Příloha č. 3

**Parametry SLA**

Obsah

[1. Požadavky SLA 4](#_Toc414278864)

[1.1. Zodpovědnost Dodavatele 4](#_Toc414278865)

[1.2. Zodpovědnost Objednavatele 4](#_Toc414278866)

[1.3. Komunikační kanály 4](#_Toc414278867)

[1.3.1. Provozní doba HDS 4](#_Toc414278868)

[1.3.2. Pracovní doba 4](#_Toc414278869)

[1.4. Dostupnost ERP systému 5](#_Toc414278870)

[1.4.1. Maximální doba výpadku 5](#_Toc414278871)

[1.4.2. RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat 5](#_Toc414278872)

[1.4.3. Provozní doba ERP systému 5](#_Toc414278873)

[1.4.4. Plánované odstavení 5](#_Toc414278874)

[1.5. Požadavky na SLA 5](#_Toc414278875)

[1.5.1. Maximální reakční doba 5](#_Toc414278876)

[1.5.2. Maximální doba pro odstranění incidentu 6](#_Toc414278877)

[1.5.3. Reporting SLA 6](#_Toc414278878)

Seznam zkratek

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Popis** |
| SLA | Dohoda o úrovni poskytování služeb (Service Level Agreement). |
| PD | Provozní doba aplikace. |
| MPD | Mimo pracovní dobu. |
| RPO | Maximální akceptovatelná ztráta dat z časového hlediska (Recovery Point Objective). |
| HDS | Kontaktní pracoviště Dodavatele, sloužící pro příjem požadavků a incidentů od Objednavatele. |
| Objednatel | Fond dalšího vzdělávání, příspěvková organizace Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV). |
| Provozovatel | Subjekt, který službu provozuje na hardwarových prostředcích (Objednatel). |
| ERP systém | Aplikace ERP specifikovaná Objednatelem. |
| Dodavatel | Subjekt, který ERP system poskytuje v rámci plnění definovaných parametrů. |
| NBD | Next business day, neboli následující pracovní den. |

# Požadavky SLA

Požadavky SLA specifikují hodnoty dostupnosti ERP systému, kontaktního pracoviště Dodavatale a sankce plynoucí z porušení definovaných hodnot po implementaci a úspěšné akceptaci ERP systému Objednavatelem. Na finální podobě hodnot specifikovaných v rámci SLA se může Objednatel s Dodavatelem dohodnout.

## Zodpovědnost Dodavatele

Dodavatel zodpovídá za bezproblémový provoz ERP systému, z pohledu softwarových prostředků.

## Zodpovědnost Objednavatele

Objednavatel zodpovídá za dostupnost a bezproblémový běh veškerých hardwarových prostředků, na kterých je ERP systém provozován. Zároveň odpovídá za dostatečnou kapacitu těchto prostředků pro bezproblémový chod ERP systému. V případě vzniku incidentu z důvodu hardwarových prostředků nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.

## Komunikační kanály

Tabulka níže specifikuje komunikační kanály kontaktního centra Dodavatele určené pro Objednavatele, které Dodavatel uvede ve své nabídce a sdělí Objednavateli.

|  |  |
| --- | --- |
| **Název** | **Popis** |
| Telefon | Telefonní spojení na Dodavatele pro příjem a řešení incidentů hlášených Objednavatelem. |
| Email | Emailové spojení na Dodavatele příjem a řešení incidentů hlášených Objednavatelem. |
| Web | Webová adresa Centrálního systému pro příjem a řešení incidentů hlášených Objednavatelem. |

### Provozní doba HDS

Definuje časové období, ve kterém je požadována plná dostupnost podpory skrze všechny komunikační kanály pro Objednavatele.

Požadavek: Pracovní doba, tj. od 8h do 17h (pondělí – pátek)

### Pracovní doba

Definuje standardní časové období, pro rozlišení doby reakce a odstranení incidentu, při jejich řešení.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označení** | **Dny** | **Hodiny (každý den)** |
| Pracovní doba (PD) | pondělí – pátek | 08:00 – 17:00 |

## Dostupnost ERP systému

### Maximální doba výpadku

Definuje maximální možnou dobu, po kterou může být ERP systém či jeho komponenty nedostupné za období jednoho měsíce v rámci korektního plnění smlouvy. Do této doby se nepočítá doba plánovaného odstavení ERP systému.

Požadavek Objednavatele: maximálně 8 hodin.

### RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat

Vyjadřuje do jakého stavu (bodu) v minulosti Objednatel akceptuje ztrátu dat.

Požadavek Objednatele: maximálně 1 den.

Požadovaná doba, do kdy musí být data Dodavatelem obnovena: maximálně 8 pracovních hodin.

### Provozní doba ERP systému

Definuje časové období, ve kterém je požadována plná funkcionalita ERP systému.

Požadavek: 24 hodin 7 dní v týdnu.

### Plánované odstavení

Je nezbytně nutná doba, kdy je ERP systém uveden mimo provoz. Plánované odstavení ERP systému je vždy projednáno s Objednavatelem a musí být schváleno minimálně 14 kalendářních dní před jeho provedením.

## Požadavky na SLA

### Maximální reakční doba

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kategorie A** | **Kategorie B** | **Kategorie C** |
| **Maximální reakční doba** | 8 pracovních hodin | 2 pracovních dní | 20 pracovních dní |

Definuje dobu, do kdy Dodavatel potvrdí přijetí požadavku Objednavatele. Tato doba začíná běžet ve chvíli, kdy Objednatel odešle požadavek. V případě telefonického předání požadavku se tato doba nepočítá, jelikož je nulová. Pracovní hodinou, či dnem se rozumí časový interval pracovní doby, tj. od 8h do 17h (pondělí – pátek). Mimo pracovní dobu je reakční doba pozastavena.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 hlavních funkcionalit služby. |
| C | Ostatní drobné vady, které nespadají do kategorií A, B. |

### Maximální doba pro odstranění incidentu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kategorie A** | **Kategorie B** | **Kategorie C** |
| **Maximální doba odstranění poruchy** | 16 pracovních hodin | 20 pracovních dní | 40 pracovních dní |

Servisní zásah Dodavatele, vedoucí k přímé lokalizaci a následnému odstranění incidentu, ať už náhradní službou nebo odstraněním poruchy. Doba trvání, respektive odstranění incidentu začíná běžet okamžikem zpětného kontaktování Objednatele Dodavatelem, prostřednictvím telefonního spojení. Pracovní hodinou, či dnem se rozumí časový interval pracovní doby, tj. od 8h do 17h (pondělí – pátek). Mimo pracovní dobu je doba pro odstranění incidentu pozastavena.

### Reporting SLA

Dodavatel bude poskytovat Objednateli měsíční report o stavu vyčerpání kapacit a stavu servisních zásahů.

Ze strany Objednavatele bude na základě měsíčního reportu a definovaných parametrů SLA, prováděna akceptace ERP systému. Dle výsledku akceptace bude vypočtena cena za provoz ERP systému ve vyhodnocovaném období. Cena bude vypočtena pomocí míry redukce (viz tabulka níže) v případě neplnění definovaných SLA parametrů. Míra redukce je uvedena pro každý parametr zvlášť.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Název parametru** | **Míra redukce** | **Popis výpočtu** |
| 1. | Nedostupnost služby | 3,0 % | Za každý započatý pracovní den přes stanovenou hodnotu parametru. |
| 2. | Obnova dat | 3,0 % | Za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru (ztráta dat).  Za každý započatý pracovní den přes stanovenou hodnotu parametru (doba obnovy dat). |
| 3. | Doba reakce u kat. A | 2,0 % | Za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 4. | Doba reakce u kat. B | 1,0 % | Za každé započaté 2 pracovní dny nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 5. | Doba reakce u kat. C | 0,5 % | Za každé započaté 4 pracovní dny stanovenou hodnotu parametru. |
| 6. | Doba odstranění incidentu kat. A | 2,0 % | Za každý započatý den přes hodnotuparametru. |
| 7. | Doba odstranění incidentu kat. B | 1,0 % | Za každé 2 započaté pracovní dny nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 8. | Doba odstranění incidentu kat. C | 0,5 % | Za každé započaté 4 pracovní dny nad stanovenou hodnotu parametru. |