

1.1 Dopad úrovně kvality poskytovaných Služeb na výši plateb

Dílčí SLA atributy jsou zařazeny do několika skupin (parametrů kvality) a těmto skupinám je přiřazena váha v procentech dle jejich významu. V závislosti na úrovni kvality poskytovaných Služeb lze míru splnění jednotlivých SLA atributů v každém vykazovacím období zařadit do některé z kategorií „zelená“, „oranžová“ či „červená“. Pravidla pro zařazení do jednotlivých kategorií jsou popsána v předchozích kapitolách tohoto dokumentu. Kategoriím lze přiřadit procentuální hodnotu a celkový dopad na stanovenou cenu se pak vypočte jako vážený průměr dosažených průměrných hodnot kategorií SLA atributů ve skupině.

Výše skutečně fakturované částky za vykazovací období (SFČ) se v závislosti na úrovni kvality poskytnutých služeb za dané vykazovací období vypočte jako součin smluvně stanovené ceny včetně DPH (SSC) za poskytování služeb ve vykazovacím období a koeficientu možné slevy kS , tedy platí, že:

$$SFČ = SSC \times kS$$

kdy

$$kS = \frac{v_1 \times \left(\frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n} \right) + v_2 \times \left(\frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n} \right) + \dots + v_x \times \left(\frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n} \right)}{x}$$

kde,

kS je koeficient možné slevy v závislosti na kvalitě poskytovaných Služeb

v_1, v_2, \dots, v_x jsou označeny váhy skupin parametrů kvality

x je celkový počet skupin parametrů kvality

a_1, a_2, \dots, a_n jsou hodnoty pro jednotlivé kategorie SLA atributů

n je celkový počet kategorií parametrů

Konkrétní příklad možného stanovení vah skupin parametrů kvality a hodnoty kategorií jednotlivých SLA atributů popisovaných v tomto dokumentu je uveden v následující tabulce, koeficient kS zde může nabývat hodnot 0 – 1:

Sledované parametry kvality (skupiny SLA)	SLA atribut	Dosažená úroveň ve vykazovacím období - zelená	Dosažená úroveň ve vykazovacím období - oranžová	Dosažená úroveň ve vykazovacím období - červená
Dostupnost aplikace	Celková dostupnost aplikace	100%	50%	0%
	Maximální nefunkčnost systému	100%	50%	0%
	Doba odezvy (k definované transakci)	100%	50%	0%
Řešení požadavků na helpdesk	Doba reakce podpory	100%	50%	0%
	Reakční doba na požadavek standardní změny	100%	50%	0%
	Doba implementace	100%	50%	0%

Sledované parametry kvality (skupiny SLA)	SLA atribut	Dosažená úroveň ve vykazovacím období - zelená	Dosažená úroveň ve vykazovacím období - oranžová	Dosažená úroveň ve vykazovacím období - červená
	standartní změny			
Plnění administrace dokumentace	Příprava a aktualizace dokumentace dle standardu MPSV	100%	50%	0%

Tabulka 1 - Stanovení vah skupin parametrů kvality a hodnoty kategorií jednotlivých SLA atributů

V průběhu poskytování Služeb je Poskytovatel smluvně zavázán dodržovat shora popsané SLA parametry a zajistit vhodné nástroje pro jejich měření. Poskytovatel zároveň musí umožnit pověřeným zástupcům Objednatele provádět průběžnou kontrolu kvality poskytovaných Služeb popř. poskytnout potřebnou součinnost v případě nasazení vlastního nástroje Objednatele pro sledování a měření uvedených SLA parametrů.

Poskytovatel povinně předkládá výkaz kvality plnění za každé vykazovací období k odsouhlasení. Souhrnný výkaz podepsaný oběma smluvními stranami slouží jako souhlas k uplatnění případné sankce z kvality plnění a je předkládán jako příloha k faktuře.