Příloha č. 4 - Parametry SLA poskytovaných Služeb

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Obsah

1 Parametry hodnocení Služeb 3

1.1 Parametry hodnocení Služeb 4

1.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti - SLA QD 4

1.2.1 Definice parametru SLA QD 5

1.3 Vyhodnocení parametrů plnění reakční doby a doby vyřešení Incidentu - SLA QR 6

1.3.1 Kategorie Incidentů 6

1.3.2 Maximální doby reakce a vyřešení Incidentu 7

1.3.3 Definice parametru SLA QR 8

1.4 Vyhodnocení parametrů plnění administrace - SLA QA 8

1.5 Vyhodnocení parametrů SLA QT 9

1.5.1 Definice parametru termín plnění Poskytovatele - SLA QT 9

1 Parametry hodnocení Služeb

Tabulka 1 Služby a parametry

Služby		Informace k SLA			Komponenty			
Oblast služeb	Dílčí Služba	Doba provozu	SLA parametry	Servis manažer	Správa	rozvoj	materiál	maintenance
Infrastruktura	Správa sítě serverovny		Provádění požadovaných činností, Reakční doba	p. Stejný	Paušál	paušál	Paušál	paušál
	Správa serverů				paušál v rozsahu požadovaných činností	paušál	Paušál	paušál
	Správa UPS				Paušál	paušál	Paušál	paušál
	Správa zálohování a archivu				paušál v rozsahu požadovaných činností	paušál	Paušál	paušál
	Správa diskových polí				Paušál	paušál	Paušál	paušál
Integrátor SAP	Řízení požadavků	9x5	Provádění požadovaných činností, Reakční doba	p. Tenkrát	Paušál	-	-	-
	Služby architekta	9x5			Paušál	paušál (stanovený limit MD)		
	Bezpečnost	9x5			Paušál	paušál (stanovený limit MD)	-	-
	Dokumentace	9x5			Paušál	-	-	-
	Školení	dle domluvy			paušál (stanovený limit MD)	-	-	-
SAP	BC	9x5	Provádění činností, Reakční doba	p. Stejný	paušál požadovaných činností	paušál (stanovený limit MD)	-	paušál
	EKIS I. *AM, MM, FI, FM, CO, SD, OV-MTZ, PS, REM, DM, PM, ČK, CČ.*	9x5	Provádění požadovaných činností, Reakční doba, Dostupnost, Odezva	p. Horníček	paušál požadovaných činností	paušál (stanovený limit MD)	-	paušál
	DMS	9x5			paušál požadovaných činností	paušál (stanovený limit MD)	-	*paušál*
	EKIS II. *HR (PA, PD, OS, OM, PY, TM, CM, RC)*	9x5		p. Ivanko	paušál požadovaných činností	paušál (stanovený limit MD)	-	paušál
	Manažerský informační systém	9x5		p. Pechar	paušál požadovaných činností	paušál (stanovený limit MD)	-	*paušál*
	SAP Portál	9x5		p. Tenkrát	paušál požadovaných činností	paušál (stanovený limit MD)	-	paušál
	SM	9x5		p. Tenkrát	paušál požadovaných činností	paušál (stanovený limit MD)	-	paušál
Ostatní aplikace	Lotus Domino – EKIS WEB	24x7	Reakční doba Odezva, Dostupnost, Činnosti	p. Ivanko	Paušál	paušál (stanovený limit MD)	-	paušál
	Operativní evidence	9x5		p. Horníček	Paušál	paušál (stanovený limit MD)	-	-

Dobou provozu 9x5 se rozumí časový úsek od 7:00 hod. do 16:15 hod v pracovní dny. Dobou provozu 7x24 se rozumí časový úsek 24 hodin každý den v kalendářním roce.

Oblasti Služeb „SAP" a „Ostatní aplikace" se dále pro účely specifikace SLA mohou členit na produktivní a neproduktivní (testovací a vývojové prostředí). Produktivní prostředí (systému EKIS) je prostředí systému EKIS nezbytné pro ostré (produktivní) využití systému EKIS Uživateli, testovací prostředí (systému EKIS) je prostředí systému EKIS využívané pro ověřování změn, nových funkcí a školení, vývojové prostředí (systému EKIS) je prostředí systému EKIS využívané pro vývoj a přípravu změn a nových funkcí.

1.1 Parametry hodnocení Služeb

SLA parametry (dále též „parametry" nebo „SLA") jsou parametry hodnocení Služeb, které jsou uvedeny dále v jednotlivých kapitolách – SLA QD, SLA QR, SLA QA, SLA QT.

Parametr QD, 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 QT vznikne stav odpovídající Incidentu kategorie A nebo B parametru SLA QD, založí Objednatel takový případ jako nový Incident a sleva z ceny Služeb se nadále uplatní jako sleva při následném nedodržení parametru SLA QD (daný případ je nadále řešen jako Incident v dané kategorii SLA QD). 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.

1.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti - SLA QD

Dostupností – SLA QD – se rozumí zajištění podmínek dostupnosti systému EKIS vůči Uživatelům. Znamená to, že všechny části systému EKIS, jejichž správu dle Smlouvy Poskytovatel zajišťuje, jsou v provozu a umožňují Uživatelům práci se systémem EKIS. Měření je prováděno přímo na serverech zajišťujících provoz systému EKIS. Dojde-li k nedostupnosti systému EKIS 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 EKIS) dle Smlouvy.

Do doby nedostupnosti systému EKIS se nezapočítávají plánované odstávky systému EKIS. Do doby nedostupnosti se započítává překročení plánovaného času odstávky systému EKIS, 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 9, pro Služby s Provozní dobou 9 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.

1.2.1 Definice parametru SLA QD

Parametr SLA QD 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 QD v Provozní době stanovené Tabulkou 1 této přílohy 4:

QD – Provozní doba	Dostupnost (1. a 2. řádek) / sleva (3., 4. a 5. 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 SAP	0 Kč	100 000Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč	5 600 000 Kč
Produktivní systém EKIS WEB	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč-	1 000 000-	2 500 000 Kč	5 600 000Kč
Testovací systém	0 Kč	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč

Parametr SLA QD mimo Provozní dobu stanovenou Tabulkou 1 této Přílohy 4:

QD – mimo Provozní dobu	Dostupnost (1. a 2. řádek)/ sleva (3., 4. a 5. 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 SAP	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 Kč	5 600 000 Kč
Produktivní systém Časového plánování EKIS web	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč-	1 000 000 Kč-	2 500 000 Kč	5 600 000 Kč
Testovací systém	0 Kč	0 Kč	100 000 Kč	500 000 Kč	1 000 000 Kč	2 500 000 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 SAP se považuje za nedostupný, pokud pro více než 80% Uživatelů (měřeno bez zpoždění způsobeného sítí a klientskou stanicí) je (i) při operaci zápisu prodleva delší než 2 vteřiny nebo (ii) 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).

1.3 Vyhodnocení parametrů plnění reakční doby a doby vyřešení Incidentu - SLA QR

1.3.1 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 EKIS 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 EKIS funguje s omezeními, která lze klasifikovat jako Incident vyšší kategorie (např. kategorie A), je od okamžiku (nového) založení Incidentu (např. kategorie A) Objednatelem do Solution Manageru 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 EKIS nebo jeho části. Incidenty se týkají pouze produktivní části systému EKIS. Za Incident v kategorii A se považuje jakýkoli z Incidentů, který:

1. Znemožňuje užívání produktivní části systému EKIS jako celku; nebo
2. Znemožňuje užití celého modulu v produktivním provozu; nebo
3. Znemožňuje provozování některé z následujících funkcí EKIS:
   a. výpočet a vyplacení mezd v termínu (mzdových uzávěrek - zpracovaní a vyplacení platů a služebních příjmů v období od 1. do 9. dne v měsíci (pro platy) a od 1. do 14. dne v měsíci pro služební příjmy); nebo
   b. zpracování bankovních převodů v termínu; nebo
   c. zúčtování a vyplacení pohledávek státních institucí (například sociální a zdravotní pojištění, daně, odvody) v termínu (mzdových uzávěrek - zpracování a vyplacení platů a služebních příjmů v období od 1. do 9. dne v měsíci (pro platy) a od 1. do 14. dne v měsíci (pro služební příjmy); nebo
   d. řádné provedení závěrkových prací v termínu a operativních výkazů v termínu; nebo
   e. není možné v termínech, které jsou požadovány od Ministerstva financí, odevzdat finanční výkazy; nebo
   f. není možné prostřednictvím systému EKIS odesílat rozpočtová opatření a rezervace finančních prostředků do Integrovaného informačního systému státní pokladny (jakmile bude tento informační systém v produktivním provozu); nebo
   g. EKIS WEB produktivní (zpracování pracovních výkazů a přenos do SAPu ze systému časové plánování (EKIS WEB) od 28. dne předchozího měsíce do 7. dne v měsíci pro zpracování podkladů pro výpočet platů a služebních příjmů)

nebo

4. Má za přímý následek, že:

   a. jsou ohroženy zákonné termíny plateb nebo předání výkazů (např. ELDP); nebo
   b. jsou ohroženy smluvní termíny plateb nebo předání dat; nebo
   c. více než 100 Uživatelů nemůže vůbec vykonávat svoji pracovní činnost podmíněnou dostupností systému EKIS.

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

1.3.2 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 Service Desku), 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.

	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	2 hodiny v Provozní době příslušné Služby	24 hodin (bez ohledu na Provozní dobu)
2	Kategorie B	4 hodiny 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 aplikaci Solution Manager 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:

a. čekání Poskytovatele na vyžádanou součinnost Objednatele, bez jejíhož poskytnutí nemůže Poskytovatel řešit Incident;
b. prodlevy způsobené závadami / odstraňováním závad na zařízeních stojících mimo systém EKIS; nebo
c. 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.

1.3.3 Definice parametru SLA QR

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 5 000,- Kč
Kategorie B	Za každou započatou hodinu 2 000,- Kč
Kategorie C	Za každou započatou hodinu 500,- 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 10 000,- Kč
Kategorie B	Za každou započatou hodinu 4 000,- Kč
Kategorie C	Za každou započatou hodinu 1 000,- Kč

1.4 Vyhodnocení parametrů plnění administrace - SLA QA

Administrací se pro účely konstrukce tohoto parametru SLA rozumí:

a. Účast na pravidelných jednáních definovaných Přílohou 3 Smlouvy;
b. Poskytování Smlouvou uvedených podkladů a informací Objednateli, nejsou-li již předmětem plnění jiného parametru SLA; a
c. 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 5 000,- Kč.

1.5 Vyhodnocení parametrů SLA QT

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

a. Služby rozvoje dle Přílohy 2 Smlouvy;
b. Služby realizace legislativních změn a drobného rozvoje; a
c. Předem termínově sjednané navyšování počtu licencí a pořízení HW.

1.5.1 Definice parametru termín plnění Poskytovatele - SLA QT

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%