
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

1. Úvod

1.1 Účel

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

1.2 Důležité pojmy

1.2.1 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.

1.2.2 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.

1.2.3 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 práci, materiál nebo informace poskytované Uchazečem ke službě)

1.2.4 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.

1.2.5 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.

1.2.6 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.

1.2.7 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.

1.2.8 Provozní dokumentace

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

1.2.9 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.

1.2.10 Help Desk

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

1.2.11 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.

1.2.12 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.

1.2.13 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.

2. 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
	KS1.5 Technologický update IS	Paušál

2.1 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.	

2.2 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 protipatření.
Podmínky provádění činností	
Uchazeč je povinen sledovat a upozorňovat na bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu IS z pohledu vnější bezpečnosti, vnitřní bezpečnosti i ochrany citlivých a osobních dat. Uchazeč bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované bezpečnostní incidenty, jejich nápravě nebo protipatření 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:

- Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření.
- Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci IS.
- Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- 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. Nevýčerpané 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.

2.3 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 prvků, 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:

- Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření
- Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci IS.
- Personální náklady na pracovníky Uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- 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 části IS a pro všechny služby a komponenty.		

3. Hodnocení služeb

3.1 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

3.1.1 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.

3.2 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.

3.2.1 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.

3.2.2 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.

3.2.3 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.

3.2.4 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, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4násobek 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 <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad 4násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Kategorie A	1200,- Kč	3600,- Kč
Kategorie B	800,- Kč	2400,- Kč
Kategorie C	400,- Kč	1200,- Kč

3.3 Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

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

Požadavek	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	1200,- Kč	3600,- Kč

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



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

3.4 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.

3.4.1 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

$$S_p = S_{PRD} + S_{PDV}$$

S_p Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

S_{PRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

S_{PDV} Sleva za nevyřešení požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

$$S_I = S_{IRD} + S_{IDV}$$

S_I Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

S_{IRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

S_{IDV} Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

$$S_T = \sum S_p + \sum S_I$$

S_T Celková sleva za nedodržení termínů.