

## **SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE A ROZVOJI SPISOVÉ SLUŽBY**

**veřejné zakázky „Technická podpora a rozvoj spisové služby“**

### **Příloha č. 2 - Definice SLA**

UŽIVATELSKÉ INFORMACE	
Název služby	SAFE
Status služby	V provozu
Kategorie a klasifikace služby	Spisová služba
Klíčová slova služby	SAFE, DMS, ESSS, ISDS
Popis služby a její funkcionality	Provoz a rozvoj SAFE
Vazby služby na provoz dalších služeb	SAFE je pomocí Web Services a dávkových přenosů integrován s CIS v budoucnu s ICIS. Je nutná integrace s ISDS, DELLEMC Centera a Portál ZP. Do budoucna je nutná integrace na SW poskytující podepisování, razítkování a pečetění písemností.
Kvalifikovaní odběratelé služby	OZP
Odpovědná osoba za OZP	Mgr. Lucie Fialová, Ph.D.
Akceptační kritéria služby / Způsob zhodnocení služby	Poskytovatel bude proaktivně monitorovat stav SAFE a jednotlivé služby. Každý výpadek SAFE bude zapsáno 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	8h x 5 pracovních dnů od 8:00 do 16:00. do 2 pracovních hodin	1000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Doba vyřešení incidentu (výpadku systému = závada typu A) od převzetí incidentu do obnovení dostupnosti služby (např. restart systému)	8h x 5 pracovních dnů od 8:00 do 16:00. do 4 pracovních hodin	1000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Rychlost reakce na převzetí incidentu k řešení (závada typu B a C) - záznam do Service Desku Objednatele	8h x 5 pracovních dnů od 8:00 do 16:00. do 8 pracovních hodin	1000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Počet max. výpadků, které byly delší než 60 minut, za měsíc mimo plánované odstávky	0-2	20.000 Kč za každý další výpadek nad rámec SLA
Garantované SLA – Celková roční dostupnost aplikace SAFE bez plánovaných odstávek – průběžné hodnocení každý měsíc. Celkové vyhodnocení SLA za rok s vyhodnocením případných sankcí.	98 – 100 %	20.000 Kč za každých započatých 0,5% nad rámec SLA

**PARAMETRY ODSTRANĚNÍ PŘÍČINY ZÁVADY:**

PROVOZNÍ PROSTŘEDÍ	SLA	Sankce za nedodržení SLA
Odstranění příčiny závady typu A (hot fix, náhradní řešení)	8h x 5 pracovních dnů od 8:00 do 16:00. do konce následujícího pracovního dne	1000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Odstranění příčiny závady typu A	8h x 5 pracovních dnů od 8:00 do 16:00. do 24 pracovních hodin	1000 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Odstranění příčiny závady typu B	8h x 5 pracovních dnů od 8:00 do 16:00. do 40 pracovních hodin	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 (hot fix, náhradní řešení)	* 8h x 5 pracovních dnů do 16 pracovních hodin	100 Kč za každou započatou hodinu nad rámec SLA
Odstranění neshody typu A	* Do 5 kalendářních dnů	100 Kč za každý pracovní den nad rámec SLA
Odstranění neshody typu B	* Do 15 kalendářních dnů	100 Kč za každý pracovní den nad rámec SLA
Odstranění neshody typu C	* Do 30 kalendářních dnů	100 Kč za každý pracovní den nad rámec SLA

\* Nedohodnou-li se smluvní strany jinak

**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 SAFE	• 0:00 – 24:00 v pravidelných intervalech	S automatickou notifikací prostřednictvím e-mailu a SMS zpráv na určené osoby.
Účast na kontrolních dnech	• V pracovní dny 9:00 – 17:00	1 x měsíčně v rozsahu do 2 hod.
Účast na videokonferenčních jednáních	• V pracovní dny 9:00 – 17:00	Měsíčně v rozsahu do 4 hod.
Tvorba reportů dle přílohy č. 5A, 5B, 5C, 5D	• Do 10. kalendářního dne v měsíci	Zasláno mailem na skupinu <b>ITVED</b>

Tabulka kontaktů:

Zkratka	Funkce	Jméno	Kontakt
GŘ	Generální ředitel		
ŘI	Ředitel Informatiky		
VOVDA	Vedoucí odboru vývoje a datových analýz		
VOPIT	Vedoucí odboru provozu IT		
ITVED	IT vedení		
VOPS	Vedoucí oddělení podatelny a spisovny		
PSAFE	Emailová skupina pro komunikaci odpovědných osob Poskytovatele a Objednatele		
OO	Odpovědná osoba Poskytovatele ve věcech smluvních		
SA	Senior analytik		
SI	Systémový inženýr (specialista na OS, DB a platformy SAFE)		
P	Programátor		
T	Tester		
Hot-line	Hot-line Poskytovatele v režimu 8 hodin x 5 dní v pracovní dny		