**Příloha č. 6**

**Dohoda o garantované úrovni služeb (SLA)**

1. Periodické služby

Poskytování opakovaných služeb s vyhodnocovacím obdobím kalendářní měsíc, na výkon Služby ve fázi implementace/provozu, vč. maitenance (legislativní, technické, systémové, licenční a provozní) a uživatelské podpory, realizovaných vždy v rozsahu stanoveném požadavky na CDE pro budovy a areály Objednatele v příloze č. 1.

1. AD-Hoc služby

Poskytování jednorázových/individuálních/ad-hoc služeb (školení, dovývoj systému, rozšířená uživatelská podpora apod.) prováděných vždy na základě Poskytovatelem přijatého, schváleného oceněného požadavku Objednatele, v souladu s obsahem náplně Služby definované v požadavcích v přílohách smlouvy.

1. ÚROVEŇ ZAJIŠŤOVANÝCH SLUŽEB

Přehled požadovaných hodnot úrovní poskytovaných Periodických služeb je v následující tabulce č. 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SLA parametry** | **MJ** | **Hodnota** | **Kreditace (Pokuty a Slevy)** |
| Provozní doba Helpdesk Dodavatele | (hod.x dny) | Pracovní dny, 9x5(8:00-17:00) |  |
| Provozní doba řešení incidentů | (hod.x dny) | Pracovní dny, 9x5(8:00-17:00)  |  |
|  Provozní dostupnost systému | % | 99 | Sleva ve výši 0,5 % z ceny Služby ve fázi implementace/provozu za cyklus poskytnutých Periodických služeb za každou 0,1% nad stanovenou hodnotu.  |
| RTO (Recovery Time Objective)  | (hod) | 60 | Sleva ve výši 5 % z ceny Služby ve fázi implementace/provozu za cyklus poskytnutých Periodických služeb za každých započatých 24 hodin nad stanovenou hodnotu. |
| RPO (Recovery Point Objective)  | (hod) | 24 | Sleva ve výši 2 % z ceny Služby ve fázi implementace/provozu za cyklus poskytnutých Periodických služeb za každých započatých 24 hod nad stanovenou hodnotu. |
| Max. doba servisní odezvy na všechny typy incidentů Periodických služeb v Helpdesk Objednatele | (min) | 90 | Pokuta ve výši 1% z ceny Služby ve fázi implementace/provozu za cyklus poskytnutých Periodických služeb za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu. |
| Max. doba vyřešení incidentu A | (hod) | 7 | Pokuta ve výši 3% z ceny Služby ve fázi implementace/provozu za cyklus poskytnutých Periodických služeb za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu. |
| Max. doba vyřešení incidentu B | (hod) | 27 | Pokuta ve výši 2% z ceny Služby ve fázi implementace/provozu za cyklus poskytnutých Periodických služeb za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu. |
| Max. doba vyřešení incidentu C | (hod) | 90 | Pokuta ve výši 1,5 % z ceny Služby ve fázi implementace/provozu za cyklus poskytnutých Periodických služeb za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého případu. |
| Max. doba pro vyzvednutí telefonického hovoru operátorem | (min) | 2 | 0,25 % z jednotkové ceny za 1 cyklus poskytnutých Periodických služeb dotčené dílčí smlouvy, za každé jednotlivé překročení stanoveného limitu pro vyzvednutí hovoru z fronty příchozích telefonických požadavků. |
| Definice pojmů: |
| Incident typu A | Nedostupnost Periodických služeb.  |
| Incident typu B | Částečná nedostupnost Periodických služeb. Např. aplikaci lze spustit, ale není funkční její část, její část funguje nesprávně, nebo nastal problém s ukládáním dat apod. Funguje v rozporu s dokumentací.  |
| Incident typu C | Ostatní vady Periodických služeb, které nejsou incidentem typu A, nebo B.  |
| Servisní okno | Plánovaná i neplánovaná odstávka IT technologií Objednatele, nebo plánovaná odstávka Periodických služeb. Nezapočítává se do Provozní doby Periodických služeb v daném Vyhodnocovacím období.  |
| Servisní odezva | Ve stanovené lhůtě musí zástupce Dodavatele převzít incident, posoudit ho a předat zodpovědné osobě za danou oblast. Požadavky zadané do 16:55 hod. budou předány ještě téhož dne. |
| Telefonická odezva | Maximální stanovená doba, ve které musí být dodavatelem zahájeno odbavení telefonického požadavku ŘSD. |

*Tabulka č. 1 – Definice parametrů Periodických služeb*

Přehled požadovaných hodnot úrovní poskytovaných Ad-Hoc služeb je v následující tabulce č. 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SLA parametry** | **MJ** | **Hodnota** | **Kreditace (Pokuty a Slevy)** |
| Provozní doba řešení požadavků  | (hod.x dny) | Pracovní dny, 9x5(8:00-17:00) |  |
| Požadavky Objednatele – ocenění a/nebo návrh řešení | Ad-Hoc služba dle odst. 2. této přílohy | (pracovní dny) | 3 | Pokuta ve výši 15 % z celkové ceny služeb za fázi implantace za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu.  |
| Požadavky Objednatele – realizace | Ad-Hoc služba dle odst. 2. této přílohy | (pracovní dny) | Dle schváleného oceněného požadavku | Pokuta ve výši 15 % z celkové ceny služeb za fázi implantace za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu. |
| Definice pojmů: |
| Požadavek Objednatele | Vypracování návrhu řešení, na základě potřeb Objednatele a následná realizace plnění Ad-Hoc služeb předmětného požadavku.Obsah požadavku nesouvisí s řešením incidentu v souvislosti s dostupností, nebo výpadkem Periodických služeb, může však být takovým incidentem iniciován.  |

*Tabulka č. 2 – Definice parametrů Ad-Hoc služeb*

1. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že Služba bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovala potřebám Objednatele, bude poskytována s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci a zkušenosti k plnění stanovených úkolů. Veškerá komunikace u Periodických služeb tak, jak jsou její parametry dále definovány v této příloze Smlouvy, bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesku Dodavatele, s výjimkou on-line telefonické podpory na HotLine Poskytovatele: +420 [údaje budou doplněny před podpisem smlouvy vybraným dodavatelem]. U Ad-Hoc služeb komunikace mimo procesů a postupů služby Helpdesk Dodavatele, může souběžně probíhat v souladu s obsahem ust. Smlouvy a/nebo dle komunikačních postupů, které si Smluvní strany vzájemně vymezily.
2. Objednatel je oprávněn vyhodnocovat dodržování ustanovení této přílohy a je oprávněn tímto vyhodnocováním pověřit třetí stranu. Na základě vyhodnocení je Objednatel oprávněn požadovat snížení fakturované částky, případně penále po Poskytovateli.
3. Provádění servisních zásahů v rámci poskytování Periodických služeb:
	1. Při řešení incidentů, kdy je nutná součinnost ze strany Objednatele, si Poskytovatel vyžádá tuto součinnost prostřednictvím funkce eskalace v Helpdesku (viz návod v aplikaci Helpdesk Objednatele). Hodnoty SLA parametrů pro vyřešení incidentu se v takovém případě prodlužují o dobu od vyžádání součinnosti ze strany Objednatele, do jejího poskytnutí.
	2. V případě potřeby realizovat plánovanou odstávku Periodické služby a/nebo dotčeného informačního systému, příp. některé jejich části, je povinností Poskytovatele vůči Objednateli nahlásit tuto skutečnost minimálně 36 hodin předem kontaktním osobám dle Smlouvy a subjektům, které si Smluvní strany vzájemně vymezily, a to včetně nahlášení plánované délky takové odstávky.
4. U Ad-Hoc služeb Poskytovatel v návrhu Předávacího protokolu uvede dodržení požadovaných hodnot SLA parametrů, nebo v případě, kdy došlo k překročení definovaných hodnot, zdůvodnění příčin a vypočtený kredit. Poskytovatel oběma Smluvními stranami podepsaný Předávací protokol, nebo jeho kopii přiloží k faktuře za poskytnutá plnění a sníží fakturovanou částku o potvrzenou výši kreditu.