

■ Příloha č. 6 SML – Parametry SLA

Smlouva: „Měření obsazenosti spojů MHD“

Číslo smlouvy objednatele: DOD20230259

Číslo smlouvy zhotovitele:

Parametry SLA a reakční doby

Dodavatel:

- Zavazuje se zajišťovat provozní, servisní a rozvojovou podporu SW za podmínek stanovených v této Smlouvě.
- Zavazuje se veškeré rozvojové změny SW projednávat s OBJEDNATELEM.
- Bude v dostatečném časovém předstihu, nejpozději však jeden měsíc před plánovanou úpravou, informovat OBJEDNATELE o připravované změně tak, aby OBJEDNATEL mohl připravovanou změnu připomínkovat (neplatí pro servisní zásahy zajišťující bezchybný provoz SW).
- Zavazuje se provádět vzájemně dohodnuté změny SW ve vzájemně odsouhlasených lhůtách a ve vzájemně odsouhlaseném rozsahu.
- Zavazuje se zajistit a provozovat HW potřebný pro provoz SW včetně infrastruktury zajišťující internetovou konektivitu a informační bezpečnost.
- Zavazuje se zřídit Helpdesk.
- Zavazuje se k prevenci serverové části SW zajišťující udržování optimálních provozních podmínek.
- Zavazuje se poskytovat cloudové služby.
- Zavazuje se poskytovat potřebné servisní a poradenské služby pro bezvadný chod Systému APC jako celku.
- Zavazuje se k sledování a vyhodnocování v dohledovém SW.
- Zavazuje se k správě databáze a kontrole databázové integrity.
- Zavazuje se provádět úpravy SW vyplývající z legislativních změn.

Dostupnost	Stav, kdy je služba počítání cestujících prostřednictvím Systému APC dostupná a funkční ve všech vozidlech v aktuální výpravě. Pro účely této Smlouvy se vyhodnocuje na měsíční bázi míra dostupnosti, a to jako procento vyjadřující poměr skutečné dostupnosti služby ve všech vozidlech vůči ideální plné dostupnosti služby ve všech vozidlech, to vždy v rámci jejich skutečného provozu (nasazení na linkách MHD). <i>Pozn.: tedy udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být služba poskytována.</i> Pro účely vyhodnocování platí následující pravidla:
------------	---

	a) Vozidlo, ve kterém je vadná byť jen jedna část instalovaného Zařízení, se považuje za nedostupné jako celek. b) Za nedostupnou se služba považuje od okamžiku zjištění nedostupnosti v daném vozidle do okamžiku obnovení dostupnosti služby v daném vozidle. c) Dostupnost se pro účely Smlouvy vyhodnocuje na bázi kalendářních měsíců a vždy pro celou flotilu vozidel souhrnně. d) Doby nedostupnosti služby jsou zaokrouhleny na celé minuty dle pravidel 1-29 sekund se zaokrouhluje dolů a 30-59 sekund se zaokrouhluje nahoru. e) Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů a neplánovaných odstávek.
Hodnota dostupnosti Systému APC	Sjednaná hodnota se definuje číslem v procentech s přesností na setiny procenta. Minimální požadovaná úroveň dostupnosti je 98 %.
Způsob měření	Systém APC zasílá informaci o stavu do monitorovacího prostředí Objednatele (API a Provozní software) po každé změně dostupnosti. Informace o dostupnosti / nedostupnosti systému jsou vyhodnoceny na základě systémem zaslaných informací.
Vyhodnocení parametru	Procento času nedostupné služby všech vozidel z časového výkonu všech vozidel ve výpravě v daný den- Procento plnění parametru dostupnosti se vypočte podle vzorce: $P = \frac{R_c - R_n}{R_c} * 100$ Kde, P – procento skutečného plnění parametru R_c – celkový počet časového výkonu R_n – časy nedostupné Hodnota bude uvedena v měsíčním výkazu dostupnosti s denní statistikou s přehledem chybových vozidel.
Omezení měření:	Jakékoliv změny v nastavení (rekonfiguraci) Systému APC týkající se měření a vyhodnocení parametrů dostupnosti a odezvy aplikace jsou předmětem změnového řízení (veškeré změny musí podléhat schválení obou stran). První měsíc po nastavení změny si Objednatel vyhrazuje právo na testování měření a testování vyhodnocování.

1.1. Události, na které je DODAVATEL povinen reagovat, jsou rozčleněny do následujících kategorií:

- Priorita 1 - událost (A), která znemožňuje řádné užívání celého Systému APC, nelze ji schůdně překonat či obejít a může mít významný vliv na řádné provozní používání Systému APC.
- Priorita 2 - událost (B), kdy některá z klíčových funkcí HW nebo SW není k dispozici nebo reakce klíčových funkcí jsou nespolehlivé nebo netypické, hrozí výpadek HW nebo SW.
- Priorita 3 - událost (C), kdy některá z méně významných funkcí HW nebo SW není k dispozici nebo jsou její reakce nespolehlivé nebo netypické. Zbývající části HW nebo SW jsou správně funkční. HW nebo SW má zhoršený komfort obsluhy. HW nebo SW

vykazuje zvýšenou pracovní zátěž pro obsluhu.

1.2.DODAVATEL je povinen reagovat na události tím, že zahájí servisní zásah a informuje OBJEDNATELE o průběhu řešení v časech reakce:

- Kategorie (A) - do 8 hodin od oznámení,
- Kategorie (B) - do 24 hodin od oznámení,
- Kategorie (C) - po dohodě smluvních stran, jinak nejpozději do 3 pracovních dnů.

1.3.DODAVATEL zajistí po započetí servisního zásahu buď plné zprovoznění Systému APC (vyřešení problému) nebo určí postup náhradního režimu, který zajistí plné nebo uživatelsky neomezené využívání Systému APC. U servisních zásahů směřujících k odstranění provozního problému bude toto nápravné opatření dokončeno nejpozději v časech:

- Kategorie (A) - do 12 hodin od oznámení,
- Kategorie (B) - do 48 hodin od oznámení,
- Kategorie (C) - do 7 pracovních dnů.

1.4.Uvedené časy v bodech 1.2. a 1.3. uvedené v hodinách se týkají pracovních dnů v časech od 07:00 hodin do 15.30 hodin a veškeré tyto časy se počítají také pouze během pracovních dnů v časech od 07:00 hodin do 15.30 hodin. V případě vzniku prodlení dle bodu 1.3., které vznikne z důvodu na straně Objednatele uvedeného v bodě 7.5. Smlouvy se doba odstranění vady o toto prodlení prodlužuje.

1.5.Postup při hlášení požadavku a oprav:

- OBJEDNATEL zpracuje požadavek na opravu chyby a kategorizace chyby nebo jiný požadavek na Helpdesk.
- V případě potřeby nebo chyby kategorie A bude z obou stran podporována urgence telefonicky.
- DODAVATEL odešle reakci dle kategorizace v bodě 1.2. OBJEDNATELI.
- DODAVATEL provede opravu v termínu dle vzájemné dohody nebo ve stanovené lhůtě, pokud k dohodě strany nedospějí.
- DODAVATEL informuje OBJEDNATELE o vypořádání požadavku.
- OBJEDNATEL provede testování.
- OBJEDNATEL buď schválí, nebo vrátí k opravě DODAVATELI. Stanovený výsledek bude specifikován na Helpdesku stavem „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“.