

Služby SLA

1. Požadavky SLA

Požadavky SLA specifikují kvalitu poskytovaných Služeb definovaných v Čl. I. odst. 1.2, 1.3 a 1.4 Smlouvy a vypořádání požadavků Koordinátora rezortu nebo Správců EKLIS ve SNP pro zabezpečení bezporuchového provozu EKLIS a sankce plynoucí z porušení definovaných parametrů.

Parametry definují kvalitu provozování Služeb a musí být Poskytovatelem sledovány, vyhodnocovány, zabezpečeny a garantovány za sjednaných podmínek.

1.1. Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této příloze Smlouvy o provozní podpoře:

Termín / Zkratka	Význam
SLA (Service Level Agreement)	Definice kvality poskytovaných Služeb s měřitelnými parametry definovanými ve Smlouvě a této příloze.
Uživatelé EKLIS	Jedná se o pracovníky Objednatele, kteří jsou odběrateli Služby.
EKLIS	Ekonomický informační systém se začleněním lesní výroby v národních parcích.
PD	Pracovní doba.
PDE	Provozní doba EKLIS.
MPD	Mimo provozní dobu Služby.
RPO	Maximální akceptovatelná ztráta dat z časového hlediska (Recovery Point Objective).
HDS	Kontaktní pracoviště Provozovatele, sloužící pro příjem požadavků a incidentů od Objednatele (HelpDesk).
Služba	Definována v Čl. I odst. 1.2, 1.3, 1.4 Smlouvy.
Hodina	Časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře.
Doba přijetí	Čas záznamu požadavku nahlášeného telefonicky, potvrzení o doručení Emailové zprávy nebo čas záznamu požadavku zadaného do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk).

Doba reakce	Počet hodin uplynulých od přijetí požadavku (telefonicky, Emailem, HelpDesk) do reakce na požadavek Poskytovatelem. Reakce se počítá v rámci pracovní doby dle bodu 1.3.1.
Doba zásahu	Počet hodin uplynulých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení Poskytovatelem. Povinností Poskytovatele je informovat odesílatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku).
Doba vyřešení	Počet hodin uplynulých od přijetí požadavku do jeho vyřešení Poskytovatelem.
Incident	Kategorie vad v požadavcích zaznamenaných Poskytovatelem nebo nahlášených Objednatelem (typy – A, B, C).
Monitoring	Slouží k evidenci incidentů a sledování stanovených lhůt (doba reakce, doba pro odstranění incidentů, doba výpadku).
Koordinátor rezortu	Viz bod 2 přílohy č. 2 (Pravidla komunikace a místa podpory) Smlouvy.
Správce EKLIS ve SNP	Viz bod 2 přílohy č. 2 (Pravidla komunikace a místa podpory) Smlouvy.

1.2. Kategorie incidentů

Definice kategorií incidentů:

Kategorie	Popis
A	Služba nebo její část, není použitelná ve svých základních funkcích: administrace Služby, interakce, konzumace, vytváření a modifikace obsahu. Tento stav znemožňuje běžný provoz Služby.
B	Funkčnost Služby nebo její část je ve stavu, ve kterém je omezen běžný provoz Služby. Omezením běžného provozu se rozumí stav, ve kterém je hůře použitelná část základních funkcionalit Služby.
C	Ostatní drobné vady, které nespádají do kategorií A, B.

1.3. Komunikační kanály

Tabulka uvedená níže specifikuje komunikační kanály podpory určené pro Objednatele (dále jen „Komunikační kanály“). Požadavky do Komunikačních kanálů zadává Koordinátor rezortu nebo Správci EKLIS ve SNP (viz příloha č. 2 (Pravidla komunikace a místa podpory) Smlouvy o provozní podpoře).

Název	Popis
Telefon	Telefonní spojení na Poskytovatele pro příjem a řešení incidentů hlášených Koordinátorem rezortu nebo Správci EKLIS ve SNP. Dostupnost: v pracovní době (viz bod 1.3.1) Telefonickou komunikaci je povinně nutno zaznamenat do Helpdesku.
Email	Emailové spojení na Poskytovatele pro příjem a řešení incidentů hlášených Koordinátorem rezortu nebo Správci EKLIS v NP Dostupnost: 24 hod. denně
HelpDesk	Webová adresa pro příjem a řešení incidentů hlášených Koordinátorem rezortu nebo Správci EKLIS ve SNP. Koordinátor rezortu nebo Správci EKLIS ve SNP budou mít zajištěn přístup k historii hlášených incidentů. Dostupnost: 24 hod. denně.

1.3.1. Pracovní doba

Označení	Dny	Hodiny (každý den)
Pracovní doba (PD)	pracovní dny	08:00 – 17:00

Definuje časové období:

- ve kterém je požadována plná dostupnost podpory skrze všechny Komunikační kanály pro Koordinátora rezortu a Správce EKLIS ve SNP.
- pro stanovení doby reakce na nahlášený incident.

1.4. Dostupnost Služby

1.4.1. Maximální doba výpadku

Definuje maximální možnou dobu, po kterou může být EKLIS nedostupný pro uživatele EKLIS v rámci korektního plnění Smlouvy, za období jednoho kalendářního měsíce. Do této doby se nepočítá doba servisního okna či doba plánovaného odstavení EKLIS (nahlášené a Koordinátorem rezortu odsouhlasené).

Maximální doba výpadku EKLIS je **14 hodin**.

1.4.2. RPO – maximální akceptovatelná ztráta Dat

Vyjadřuje do jakého stavu (bodu) v minulosti lze obnovit Data při jejich ztrátě.

RPO – maximální akceptovatelná ztráta Dat je **24 hodin** (ke stavu datové základny ke konci předchozího pracovního dne).

1.4.3. Zálohování

Zálohování musí zabezpečit způsob obnovy zpracování v případě ztráty primární provozní lokality a i v případě havárie systému EKLIS. Poskytovatel nastaví zálohovací mechanismus (zálohovací schéma) tak, aby zálohování zabezpečovalo návrat nejdéle ke stavu ke konci předchozího pracovního dne.

Poskytovatel bude provádět plnou zálohu po ukončení každého pracovního dne. V průběhu dne pak bude realizovat inkrementální zálohy. Datovou zálohu bude Poskytovatel držet celkem 14 kalendářních dní zpětně.

1.4.4. Provozní doba EKLIS

Definuje časové období, ve kterém je požadována plná funkcionality EKLIS pro přístup uživatelů EKLIS. Tato doba nebude použita pro servisní činnosti Poskytovatele.

Požadavek: od 6.00 do 20.00 hodin v pracovní dny.

Z důvodů zpracování čtvrtletních závěrek může být požadováno zajištění pracovní doby i o víkendech v rozsahu 10 hodin za čtvrtletí. Tento požadavek bude uplatňován u poskytovatele dva pracovní dny předem.

1.4.5. Plánované odstavení EKLIS

Je nezbytně nutná doba, kdy je EKLIS uveden mimo provoz. Plánované odstavení EKLIS bude vždy projednáno s Objednatelem a musí být schváleno minimálně 7 kalendářních dní před jeho provedením. Plánované odstavení bude provedeno vždy mimo výše uvedenou provozní dobu nebo ve dnech pracovního klidu s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem Objednatele v uvedené době.

1.5. Požadavky na SLA

Úplná a platná funkčnost systému EKLIS je definována v provozní a uživatelské dokumentaci systému EKLIS. Poruchy (závady, incidenty) se mohou vztahovat ke všem funkčnostem v dokumentaci uvedeným.

1.5.1. Maximální doba reakce

Definuje dobu, do kdy Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku Koordinátora rezortu nebo Správce EKLIS ve SNP. V případě telefonického předání požadavku se tato doba nepočítá, jelikož je nulová. V případě Emailové korespondence se tato doba počítá od okamžiku doručení potvrzení o příjmu požadavku ze strany poštovního serveru Poskytovatele nebo od doby vložení do HelpDesku.

	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Maximální doba reakce	PD	PD	PD
	2 hodiny	4 hodiny	6 hodin

1.5.2. Maximální doba pro odstranění incidentu

Servisní zásah Poskytovatele vedoucí k přímé lokalizaci a následnému odstranění incidentu, ať už náhradní formou nebo odstraněním poruchy. Doba trvání, respektive odstranění incidentu začíná běžet okamžikem zpětného kontaktování Objednatele Poskytovatelem prostřednictvím telefonního spojení a následného potvrzení vzájemné komunikace o nahlášení incidentu Emailovou nebo jinou formou komunikace (např. SMS).

	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Maximální doba vyřešení incidentu	---	PDE	PDE
	24 hodin po sobě jdoucích	5 kalendářních dnů	do 21 kalendářních dnů

1.5.3. Monitoring SLA

Za monitoring provozu Služby je odpovědný Poskytovatel. Objednatel si zajišťuje monitoring pomocí svého nástroje a zároveň bude mít on-line přístup do monitoringu provozu Služby Poskytovatele.

1.5.4. Reporting SLA

Každý měsíc provádí Poskytovatel reporting o provozu Služby dle definovaných parametrů SLA směrem k Objednateli (Kordinátor rezortu). Report je předáván Objednateli v elektronické podobě jako dokument a pomocí on-line výstupů monitorovacího systému Poskytovatele. Výstupy Poskytovatele budou porovnávány s výstupy monitoringu Kordinátora rezortu a Správců aplikace SNP.

Report bude obsahovat zejména následující:

1. Statistiky o všech incidentech:
 - a. počet incidentů (souhrnný i pro každou kategorii),
 - b. jednotlivé incidenty dle kategorie uvádějící jednoznačný identifikátor incidentu,
 - c. reakční dobu,
 - d. dobu zásahu, vyřešení,
 - e. analýzu příčin incidentů a návrh opatření k jejich předcházení,
2. Statistiku o dostupnosti Služby, tedy veškeré časy, kdy byla Služba dostupná i nedostupná.

Kordinátor rezortu si bude moci vyžádat doplňující informace, kterými Poskytovatel doplní standardní report.

V případě sporných údajů v evidenci monitoringu Služby nebo ve výkazech, které nebyly uspokojivě vysvětleny, budou tyto sporné údaje řešeny na úrovni Kordinátorů obou smluvních stran. V případě nenalezení shody na jejich úrovni, budou spory řešeny na úrovni signatářů smlouvy ze strany Objednatele a Poskytovatele.

2. Sankční ujednání podle Smlouvy o provozní podpoře

Ze strany Objednatele bude na základě měsíčního reportu a definovaných parametrů SLA, prováděna akceptace služby odsouhlasením reportu (viz bod 1.5.4). Dle výsledků akceptace podle jednotlivých parametrů bude Koordinátorem rezortu vypočtena výše případných sankcí za vyhodnocované období, které budou následně fakturovány Poskytovateli. Výše sankce je stanovena pro každý parametr zvlášť.

Sankce budou kalkulovány jako procenta z jedné třetiny fakturované částky za služby poskytnuté v uplynulém čtvrtletí:

	Název parametru	Hodnota sankce	Popis výpočtu
1.	Nedostupnost služby	1%	Za každou započatou hodinu přes stanovenou hodnotu (bod 1.4.1)
2.	Obnova dat	1%	Za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu (bod 1.4.2)
3.	Doba reakce u kat. A	0.5%	Za každou započatou hodinu PD stanovenou hodnotu parametru dle bodu 1.5.1
4.	Doba reakce u kat. B	0.2%	Za každou započatou hodinu PD stanovenou hodnotu parametru dle bodu 1.5.1
5.	Doba reakce u kat. C	0.05%	Za každou započatou hodinu PD stanovenou hodnotu parametru dle bodu 1.5.1
6.	Doba odstranění incidentu kat. A	4%	Za každý započatý den PD stanovenou hodnotu parametru dle bodu 1.5.2
7.	Doba odstranění incidentu kat. B	2%	Za každý započatý den PD stanovenou hodnotu parametru dle bodu 1.5.2.
8.	Doba odstranění incidentu kat. C	0.5%	Za každý započatý den PD stanovenou hodnotu parametru dle bodu 1.5.2