Příloha č. 3

Požadavky na parametry poskytnutí dodávky služeb a SLA
(garantovaná úroveň služeb)

# Požadavky na smlouvu (obchodní a platební podmínky)

Požadavky na obchodní a platební podmínky jsou součástí Smlouvy.

# Požadavky na parametry SLA

## Základní údaje

* Režim SLA pro provoz bude začínat dnem podpisu smlouvy a je určen pro režim provozu portálu.
* Předmětem SLA budou následující oblasti služeb (každá oblast služeb bude mít vlastní SLA):
	1. Správa infrastruktury (HW) a provoz portálu
	2. SW vývoj BusinessInfo.cz – služby programátorů

## Požadovaná struktura SLA

Objednatel preferuje následující strukturu jednotlivých SLA:

1. popis (obsah) poskytované služby,
2. dostupnost doby, v nichž je služba poskytována,
3. klasifikace vad,
4. způsob poskytování služby,
5. podmínky poskytování služby (reakční doby, organizační a provozní podmínky,…),
6. součinnost,
7. kontrola kvality,
8. odpovědné zástupce,
9. práva, povinnosti,
10. ceny (způsob stanovení ceny, platební podmínky, rozpis cen)
11. sankce,
12. měření a vyhodnocování poskytování služby,
13. záruky za poskytované služby.

## Požadavky na minimální obsah a parametry poskytování služeb

## *Správa infrastruktury (HW) a provoz portálu*

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost | Nepřetržitě – 7x24, další parametry uvedeny níže pod tabulkou |
| Klasifikace vad | Ano, dle závažnosti. |
| Způsob poskytování služby | Aktivity Poskytovatele s cílem zajištění nepřetržitého provozu portálu samotného a infrastruktury pro podporu provozu portálu BusinessInfo.cz.Poskytovatel vykonává činnosti tak, aby proaktivně předcházel možným vadám provozu a provozním incidentům, vady a incidenty proaktivně identifikuje.Upřednostňuje se systém zaznamenávání požadavků na řešení do aplikace typu HelpDesk.Požaduje se automatické zaznamenávání monitoringu incidentů a zásahů s možností zpětného.Upřednostňuje se komplexní HelpDesk systém vůči Objednateli, který bude jednak pro správu a provoz a zároveň i pro další oblast SLA „Vývoj SW“, nicméně s oddělením rutinního provozu a správy a požadavků na nový vývoj (účelem je, aby Objednatel měl jeden komunikační bod, kam vnáší své požadavky a Poskytovatel si je podle kategorií rozliší sám). |
| Požadavky na úroveň provozu, odezev apod. | Viz. následující kapitola 2.3.2 pod tabulkou – uvedeny minimální požadované úrovně. |
| Kontrola kvality | Ano |
| Měření a vyhodnocování poskytování služby | Ano, je požadována.Výsledky měření budou mít vliv na cenu služby. |
| Sankce a smluvní pokuty | Ano, je požadováno jejich stanovení. Viz kapitola 2.3.2.4 |

### ***Detailní požadavky na SLA úroveň provozu, odezev apod. pro oblast správy HW a celého portálu***

Poskytovatel při svém návrhu bude klasifikovat portál do skupin stránek (aplikací) a pro každou bude definovat ucelenou sadu parametrů SLA, odpovídající jejímu provoznímu režimu:

* statické stránky
* dynamické stránky a autorizace
* vyhledávání

Všechny níže uvedené parametry je Poskytovatel povinen následně sledovat, vyhodnocovat, testovat a auditovat.

### ***Klasifikace provozní doby***

Pro účely stanovení úrovně podpory a reakční doby je zohledněn způsob používání portálu jeho uživateli.

* pracovní hodiny: PO – PÁ (mimo státní svátek) – 8:00-18:00
* mimo pracovní hodiny (státní svátky, dny pracovního klidu, pracovní dny 0:00-8:00 a 18:00-24:00)

#### ***SLA pro provozní parametry***

Poskytovatel je povinen poskytnout/zajistit takové HW a SW prostředky, aby umožnil dosažení uvedených provozních parametrů.

***Požadované provozní parametry***

* **Kapacitní**
	+ denní počet visits/pages
	+ hodinový počet visits/pages
	+ peak visits/pages
* množství požadavků
* množství databázových dotazů za vteřinu/hodinu
* objem přenesených dat

***Kapacita portálu***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Počet** | **Visit** | **Pages\***  |
| Měsíc | 700.000 | 2.500.000 |
| Denní průměr | 25.000 | 100.000 |
| Dlouhodobé hodinové maximum | 6000 | 20.000 |

***Množství obsloužených požadavků***

|  |  |
| --- | --- |
| **Období** | **Požadavky (dotazy)** |
| Měsíc | 4.000.000 |
| Denní průměr | 150.000 |

**Databázové dotazy**

Poskytovatel bude rozvíjet portál způsobem, který minimalizuje nutnosti databázových dotazů a optimalizuje výkon databázových dotazů.

Statický obsah musí být skutečně prezentován staticky - například cachováním (tedy "předgenerováním") obsahu.

Uvedené počty se vztahují pouze na transakční a dynamické části portálu (autorizace, práce z formuláři atp.) neboť statické stránky portálu by se měly zobrazovat bez nutnosti databázového dotazu.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Databázové dotazy** |
| Průměr Měsíc | 15.000 dotazů |
| 30 minutové maximum | 4.500 dotazů |
| Minutová prostupnost\* | 300 dotazů |
| Krátkodobý peak (1 vteřina) | 10 dotazů |

*\*Spojeno s požadavkem Výkonností SLA/Autorizace uživatele*

**Objem přenesených dat**

Poskytovatel je povinen zajistit dostatečnou kapacitu připojení a prostupnost.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Současné hodnoty (průměr za měsíc)** | **Požadované (předpokládané) hodnoty** |
| Traffic in | 0,5 GB | 1,5 GB |
| Trafic out | 0,5 TB/měsíc | 1,5 TB |

#### ***SLA pro výkonnostní parametry***

*Poskytovatel je povinen poskytnout takové HW a SW prostředky, aby zajistil dosažení uvedených výkonnostních parametrů.*

*Požadované výkonostní parametry:*

* Výkonnost při běžné zátěži
* Výkonnostní rezerva
* Celkový čas načtení stránky

**Požadovaná výkonnost při běžné zátěži**

Systém se musí vypořádat s dlouhodobou zátěží (sloupec Prostupnost) při těchto snížení % požadavků obsloužených v daném časovém intervalu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ stránky** | **Prostupnost** **(Obsluha počet připojených uživatelů v každou chvíli)\*** | **Odezva do 100 ms****(Požadavek na zobrazení stránky. uvedeno v procento splněných požadavků****)** | **Odezva do 1000 ms\*\*****(Požadavek na zobrazení stránky. Uvedeno v procentech splněných požadavků)** |
| Statické stránky  | 1500 | 92,00% | 95,00% |
| Dynamické stránky (autorizace, psaní komentářů, práce s formuláři)  | 200 | 80,00% | 95,00% |
| Vyhledávání | 800 | 85,00% | 95,00% |

\* během jedné minuty

\*\* Odezva měřená na konzoli monitorovacího serveru připojeného internetové síti nejméně 100 Mbps

**Požadovaná výkonnostní rezerva**

Systém se musí vypořádat s krátkodobým nárůstem provozu/zátěže při těchto snížení % požadavků obsloužených v daném časovém intervalu

Přípustné snížení

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ stránky** | **Zvýšení zátěže** | **Odezva do 100 ms****(Požadavek na zobrazení stránky. uvedeno v procento splněných požadavků)** | **Odezva do 1000 ms\*\*****(Požadavek na zobrazení stránky. Uvedeno v procentech splněných požadavků)** |
| Statické stránky  | 2 x5 x | 90,00%70,00% | 95,00%90% |
| Dynamické stránky (autorizace, psaní komentářů, práce s formuláři)  | 2 x5 x | 70,00 %60,00 % | 95,00%90,00% |
| Vyhledávání | 2 x5 x | 90,00%80,00% | 95,00%90,00% |

**Celkový čas načtení stránky**

Celkový čas potřebný k načtení kompletní stránky včetně obrázků, CSS, JS

Kontrolní měření bude provedeno například za použití nástroje: http://tools.pingdom.com/fpt/

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Čas v sec** |
| Homepage | 6 |
| Podstrana | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Kontrola kvality | Ano |
| Měření a vyhodnocování poskytování služby | V rámci pravidelného reportu bude zahrnuto i naplňování SLA v této oblasti.  |
| Sankce a smluvní pokuty | Ano, je požadováno jejich stanovení za neposkytnuté dostatečné výkonnosti (min. 500 Kč/za každé 1% pod stanovenou hranici při prvním měření a min 1000 Kč% za každé 1% pod stanovenou hranici při následujícím měření) . |

#### ***SLA parametry pro Dostupnost***

**Provozní doba**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Plánované odstávky** | **Neplánované výpadky** |
| Pracovní doba PO-PA (08-18hod) | 1h/měsíc | 2h/měsíc |
| Mimo prac. dobu (Po-Pa18-08hod, So, Ne) | 4h/měsíc | 4h/měsíc |

Plánované odstávky se uskuteční pouze v období mimo pracovní dobu a musí být odsouhlaseny Objednatelem.

#### ***SLA pro řešení závad a komunikace se Objednatelem***

#### ***Service Desk/Helpdesk***

Poskytovatel zřídí tzv. Help Desk/Service Desk - centrální bod pro komunikaci Objednatele vůči Poskytovateli

Service desk funguje v režimu 24/7 a skrze uvedené komunikační kanály přijímá hlášení o chybách portálu a je povinen v souladu s interní procedurou zahájit řešení (ověření, oprava atd.)

#### ***Přehled parametrů***

Poskytovatel je povinen použít následující klasifikaci pro závady portálu Businessinfo.cz a příslušející režim reakce a odstranění závady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie vad** | **Reakční doba** **(pracovní hodiny/mimo pracovní hodiny)** | **Sankce za dobu výpadku (výpadek se počítá od zjištění či nahlášení incidentu)** |
| Incident kategorie A | 30 minut/60 minut | 1.000,- Kč/hod po dobu prvních 3 hod. a ve 2.000,-Kč/hod po dobu následujících 5 hod a 5.000,-Kč/hod za každou další hodinu. |
| Incident kategorie B | 2 hodiny/Další pracovní den | 500,- Kč/hod po dobu prvních 3 hod a 1.000,-Kč/hod po dobu následujících 5 hod a 2.000,-Kč/hodinu za každou další hodinu. |
| Ostatní incidenty – kategorie C | Další pracovní den | 5.000,- Kč/od prvního dne následujícího po zjištění vady a 10.000,-Kč/den za čtvrtý a další dny výskytu |

***Sankce***

Sankce se uplatňují po uplynutí dob pro dostupnost a neplánované výpadky. Doba neplánovaných výpadků v daném měsíci se sčítá. Sankce se uplatňuje za započatou hodinu trvání vady.

#### ***Klasifikace závad***

**Kategorie A:** výpadky portálu či závažné vady znemožňující užití portálu pro účel uvedený v zadávací dokumentaci. Dále vážné odchylky od schválené specifikace, jež znemožňují očekávané užití portálu jako celku.

**Kategorie B:** Chyba v důležité funkci, která má vliv na jednotlivou oblast provozu portálu. Pokud nebude urychleně řešeno, může být důsledkem chyby nedostupnost částí systému.

**Kategorie C:** Portál či jeho jednotlivé aplikace nefungují správně nebo nejsou v souladu se schválenou specifikací. Pokud nebude urychleně řešeno, může být důsledkem chyby ztížení obsluhy systému v některé oblasti, avšak nikoliv omezení jeho používání.

#### ***SLA pro SW vývoj BusinessInfo.cz***

***Požadované parametry SW vývoje***

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost | 8:00 – 18:00 v pracovní dnyV So, Ne a svátky – služba není poskytována |
| Klasifikace vad | Ano |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována minimálně následujícím způsobem * požadavek Objednatele,
* předběžná analýza požadavku Poskytovatelem s pracovníky Objednatele pro vytvoření předběžné nabídky obsahující minimálně rozsah a cenu, v případě požadavku malého rozsahu provedení analýzy např. telefonicky, e-mail,
* akceptace nebo neakceptace předběžné nabídky Objednatelem (Poskytovatel uvede mechanizmus řešící problematiku nedohody smluvních stran při stanovení rozsahu a ceny),
* nabídka Poskytovatele na základě analýzy obsahující minimálně - návrh řešení (vývoje), stanovení rozsahu / pracnosti, celkovou fixní cenu (na základě platného ceníku obsaženého ve smlouvě), termín řešení, součinnost,
* akceptace nebo neakceptace této nabídky Objednatelem,
* vlastní řešení (SW vývoj),
* testování,
* zkušební provoz,
* akceptace výsledného řešení,
* při zadávání větších SW celků bude aplikována standardní projektová metodika Poskytovatele pro vývoj SW díla,
* předání aktualizované dokumentace,
* platba celkové ceny na základě kladné akceptace.
 |
| Reakční doby | Na požadavek:* max. 4 hod v pracovní dobu.

Na nabídku řešení:* max. 7 kalendářních dní

Na zahájení realizace/SW vývoje od schválení nabídky (objednávky):* Max 5 dnů, v případě pracnosti do 8hod.
* Max 14 dnů, v případě pracnosti do 24hod.
* Max 21 dnů, v případě pracnosti nad 24hod.

Na poskytnutí služby - realizace:* Max. 5 dnů, v případě pracnosti do 8hod.
* Max. 14 dnů, v případě pracnosti do 24hod.
* Max 2 měsíce od akceptace nabídky řešení, v případě pracnosti nad 24 hod (event. dle konkrétní dohody).
 |
| Kontrola kvality | Ano |
| Měření a vyhodnocování poskytování služby | V rámci pravidelného reportu bude zahrnuto i naplňování SLA v této oblasti. Doplněno o akceptaci jednotlivých SW prací či SW díla. |
| Sankce a smluvní pokuty | Ano, je požadováno jejich stanovení za nedodržení reakční doby (min. 500 Kč/hod) i za nedodržení doby na nabídku řešení a poskytnutí služby (min. 1000 Kč/den). |

#### ***Monitoring a přehledy provozu:***

Poskytovatel se v návrhu smlouvy zaváže vypracovat po každém ukončeném kalendářním měsíci tzv. měsíční report/zprávu, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů měsíce následujícího. Měsíční zpráva bude předávána v elektronické podobě, bude umožňovat snadné vytištění a bude obsahovat zejména:

* přehled o plnění SLA parametrů
* celkový počet návštěvníků za uplynulý měsíc
* celkový počet zobrazených stránek za uplynulý měsíc
* celkový počet návštěvníků a celkový počet zobrazených stránek za uplynulý měsíc pro jednotlivé hlavní části portálu
* celkový počet návštěvníků a celkový počet zobrazených stránek za uplynulý měsíc pro jednotlivé jazykové mutace portálu
* seznam deseti nejčtenějších článků (TOP 10) pro každou hlavní část portálu
* přehled odkazovačů (míst nebo adres, odkud návštěvníci na portál přicházejí)
* statistický přehled základních informací o návštěvnících portálu (používaný webový prohlížeč, rozlišení obrazovky)
* vývoj počtu zaregistrovaných odběratelů jednotlivých elektronických zpravodajů, přehled odeslaných elektronických zpravodajů
* přehled přijatých a zodpovězených e-mailů
* přehled úprav, oprav a nových položek na portálu (SW prací).
* přehled aktualizace dokumentace

Pro správu a sledování prostředí portálu, HW a všech aplikací je nutné použít prostředky automatizované správy, které umožní administraci všech serverů z jednoho místa.

Pro monitorování stavu systému je nutno použít prostředky automatizovaného sledování prostředí, které umožní reagovat na případné problémy jednotlivých serverů v dostatečně krátkém čase dle stanovené doby odezvy. Blíže popsáno v požadavcích na monitoring a dostupnost v rámci SLA.

Poskytovatel je povinen monitorovat výskyt vad a výsledky monitoringu měsíčně předávat v písemné formě Objednateli. V tomto monitoringu musí být uvedeno:

* druh a popis závady
* kategorie závady (A, B, C)
* den, hodina, minuta zjištění závady
* způsob zjištění (automatické, nahlášení Objednatelem, nahlášení uživatelem apod.)
* způsob odstranění závady
* den, hodina, minuta odstranění závady

Pro vady kategorie A a B je navíc povinen stejné údaje předávat bezodkladně e-mailem kontaktní osobě Objednatele.

# Požadavky na povinnou dokumentaci

Dodavatel má povinnost po celou dobu trvání smlouvy vytvářet, udržovat v aktuální podobě a archivovat následující dokumentaci:

* uživatelská dokumentace
* technické řešení včetně změn uskutečněných pro každý jednotlivý a zrealizovaný požadavek objednatele.
* projekt implementace řešení
* bezpečnostní dokumentaci
* testovací scénáře a protokoly
* přehled technických chyb (HW, SW) a jejich řešení
* monitoring výkonu použitého HW a SW
* monitoring použitého SW třetích stran, včetně evidence a informací o správném užití a provozu v souladu s licenčními podmínkami
* procedura zajištění logické a fyzické bezpečnosti
* proceduru a výkon zálohy dat
* plán obnovy po výpadku
* jiné, vnitřní předpisy Poskytovatele, které sám používá pro provozování předmětné služby
* dodavatel má povinnost po celou dobu trvání smlouvy předávat aktualizovanou dokumentaci objednateli min. 1x za 3 měsíce.

# Audit SLA a smluvních povinností

Objednatel je oprávněn sám, či skrze třetí osobu kdykoliv provést audit smluvních povinností včetně kontroly souladu výkonu aplikovatelných vnitřních předpisů Poskytovatele.

Doba ohlášení auditu nebude kratší než 5 pracovních dnů. Poskytovatel je povinen poskytnou osobám auditora veškerou součinnost a zázemí, fyzický přístup k vlastní nebo pronajaté infrastruktuře, dokumentaci, které souvisí z provozování služby.

Poskytovatel sám navrhne strukturu hodnocení auditovaných služeb a systém klasifikace ve třech stupních

* v pořádku
* s připomínkou
* neuspokojivé

V případě nálezu s připomínkou nebo neuspokojivé, je Poskytovatel povinen na své náklady vytvořit akční plán na odstranění vady/důvodu tohoto hodnocení ve lhůtě a podmínkách dle Incidentu kategorie C.