Dopad úrovně kvality poskytovaných Služeb na výši plateb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Verze dokumentu: 1.0  Datum: 23.01.2015 |

Informace o dokumentu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název dokumentu: | Dopad úrovně kvality poskytovaných Služeb na výši plateb | | |
|  |  | Verze dokumentu: | 1.0 |
|  |  | Datum dokumentu: | 23.01.2015 |

Historie verzí

| Číslo verze | Datum verze | Schválil | Popis | Jméno souboru |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 23.01.2015 | Mgr. Jiří Károly | První verze | Příloha č.3i Dopad úrovně kvality poskytovaných Služeb na výši plateb.docx |

Obsah

1. Úvod 4

1.1 Účel 4

1.2 Důležité pojmy 4

1.2.1 Incident 4

1.2.2 Vada 4

1.2.3 Požadavek (request) 4

1.2.4 Provozní doba 4

1.2.5 Doba podpory 4

1.2.6 Reakční doba na incident/požadavek 4

1.2.7 Doba vyřešení incidentu/požadavku 5

1.2.8 Provozní dokumentace 5

1.2.9 Ticket 5

1.2.10 Help Desk 5

1.2.11 Úroveň podpory L1, L2,L3 5

1.2.12 Service Desk 5

1.2.13 Kontaktní místo Uchazeče 5

2. Definice služeb, komponent a částí 6

2.1 Komponenta služby „KS1.2 Uživatelská podpora IS“ 6

2.2 Komponenta služby “KS1.4 Bezpečnostní dohled IS“ 6

2.3 Komponenta služby “KS1.5 Technologický update IS“ 7

3. Hodnocení služeb 10

3.1 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení 10

3.1.1 Parametry Hodnocení služeb 10

3.2 Vyhodnocení zpracování incidentů 10

3.2.1 Kategorizace Incidentů (vad) 10

3.2.2 Priority reakce a vyřešení incidentu 10

3.2.3 Matice přiřazení priorit pro řešení incidentů 10

3.2.4 Vyhodnocení slevy pro Incidenty 11

3.3 Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty) 11

3.4 Celková kvalita služby 12

3.4.1 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení 12

# Úvod

## Účel

Účelem dokumentu je vymezit standardy v oblasti dopadu úrovně kvality poskytovaných služeb na výši plateb.

## Důležité pojmy

### Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systému, na základě HW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a kvalitu služby.

### Vada

Vada je příčina, která způsobila incident. Je jí tedy např. SW chyba nebo HW porucha a to jak vlastního aplikačního Systému, tak i systémů podpůrných a síťových zařízení.

### Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na kontaktní místo, Service Desk Uchazeče, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Uchazečem ke službě)

### Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz IS a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které služba není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

* Režim služby/komponenty – Označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba/komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně.
* Zaručená provozní doba (*ZPD*) – Doba, kdy je Uchazeč povinen garantovat dostupnost služby. Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty.
* Servisní okno údržby – Doba, kdy je Uchazeč oprávněn provádět plánované servisní zásahy na Aplikaci IS.
* Doba provozu komponenty – Doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

### Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora Kontaktním centrem a zajištěna podpora funkčnosti IS. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

### Reakční doba na incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně.

Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby nebo komponentu služby.

**Reakční doba** jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin včetně mimopracovních hodin od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk Zadavatele.

**Reakční doba** jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk Zadavatele.

### Doba vyřešení incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

* že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
* chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech) pokud tato příčina není způsobena chybou v aplikaci,
* uchazeč dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.

### Provozní dokumentace

Dokumentace aktualizovaná Uchazečem, která popisuje stav systému v jednotlivých provozních prostředích.

### Ticket

Záznam evidovaný v Service Desku Zadavatele. Záznam vznikl na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem Uchazeče nebo Zadavatele.

### Help Desk

Pracoviště nebo služba, poskytující pomoc uživatelům (zákazníkům, zaměstnancům) dané instituce. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na nějž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu.

### Úroveň podpory L1, L2,L3

* L1 úroveň podpory = pracoviště Help Desk Zadavatele zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků Zadavatele nebo Zadavatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících IT komponent). Pozn.: první úroveň podpory pro externí uživatele (tj. např. žadatele, atp.) bude zajišťována Zadavatelem.
* L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů Uchazeče přijatého požadavku, incidentu.
* L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů Uchazeče, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk Zadavatele. Řešitelé mohou být jak na straně Uchazeče, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů Zadavatele.

### Service Desk

Aplikace zpravidla využívána pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci Zadavatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě informací v Service Desku Zadavatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

### Kontaktní místo Uchazeče

Pracoviště Uchazeče zajišťující kontakt uživatele na funkci podpora uživatele. Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo uchazeče však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku Zadavatele nebo jako první eskalační úroveň.

# Definice služeb, komponent a částí

Katalog služeb specifikuje služby Uchazeče a činnosti (tzv. komponenty služeb), které vykonává v rámci jednotlivých služeb.

Katalog služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých služeb. Předpokládá se, že katalog služeb bude dále rozpracováván v rámci implementačních fází projektu, kde budou rovněž detailně specifikovány související procesy řízení a poskytování služeb.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Služba | | Komponenta | | Režim |
| S1 | Provozní podpora IS | KS1.2 | Uživatelská podpora IS | Paušál |
|  |  | KS1.4 | Bezpečnostní dohled IS | Paušál |
|  | Provoz a podpora IS | KS1.5 | Technologický update IS | Paušál |

## Komponenta služby „KS1.2 Uživatelská podpora IS“

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název komponenty |
| **KS1.2** | **Uživatelská podpora IS** |
| Seznam činností | |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s IS. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. |
|  |  |
| Podmínky provádění činností | |
| Zadavatel požaduje provádění výše definovaných činností v takovém rozsahu, Který odpovídá lhůtám uvedeným ve smlouvě. | |

## Komponenta služby “KS1.4 Bezpečnostní dohled IS“

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Označení | Název komponenty | | | |
| **KS1.4** | **Bezpečnostní dohled IS** | | | |
| Seznam činností | | | | |
|  |  | | | |
| Bezpečnostní dohled | Zajištění bezpečnosti přístupu k aplikaci, sledování bezpečnostních incidentů a jejich řešení.  Bezpečnostní dohled se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro bližší identifikaci bezpečnostního incidentu, návrhu a realizaci vhodných protiopatření. | | | |
| Podmínky provádění činností | | | | |
| Uchazeč je povinen sledovat a upozorňovat na bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu IS z pohledu vnější bezpečnosti, vnitřní bezpečnosti i ochraně citlivých a osobních dat.  Uchazeč bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované bezpečností incidenty, jejich nápravě nebo protiopatření k jejich zmírnění. Uchazeč je povinen zaznamenat příslušnou informaci o bezpečnostním incidentu do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. | | | | |
| Obsah plnění | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:   1. Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření. 2. Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci IS. 3. Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 4. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. | | | | |
| Rozsah činností | | | | |
| Zadavatel požaduje následující rozsah činností: | | | | |
| Součinnost | | Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v rozsahu 2 MD za jeden kalendářní měsíc. | | |
| Bezpečnostní dohled | | Zadavatel předpokládá rozsah 5 MD za 1 kalendářní měsíc. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období. | | |
| Komponenta “Bezpečnostní dohled IS“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období. | | | | |
| Provozní doba poskytování komponenty | | | | |
| Komponenta “Bezpečnostní dohled IS” bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00). | | | | |
| Reakční lhůty pro poskytování služby | | | | |
| Typ požadavku | | | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek uživatele | | | 2 | Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů. |
| Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku IS. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |

## Komponenta služby “KS1.5 Technologický update IS“

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Označení | Název komponenty | | |
| **KS1.5** | **Technologický update IS** | | |
| Seznam činností | | | |
| Monitoring | V rámci monitoringu musí Uchazeč celého systému neustále sledovat nové verze podpůrných a aplikačních systémů tak, aby postupnou implementaci těchto nových verzí do IS byla celá IS provozována v aktuálních verzích po celou dobu servisního kontraktu. | | |
| Součinnost | V rámci poskytování součinnosti zajistí Uchazeč vzájemnou spolupráci (komunikaci, poskytování informací, účast na jednáních, atd.) s Uchazečem a provozovatelem HW platformy a Uchazečem a provozovatelem Infrastruktury serverovny k dosažení a udržení vzájemné vnitřní kompatibility celé Aplikace IS a dále „vnější“ kompatibility s programovým vybavením koncových uživatelských stanic. | | |
| Technologický update | Realizace technologických opatření (testování a instalace oprav systémových SW provozovaných Uchazečem pro podporu provozu IS) vyplývající z monitoringu a poskytované součinnosti. Technologický update se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění technologické nekonzistentnosti. Technologický update se vztahuje i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí dané aplikační části (jedná se např. o komponenty ovládacích prvkům, reportovací nástroje, kryptografické knihovny apod.). | | |
| Zvýšená podpora pro technologický update | Činnosti nad rámec „Technologického update“. Jedná se zejména o poskytnutí součinnosti při realizaci změn v HW platformě Zadavatele nebo pro instalace nových verzí systémového SW ve správě Uchazeče. Činnost bude realizována až na základě schválení oprávněnou osobou Zadavatele. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD. | | |
| Podmínky provádění činností | | | |
| Zadavatel i Uchazeč jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Technologický update“ do Service. Uchazeč je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.  Realizaci technologického updatu jakékoliv části IS bude schvalovat odpovědný pracovník Zadavatele na základě návrhu Uchazeče. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na IS a okolní systémy.  Kontrolu prováděných akcí bude provádět Zadavatel nebo jím najatá konzultační firma. Součástí realizace změn je bezodkladná aktualizace provozní dokumentace IS. | | | |
| Obsah plnění | | | |
| Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:   1. Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření 2. Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci IS. 3. Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 4. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Uchazeče do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. | | | |
| Rozsah činností | | | |
| Zadavatel požaduje následující rozsah činností: | | | |
| Součinnost | Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní rok | | |
| Monitoring | Průběžný monitoring updatů SW prostředků v minimálním rozsahu 4x měsíčně. | | |
| Technologický update | Zadavatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní rok. | | |
| Zvýšená podpora pro technologický update | Zadavatel předpokládá rozsah 4 MD za 1 kalendářní rok. | | |
| Komponenta „Technologický update IS“ bude Uchazečem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Uchazeč bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude omezen požadovaným rozsahem činností. | | | |
| Provozní doba poskytování komponenty | | | |
| Komponenta “Technologický update IS” bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00). | | | |
| Reakční lhůty pro poskytování služby | | | |
| Typ požadavku | | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek uživatele | | 2 | Dle dohody, maximálně však do 14 kalendářních dnů. |
| Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou (vč. požadavků, které vzniknou interně v rámci činnosti Uchazeče) do Service Desku IS. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak  Reakční lhůty na incidenty jsou stanoveny jednotně pro všechny logické částí IS a pro všechny služby a komponenty. | | | |

# Hodnocení služeb

## Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

### Parametry Hodnocení služeb

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Služba | | Komponenta | | ZDP | SLA  Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality |
| S1 | Provozní podpora IS | KS1.2 | Uživatelská podpora IS | 5x12 | Požadavky |
| KS1.4 | Bezpečnostní dohled IS | 5x12 | Požadavky |
| KS1.5 | Technologický update IS | 5x12 | Požadavky |

Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb bude součástí pravidelných měsíčních reportů.

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

## Vyhodnocení zpracování incidentů

Vyhodnocení incidentů bude prováděno na základě Kategorie incidentu a prostředí, ve kterém k Incidentu došlo. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a Doba vyřešení.

### Kategorizace Incidentů (vad)

**Kategorie A** – Vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti IS nebo její zásadní části a dále incident, který znemožňuje užívání IS nebo její části nebo způsobuje vážné provozní problémy.

**Kategorie B** - Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti IS nebo její části. IS nebo její část má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování IS nebo její části, ale umožňují provoz. Bezpečnostní incident, který neohrožuje dostupnost služby, spadá vždy do kategorie B.

**Kategorie C** – Incident, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné incidenty s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost IS nebo její části.

### Priority reakce a vyřešení incidentu

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované doby vyřešení incidentů pro jednotlivé priority.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Popis | **Reakční doba** na incident | Doba vyřešení incidentu |
| 1 | Nejvyšší priorita na odstranění chyby | 30 minut | 4 hodiny |
| 2 | Vysoká priorita na odstranění chyby | 1 hodina | 24 hodin |
| 3 | Střední priorita na odstranění chyby | 2 hodiny | 72 hodin |
| 4 | Nízká priorita na odstranění chyby | 2 hodiny | 144 hodin |

**Incidenty s prioritou 1 a 2 budou řešeny bez ohledu na ZPD.**

### Matice přiřazení priorit pro řešení incidentů

V závislosti na typu prostředí a kategorii incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prostředí Zadavatele | Incident Kategorie A | Incident Kategorie B | Incident Kategorie C |
| Produkční prostředí (primární, záložní) | 1 | 2 | 3 |
| Testovací prostředí | 2 | 3 | 3 |
| Pomocné testovací prostředí | 3 | 4 | 4 |
| Vývojové prostředí | 4 | 4 | 4 |

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může Uchazeč použít i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav IS 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 a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje Zadavatel.

### Vyhodnocení slevy pro Incidenty

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, vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie incidentu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad **4**násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
| Kategorie A | 1000,- Kč | 3000,- Kč |
| Kategorie B | 800,- Kč | 2400,- Kč |
| Kategorie C | 400,- Kč | 1200,- Kč |

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Doby vyřešení se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie incidentu | Sleva za překročení požadované Doby vyřešení za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Doby vyřešení za každou započatou hodinu nad **4**násobek požadované Doby vyřešení dle Priority. |
| Kategorie A | 1200,- Kč | 3600,- Kč |
| Kategorie B | 800,- Kč | 2400,- Kč |
| Kategorie C | 400,- Kč | 1200,- Kč |

## Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadavek | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad **4**násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
| Požadavek | 1200,- Kč | 3600,- Kč |

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadavek | Sleva za překročení požadované Doby vyřešení za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Doby vyřešení za každou započatou hodinu nad **4**násobek požadované Doby vyřešení dle Priority. |
| Požadavek | 100,- Kč | 3000,- Kč |

## Celková kvalita služby

Stanovení slev za poskytování služeb odpovídá kvalitě služeb, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dostupnost IS, dodržování termínů Reakčních dob a dob vyřešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

### Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů požadavku

Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

Sleva za nevyřešení požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

Celková sleva za nedodržení termínů.