

PŘÍLOHA Č. 2

SMLOUVY O NÁVRHU, VÝVOJI, IMPLEMENTACI A SPRÁVĚ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU  
 ELEKTRONICKÉ DÁLNIČNÍ ZNÁMKY

SLA A ŘEŠENÍ INCIDENTŮ



1. **PARAMETRY KVALITY A DOSTUPNOSTI**

* 1. Parametry SLA pro Produkční prostředí jsou sjednány v bodě 1.6. této Přílohy č. 2. Parametry SLA pro Testovací prostředí jsou sjednány v bodě 1.7. této Přílohy č. 2.
  2. Poskytovatel se zavazuje pomocí automatizovaných měřicích prostředků (pokud není uvedeno v definici SLA parametrů jinak), provozovaných mimo technickou infrastrukturu EDAZ O2 Internet Services DC Praha a DC Stodůlky v neutrálním prostředí XXXXX (Master DC Brno) zajistit nepřetržitý monitoring SLA v čase. Automatizovanými měřicími prostředky se rozumí zejména prostředí PRTG Network Monitor od společnosti Paessler AG, ke kterému drží Poskytovatel dostatečný počet licencí (500), které po dobu trvání této Smlouvy poskytuje ve smyslu čl. 3 Smlouvy jako součást poskytované Služby. Automatizované měřicí prostředky disponují konektivitou a síťovým propojením prostřednictvím protokolu IPSEC s kompletní infrastrukturou IS EDAZ a jako takové umožňují definovat různé typy sond, které slouží k provádění bezvadného monitoringu poskytovaných Služeb Provozu IS EDAZ a Kontroly EDAZ, jakými jsou například: icmp echo request-resonse, DNS, AD, bandwidth, HTTP, SSL, SNMP, CITRIX, FTP, SQL, QOS, RDP, REST, FLOW, SMTP, IIS, disk-space, port a podobně.
  3. Plnění parametrů SLA bude Poskytovatelem monitorováno, přičemž výsledky monitoringu budou Poskytovatelem ukládány a po dobu minimálně dvanácti (12) kalendářních měsíců ode dne jejich zaznamenání archivovány.
  4. Poskytovatel na základě žádosti Objednatele prostřednictvím Evidenčního systému požadavků zřídí Zástupcům Objednatele přístup do neutrálního automatizovaného měřicího prostředí, kde může Objednatel zobrazovat historii, reporty, statistiky, stejně jako aktuální hodnoty měření kvality plnění SLA v čase. Objednatel je oprávněn využívat vlastní nástroje pro měření dosažených hodnot SLA a Poskytovatel je povinen to Objednateli umožnit a poskytnout mu k výkonu tohoto práva součinnost.
  5. Poskytovatel zabezpečí měsíční report plnění SLA ve vztahu k Provozu IS EDAZ a Kontrole EDAZ, jehož obsah promítne do Provozní akceptační dokumentace za příslušné hodnocené období (kalendářní měsíc). Smluvní strany činí nesporným, že po dobu trvání Smlouvy má Objednatel právo automatizované měřicí prostředky dle bodu 1.2 této Přílohy č. 2 napojit na libovolný automatizovaný technický prostředek Objednatele, za účelem nezávislého ověření plnění SLA, a to pomocí standardizovaného API rozhraní PRTG  
     (<https://www.paessler.com/manuals/prtg/application_programming_interface_api_definition>). Případné náklady na provoz a napojení nezávislého ověření dat dle tohoto bodu nese na své straně v plné výši Objednatel.
  6. Poskytovatel se zavazuje, že Služby spočívající v Provozu IS EDAZ v Produkčním prostředí a Kontrole EDAZ budou poskytovány minimálně v kvalitě a úrovních definovaných na základě tabulky níže:

| Název SLA parametru **v Produkčním prostředí** | | Parametr | Hodnota SLA ≥ [%] | Mírné porušení SLA ≥ [%] | Středně závažné porušení SLA ≥ [%] | Podstatné porušení SLA < [%] | Frekvence vyhodnocení |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Webová aplikace úhrady a ověření | | Dostupnost | 99,5 | 99,4 | 99,3 | 99,3 | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí dostupnost webové aplikace úhrady a ověření v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.* | | | | | | | |
| Jádro – služby s vysokou Dostupností (evidence úhrad, API, API kontrola) | | Dostupnost | 99,5 | 99,4 | 99,3 | 99,3 | měsíčně |
| Rychlost odezvy | ≤ 2 s | ≤ 5 s | ≤ 10 s | > 10 s |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost služeb jádra s vysokou dostupností v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.*  ***Rychlostí odezvy*** *se myslí čas v sekundách, která uplyne od předání požadavku na rozhraní IS EDAZ (webová aplikace úhrady a ověření, distribuce) do doby odeslání odpovědi na tento požadavek. Čas je měřen na rozhraní IS EDAZ a nepočítávají se do něj časy přenosu mezi zdrojem požadavku a rozhraní IS EDAZ a opačně. Rychlost odezvy se pro účely vyhodnocení smluvní pokuty posuzuje z průměrné hodnoty dosažených Rychlostí odezvy za Den.* | | | | | | | |
| Jádro – služby se standardní Dostupností | | Dostupnost | 98,0 | 97,8 | 97,6 | 97,6 | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost služeb jádra se standardní dostupností v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.* | | | | | | | |
| Aplikace agendových funkcí IS EDAZ (zejména příjem oznámení o osvobození) | | Dostupnost | 95,0 | 94,8 | 94,6 | 94,6 | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost aplikace agendových funkcí IS EDAZ v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.* | | | | | | | |
| Zajištění služeb Mobilní kontroly EDAZ API kontrola | | Dostupnost | 99,5 | 99,4 | 99,3 | 99,3 | měsíčně |
| Rychlost odezvy | ≤ 2 s | ≤ 5 s | ≤ 10 s | > 10 s |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost služeb Mobilní kontroly EDAZ v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.*  ***Rychlostí odezvy*** *se myslí čas v sekundách, který uplyne od průjezdu vozidla před prostředky Mobilní kontroly EDAZ, do času prezentace výsledků Mobilní kontroly EDAZ na zařízení Mobilní kontroly EDAZ. Rychlost odezvy se pro účely vyhodnocení smluvní pokuty posuzuje z průměrné hodnoty dosažených Rychlostí odezvy za Den.* | | | | | | | |
| Zajištění podpory Mobilní kontroly EDAZ | | Doba výměny | ≤ 8 h | ≤ 12 h | ≤ 16 h | > 16 h | měsíčně |
| ***Dobou výměny*** *se rozumí čas v hodinách, který uplyne od nahlášení poruchy zařízení Mobilní kontroly EDAZ do Evidenčního systému požadavků, do doby výměny zařízení Mobilní kontroly EDAZ na pracovišti subjektu, který předmětné zařízení/službu využívá.* | | | | | | | |
| Statická kontrola EDAZ vč. podpory Statické kontroly EDAZ | | Dostupnost | 96,0 | 95,8 | 95,6 | 95,6 | kvartálně |
| Přesnost rozpoznání | 95,0 | 93,0 | 91,0 | 91,0 |
| Předání dat statické kontroly od průjezdu vozidla | ≤ 5 s | ≤ 10 s | ≤ 20 s | > 20 s |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost Služeb Statické kontroly EDAZ v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.*  ***Přesností rozpoznání*** *se rozumí procentuální úspěšnosti automatického rozpoznání dat (ANPR), které jsou předmětem Statické kontroly EDAZ (registrační značka vozidla, kategorie vozidla) měřená na procentuálním vzorku 0,3 % všech průjezdů vozidel prostřednictvím manuálních činností (optická kontrola) spočívajících v porovnání dat automatické detekce s přehledovým snímkem průjezdu vozidla.*  ***Předáním dat Statické kontroly EDAZ*** *se rozumí čas v sekundách, který uplyne od průjezdu vozidla před prostředky Statické kontroly EDAZ, do času příjmu těchto dat IS EDAZ (měřeno na rozhraní IS EDAZ). Předání dat Statické kontroly EDAZ se pro účely vyhodnocení smluvní pokuty posuzuje z průměrné hodnoty dosažených dob Předání dat Statické kontroly EDAZ za Den.* | | | | | | | |
| Zajištění služeb call centra | | Dostupnost | 99,0 | 98,8 | 98,6 | 98,6 | měsíčně |
| Maximální doba odpovědi | ≤ 20 s | ≤ 40 s | ≤ 60 s | > 60 s |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost služeb call centra v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.*  ***Maximální dobou odpovědi*** *se rozumí reakční čas call centra, v rámci kterého je volající obsloužen operátorem call centra nebo automatizovanými technickými prostředky určenými pro příjem telefonního hovoru. Maximální dobou odpovědi se pro účely vyhodnocení smluvní pokuty posuzuje z průměrné hodnoty dosažených dob Maximálních dob odpovědi za Den.* | | | | | | | |
| Podpora IS EDAZ (Incidenty a jejich odstraňování) | SEV 1 | Doba vyřešení | ≤ 4 h | ≤ 6 h | ≤ 8 h | > 8 h | měsíčně |
| SEV 2 | ≤ 1 d | ≤ 2 d | ≤ 3 d | > 3 d |
| SEV 3 | ≤ 7 d | ≤ 14 d | ≤ 21 d | > 21 d |
| ***Dobou vyřešení*** *se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu do Evidenčního systému požadavků do doby jeho odstranění. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související a nezbytnou součinnost Objednatele.* | | | | | | | |

* 1. Poskytovatel se zavazuje, že Služby v **Testovacím prostředí** budou poskytovány minimálně v kvalitě a úrovních definovaných na základě tabulky níže:

| Název SLA parametru **v Testovacím prostředí** | | Parametr | Hodnota SLA ≥ [%] | Mírné porušení SLA < [%] | Středně závažné porušení SLA | Podstatné porušení SLA | Frekvence vyhodnocení |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Webová aplikace úhrady a ověření | | Dostupnost | 90,0 | 90,0 | N/A | N/A | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost webové aplikace úhrady a ověření v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.* | | | | | | | |
| Jádro – služby s vysokou Dostupností (evidence úhrad, API, API kontrola) + služby se standardní Dostupností | | Dostupnost | 90,0 | 90,0 | N/A | N/A | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost služeb jádra v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.* | | | | | | | |
| Aplikace agendových funkcí IS EDAZ (zejména příjem oznámení o osvobození) | | Dostupnost | 90,0 | 90,0 | N/A | N/A | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí Dostupnost aplikace agendových funkcí IS EDAZ v režimu 365/24 tedy 365 dní v roce po dobu 24 hodin denně.* | | | | | | | |
| Zajištění podpory IS EDAZ (Incidenty) | SEV 1 | Doba vyřešení | ≤ 1 d | > 1 d | N/A | N/A | měsíčně |
| SEV 2 | ≤ 7 d | > 7 d | N/A | N/A |
| SEV 3 | ≤ 30 d | > 30 d | N/A | N/A |
| ***Dobou vyřešení*** *se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu do Evidenčního systému požadavků) do doby jeho odstranění. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související a nezbytnou součinnost Objednatele.* | | | | | | | |

* 1. Pro určení kategorizace zajištění služeb podpory v Provozním a Testovacím prostředí (Incidenty) IS EDAZ Smluvní strany sjednávají níže uvedené definice priorit jednotlivých Incidentů pro kategorie SEV 1 až SEV 3.

|  |  |
| --- | --- |
| Kategorie Incidentu | Definice Incidentu |
| SEV 1  Kritická | Některé nebo všechny části IS EDAZ jsou zcela nedostupné, reagují s vyšší než povolenou rychlostí odezvy nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost IS EDAZ. |
| SEV 2  Významná | Výkon činnosti IS EDAZ je ovlivněn poruchou, některé služby IS EDAZ jsou plně funkční, zatímco jiné vykazují vady nebo nefunkčnosti. |
| SEV 3  Nízká | IS EDAZ je plnohodnotně funkční, výskyt závady nemá na chod IS EDAZ vliv. Jsou detekovány nedostatky, které mohou způsobit diskomfort obsluhy či uživatelů. |
| SEV 4  Servisní požadavky | Smluvní strany prohlašují Incident kategorie SEV 4 za servisní požadavek, tj. žádost o podání informace, zodpovězení dotazu či podání vysvětlení a nejsou žádným způsobem předmětem parametrů kvality a dostupnosti SLA. |

* 1. Kategorii Incidentů volí Objednatel (je-li ohlašovatelem); v případě hlášení Poskytovatelem v rámci proaktivního monitoringu, resp. preventivní údržby je Objednatel oprávněn kategorii upravit, neodpovídá-li objektivnímu stavu. Po domluvě s Objednatelem může dojít ke změně kategorie Incidentu.
  2. Výpočet Dostupnosti:
     + Pro výpočet Dostupnosti se použije následující vzorec:

**Dostupnost v % = [(Td – Tn) / Td] \* 100**

* + - **Td** – znamená dobu, po kterou měly být předmět plnění dle Smlouvy dostupný podle Dostupnosti uvedené výše;
    - **Tn** – znamená dobu, kdy předmět plnění dle Smlouvy byl v rozporu se Smlouvou nedostupný;
    - Doby **Td** a **Tn** se počítají na celé i započaté minuty. Dostupnost se vyjadřuje procentní hodnotou zaokrouhlenou na jedno desetinné místo.
  1. Za nedostupnost se nepovažují doby nedostupnosti způsobené:
     + prováděním plánovaných odstávek dle pravidel níže;
     + mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku vzniklou nezávisle na vůli Poskytovatele,
     + prodlením Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro dosažení stavu Dostupnosti anebo jiným obdobným důvodem.
  2. Poskytovatel je s výjimkou zajištění služeb call centra oprávněn na základě předchozího schválení ze strany Objednatele provádět v pravidelných časových intervalech tzv. **odstávky**, v rámci kterých jsou prováděny údržbové a servisní práce. Poskytovatel je oprávněn dle předchozí věty poskytování Služby Provozu IS EDAZ a/nebo Kontroly EDAZ omezit maximálně třikrát (3x) během kalendářního čtvrtletí bez dopadu na SLA stanovené v článku 1.6 a 1.7 této Přílohy č. 2, vždy však maximálně na 4 hodiny od 01:00 do 05:00, a to zpravidla poslední úterý v kalendářním měsíci, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
  3. Poskytovatel se zavazuje nahlásit Objednateli odstávky v minimálním předstihu sedm (7) Dnů před plánovaným termínem jejich zahájení.
  4. Objednatel je povinen se k návrhu odstávky dle bodu 1.10. této Přílohy č. 2 vyjádřit nejpozději do čtyř (4) Dnů od nahlášení Poskytovatelem – není-li návrh Objednatelem akceptován, navrhne Objednatel Poskytovateli jiné termíny, a to nejpozději ve výše zmíněné lhůtě.
  5. Plnění SLA bude vyhodnocováno dle frekvence vyhodnocování uvedené v příslušné tabulce.
  6. Uplatňování případných smluvních pokut v důsledku porušení sjednaných SLA při Provozu IS EDAZ a v rámci Kontroly EDAZ bude prováděno porovnáním dosažených hodnot SLA při Provozu IS EDAZ, popř. v rámci Kontroly EDAZ s hodnotami sjednanými v bodě 1.6. a v bodě 1.7. této Přílohy č. 2.
  7. **Smluvní pokuty.** Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Dostupnost**, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20.000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každou započatou jednu desetinu procenta nedodržení Dostupnosti každé jednotlivé části plnění (předmětu SLA).
  8. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Přesnost rozpoznání** je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši
     1. 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) v případě mírného porušení SLA;
     2. 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) v případě středně závažného porušení SLA;
     3. 7.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) v případě podstatného porušení SLA a také smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každá započatá dvě procenta nedodržení Přesnosti rozpoznání pod úroveň podstatného porušení tohoto SLA.
  9. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Rychlost odezvy** nebo sjednanou dobu pro **Předání dat statické kontroly od průjezdu vozidla**, je Objednatel oprávněn požadovat (za každý jednotlivý Den) po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
     1. 500 Kč (slovy: pět set korun českých) v případě mírného porušení SLA;
     2. 1.000 Kč (slovy: tisíc korun českých) v případě středně závažného porušení SLA;
     3. 1.500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) v případě podstatného porušení SLA a dále také smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) za každou další započatou sekundu nad rámec Rychlosti odezvy nebo doby Předání dat statické kontroly od průjezdu vozidla stanovené jako hranice pro podstatné porušení SLA.
  10. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Maximální dobu odpovědi**, je Objednatel oprávněn požadovat (za každý jednotlivý Den) po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každou započatou minutu nedodržení Maximální doby odpovědi.
  11. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Dobu výměny**, je Objednatel oprávněn požadovat (v každém jednotlivém případě) po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
      1. 500 Kč (slovy: pět set korun českých) v případě mírného porušení SLA;
      2. 1.000 Kč (slovy: tisíc korun českých) v případě středně závažného porušení SLA;
      3. 1.500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) v případě podstatného porušení SLA a dále také smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) za každou další započatou hodinu nad rámec Doby výměny stanovené jako hranice pro podstatné porušení SLA.
  12. Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou dobu **Vyřešení Incidentu**, je Objednatel oprávněn požadovat (v každém jednotlivém případě) po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
      1. 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) v případě mírného porušení SLA;
      2. 3.000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) v případě středně závažného porušení SLA;
      3. 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) v případě podstatného porušení SLA a také smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou další započatou hodinu nad rámec doby Vyřešení Incidentu stanovené jako hranice pro podstatné porušení SLA.
  13. Smluvní strany se dohodly, že povinnost Poskytovatele hradit smluvní pokutu nevzniká v době poskytování Provozu IS EDAZ do 31. 12. 2020 (včetně).