARTA ONLINE

#### Příloha č. 2 - Definice SLA

UŽIVATELSKÉ INFORMACE	
Název služby	VITAKARTA ONLINE
Status služby	V provozu
Kategorie a klasifikace služby	Portálové řešení
Klíčová slova služby	VITAKARTA ONLINE (VTK) a mVITAKARTA (mVTK)
Popis služby a její funkcionality	Provoz VTK a mVTK
Vazby služby na provoz dalších služeb	Bez provozu CIS (v budoucnu ICIS) není možné provozovat systém VITAKARTA ONLINE, není možná výměna dat s DMS/Spisovou službou a datovými schránkami, Portálem ZP, AP CMÚ, rejstříky a základními registry. Bez provozu VTK není možné poskytovat služby partnerům Objednatele
Kvalifikovaní odběratelé služby	Projektový specialista VITAKARTY ONLINE
Odpovědná osoba za OZP	Ing. Daniela Vlková
Akceptační kritéria služby / Způsob zhodnocení služby	Zhotovitel bude proaktivně monitorovat stav VTK a jednotlivých služeb. Každý výpadek VTK bude automaticky zapsán do ServiceDesku Objednatele. Reportovat bude Poskytovatel i jednotlivé incidenty spolu s popisem vyřešení incidentu.

#### Základní parametry SLA:

PROVOZNÍ PROSTŘEDÍ	SLA	Sankce za nedodržení SLA
Rychlost reakce na incident (výpadek systému = závada typu A), převzetí incidentu k řešení = záznam do Service Desku Objednatele	24 x 7 x 365 do 15 min	500 Kč za každou započatou minutu nad rámec SLA
Doba vyřešení incidentu (výpadku systému = závada typu A) od převzetí incidentu do obnovení dostupnosti služby (např. restart systému)	24 x 7 x 365 do 15 min	500 Kč za každou započatou minutu nad rámec SLA
Rychlost reakce na převzetí incidentu k řešení (závada typu B a C) - záznam do Service Desku Objednatele	V pracovní dny do 4 hodin	1000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Počet max. výpadků za měsíc mimo plánované odstávky	0-2	20.000 Kč za každý další výpadek nad rámec SLA
Garantované SLA – Celková roční dostupnost aplikace VTK bez plánovaných odstávek – průběžné hodnocení každý měsíc. Celkové vyhodnocení SLA za rok s vyhodnocením případných sankcí.	100-99,9 %	20.000 Kč za každých započatých 0,1% nad rámec SLA

#### PARAMETRY ODSTRANĚNÍ PŘÍČINY ZÁVADY:

PROVOZNÍ PROSTŘEDÍ	SLA	Sankce za nedodržení SLA
Odstranění příčiny závady typu A	24 x 7 x 365 do 12 h	5000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Odstranění příčiny závady typu B	V pracovní dny do 44 h	1000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Odstranění příčiny závady typu C	Do 30 kalendářních dnů	1000 Kč za každý započatý kalendářní den nad rámec SLA

#### PARAMETRY ODSTRANĚNÍ NESHODY:

TESTOVACÍ PROSTŘEDÍ	SLA	Sankce za nedodržení SLA
Odstranění neshody typu A	do 48 h	5000 Kč za každou hodinu nad rámec SLA
Odstranění neshody typu B	Do 30 kalendářních dnů	2000 Kč za každý pracovní den nad rámec SLA
Odstranění neshody typu C	Do 30 kalendářních dnů	1000 Kč za každý pracovní den nad rámec SLA

#### PARAMETRY PŘEDÁVÁNÍ DÍLA Z TESTOVACÍHO DO PROVOZNÍHO PROSTŘEDÍ:

TYP NESHODY	MAXIMÁLNÍ POČET NESHOD NA CELÝ RELEASE
A	0
B	<4
C	<11

#### Parametry služby Servisní podpora:

Parametr	Hodnota parametru	Upřesnění
Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> <li>0:00 – 24:00</li> <li>On-line</li> </ul>	S automatickou notifikací prostřednictvím e-mail a SMS zpráv na určené osoby.
Účast na kontrolních dnech	<ul style="list-style-type: none"> <li>9:00 – 17:00</li> </ul>	2 x měsíčně v rozsahu do 2 hod.
Účast na koordinačních jednáních	<ul style="list-style-type: none"> <li>9:00 – 17:00</li> </ul>	2 x měsíčně v rozsahu do 2 hod.
Tvorba reportů dle přílohy č. 5A, 5B, 5C, 5D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Do 10. kalendářního dne v měsíci</li> </ul>	Zasláno mailem na skupinu ITVED

#### Tabulka kontaktů:

Zkratka	Funkce	Jméno	Kontakt
GŘ	Generální ředitel	xxx	xxx
ŘI	Ředitel Informatiky	xxx	xxx
VOPA	Vedoucí odboru portálových aplikací	xxx	xxx
VOPIT	Vedoucí odboru provozu IT	xxx	xxx

<b>ITVED</b>	IT vedení	xxx	xxx
<b>PSV</b>	Projektový specialista VTK	xxx	xxx
<b>PVTK</b>	Emailová skupina pro komunikaci odpovědných osob Poskytovatele a Objednatele	xxx	xxx
<b>OO</b>	Odpovědná osoba Poskytovatele ve věcech smluvních	xxx	xxx
<b>PM</b>	Projektový manažer	xxx	xxx
<b>AA</b>	Aplikační architekt / Hlavní analytik	xxx	xxx
<b>SB</b>	Specialista na bezpečnost	xxx	xxx
<b>SI</b>	Systémový inženýr (specialista na OS, DB a platformy VTK)	xxx	xxx
<b>HP</b>	Hlavní Programátor	xxx	xxx
<b>HT</b>	Hlavní Tester	xxx	xxx
<b>Hot-line</b>	Hot-line Poskytovatele v režimu 24 x 7 x 365	xxx	xxx