

Podpora zálohování

Tato Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen „SLA“) je uzavřena mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů. SLA zůstává v platnosti do doby, než bude nahrazena formou dodatku ke Smlouvě jejím novým zněním, které odsouhlasí Service Manager Zákazníka a oprávněné osoby Poskytovatele na základě plné moci.

1. Popis služby Podpora zálohování

- 1.1 Služba Podpora zálohování slouží k řešení systémových incidentů a problémů následujícího software a hardware:
- Veeam Backup & Replication
- 1.2 Služba zahrnuje následující činnosti zahrnuté do roční paušální platby v rozsahu 20 h / rok:
- řešení systémových incidentů a problémů spojených s výše uvedeným software v reakčních dobách uvedených v čl. 5.4 po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele;
 - telefonní podporu a konzultace při řešení problémů;
 - asistenci při obnovení systému a aplikačního programového vybavení z bezpečnostních kopií Zákazníka, které poskytne Zákazník;
 - eskalaci problémů neřešitelných na úrovni Poskytovatele na supportní centra výrobců v rámci platné subscription;
 - převoditelnost nevyčerpaných hodin do následujícího kalendářního roku s termínem čerpání během prvního kvartálu
- 1.3 Součástí služby není (služby budou placené zvlášť, dle cen v čl. 12.1 SLA a na základě objednávky):
- řešení závad na hardware mimo podporu výrobce;
 - instalace sw patchů a servicepacků (pro tuto službu je možné využít nevyčerpané hodiny na konci kalendářního čtvrtletí);
 - upgrade na vyšší verze;
 - odstraňování závad způsobených neodbornými nebo nepovolenými zásahy Zákazníka do softwaru nebo zařízení podle Standardních podmínek poskytování služeb v příloze A Smlouvy.

2. Detaily autorizace a popis komunikace

- 2.1 Systémový incident ohlašuje oprávněná osoba Zákazníka:
- telefonicky na HotLine linku dispečinku Poskytovatele nebo
 - e-mailem.

Kontaktní údaje pro hlášení incidentů jsou uvedeny v čl. 2.3.

- 2.2 Hlášení problému / závady musí obsahovat:
- obchodní firmu společnosti Zákazníka a číslo servisní smlouvy;
 - datum a čas hlášení;
 - místo incidentu, adresu a jméno kontaktní osoby, která incident nahlašuje;
 - jednoznačnou identifikaci zařízení, systému apod. (sériové číslo u hardware incidentů, IP adresa nebo DNS název serveru);
 - prioritu požadavku;
 - stručný popis incidentu.

2.3 Problémy se hlásí na HotLine:

Telefon +xxx xxx xxx xxx (v pracovních dnech 8:00 – 17:00)

E-mail xxxxxxxxxxx@xxxx.xx (v pracovních dnech 8:00 – 17:00)

2.4 Problémy jsou hlášeny pouze oprávněnými osobami Zákazníka.

Oprávněné osoby Zákazníka:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
xxx. xxxxxxx xxxxxxx	xxxxxxxx@xxxx.xx	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx
xxx. xxxxxx xxxxxx	xxxxxx@xxxx.xx	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxx	xxxxxxxx@xxxx.xx	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx

Service Manager Zákazníka:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
xxx. xxxxx xxxxxx	xxxxxx@xxxx.xx	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx

2.5 Podporu budou provádět oprávněné osoby Poskytovatele.

Service Manager Poskytovatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
xxxxx xxxxxxx	xxxxx.xxxxxx@xxxx.xx		+xxx xxx xxx xxx

3. Mechanismus řízení změny SLA a doba platnosti

- 3.1 Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna každých 12 měsíců. Drobné změny nebo upřesnění SLA, které nemají vliv na podmínky Smlouvy, mohou být zaznamenány na konci tohoto SLA a vzájemně odsouhlaseny oběma Smluvními stranami (Service Manager Zákazníka a Service Manager Poskytovatele).

4. Provozní doba služby

- 4.1 Provozní doba pro hlášení problémů na HotLine je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.
- 4.2 Provozní doba pro plnění této služby a interval pro počítání měřených parametrů (dle čl. 5 SLA) je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.

5. Cíle služby, termíny a standardní měřené parametry

- 5.1 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému.
- 5.2 Do doby řešení se nezapočítává čas, který je nutný pro odstranění hardwarových vad systému.
- 5.3 Standardní měřené parametry jsou:
- Doba odezvy
 - Množství vyřešených incidentů
- 5.4 Klasifikace důležitosti problému s dobou odezvy:

Priorita	Maximální doba odezvy
----------	-----------------------

Vysoká	4 hodiny
Střední	NBD (následující pracovní den)
Nízká	3 NBD

6. Reporting

- 6.1 Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou ročně. V případě požadavku Zákazníka nebo Service Managera Poskytovatele, je provedeno detailnější zhodnocení rozsahu a kvality poskytovaných služeb dle procedury Poskytovatele. Vyhodnocení budou posílána ve formátech xls, pdf, docx.

7. Podmínky poskytování služby

7.1 Podmínky poskytování služby

- Poskytovatel poskytuje tuto službu ke standardně dodanému a implementovanému systému, předmětem poskytování služby nejsou doplňky systému vyvinuté Zákazníkem nebo třetí stranou.
- Zákazník poskytne Poskytovateli přístup do systému, který je předmětem této Smlouvy některým ze zvolených komunikačních prostředků (VPN, modem) a sdělí Poskytovateli potřebné přihlašovací údaje. Poskytovatel odsouhlasí se Zákazníkem parametry tohoto připojení, při jejich změně se budou Smluvní strany vzájemně informovat.
- Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnout po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
- Zákazník v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

8. Pravidla pro určení priority a dopadu

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky:

Priorita	Popis	Příznaky
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.	- neprovádí se záloha kritických dat - nelze provést restore kritických zálohovaných dat - backup server nebo zálohovací software nelze spustit
Střední	Provozní problémy omezující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci / helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.	- neprovádí se záloha nekritických dat - nelze provést obnovu nekritických zálohovaných dat - nelze změnit zálohovací politiku nebo se změny neukládají - v zálohovacím logu se vyskytují chyby
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci / helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.	- zálohovací server i zálohování jsou v provozu schopném stavu, přesto se v logu OS nebo zálohovacího software vyskytují chyby - rychlost restore neodpovídá hodnotám pro danou technologii připojení (Ethernet, SAN apod.)

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle čl. 9.

9. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, zaměstnanci této úrovně řeší tuto situaci se zaměstnancem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň Oprávněné osoby Zákazníka a Poskytovatele
2. úroveň ServiceDesk nebo jmenovaný Service Manager Zákazníka a Poskytovatele
3. úroveň Service Manager Zákazníka a Poskytovatele

10. Údaje o cenách

10.1 Roční paušální cena za službu činí (bez DPH):

Popis položky	Celkem Kč/rok
Podpora zálohování	29 320,- Kč
Celkem SLA Kč/rok	29 320,- Kč

Cena nezahrnuje náklady na dopravu technika na místo zásahu.

11. Definice pojmů

Doba odezvy: je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu v Incident Management systému Poskytovatele, tedy první telefonní konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

12. Doplnkové informace

12.1 Činnosti nad rámec ročního paušálu v rozsahu 20 hodin budou provedeny na základě objednávky a účtovány podle následujících sazeb.

Ceny práce systémového specialisty (bez DPH):

Implementační a konfigurační práce	
Cena za hodinu v pracovních dnech od 8:00 do 17:00	1 800 Kč / hod
Příplatek mimo pracovní dobu	25 %
Příplatek ve dnech pracovního volna nebo klidu	50 %
Cestovní náklady po Praze	14,5 Kč / km