

Příloha č. 1b) Smlouvy o poskytování služeb

č. 2024/13524 - Definice SLA

Obsah

1	Kvalitativní parametry SLA1	3
1.1	SLA parametry	3
1.2	SLA parametry incidentů	3
2	Kvalitativní parametry SLA2	4
2.1	SLA parametry	4
2.2	SLA parametry incidentů	4
3	SLA parametry servisních požadavků	4
4	Kategorizace incidentů	5
5	Hlášení incidentů, požadavků	5
6	Měření	6
6.1	Incidenty a jejich vznik	6
6.2	Měření dostupnosti systému	6
6.3	Měření realizace incidentů a servisních požadavků	6
7	Reporting	7
8	Penalizace	8
8.1	Výpočet penalizace za nedodržení dostupnosti služby a HOT-Line	8
8.2	Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení incidentů	9
8.3	Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení Servisních požadavků	9
8.4	Výpočet penalizace za překročení maximálního počtu incidentů	9

Definice SLA

Tento dokument popisuje základní definice SLA parametrů. V jednotlivých KL jsou tyto parametry upřesněny. V případě, že se ve Smlouvě nebo v jejích Přílohách hovoří o Centrální tabulka SLA parametrů, jedná se o tento dokument.

Veškeré lhůty zde uvedené se počítají od okamžiku nahlášení SD Objednatele.

1 Kvalitativní parametry SLA1

1.1 SLA parametry

Parametr	Hodnota	Dostupnost
Garantovaná provozní doba Služby	0:00 -24:00 hod. / Po-Ne	99,5%
Provozní doba služby HOT-LINE	0:00 -24:00 hod. / Po-Ne	99,5%

1.2 SLA parametry incidentů

Priorita Hlášení / Kategorie chyb	Odpověď do	Workaround do	Řešení nejpozději do
Priorita 1 / Chyba A	15 minut	1 pracovní hodiny*	2 pracovních hodin
Priorita 2 / Chyba B	do 2 pracovních hodin	do konce 1. pracovního dne** následujícího po nahlášení	2 pracovních dnů
Priorita 3 / Chyba C	do konce 2. pracovního dne následujícího po nahlášení	N/A	5 pracovních dní

* Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci garantované provozní doby Služby dle odst. 1.1.

** Pracovním dnem se rozumí den, ve kterém je garantována provozní doba Služby dle odst. 1.1.

2 Kvalitativní parametry SLA2

2.1 SLA parametry

Parametr	Hodnota	Dostupnost
Garantovaná provozní doba	7:00 -17:00 hod. / Po-Pa	98%
Provozní doba služby HOT-LINE	7:00 -17:00 hod. / Po-Pa	98%

2.2 SLA parametry incidentů

Priorita Hlášení / Kategorie chyb	Odpověď do	Workaround do	Řešení nejpozději do
Priorita 1 / Chyba A	15 minut	2 pracovní hodiny*	4 pracovních hodin
Priorita 2 / Chyba B	do 2 pracovních hodin	do konce 1. pracovního dne** následujícího po nahlášení	2 pracovních dnů
Priorita 3 / Chyba C	do konce 2. pracovního dne následujícího po nahlášení	N/A	5 pracovních dní

* Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci garantované provozní doby Služby dle odst. 1.1.

** Pracovním dnem se rozumí den, ve kterém je garantována provozní doba Služby dle odst. 1.1.

3 SLA parametry servisních požadavků

Kategorie požadavku	Odpověď do	Workaround do	Řešení do
Fix operation	do konce 1. pracovního dne následujícího po nahlášení	N/A	2 pracovních dní
Extended operation	do konce 2. pracovního dne následujícího po nahlášení	N/A	Dle dohody

4 Kategorizace incidentů

Obecná kategorizace incidentů, pokud není v KL definována jinak

Priorita incidentu	Význam
Priorita 1 / Vada A / Havárie	- situace, která má zásadní dopad na fungování organizace Objednatele, tj. organizace je neschopna nebo částečně neschopna obsluhovat své klienty a v přímém důsledku dochází k narůstajícím finančním ztrátám, - situace, které způsobují ztrátu funkčnosti základních funkcí systému a brání provozu systému
Priorita 2 / Vada B / Porucha	- situace má významný dopad na fungování organizace Objednatele, - klienti Objednatele mohou být ovlivněni situací v daném okamžiku nebo v blízké budoucnosti
Priorita 3 / Vada C / Chyba	- situace, které způsobují částečnou ztrátu funkčnosti systému, ale nebrání provozu, - situace, které nemají vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, - situace, které nemají vliv na funkčnost systému

5 Hlášení incidentů, požadavků

Veškeré incidenty budou založeny do servicedesku (dále jen „SD“) Objednatele. Tento SD zaeviduje incident, a zašle notifikační e-mail na Dodavatele. Čas na řešení incidentu se počítá od doby založení incidentu v SD Objednatele.

Veškeré požadavky na Dodavatele budou založeny v SD Objednatele, a čas na jejich reakci/řešení se počítá od doby založení incidentu v SD.

Pod pojmem servicedesk se rozumí zajištění služeb v podobě funkce, která je kontaktním místem pro příjem požadavků a incidentů uživatelů ICT. Zajišťuje rozhraní směrem k zákazníkům, obsahující telefonní kontakty, webové rozhraní, e-mailové rozhraní a jiné možnosti komunikace, zajišťuje komunikaci se zákazníky, řešiteli (interní, externí), evidenci a vyřizování incidentů.

Kontaktní údaje na dohled ICT ČP:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

6 Měření

6.1 Incidenty a jejich vznik

Incidenty jsou zaznamenávány do SD Objednatelem v okamžiku zjištění tohoto incidentu

Na všechny takto definované záznamy je pohlíženo jako na incidenty, a vztahuje se na ně ustanovení o SLA.

6.2 Měření dostupnosti systému

Doba, po kterou byl systém považován za dostupný, se určí jako Garantovaná provozní doba systému ponížená o čas trvání incidentů priority A (od stavu zadání do stavu vyřešení či do stavu workaround podle toho, co nastane dříve).

6.3 Měření realizace incidentů a servisních požadavků

Celkový čas řešení se dělí na:

- Čas zadání – čas startu řešení (doba odezvy)
- Čas startu řešení – čas ukončení řešení (čas na řešení)
- Čas předání na podpůrný útvar – Čas ukončení podpůrného útvaru (čas podpůrné činnosti, nebo součinnosti)

V následující tabulce je uveden příklad výpočtu dostupnosti systému.

Dostupnost služby

$$K_{is} = (T_{tot} - T_{fail}) / (T_{tot}) * 100\%$$

kde

K_{is} je dostupnost služby v %

T_{tot} je celkový počet hodin v kalendářním měsíci dle garantované doby provozní podpory ponížená o dobu servisních odstávek v kalendářním měsíci

T_{fail} celková délka všech poruch v témže kalendářním měsíci v hodinách

7 Reporting

Dodávané reporty:

- Servisní Požadavky a Incidenty (Management incidentů a Servisních požadavků)
- Změnové požadavky (Management změnových požadavků)
- Doba dostupnosti (Plnění SLA)
 - Odstávky
 - Výpadky
- Profylaxe – výsledky zjištění a návrhy na opatření (Provozní činnosti)
- Problémy

Reporty se zpracovávají 1 x měsíčně za uplynulý měsíc. Dodavatel je povinen předat report za sledovaný měsíc Objednateli do 5. pracovního dne následujícího měsíce. Parametry obsažené v reportech jsou následující:

Legenda parametrů:

- **Issue Type** – typ případu - Bug, Problem, New Feature, Task, Improvement, Question
- **Key** – unikátní identifikátor případu v rámci portálu podpory
- **Priority** – priorita případu podle definice
- **Summary** - stručný popis
- **Component(s)** - komponenta (y), kterých se případ týká
- **Environment** – prostředí, v kterém se případ vyskytnul
- **Assignee** – řešitel případu na straně Poskytovatele
- **Reporter** – zadavatel případu na straně Objednatele
- **Status** - stav případu podle stavů řešení
- **Time Spent** - čas strávený na řešení případu v daném období
- **Created** - Datum a čas vytvoření případu
- **Reaction Time** - čas na reakci
- **Workaround Time** - parametr pouze pro Incident Management – čas na dočasné vyřešení (fixování) incidentu
- **Resolution Time** - parametr pouze pro Incident Management – čas na vyřešení (odstranění) incidentu

8 Penalizace

Měřeno na měsíční bázi dle definovaného SLA, vyhodnocováno na měsíční bázi dle definovaného SLA.

8.1 Výpočet penalizace za nedodržení dostupnosti služby a HOT-Line

Výpočet penalizace pro kategorii SLA1

Dosažená měsíční dostupnost	Procentuální kredit z měsíční ceny služby	
	Dostupnost služby	Dostupnost HOT line
99,5% až 100%	0%	0%
99,0% až 99,4%	10%	5%
98,0% až 98,9%	30%	15%
96,0% až 97,9%	50%	30%
90,0% až 95,9%	80%	40%
méně než 90%	100%	50%

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena příslušné Paušální služby pro jednotlivé Katalogové listy.

Příklad výpočtu: Dosáhne-li v daném měsíci Dostupnost služby vypočítaná dle vzorce uvedeného v bodu 6.3 výše 99,3%, bude měsíční cena služby v daném měsíci snížena o 10%.

Výpočet penalizace pro kategorii SLA2

Dosažená měsíční dostupnost	Procentuální kredit z měsíční ceny služby	
	Dostupnost služby	Dostupnost HOT line
98,0% až 100%	0%	0%
95,0% až 97,9%	10%	5%
90,0% až 94,5%	20%	10%
80,0% až 89,9%	40%	20%
méně než 80%	50%	30%

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena příslušné Paušální služby pro jednotlivé katalogové listy.

Příklad výpočtu: Dosáhne-li v daném měsíci Dostupnost služby vypočítaná dle vzorce uvedeného v bodu 6.3 výše 90,2%, bude měsíční cena služby v daném měsíci snížena o 20%.

8.2 Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení incidentů

Parametr Stanovené úrovně služby	Procentuální kredit za nedodržení lhůty
Doba odezvy na založený incident	1% z ceny za každou hodinu nad rámec doby uvedené v tabulce 1.2 pro SLA1 a 2.2 pro SLA2
Doba do vyřešení Incidentů	5% z ceny za každých 24 hodin nad rámec doby uvedené v tabulce 1.2 pro SLA1 a 2.2 pro SLA2

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena příslušné Paušální služby.

8.3 Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení Servisních požadavků

Parametr Stanovené úrovně služby	Procentuální kredit za nedodržení lhůty
Doba odezvy na založený Servisní požadavek	1% z ceny za každých 24 hodin nad rámec doby uvedené v tabulce 1.2 pro SLA1 a 2.2 pro SLA2
Doba do vyřešení Servisního požadavku	5% z ceny za každých 24 hodin nad rámec doby uvedené v tabulce 1.2 pro SLA1 a 2.2 pro SLA2

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena příslušné Paušální služby.

8.4 Výpočet penalizace za překročení maximálního počtu incidentů

Kategorie incidentů	Procentuální kredit za každé překročení počtu incidentů pro danou kategorii Katalogového listu
Incident A	5% z ceny
Incident B	0,5% z ceny

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena příslušné Paušální služby.