

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

PŘÍLOHA Č. 1 - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB A SLA
1. Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	<p>Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatel požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Zaručená provozní doba je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu jsou specifikovány ve smluvním vztahu mezi Objednatel a Poskytovatelem.</p> <p>Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti Služby.</p> <p>Jsou definovány následující režimy:</p> <p>7x24 – poskytování Služby nepřetržitě všechny dny v roce, a to v čase od 0.00 do 24.00 hodin;</p> <p>5x10, 07–17 – poskytování Služby v pracovní dny, a to v čase od 07:00 do 17:00 hodin.</p> <p>12x5, 07-19 - poskytování Služby v pracovní dny, a to v čase od 07:00 do 19:00 hodin.</p>
Max. doba jednoho výpadku poskytovaných služeb (v hodinách)	<p>Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).</p>
Maximální doba servisní odezvy	<p>Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách) pro incidenty kategorie A, ve dnech pro incidenty kategorie B a C).</p>
Maximální doba odstranění Incidentu;	<p>Doplňuje parametr Dostupnost poskytovaných Služeb a rozšiřuje jej o situace, kdy jsou poskytované Služby dostupné, ale s nižší kvalitou nebo omezení. Definice jednotlivých kategorií Incidentů je uvedena v katalogovém listu.</p> <p>Maximální dobou odstranění Incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen nalézt řešení a uzavřít incident, který byl oznámen v rámci zaručené provozní doby prostřednictvím v Helpdeskového systému. Doba odstranění Incidentu je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).</p>

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

Název parametru	Vysvětlení
Maintenance window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nezapočítává do Dostupnosti poskytovaných Služeb. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.
Maximální doba dodání Specifikace	Maximální časové období od přijetí Objednávky Objednatele, měřené v rámci Zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen Objednateli dodat Specifikaci.
Maximální doba dodání požadavku Objednatele	Maximální časové období měřené v rámci Zaručené provozní doby od schválení Specifikace Objednatelem, do dokončení její realizace Poskytovatelem a současně jeho předání Objednateli k akceptaci.

Tabulka č. 1 – vymezení pojmů SLA

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

2. Katalogové listy

OZNAČENÍ SLUŽBY	SW podpora Infosim StableNet	TYP KL:	Paušální	
Název služby	Servisní podpora pro monitorovací systém Infosim StableNet			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Dohledový systém – centrální systémy			
Zkrácený popis služby	Řešení Incidentů, správa přístupových oprávnění, správa měření a úprava aplikačních map.			
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	Dostupnost		
	Specialista	Off-site, On-site		
CENY				
Položka	Objem měsíčního plnění (MD) zahrnutý v paušální ceně	Cena bez DPH	DPH dle zákonné sazby	Cena s DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	2 MD	79 600,00 Kč	16 716,00 Kč	96 316,00 Kč
Čerpání servisní podpory se uvádí vždy po celých započatých hodinách. Služba je poskytována na vyžádání, pokud se Objednatel nedohodne jinak (periodické služby na pozadí) 100% nevyčerpaného měsíčního plnění musí být převoditelných do dalšího měsíce a to po dobu platnosti smlouvy. Nejstarší převáděné plnění je čerpáno nejdříve. Režim poskytování servisní podpory je v pracovní dny od 9 do 17 hodin. Komunikačním kanálem, pro vyžádání služby, může být, po dohodě obou stran, helpdeskový systém Objednatele, email, případně helpdeskový systém Poskyvatele.				
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Poskytování technické podpory a údržba monitorovacího systému: <ol style="list-style-type: none"> Řešení zadaných Incidentů v Servicedesku Správa uživatelských účtů, skupin, rolí a oprávnění (vytváření, modifikace, mazání) Úprava souborů a pravidel pro Discovery Přidávání a mazání monitorovaných zařízení Správa měření, monitorů a jejich parametrů (vytváření, modifikace, mazání) Správa thresholdů a parametrů alarmů Správa SMS a e-mail notifikací Úprava reportů (vytváření, modifikace, mazání) Úpravy aplikačních měření na robotech Úprava aplikačních map 				

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

k) Konfigurace systémového nastavení SN agentů, SN serveru, robotů a databáze l) Správa zálohování a provádění obnovy m) Údržba a aktualizace dokumentace na základě provedených úprav n) Kontrola logů aplikace o) Kontrola logů OS p) Kontrola logů DB q) Návrh na bezpečnostní nastavení OS 2. Konzultační a poradenské činnosti na základě vznesených požadavků v Servicedesku. a) Podpora při rozvoji řešení b) Návrh na update a upgrade systému c) Návrh úpravy systému na základě výkonostního měření systému d) Integrace nových technologií a systémů 3. Mimo rozsah poskytované podpory, nezapočítává se do SLA: a) HW komponenty b) Virtualizační platforma VMware c) Síťové prostředí d) Nefunkčnost připojených systému e) Pro tyto oblasti ale Poskytovatel poskytuje součinnost Objednateli.		
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Zaručená provozní doba	[počet hodin x počet pracovních dnů v jednom kalendářním týdnu]	8x5
Max. doba výpadku poskytovaných služeb	[hod]	2
Max. doba servisní odezvy – incident kategorie A	[hod]	2
Max. doba servisní odezvy – incident kategorie B	[dny]	1
Max. doba servisní odezvy – incident kategorie C	[dny]	2
Max. doba odstranění incidentu kategorie A	[hod]	8
Max. doba odstranění incidentu kategorie B	[dny]	2
Max. doba odstranění incidentu kategorie C	[dny]	10
Upřesnění kategorií incidentů		
Kategorie A	Vážný problém, bránící Objednateli provozovat kritickou aplikaci, nebo službu; neexistuje dočasné řešení ani tzv. workaround.	

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

Kategorie B	Kritická část systému, nebo služby je nedostupná; existuje dočasné řešení, nebo workaround (službu lze dočasně nahradit, byť s omezeným výkonem).
Kategorie C	Ostatní závady, kde není dotčen kritický provoz Objednatele, výpadek nekritické části systému, nebo služby.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	Součástí činností rozšířené servisní podpory není provoz ani správa zálohovacích systémů.
Další podmínky	nejsou
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Provozní dokumentace v systému Objednatele	

OZNAČENÍ SLUŽBY	Maintenance výrobce Infosim StableNet	TYP KL:	Roční plnění	
Název služby	Podpora výrobce			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Dohledový systém – centrální systémy			
Zkrácený popis služby	Zajištění podpory výrobce, aktualizace a podpora			
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role		Dostupnost	
CENY				
Položka	Objem ročního plnění	Cena bez DPH	DPH dle zákonné sazby	Cena s DPH
Cena za 1 kalendářní rok	1 ks	576 230,00 Kč	121 008,30 Kč	697 238,30 Kč
Režim poskytování Podpory výrobce je v pracovní dny od 9 do 17 hodin.				
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

OZNAČENÍ SLUŽBY	Rozšířená podpora Infosim StableNet	TYP KL:	Ad hoc		
Název služby	Rozšířené servisní služby pro monitorovací systém Infosim StableNet				
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ				
Cílová skupina	Dohledový systém – centrální systémy				
Zkrácený popis služby	Rozšířené servisní služby pro monitorovací systém Infosim StableNet				
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role		Dostupnost		
	Specialista		Off-site, On-site		
CENY					
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Objem maximálního ročního plnění (MD)	Cena v Kč bez DPH / MD	DPH dle zákonné sazby	Cena v Kč včetně DPH / MD	Minimální jednotka plnění
	10	13 960,00	2 931,60 Kč	16 891,60	½ MD
Poptávající předpokládá využití služeb rozšířené a implementační podpory nepravidelně, tedy bez paušálního plnění. Služby rozšířené podpory budou čerpány v pracovní dny mezi 8. a 17. hodinou, pokud nebude dohodnuto jinak. Pro službu implementační podpory, je možné čerpat, nevyčerpané MD ze služby „Rozšířená podpora Infosim StableNet“ bude čerpána především na činnosti uvedené níže. Služba může být čerpána na běžné provozní záležitosti, nad rámec MD uvedených v paušálu.					
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
a) Konzultační a poradenské činnosti na základě vznesených požadavků v Servicedesku. b) Podpora při rozvoji řešení c) Návrh na update a upgrade systému d) Návrh úpravy systému na základě výkonostního měření systému e) Integrace nových technologií a systémů					
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)					
Vyhodnocovací období	N/A				
SLA PARAMETRY			Jednotka	Hodnota	
Provozní doba zaručená			[hod-hod]	N/A	
Max. doba dodání Specifikace			[dny]	5	
Max. doba dodání požadavku Objednatele			[dny]	Dle Specifikace	

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Omezení	nejsou
Další podmínky	nejsou
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
Provozní dokumentace v systému Objednatele	

3. Kategorizace incidentů

Definice jednotlivých kategorií incidentů je uvedena v jednotlivých katalogových listech.

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služeb úrovně SLA dle katalogových listů, vzniká Objednateli nárok na slevu, jejíž výpočet je specifikován níže.

Konkrétní parametry SLA pro Službu, jejich podmínky a omezení jsou vymezeny v katalogových listech. Při nesplnění uvedených SLA parametrů vzniká Objednateli nárok na kredity za nesplnění měřitelných SLA takto:

Název parametru	Sleva z ceny v %	Max. výše slevy z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba výpadku poskytovaných služeb	0,25	30	Za každou započatou hodinu přes povolený limit
Doba servisní odezvy – incident kategorie A	0,1	5	za každou započatou hodinu přes povolený limit
Doba servisní odezvy – incident kategorie B	0,3	3	za každý započatý den přes povolený limit
Doba servisní odezvy – incident kategorie C	0,1	1	za každý započatý den přes povolený limit
Doba odstranění incidentu kategorie A	0,5	30	Za každou započatou hodinu přes povolený limit
Doba odstranění incidentu kategorie B	0,5	5	za každý započatý den přes povolený limit

Smlouva o poskytování servisních služeb SW podpora Infosim StableNet – Příloha č. 1

Název parametru	Sleva z ceny v %	Max. výše slevy z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba odstranění incidentu kategorie C	0,2	2	Za každých započatých 10 dní přes povolený limit
Maximální doba dodání Specifikace	1	15	Za každý započatý den přes povolený limit
Maximální doba dodání požadavku Objednatele	1	15	Za každých započatých 10 % doby plnění požadavku nad rámec doby určené ve Specifikaci

Tabulka č. 2 – kredity

