



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Příloha č. 3 - Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA EKIS MV a ISoSS

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Obsah

1	Parametry hodnocení služeb	3
1.1	Parametry Hodnocení služeb	5
1.2	Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti – SLA QD	5
1.2.1	Definice parametru SLA QD	6
1.3	Vyhodnocení parametrů plnění reakční doby – SLA QR	7
1.3.1	Kategorie Incidentů	7
1.3.2	Maximální reakční doby a vyřešení Incidentu	9
1.3.3	Vyhodnocení SLA QR	10
1.4	Vyhodnocení parametrů plnění administrace – SLA QA	10
1.5	Vyhodnocení parametrů termínů plnění – SLA QT	11
1.5.1	Vyhodnocení SLA QT	11

1 Parametry hodnocení služeb

Přehledy služeb a komponent pro systémy EKIS MV a ISoSS jsou uvedeny v tabulkách č. 1 a 2.

Termíny použité v dokumentu jsou definovány v Příloze č. 1 Smlouvy.

Oblasti Služeb "SAP" a "Ostatní aplikace" se dále pro účely specifikace SLA mohou členit na produktivní a neproduktivní (testovací a vývojové prostředí).

Produktivní prostředí je prostředí nezbytné pro produktivní využití Systému uživateli, testovací prostředí je prostředí využívané pro ověřování změn, nových funkcí a školení, vývojové prostředí je prostředí využívané pro vývoj a přípravu změn a nových funkcí.

Tabulka 1 - Přehled služeb a komponent pro EKIS MV

Služby		Informace k SLA			Komponenty služeb	
Služba	Díličí služba	Provozní doba*	Sledované SLA parametry	Servisní manažer	KS_01	KS_02
S1 Integrátor	S11 - Řízení požadavků	5x9	QR, QA, QT	VO 1.odd	Paušál	Skutečnost
	S12 - Služby architekta					
	S13 – Bezpečnost					
	S14 – Obnova					
	S15 – Dokumentace					
S2 SAP EKIS MV	S21 - EKIS BC	5x9	QD, QR, QA, QT	VO 4.odd	Paušál	Skutečnost
	S22 - EKIS EP (BCS, FI, CO, AM, DM, MM, REM, SSD, PM, OV, CK, CČ)			VO 2. odd VO 5. odd		
	S23 - EKIS HR (OM, OS, PA, PD, PY, TM, BF, RC, CM)			VO 3. odd		
	S24 - EKIS MIS (BW, BOBJ)			VO 1. odd VO 2. odd VO 3. odd		
	S25 - EKIS Portál			VO 4.odd		
	S26 - EKIS SM (CRM-PM, CRM-IM, BC, CRM-ChM, SL, EWA, SYSMON)			VO 4.odd		
	S27 - EKIS PO			VO 4.odd		
	S28 - EKIS BEZP (RAL, GRC, ETD)			VO 4.odd		
S3 Ostatní aplikace	S31 - EKIS WEB (HCL Domino)	7x24	QD, QR, QA, QT	VO 3. odd	Paušál	Skutečnost
	S32 - EKIS Operativní evidence	5x9	QD, QR, QA, QT	VO 2. odd		
	S33 - Anonymizace ZORRO	5x9	QD, QR, QA, QT	VO 2. odd		

*) jedná se o dostupnost aplikační vrstvy

Tabulka 2 - Přehled služeb a komponent pro ISoSS

Služby		Informace k SLA			Komponenty služeb	
Služba	Díličí služba	Provozní doba*	Sledované SLA parametry	Servisní manažer	KS_01	KS_02
S1 Integrator	S11 - Řízení požadavků	5x9	QR, QA, QT	VO 1.odd	Paušál	Skutečnost
	S12 - Služby architekta					
	S13 – Bezpečnost					
	S14 – Obnova					
	S15 – Dokumentace					
S4 SAP ISoSS	S41 – BC	5x9	QD, QR, QA, QT	VO 4.odd	Paušál	Skutečnost
	S42 - ISoSS HR (OS, OM, PA, PD)			VO 3. odd		
	S43 – PO			VO 3. odd		
	S44 - ISoSS Portál			VO 3. odd		
	S45 - MIS (BW)			VO 3. odd		

*) jedná se o dostupnost aplikační vrstvy

1.1 Parametry Hodnocení služeb

Parametry Service Level Agreement (dále jen "SLA parametry") jsou parametry hodnocení Služeb, které jsou uvedeny dále v jednotlivých kapitolách – SLA QD, SLA QR, SLA QA, SLA QT.

- SLA QD – parametr dostupnost systému nebo jeho komponenty
- SLA QR – parametr doba reakce a řešení incidentů
- SLA QA – parametr administrace
- SLA QT – parametr dodržení sjednaných termínů

Při současném porušení více SLA jedním Incidentem (z jednoho důvodu) se uplatní jen SLA s nejvyšší slevou.

K uplatnění slevy dle výše uvedených parametrů Hodnocení služeb je zapotřebí, aby Objednatel poskytl součinnost definovanou ve Smlouvě nebo příslušné díličí smlouvě.

1.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti – SLA QD

Doba dostupnosti systému nebo jeho komponenty je dobou, kdy systém nebo jeho komponenta řádně zpracovává požadavky zadané uživateli. Jedná se o dobu dostupnosti aplikační vrstvy systému nebo jeho komponenty ve stanoveném režimu služby. V případě, že k nedostupnosti systému nebo jeho komponenty dojde v důsledku rozdílné doby režimu služby pro aplikační vrstvu a režimu služby pro infrastrukturní vrstvu, nezohledňuje se doba nedostupnosti aplikační vrstvy za čas, který je mimo režim doby služby infrastrukturní vrstvy.

Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek.

Do doby nedostupnosti Systému se nezapočítávají odstávky Systému odsouhlasené Objednatelem a čas mimo provozní dobu. Do doby nedostupnosti se započítává překročení plánovaného času odstávky Systému, nedohodne-li se pro konkrétní případ Poskytovatel s Objednatelem jinak. Pokud byl incident způsoben prokazatelně třetí stranou, do doby nedostupnosti se nezapočítává.

Do doby nedostupnosti Systému se nezapočítává doba nedostupnosti systému po dobu obnovy Systému po chybě způsobené činnostmi Objednatele.

Za nedostupný se Systém považuje od okamžiku nahlášení Objednatelem nebo zjištění Poskytovatelem do okamžiku obnovení plné dostupnosti.

Služba je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti Služby jako celku nebo v případě, kdy Služba nezpracovává požadavky uživatelů požadovaným způsobem (Incident kategorie A).

Služba s provozní dobou 7x24 se považuje za nedostupnou od okamžiku nahlášení Objednatelem nebo zjištění Poskytovatele do okamžiku obnovení dostupnosti Služby a oznámení této skutečnosti Objednateli.

Služba s Provozní dobou 5x9 se považuje za nedostupnou od nahlášení Incidentu do okamžiku obnovení dostupnosti Služby a oznámení této skutečnosti Objednateli.

Dostupnost je vztažena ke kvartálu roku. Pro stanovení parametrů pro stanovení slev se vyšlo z výpočtu maximálního počtu hodin za kvartál (3x30x24). Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Následně pro příslušné Objednatelem zvolené procento dostupnosti byla stanovena požadovaná sleva.

Do doby nedostupnosti systému se nezapočítávají situace:

- A. čekání Poskytovatele na vyžádanou součinnost Objednatele, bez jejíhož poskytnutí nemůže Poskytovatel řešit Incident;
- B. prodlevy způsobené závadami a odstraňováním závad na zařízeních stojících mimo systému EKIS MV a ISoSS nebo správu Poskytovatele; nebo
- C. prodleva způsobená přímým pokynem Objednatele, který znemožňuje pokračování prací na řešení Incidentu a o jehož následcích Poskytovatel Objednatele předem poučil; nebo
- D. čekání Poskytovatele na vyřešení závady na úrovni L4.

1.2.1 Definice parametru SLA QD

Parametr SLA QD a slevy z cen Služeb při jeho nedodržení jsou vyhodnocovány pro Provozní dobu pro systémy produktivní a testovací následujícím způsobem:

- A. Parametr SLA QD v PD pro služby, které uvádí Tabulka 3 **Error! Reference source not found.** (Služby pro EKIS MV)
- B. Parametr SLA QD v PD pro služby, které uvádí Tabulka 4 (Služby pro ISoSS)

Tabulka 3 - Stanovení parametru SLA QD dle bodu A kapitoly 1.2.1.

Dostupnost v %, nedostupnost v hodinách a slevy						
Systémy	100%- 99,4%	99,4-95%	95-90%	90-85%	85-75%	75-0%

Maximálně hodin nedostupnosti za kvartál	0-13	13-108	108-216	216-324	324-540	540 a více
Sleva - Produktivní systémy SAP EKIS (EKIS EP, EKIS HR, SM, Portál)	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč	5 600 000 Kč
Sleva – Produktivní systémy MIS a OE	0 Kč	50 000 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč
Sleva - Produktivní systém EKIS WEB	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč	5 600 000 Kč
Sleva - Testovací systém	0 Kč	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč

Tabulka 4 - Stanovení parametru SLA QD dle bodu B kapitoly 1.2.1

Dostupnost v %, nedostupnost v hodinách a slevy						
Systémy	100%-99,4%	99,4-95%	95-90%	90-85%	85-75%	75-0%
Maximálně hodin nedostupnosti za kvartál	0-13	13-108	108-216	216-324	324-540	540 a více
Sleva – Produktivní systémy SAP ISoSS (RSZ, EUZ, PPUZ, OSYS, SM, PO, Portál)	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč	5 600 000 Kč
Sleva – Testovací systém	0 Kč	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč

Je-li dosaženo hodnoty parametru dostupnosti, pro kterou je ve výše uvedených tabulkách uvedeno více hodnot slev, uplatní se vždy (právě jen) vyšší hodnota slevy.

Slevou uvedenou v tabulkách výše se rozumí příslušná sleva z celkové částky měsíční platby v 3. měsíci příslušného kvartálu, za který se provádí vyhodnocení parametrů dostupnosti, ceny služeb Podpory provozu. Maximální výše slevy je součet ceny služeb Podpory provozu za příslušný kvartál.

1.3 Vyhodnocení parametrů plnění reakční doby – SLA QR

Vyhodnocení se provádí pro vyjmenované služby a pro všechny incidenty a požadavky Objednatele. Vstupem pro vyhodnocení je rozsah dopadu a kategorie požadavku, které určí výslednou požadovanou prioritu pro reakce a řešení. Vyhodnocení je také vztaženo k požadované provozní době.

1.3.1 Kategorie Incidentů

Klasifikaci Incidentu provádí dle níže stanovených pravidel Objednatel. Poskytovatel může rozporovat tuto klasifikaci, nicméně do vyřešení rozporu v klasifikaci Poskytovatel postupuje dle Objednatelem stanovené klasifikace. Pro stanovení slevy se uplatní klasifikace, na které se Objednatel s Poskytovatelem shodne dle níže uvedených klasifikačních pravidel.

Pokud Poskytovatel při řešení Incidentu určité kategorie (např. kategorie A) provede nápravu, díky níž systém EKIS MV a ISoSS funguje s omezeními, která lze klasifikovat jako Incident nižší kategorie (např. kategorie B), je od okamžiku předání takové nápravy Objednateli, za předpokladu jejího schválení Objednatelem, Incident klasifikován jako Incident takovéto nižší

kategorie (např. kategorie B) a dosavadní Incident vyšší kategorie (např. kategorie A) je k takovému okamžiku považován za odstraněný (ukončený).

Pokud Poskytovatel při řešení Incidentu určité kategorie (např. kategorie B) provede úkon (nebo se dostane do prodlení s jeho řešením), díky němuž Systém funguje s omezeními, která lze klasifikovat jako Incident vyšší kategorie (např. kategorie A), je od okamžiku (nového) založení Incidentu (např. kategorie A) Objednatelem do Solution Manageru Incident klasifikován jako Incident takovéto vyšší kategorie (např. kategorie A) a dosavadní Incident nižší kategorie (např. kategorie B) je k takovému okamžiku považován za odstraněný (ukončený).

Kategorie A - Vážný Incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti Systému nebo jeho části. Incidenty se týkají pouze produktivní části Systému. Za Incident v kategorii A se považuje jakýkoli z Incidentů, který:

1. Znemožňuje užívání produktivní části Systému jako celku; nebo
2. Znemožňuje užití celého modulu v produktivním provozu; nebo
3. Znemožňuje realizaci některé z následujících funkcí Systému (EKIS MV):
 - a) výpočet a vyplacení platů a služebních příjmů v termínu od 1. do 15. dne v měsíci; nebo
 - b) zpracování bankovních převodů v termínu; nebo
 - c) zúčtování a vyplacení závazků státním institucím (například sociální a zdravotní pojištění, daně, odvody) v termínu od 1. do 20. dne v měsíci; nebo
 - d) řádné provedení závěrkových prací v termínu a operativních výkazů v termínu; nebo
 - e) není možné v termínech, které jsou požadovány od Ministerstva financí, odevzdat finanční výkazy; nebo
 - f) není možné prostřednictvím Systému odesílat rozpočtová opatření a rezervace finančních prostředků do Integrovaného informačního systému státní pokladny; nebo
 - g) produktivní aplikace EKIS WEB není dostupná nebo není funkční pro zpracování pracovních výkazů a přenos do EKIS MV ze systému časové plánování od 28. dne předchozího měsíce do 7. dne v měsíci pro zpracování podkladů pro výpočet platů a služebních příjmů; nebo
 - h) neumožní realizovat změny plynoucí z legislativy s dopadem na správný výpočet mezd,

příčemž za Incident se nepovažuje, pokud k pozdnímu zpracování došlo chybnou činností nebo opomenutím uživatele a pojmem „termín“ se rozumí konkrétní období v kalendářním měsíci, ve kterém má být činnost realizována.

4. Znemožňuje realizaci následujících funkcí v Systému (ISoSS):
 - a) v předepsaných termínech provést činnosti související s konáním úřednické zkoušky; nebo
 - b) dle předepsaných termínů předložit, schválit či jinak zpracovat návrh systemizace a organizační struktury.

Kategorie B - Incident, který znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti Systému nebo jeho části nedosahující intenzity Incidentu kategorie A. Jedná se o Incidenty, které způsobují

problémy při užívání a provozování systému nebo jeho částí, ale umožňují provoz Systému jako celku. Incidentsy se týkají produktivní části Systému nebo úplné nedostupnosti testovacího či vývojového prostředí v době, kdy taková nedostupnost závažným způsobem ohrožuje fungování produktivního systému (například termín testování Objednatelem, termín realizace změn produktivního systému, termín školení Objednatele, které není možné z objektivních důvodů odkládat apod.).

Kategorie C - Incident, která znamená snadno uživatelsky řešitelné Incidentsy s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost Systému nebo jeho částí.

1.3.2 Maximální reakční doby a vyřešení Incidentu

Maximální reakční doba na incident je maximální doba, která uplyne od okamžiku předání incidentu/požadavku pracovníkem Objednatele, zpravidla manažerem nastavení EKIS MV nebo ISoSS na Poskytovatele v Solution Manageru Objednatele a okamžikem zahájení jeho řešení.

Dodržením doby vyřešení Incidentu se rozumí maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku pracovníkem Objednatele, zpravidla manažerem nastavení EKIS MV nebo ISoSS na Poskytovatele v Solution Manageru Objednatele, do okamžiku vyřešení Incidentu řešitelem Poskytovatele, jak je uvedeno v tabulce níže.

Definice Reakční doby a Doby vyřešení incidentu jsou uvedeny v kapitole 1.1. Přílohy 1 – Katalog služeb.

V případě nahlášení incidentu na Službě s Provozní dobou 5x9 v Provozní době této Služby, je počátkem plynutí reakční doby okamžik nahlášení incidentu.

V případě nahlášení incidentu na Službě s Provozní dobou 5x9 mimo provozní dobu této Služby, je počátkem plynutí reakční doby okamžik začátku bezprostředně následující Provozní doby této Služby.

V případě, že Poskytovatel neodstraní vadu, která vyvolala incident, v plném rozsahu tak, aby byla obnovena dostupnost systému resp. obnovena funkcionality (aplikace, modulu), je incident vrácen Poskytovateli k dalšímu řešení. V takovém případě se započítává předchozí doba řešení do celkové doby vyřešení uvedeného incidentu.

Tabulka 5 - Kategorie incidentů, doby reakce a doby řešení incidentů

	Kategorie	Doba reakce na Incident	Doba vyřešení Incidentu
1	Kategorie A	2 hodiny v Provozní době příslušné Služby	24 hodin (bez ohledu na Provozní dobu)
2	Kategorie B	4 hodiny v Provozní době příslušné Služby	48 hodin (bez ohledu na Provozní dobu)
3	Kategorie C	8 hodin v Provozní době příslušné Služby	7 pracovních dnů nebo dohodou Smluvních stran

Poskytovatel je za účelem vyřešení Incidentu oprávněn provést odstávku systému, a to po předchozím souhlasu Objednatele. Tato odstávka se nezapočítává do nedostupnosti systému.

Do doby vyřešení Incidentu se nezapočítává:

- a) čekání Poskytovatele na vyžádanou součinnost Objednatele, bez jejíhož poskytnutí nemůže Poskytovatel řešit Incident;
- b) prodlevy způsobené závadami a odstraňováním závad na zařízeních stojících mimo systémy EKIS MV a ISoSS nebo správu Poskytovatele; nebo
- c) prodleva způsobená přímým pokynem Objednatele, který znemožňuje pokračování prací na řešení Incidentu a o jehož následcích Poskytovatel Objednatele předem poučil; nebo
- d) čekání Poskytovatele na vyřešení závady na úrovni L4.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání rozvojového projektu a dosud nebyly vyřešeny;
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech), pokud tato příčina není způsobena chybou v aplikaci;
- že Poskytovateli nebyla ze strany Objednatele poskytnuta součinnost nezbytná k řešení incidentu;
- že Poskytovatel dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu – převedl jej na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie doba na jeho vyřešení.

V rámci řešení Incidentu může – vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, použít Poskytovatel i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené buď na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav překlenout či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu Objednatelem.

1.3.3 Vyhodnocení SLA QR

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení reakční doby se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorií A i B a tolerance 30 minut u kategorie C.

Tabulka 6 - Slevy z cen Služeb při překročení doby reakce

Kategorie Incidentu	Sleva za překročení reakční doby
Kategorie A	Za každou započatou hodinu 5 000 Kč
Kategorie B	Za každou započatou hodinu 2 000 Kč
Kategorie C	Za každou započatou hodinu 500 Kč

Následující tabulka udává výši slevy za úhrn překročení doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení doby vyřešení Incidentu se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 60 minut u kategorie C.

Tabulka 7 - Slevy z cen Služeb při překročení doby řešení

Kategorie Incidentu	Sleva za překročení doby vyřešení Incidentu
Kategorie A	Za každou započatou hodinu 10 000 Kč
Kategorie B	Za každou započatou hodinu 4 000 Kč
Kategorie C	Za každou započatou hodinu 1 000 Kč

Vyhodnocení parametru SLA QR se provádí měsíčně. Sleva je poskytována z ceny služeb Podpory provozu. Maximální výše slevy je cena služeb Podpory provozu za příslušný měsíc.

1.4 Vyhodnocení parametrů plnění administrace – SLA QA

Administrací se pro účely konstrukce tohoto parametru SLA rozumí:

- a) účast na pravidelných jednáních definovaných Přílohou 2 Smlouvy; a
- b) provádění paušálních nasmlouvaných činností; a
- c) poskytování Smlouvou uvedených podkladů a informací Objednateli, nejsou-li již předmětem plnění jiného parametru SLA; a
- d) pravidelná aktualizace dokumentace definovaná touto Smlouvou.

V případě, že neplnění administrace má negativní dopad do výkonu činností Objednatele, uplatní se za každé jedno takové neplnění sleva ve výši 5 000,- Kč.

Vyhodnocení parametru SLA QA se provádí měsíčně. Sleva je poskytována z ceny služeb Podpory provozu. Maximální výše slevy je cena služeb Podpory provozu za příslušný měsíc.

1.5 Vyhodnocení parametrů termínů plnění – SLA QT

Parametrem SLA QT, tj. termínem plnění Poskytovatele závazně stanovených termínů poskytnutí Služeb dle odsouhlasených Dílčích smluv se rozumí dodržení sjednaných termínů při poskytování následujících Služeb:

- a) služby rozvoje potvrzených příslušnou Dílčí smlouvou; a
- b) služby realizace legislativních změn a drobného rozvoje; a
- c) předem termínově dohodnuté navyšování počtu licencí nebo samostatných licencovaných komponent systému mezi Poskytovatelem a Objednatелеm, pokud k prodlení došlo zaviněním Poskytovatele.

1.5.1 Vyhodnocení SLA QT

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za nedodržení sjednaného termínu poskytnutí Služeb, přičemž dobou poskytnutí Služby se rozumí časový interval od sjednaného zahájení poskytnutí Služby do sjednaného předání výsledků Služby Objednateli dle vzájemně odsouhlaseného termínu splnění služby či termínů vyplývajících z příslušné Dílčí smlouvy (dále jen "Doba poskytnutí Služby"):

Tabulka 8 - Slevy z cen Služeb při překročení doby poskytnutí

Délka prodlení s poskytnutím Služby	prodlení trvající ne déle než dvojnásobek dohodnuté Doby poskytnutí Služby	prodlení trvající déle než dvojnásobek dohodnuté Doby poskytnutí Služby a méně než trojnásobek dohodnuté Doby poskytnutí Služby	prodlení trvající déle než trojnásobek dohodnuté Doby poskytnutí Služby

Výše slevy při překročení Doby poskytnutí Služby za každý den prodlení	3 %	5 %	10 %
--	-----	-----	------

Vyhodnocení parametru SLA QT se provádí měsíčně. Sleva je poskytována z ceny služby, u které došlo k nedodržení sjednaného termínu. Maximální výše slevy je cena této služby.

