Smlouva o dílo

na dodávku a implementaci nástroje pro zajištění systémové podpory pro moderní metody zvyšování kvality, výkonnosti a transparentnosti veřejné správy: evidence a správa projektů (dále jen „Informačního systému evidence a správy projektů“)

Příloha č. 4: Katalog služeb a parametry SLA poskytovaných služeb

Katalog služeb obsahuje služby v následujícím členění:

1. Infrastruktura
   - správa serverů,
   - správa zálohování a archivů,
   - správa diskových polí
2. Integrátor
   - řízení požadavků,
   - služby architekta,
   - bezpečnost,
   - dokumentace,
   - školení
3. Provoz IS SEP
   - provoz SEP včetně všech jeho HW i SW komponentů, jejichž výčet bude uveden v příloze č. 2 Smlouvy
   - Aktualizace dokumentace
   - Provádění školení
     I. Podpora koncového uživatele IS SEP
        - Zajištění 1. úrovně HelpDesk včetně technologického zajištění
        - Poradenská a konzultační činnost pro 2. úroveň podpory
        - 3. úroveň podpory – řešení incidentů a požadavků
        - Odstraňování vad
     II. Rozvoj aplikačního SW
        - Rozvoj aplikačního SW dle požadavků Objednatele
        - Legislativní úpravy

V níže uvedené tabulce jsou pro poskytované služby uvedeny základní atributy - provozní doba, poskytovaná SLA.

Služba	Dílčí služba	Provozní doba	SLA T (Provádění požadovaných činností v termínu)	SLA R (Reakční doba)	SLA D (Dostupnost)
Infrastruktura	Správa serverů	8x5	Ano	Ano	
	Správa zálohování a archivu	8x5	Ano	Ano	
	Správa diskových polí	8x5	Ano	Ano	
Integrátor	Řízení požadavků	8x5	Ano	Ano	
	Služby architekta	8x5	Ano	Ano	
	Bezpečnost	8x5	Ano	Ano	
	Dokumentace	8x5	Ano	Ano	
	Školení	8x5	Ano	Ano	
Provoz IS SEP	Provoz SEP dle přílohy č. 2 smlouvy	10x5	Ano	Ano 1 hod	Ano 10x5
	aktualizace dokumentace	8x5	Ano		
	provádění školení	8x5	Ano		
Podpora koncového uživatele IS SEP	zajištění 1. úrovně HelpDesk včetně technologického zajištění	10x5	Ano	Ano 1 hod	
	poradenská a konzultační činnost pro 2. úroveň podpory	8x5			
	3. úroveň podpory - řešení Incidentů a Požadavků	8x5			
	Odstraňování vad (Vyřešení vady dle její kategorie do 24 hod, 48 hod či 7 kalendářních dnů)	8x5			
Rozvoj IS SEP	rozvoj aplikačního SW	8x5	Ano		
	legislativní úpravy	8x5	Ano		

Tabulka: Katalog služeb

Parametry hodnocení Služeb

Upřesnění parametrů SLA bude řešeno v rámci Cílového konceptu a případným Dodatkem ke Smlouvě

SLA parametry (dále též „parametry“ nebo „SLA“) jsou parametry hodnocení Služeb:

- SLA D – dostupnost,
- SLA R – reakční doba,
- SLA A – administrace,
- SLA T – termín, čas poskytnutí služeb.

Parametr D, který pro vyhodnocení vyžaduje automatizované měření, je měřen z pohledu dopadu na Uživatele na úrovni jeho správy Poskytovatelem, tj. v rámci sálu, kde jsou zařízení umístěna.
Dojde-li k situaci, že v důsledku neplnění SLA parametru SLA T vznikne stav odpovídající Incidentu kategorie A nebo B parametru SLA D, založí Objednatel takový případ jako nový Incident a sleva z ceny Služeb se nadále uplatní jako sleva při následném nedodržení parametru SLA D (daný případ je nadále řešen jako Incident v dané kategorii SLA D). Při současném porušení více SLA jedním Incidentem (z jednoho důvodu) se uplatní jen SLA s nejvyšší slevou. Celková kvartální sleva z ceny Služeb na základě SLA je limitována výší kvartální platby.

SLA D – Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

Dostupností – SLA D – se rozumí zajištění podmínek dostupnosti systému SEP vůči Uživatelům v rozmezí 7.00 – 17.00 v rámci pracovního dne. Znamená to, že všechny části systému SEP jsou v provozu a umožňují Uživatelům práci se systémem SEP. Měření je prováděno přímo na serverech zajišťujících provoz systému SEP. Dojde-li k nedostupnosti systému SEP jeho Uživatelům vyvolaného důvody na straně zařízení nebo Služby, které nejsou nebo jejichž správa není předmětem Smlouvy (především síťové spojení serverů s koncovými uživateli, problémy koncových stanic), není takový výpadek chápán jako nedostupnost Služby (systému SEP) dle Smlouvy.
Do doby nedostupnosti systému SEP se nezapočítávají plánované odstávky systému SEP. Do doby nedostupnosti se započítává překročení plánovaného času odstávky systému SEP, nedohodne-li se pro konkrétní případ Poskytovatel s Objednatelem jinak.
Skutečnost, že Služba je přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako min. procento skutečného času poskytování Služby z celkové doby, po kterou měla být Služba poskytována (jeden kvartál, počítá se v hodinách vzorcem 3x30x7x24 pro Služby s Provozní dobou 7 x 24, případné též 3 x 30 x 5 x 10, pro Služby s Provozní dobou 10 x 5).
Služba je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti Služby jako celku nebo v případě nedostupnosti podstatné části této Služby Uživatelům. Za nedostupnou se Služba považuje od okamžiku nahlášení Objednatelem nebo zjištění Poskytovatele do okamžiku obnovení dostupnosti Služby a oznámení této skutečnosti Objednateli.
Dostupnost je vztažena ke kvartálu (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce). Doby nedostupnosti Služby jsou matematicky zaokrouhleny na celé hodiny.

Definice parametru SLA D

Parametr SLA D a slevy z cen Služeb při jejich nedodržení jsou vyhodnocovány pro Provozní dobu a mimo Provozní dobu pro systémy produktivní a testovací (vývojový systém nepodléhá SLA) následujícím způsobem:

Parametr SLA D v Provozní době stanovené Tabulkou

QD – Provozní doba	**Dostupnost (1. a 2. řádek) / sleva (3. a 4. řádek)**					
Systém	100 - 99,4%	99,4 - 95%	95 - 90%	90 - 85%	85 - 75%	75 - 0%
Maximálně hodin nedostupnosti / kvartál	0 -13	13 – 108	108 – 216	216 - 324	324 - 540	540 a více
Produktivní systémy SEP	0 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	100 000 Kč	250 000 Kč	425 000 Kč
Testovací systém	0 Kč	0 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	100 000 Kč	250 000 Kč

Parametr SLA D mimo Provozní dobu stanovenou Tabulkou

D – mimo Provozní dobu	**Dostupnost (1. a 2. řádek)/ sleva (3. a 4. řádek)**					
Systém	100 - 97%	97 - 90%	90 - 80%	80 - 70%	70 - 55%	55 - 30%
Hodin nedostupnosti/kvartál	0 – 64,8	64,8 – 216	216 – 432	432 – 648	648 – 972	972 - 1512
Produktivní systémy SEP	0 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	100 000 Kč	250 000 Kč	425 000 Kč
Testovací systém	0 Kč	0 Kč	10 000 Kč	50 000 Kč	100 000 Kč	250 000 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.
Produktivní systém SEP se považuje za nedostupný, pokud pro více než 80% Uživatelů (měřeno bez zpoždění způsobeného sítí a klientskou stanicí) je při operaci zápisu prodleva delší než 2 vteřiny nebo při operaci změny obrazovky prodleva delší než 10 vteřin. Do doby prodlevy se nezapočítává doba zpracování reportu.
Slevou uvedenou v tabulkách výše se rozumí příslušná sleva z celkové částky kvartální splátky ceny Služeb (v korunách českých).

SLA R – Vyhodnocení parametrů plnění reakční doby a doby vyřešení Incidentu
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 SEP 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 SEP funguje s omezeními, která lze klasifikovat jako Incident vyšší kategorie (např. kategorie A), je od okamžiku (nového) založení Incidentu (např. kategorie A) Objednatelem 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 SEP nebo jeho části. Incidenty se týkají pouze produktivní části systému SEP. Za Incident v kategorii A se považuje jakýkoli z Incidentů, který:

1. Znemožňuje užívání produktivní části systému SEP jako celku; nebo
2. Znemožňuje užití celého modulu v produktivním provozu; nebo
3. Znemožňuje provozování některé z následujících funkcí SEP:
   a) vkládání dat, aktualizaci dat
   b) realizaci workflow
   c) přenos dat do a z EKIS
   d) zpracování reportů

nebo

4. Má za přímý následek, že:
   a) jsou ohroženy zákonné termíny předložení dokumentů, které jsou výstupem informačního systému nebo
   b) více než 100 Uživatelů nemůže vůbec vykonávat svoji pracovní činnost podmíněnou dostupností systému SEP.

Kategorie B - Incident, který znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti systému SEP nebo jeho části nedosahující intenzity Incidentu kategorie A. Jedná se o Incidenty, které způsobují problémy při užívání a provozování systému SEP nebo jeho částí, ale umožňují provoz systému SEP jako celku. Incidenty se týkají produktivní části systému SEP 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 Incidenty s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost systému SEP nebo jeho částí.

Maximální doby reakce a vyřešení Incidentu

Dodržení reakční doby je maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu Uživatelem na Kontaktní místo do okamžiku předání řešení Incidentu na skupinu řešitelů Poskytovatele, jak je uvedeno v tabulce níže. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor HelpDesku), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně.

Dodržením doby vyřešení Incidentu se rozumí maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu Uživatelem na Kontaktní místo do okamžiku vyřešení Incidentu skupinou řešitelů Poskytovatele, jak je uvedeno v tabulce níže.
Popis Provozní doby bude závazně zakotven v dokumentu Cílový koncept

	Kategorie	**Doba reakce na Incident (od nahlášení Incidentu)**	**Doba vyřešení Incidentu (od nahlášení Incidentu v Provozní době nebo od počátku Provozní doby bezprostředně následující po nahlášení Incidentu mimo Provozní dobu)**
1	Kategorie A	1 hodiny v Provozní době příslušné Služby	24 hodin (bez ohledu na Provozní dobu)
2	Kategorie B	6 hodin v Provozní době příslušné Služby	48 hodin (bez ohledu na Provozní dobu)
3	Kategorie C	8 hodin v Provozní době příslušné Služby	7 kalendářních dnů (bez ohledu na Provozní dobu) nebo dohodou Smluvních stran (v případě dohody stran na delší době řešení je takový Incident založen v prioritě 4)

Poskytovatel je za účelem vyřešení Incidentu oprávněn provést odstávku systému, a to po předchozím souhlasu Objednatele.
Do doby vyřešení Incidentu se nezapočítává:

- čekání Poskytovatele na vyžádanou součinnost Objednatele, bez jejíhož poskytnutí nemůže Poskytovatel řešit Incident;
- prodlevy způsobené závadami/odstraňováním závad na zařízeních stojících mimo systém SEP; nebo
- prodleva způsobená přímým pokynem Objednatele, který znemožňuje pokračování prací na řešení Incidentu a o jehož následcích Poskytovatel Objednatele předem poučil.
  - V rámci řešení Incidentu může – především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu – Poskytovatel použít 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.

Definice parametru SLA R

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 kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, součet je prováděn za kvartál:

Kategorie Incidentu	**Sleva za překročení reakční doby**
Kategorie A	Za každou započatou hodinu 500,- Kč
Kategorie B	Za každou započatou hodinu 200,- Kč
Kategorie C	Za každou započatou hodinu 100,- 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, součet je prováděn za kvartál:

Kategorie Incidentu	**Sleva za překročení doby vyřešení Incidentu**
Kategorie A	Za každou započatou hodinu 1 000,- Kč
Kategorie B	Za každou započatou hodinu 400,- Kč
Kategorie C	Za každou započatou hodinu 100,- Kč

Administrací se pro účely konstrukce tohoto parametru SLA rozumí:

- Účast na pravidelných jednáních;
- Poskytování Smlouvou uvedených podkladů a informací Objednateli, nejsou-li již předmětem plnění jiného parametru SLA; a
- 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 500,- Kč.

SLA T – Vyhodnocení parametrů

Parametrem SLA T, tj. termínem plnění Poskytovatele (závazně stanovených termínů poskytnutí Služeb dle odsouhlasených Objednávek) se rozumí dodržení sjednaných termínů při poskytování následujících Služeb:

- Služby rozvoje dle seznamu sjednaného na příslušný rok;
- Služby realizace legislativních změn a drobného rozvoje; a
- Předem termínově sjednané navyšování počtu licencí a pořízení HW.

Definice parametru termín plnění – SLA T

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 Objednávky či Smlouvy (dále jen „Doba poskytnutí Služby“):

Délka prodlení s poskytnutím Služby	**prodlení trvající ne déle než dvojnásobek Doby poskytnutí Služby**	**prodlení trvající déle než dvojnásobek Doby poskytnutí Služby a méně než trojnásobek Doby poskytnutí Služby**	**prodlení trvající déle než trojnásobek Doby poskytnutí Služby**
Výše slevy při překročení Doby poskytnutí Služby za každý den prodlení (v % z ceny Služby dle Objednávky)	0,3%	1%	3%