

PŘÍLOHA Č. 2

SMLOUVY O NÁVRHU, VÝVOJI, IMPLEMENTACI A SPRÁVĚ   
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU PORTÁL SLUŽEB SFDI

SLA A ŘEŠENÍ INCIDENTŮ



Verze: 1.0

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), zajistit monitoring smluvního SLA . Automatizovanými měřicími prostředky se rozumí zejména prostředí PRTG Network Monitor od společnosti Paessler AG, ke kterému drží Poskytovatel dostatečný počet licencí , 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 PORTÁL SLUŽEB SFDI a jako takové umožňují definovat různé typy sond, které slouží k provádění bezvadného monitoringu poskytovaných Služeb Provozu IS PORTÁL SLUŽEB SFDI, 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 e-mailové žádosti Objednatele 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 PORTÁL SLUŽEB SFDI, 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 PORTÁL SLUŽEB SFDI v Produkčním prostředí 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IS PORTÁL SLUŽEB SFDI | | Dostupnost | 97,5 | 96,5 | 94 | 94 | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí dostupnost IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace) v režimu Dostupnosti v pracovní dny, pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin. Do případné nedostupnosti IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace) se nezapočítává čas, kdy nejsou dostupná rozhraní třetích stran,  tj. rozhraní IS PORTÁL SLUŽEB SFDI s okolními systémy, na kterých je IS PORTÁL SLUŽEB SFDI přímo závislý, např. IS Evidence, eSSL Spisová služba, ROB/ROS, NIA, JIP/KAAS, rozhraní Mandátního rejstříku, Emailové služby SFDI, apod., tzn. v případě výpadku některého z výše uvedených rozhraní se SLA parametr dostupnost IS PORTÁL SLUŽEB SFDI nepočítá.*  ***Rychlost odezvy*** *se pro IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace) neuvažuje jako kritérium hodnocení SLA z důvodu závislosti na odezvě rozhraní třetích stran, tj. rozhraní IS PORTÁL SLUŽEB SFDI s okolními systémy.* | | | | | | | |
| Podpora IS PORTSFDI (Incidenty a jejich odstraňování) | SEV 1 | Doba vyřešení incidentu v pracovních dnech 8-16 hod. | ≤ 8 h | ≤ 16 h | ≤ 24 h | > 24 h | měsíčně |
| SEV 2 | ≤ 3 d | ≤ 5 d | ≤ 10 d | > 10 d |
| SEV 3 | ≤ 20 d | ≤ 14 d | ≤ 21 d | > 21 d |
| ***Dobou vyřešení v pracovních dnech*** *se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu do Evidenčního systému požadavků do doby jeho odstranění v pracovních dnech od 8:00 do 16:00, tzn. například incident SEV 1 nahlášený v pracovní pátek ve 12hod. je nutno vyřešit ve lhůtě SLA do 8 h (do 8 pracovních hodin), tj. do pondělí (pokud je pracovním dnem) do 12hod., nebo obdobně například incident SEV 2 nahlášený v pracovní pátek ve 12hod. je nutno vyřešit ve lhůtě SLA do 3 d (do 3 pracovních dní), tj. do nejbližší středy do 12hod. (pokud jsou pondělí, úterý, středa pracovní dny). Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související a nezbytnou součinnost Objednatele.* | | | | | | | |
| Release okno | | Kdykoliv mimo dobu Dostupnosti | | | | | |
| ***Release oknem*** *se myslí odstávka, tj. povolené okno nedostupnosti IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace), kdy probíhá údržba, nasazování novější verze, apod. Případnou nedostupnost v Release okně je nutno min. týden předem nahlásit SFDI s uvedením předpokládané doby nedostupnosti, nebo odsouhlasit pravidelné Release okno, a tato nedostupnost se nezapočítává do SLA parametru dostupnost IS PORTÁL SLUŽEB SFDI.* | | | | | | | |

* 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IS Portál služeb SFDI | | Dostupnost | 90,0 | 90,0 | N/A | N/A | měsíčně |
| ***Dostupností*** *se myslí dostupnost IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace) v režimu Dostupnosti v pracovní dny, pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin. Do případné nedostupnosti IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace) se nezapočítává čas, kdy nejsou dostupná rozhraní třetích stran, tj. rozhraní IS PORTÁL SLUŽEB SFDI s okolními systémy, na kterých je IS PORTÁL SLUŽEB SFDI přímo závislý, např. IS Evidence, eSSL Spisová služba, ROB/ROS, NIA, JIP/KAAS, rozhraní Mandátního rejstříku, Emailové služby SFDI, apod., tzn. v případě výpadku některého z výše uvedených rozhraní se SLA parametr dostupnost IS PORTÁL SLUŽEB SFDI nepočítá.*  ***Rychlost odezvy*** *se pro IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace) neuvažuje jako kritérium hodnocení SLA z důvodu závislosti na odezvě rozhraní třetích stran, tj. rozhraní IS PORTÁL SLUŽEB SFDI s okolními systémy.* | | | | | | | |
| Podpora IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (Incidenty a jejich odstraňování) | SEV 1 | Doba vyřešení incidentu v pracovních dnech 8-16hod. | ≤ 3 d | > 3 d | N/A | N/A | měsíčně |
| SEV 2 | ≤ 15 d | > 15 d | N/A | N/A |
| SEV 3 | ≤ 45 d | > 45 d | N/A | N/A |
| ***Dobou vyřešení v pracovních dnech*** *se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu do Evidenčního systému požadavků do doby jeho odstranění v pracovních dnech od 8:00 do 16:00, tzn. například incident SEV 1 nahlášený v pracovní pátek ve 12hod. je nutno vyřešit ve lhůtě SLA do 8 h (do 8 pracovních hodin), tj. do pondělí (pokud je pracovním dnem) do 12hod., nebo obdobně například incident SEV 2 nahlášený v pracovní pátek ve 12hod. je nutno vyřešit ve lhůtě SLA do 3 d (do 3 pracovních dní), tj. do nejbližší středy do 12hod. (pokud jsou pondělí, úterý, středa pracovní dny). Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související a nezbytnou součinnost Objednatele.* | | | | | | | |
| Release okno | | Kdykoliv mimo dobu Dostupnosti | | | | | |
| ***Release oknem*** *se myslí odstávka, tj. povolené okno nedostupnosti IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (webová aplikace), kdy probíhá údržba, nasazování novější verze, apod. Případnou nedostupnost v Release okně je nutno min. týden předem nahlásit SFDI s uvedením předpokládané doby nedostupnosti, nebo odsouhlasit pravidelné Release okno, a tato nedostupnost se nezapočítává do SLA parametru dostupnost IS PORTÁL SLUŽEB SFDI.* | | | | | | | |

* 1. Pro určení kategorizace zajištění služeb podpory v Provozním a Testovacím prostředí (Incidenty) IS PORTÁL SLUŽEB SFDI 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 PORTÁL SLUŽEB SFDI jsou zcela nedostupné nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost IS PORTÁL SLUŽEB SFDI. |
| SEV 2  Významná | Výkon činnosti IS PORTÁL SLUŽEB SFDI je ovlivněn poruchou, některé služby IS PORTÁL SLUŽEB SFDI jsou plně funkční, zatímco jiné vykazují vady. |
| SEV 3  Nízká | IS PORTÁL SLUŽEB SFDI je plnohodnotně funkční, výskyt závady nemá na chod IS PORTÁL SLUŽEB SFDI 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 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 PORSFDI omezit ve frekvenci a délce stanovené pod pojmem Release okno v článku 1.6 a 1.7 této Přílohy č. 2 bez dopadu na SLA stanovené v článku 1.6 a 1.7 této Přílohy č. 2, 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 PORTÁL SLUŽEB SFDI bude prováděno porovnáním dosažených hodnot SLA při Provozu IS PORTÁL SLUŽEB SFDI 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 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.
  9. Smluvní strany se dohodly, že povinnost Poskytovatele hradit smluvní pokutu nevzniká v době poskytování Provozu IS PORTÁL SLUŽEB SFDI do 31. 1. 2025 (včetně).
  10. Maximální souhrnná výše smluvních pokut souvisejících s porušením povinností Poskytovatele v rámci Provozu IS PORTÁL SLUŽEB SFDI (body 1.17 a 1.18 této Přílohy č. 2) za kalendářní měsíc činí 100 % ceny Služeb spočívajících v Provozu IS PORTÁL SLUŽEB SFDI, na kterou v příslušném kalendářním měsíci Poskytovateli vzniknul nárok.
  11. Pokud tentýž Incident způsobí porušení více SLA, uplatní se sankce za takové porušení ujednaná v této Příloze č. 2 jen jednou (1×), a to v souvislosti s tím SLA, ke kterému se Incident primárně vztahuje. Toto ustanovení se nevztahuje na ztrátu dat, únik dat, resp. neoprávněné vydání dat. Neprokáže-li však Poskytovatel jednoznačně původce Incidentu, uplatní se sankce u všech SLA, kde se porušení SLA projevilo.