**PŘÍLOHA Č. 1\_A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**SLUŽBA SLA**

Tato příloha o specifikaci Služby SLA (dále jen „**Příloha**“) je uzavřena mezi Poskytovatelem a Zákazníkem k datu posledního podpisu níže. Tato Příloha doplňuje smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ZÁKLADNÍ PARAMETRY** | | |
| **Datum zahájení poskytování Služby:** |  | |
| **Doba trvání Služby:** |  | |
| **Základní cena:** |  | |
| **Objednávka** | Dle čl. 3.2 Smlouvy pro poskytování této Služby není třeba samostatná Objednávka; tato příloha se považuje uzavření dílčí Objednávky pro Služby garantované měsíční kapacity. | |
| **Kontaktní osoby** | Poskytovatel: | Zákazník: |

# Výklad pojmů

## Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto odstavci s tím, že jsou dále v textu uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem. Jiná slova s velkým počátečním písmenem mají význam určený ve Smlouvě.

„**Čas nahlášení incidentu**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen Zákazníkem Poskytovateli způsobem stanoveným v této Příloze;

„**Čas na reakci**“ znamená dobu od Času nahlášení incidentu do doručení Reakce Zákazníkovi;

„**Čas na Workaround**“ znamená interval mezi Časem nahlášení incidentu a okamžikem předaní (dočasného) řešení Incidentu. Čas na dočasné vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci Poskytovatele.

„**Change management**“ znamená proces či kroky, které se zaměřují na plánování, implementaci a řízení změn v Informačním systému, a to včetně nových funkčností, upgradů, migrace, redesignu Infomačního systému a dále identifikace potřeb změny, analýzy dopadů, stanovení plánu změny, implementaci a monitorování změn a hodnocení jejich úspěchu.

„**Dostupnost**“ znamená stav Informačního systému v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Zákazníka za podmínek dle této Smlouvy byl možný, řádný provoz Informačního systému v rozsahu umožňujícím plnění jeho účelu, přičemž Informační systém se považuje za Dostupný, je-li dostupné alespoň jednomu uživateli a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena:

(i) vadou Informačního systému,

(ii) jiným technickým problémem způsobený Poskytovatelem, nebo

(iii) neplněním rozsahu Služeb Poskytovatelem dle specifikace v dané příloze;

„**Incident**“ znamená neplánovanou či neočekávanou událost vedoucí k přerušení Dostupnosti či Informačního systému nebo jeho části, omezení kvality fungování Informačního systému, prokazatelnou nefunkčnost Informačního systému nebo jiné projevy Informačního systému, které jsou v rozporu se specifikací Informačního systému nebo které mohou mít negativní vliv na bezpečnost či provoz tohoto Informačního systému;

„**Incident management**“ znamená proces či jednotlivé kroky, které slouží k řízení Incidentů, zahrnující detekci, záznam, klasifikaci, prioritizaci, řešení, komunikaci, dokumentaci, monitorování či vyhodnocení Incidentů;

„**Priorita Incidentu**“ znamená incidenty, výpadky, havárie, problémy a servisní požadavky Zákazníka dle jejich závažnosti tak, jak jsou definovány v článku č. 0 této Přílohy;

„**Problem management**“ znamená služby sloužící k identifikaci, analýze, dokumentaci, prioritizaci a řešení základních příčin Incidentů v prostředí Informačního systému. Tento proces má za cíl minimalizovat výskyt opakujících se Incidentů, zvýšit stabilitu Informačního systému a přispět k dlouhodobému zlepšení kvality a spolehlivosti Informačního systému;

„**Reakce**“ znamená odpověď Poskytovatele na nahlášení Incidentu potvrzující doručení nahlášení Incidentu;

„**Release Management**“ znamená proces či jednotlivé kroky sloužící k plánování, koordinaci, testování a implementaci změn v Informačním systému. Tento proces může zahrnovat rovněž identifikaci změn, vytváření plánu vydání, provádění testů a ověřování, nasazení a monitorování změn s cílem minimalizovat rizika pro provoz a dodržovat stanovené termíny a kvalitativní požadavky.

„**Reakční doba**“ znamená souhrnně Čas na reakci a Čas na Workaround;

„**Vyřešení incidentu**“ znamená odstranění Incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Informačního systému. Za Vyřešení Incidentu je rovněž považováno ukončení řešení Incidentu na základě požadavku ze strany Zákazníka;

„**Workaround**“ znamená odstranění Incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Informačního systému ale s určitými technickými nebo organizačními dopady.

**„Čas na vyřešení problému“** znamená odstranění problému nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Informačního systému. Za Vyřešení Problému je rovněž považováno ukončení řešení Problému na základě požadavku ze strany Zákazníka

# Předmět služby

## **Poskytování Služeb SLA.** Touto Službou SLA se rozumí připravenost Poskytovatele Zákazníkovi na jeho písemnou žádost zahájit poskytování odborné konzultace a součinnost při řešení Incidentů souvisejících s Informačním systémem a při řešení těchto problémů.

## **Rozsah služby.** Služba SLA je poskytována jen pro Informační systém a komponenty specifikované ve Specifikaci předmětu plnění.

## **Činnosti zahrnuté do poskytování Služby SLA.** Služba SLA zahrnuje následující činnosti:

* Incident management
* Problem Management

## **Činnosti nezahrnuté do poskytování Služby SLA.** Na níže uvedené typy hlášení se nevztahují Služby SLA, ale mohou být realizovány Poskytovatelem v rámci ostatních Služeb.

* Change Management
* Release Management

# služby sla

## **Reakční doby.** Reakční doby jsou specifikované v čl. 5.1 této Přílohy. V případě, že dojde k překročení garantovaných Reakčních dob stanovených v čl. 5.1 této Přílohy, má Zákazník nárok na kredity, které lze využít na nákup služeb Poskytovatele skrze nové Objednávky, a to za podmínek dle čl. 6 této Přílohy.

## **Výjimky z Reakčních dob.** Reakční doby se nepoužijí v případě, že Incident a problém má zcela či z části původ v IT prostředí Zákazníka a/nebo Incident má původ v činnosti Zákazníka přesahující běžné používání (zejm. bezpečnostní incident, zašifrování či smazání dat z důvodů nikoli na straně Poskytovatele, úpravy či jiné zásahy Zákazníkem do Informačního systému nad rámec obvyklého uživatelského či Poskytovatelem odsouhlaseného konfiguračního použití Informačního systému apod.) a/nebo Incident má původ v produktu, službě či technologii třetí strany, která není subdodavatelem Poskytovatele (např. poskytovatel internetového připojení, poskytovatel cloudových služeb, poskytovatel licencí apod.).

## V takovém případě platí pouze následující:

1. Poskytovatel je povinen dodržet Čas na reakci podle kategorizace příslušného Incidentu;
2. Poskytovatel je povinen sdělit Zákazníkovi požadavky na poskytnutí součinnosti (informace, podklady) a dále bezodkladně tyto požadavky doplňovat či upřesňovat, vyjde-li taková potřeba i dodatečně najevo;
3. Poskytovatel je dále povinen vyvíjet veškeré úsilí směřující k vyřešení takového Incidentu v co nejkratší možné lhůtě (best effort) a není-li s ohledem na další ustanovení této Smlouvy povinen Incident sám vyřešit, pak poskytuje veškerou součinnost pro vyřešení takového Incidentu třetí stranou;
4. Poskytovatel však neodpovídá za vyřešení v konkrétní lhůtě, ani za poskytnutí součinnosti třetích osob (osob odlišných od Poskytovatele a jeho subdodavatelů).
5. Takto poskytnuté služby v rámci zajištění součinnosti nebudou pokryty z ceny Služeb SLA a budou vyúčtovány Zákazníkovi dle Ceníku (v Režimu Time and Material).

## **Komunikační kanály pro nahlášení Incidentu.** Nahlášení Incidentu musí být provedeno písemně prostřednictvím kontaktního e-mailu Poskytovatele.

## **Oprávněné osoby.** Incidenty jsou oprávněny nahlašovat pouze kontaktní osoby Zákazníka uvedené v Základních parametrech nebo osoby jinak zmocněné statutárním orgánem Zákazníka. Zmocnění konkrétní osoby musí být Poskytovateli prokázáno.

## **Konflikt Služeb.** V případě, že nastane ohrožení plnění termínů pro poskytování Služeb SLA způsobené plněním Služeb garantované měsíční kapacity nebo případně jiných (dodatečných) Služeb, Poskytovatel Zákazníka na vzniklou situaci upozorní. Zákazník neprodleně písemně určí priority jednotlivých Služeb. Poskytovatel bude dále postupovat dle Zákazníkem určených priorit Služeb. Pokud mají Služby SLA nižší prioritu než Služby garantované měsíční kapacity nebo jiné Služby, termíny pro poskytování Služby SLA nebo Služeb paušálních se automaticky prodlužují.

## **Změna rozsahu Služby SLA.** Pokud dojde ke výrazné změně rozsahu potřeb Zákazníka nebo k podstatné změně struktury nebo náročnosti Informačního systému, které by mohly mít za následek navýšení pracnosti nebo nákladů na provádění Služby SLA, je Poskytovatel povinen Zákazníka o této skutečnosti informovat bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl. V takovém případě Poskytovatel Zákazníkovi také sdělí cenu, o kterou je nezbytné navýšit Cenu za Službu SLA, aby reflektovala nové požadavky a náklady spojené s těmito změnami. Strany se zavazují, že následně uzavřou dodatek k této Příloze (případně vystaví Objednávku), který bude projektovat odpovídající navýšení Ceny za Služby SLA v souladu s novým rozsahem a požadavky. Takové navýšení Ceny za Služby SLA bude účinné dnem určeným v dodatku k této Příloze.

## **Změna náročnosti ostatních Služeb.** Jsou-li dle relevantních příloh a/nebo Objednávek poskytovány Služby garantované měsíční kapacity nebo jiné Služby a tyto služby navýší nebo mohou navýšit pracnost nebo náklady na provádění Služeb SLA, Poskytovatel Zákazníka na takovou skutečnost upozorní bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl. V takovém případě Poskytovatel Zákazníkovi také sdělí cenu, o kterou je nezbytné navýšit Cenu za Služby SLA. Strany následně uzavřou dodatek k této Příloze projektující odpovídající navýšení Ceny. Takové navýšení je účinné dnem určeným v dodatku k této Příloze.

# rozdělení odpovědnosti

## **Odpovědnost Zákazníka.** Zákazník odpovídá za následující činnosti:

* detekce, prvotní analýza a diagnostika Incidentu,
* zajištění potřebných logů,
* notifikace Incidentu,
* klasifikace a kategorizaci:
  + - dopadu,
    - kritičnosti
* komunikace s koncovými uživateli, kteří identifikovali Incident,
* analýza a diagnostika — informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení,
* nasazení oprav,
* řízení životního cyklu Incidentu,
* uzavírání Incidentu,
* poskytování doplňujících informací potřebných pro vyřešení Incidentu na vyžádání Poskytovatelem.

## **Odpovědnost Poskytovatele**. Poskytovatel v rámci Služby SLA odpovídá za následující činnosti:

* analýza a diagnostika stavu aplikace,
* oprava aplikace včetně otestování opravy, případné poskytnutí informací vedoucích k řešení Incidentu,
* dodání Release notes při bugfixu,
* zajištění vyřešení Incidentu dle parametru SLA.
* reporting.

## **Určení Priority Incidentu**. Prioritu Incidentu určuje a zadává Zákazník. Priorita Incidentu může být po dohodě Smluvních stran změněna v případě, že v průběhu řešení Incidentu bude zjištěná jiná Priorita Incidentu, případně se zjistí že se nejedná o Incident.

## **Seznam podkladů pro zadání Incidentu.** Při notifikaci Incidentu je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:

* název Incidentu,
* prioritu Incidentu,
* přesný popis chyby,
* přesný čas a datum výskytu chyby
* komponenty, které Incident způsobují,
* informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení ze strany Zákazníka,
* doložení chyby v logu aplikace.

V případě potřeby si Poskytovatel může vyžádat další podklady, včetně:

* výpis z evidence změn SW produktů, OS a HW.
* přesný postup k simulaci chybového stavu.

## **Součinnost při řešení Incidentu.** Poskytovatel má v případě řešení Priority Incidentu A nebo B právo vyžadovat spolupráci a součinnost ze strany Zákazníka spočívající především v zajištění oprávněných osob, která budou v průběhu celého řešení Incidentu k dispozici na telefonu nebo přímo v místě řešení Incidentu.

## **Eskalace při řešení Incidentu.** Existuje-li objektivní důvod, že řešení Incidentu bude vyžadovat delší dobu, než jaká je stanovena dle Času na vyřešení, zajistí Poskytovatel jeho eskalaci ke kontaktní osobě Zákazníka. Tato informace bude obsahovat stručný a věcný popis Incidentu, zjištěný důvod a seznam přijatých opatření pro odstranění Incidentu, včetně časového harmonogramu dalšího postupu.

# parametry poskytované služby sla

## **Pracovní doba pro poskytování SLA**. Služba SLA je poskytována v následující pracovní době v tabulce níže (v režimu 7x24, od 00:00 do 23:59). Mimo tuto pracovní dobu neplynou jakékoliv lhůty ani doby pro poskytování Služby, včetně Času na reakci či Času na Workaround či Čas na vyřešení problému. Do této pracovní doby se započítávají státní svátky v daném státě.

## **Reakční lhůty a Dostupnost Služby.** Reakční lhůty uvedené v tabulce se začínají počítat od Času nahlášení incidentu. Reakční lhůty jsou následující.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Incident | Dostupnost od - do | Čas na reakci | Čas na Workaround (vyřešení Incidentu) | Čas na vyřešení problému |
| Priorita A | 7x24 00:00 – 23:59 | 2 hodiny | 0,5 pracovní den | 1 pracovní den |
| Priorita B, B+ | 7x24 00:00 – 23:59 | 2 hodiny | 1,5 pracovní dny | 2 pracovní dny |
| Priorita C, C+ | 7x24 700:00 – 23:59 | 2 hodiny | 3 pracovních dnů | 4 pracovní dny |

## 

## **Definice priorit Incidentů**. Incidenty jsou kategorizovány následovně:

|  |  |
| --- | --- |
| Priorita | Popis |
| Priorita A | Kritické incidenty, výpadky a havárie znemožňující fungování Zákazníka, z jejichž existence vznikají Zákazníkovi finanční ztráty. |
| Priorita B+ | Závažné incidenty výrazné omezující fungování Zákazníka, z jejichž existence hrozí Zákazníkovi v blízké budoucnosti finanční ztráty a zároveň Zákazník silné vnímá hrozbu přechodu incidentu v prioritu A. |
| Priorita B | Incidenty, z jejichž existence hrozí Zákazníkovi v blízké budoucnosti finanční ztráty v případě, že nebude incident odstraněn. Do této kategorie jsou zahrnuty i bezpečnostní incidenty. |
| Priorita C+ | Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde Zákazníkovi nehrozí finanční ztráta, ale potřebuje je řešit přednostně ostatními případy priority C. |
| Priorita C | Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde Zákazníkovi nehrozí finanční ztráta. |

# Kompenzace v případě nedodržení lhůt

## **Kredity za služby.** Kredity za služby jsou jediným a exkluzivním nápravným prostředkem Zákazníka pro jakékoliv problémy s výkonem nebo dostupností Služeb SLA. Zákazník nemá právo jednostranně započíst kredity za příslušné Ceny Služeb.

## **Žádost o kredity.** Žádost o kredity je třeba podat písemně do třiceti (30) dnů ode dne ukončení každého kalendářního čtvrtletí. Kredity budou vypočteny a kompenzovány na začátku čtvrtého měsíce následujícího po skončení čtvrtletí a budou připsány Zákazníkovi Poskytovatelem. Pokud nebudou kredity využity, nelze je převést do dalšího období a právo na jejich využití zaniká.

## **Limit kreditů.** Maximální výše kreditů, kterých lze dosáhnout pro řešení jednoho Incidentu nepřesáhne měsíční cenu této Služby SLA.

## **Využití servisních kreditů.** V případě, že dojde k překročení garantovaných lhůt stanovených v čl. 5.1 této Přílohy, má Zákazník nárok na kredity, které lze využít na zaplacení služeb Poskytovatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorita | Prodlení Času na reakci | Prodlení Času na Workaround | Čas na vyřešení problému |
| Priorita A | 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. | 10.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. | 50.000,- Kč za každý započatý den v prodlení. |
| Priorita B+ | 800,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. | 5.000,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení. | 25.000,- Kč za každý započatý den v prodlení. |
| Priorita B | 800,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. | 5.000,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení. | 12.500,- Kč za každý započatý den v prodlení. |
| Priorita C+ | 400,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. | 1.000,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení. | 5.000,- Kč za každý započatý den v prodlení. |
| Priorita C | 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. | *Neuplatní se.* |  |

# výkaz služby sla

## **Měsíční reporting**. Poskytovatel poskytne na měsíční report poskytovaných SLA služeb, který bude obsahovat následující parametry:

* ID – unikátní identifikátor Incidentu;
* Typ: Nahlášený stav – Stav potvrzený Poskytovatelem (tj. včetně přehledu toho, že se skutečně jednalo Incident spadající do Incident Managementu, a nikoliv o požadavek, který by byl součástí Problem Managementu, Change Managementu či Release Managementu);
* Priorita: priorita Incidentu;
* Shrnutí: stručný popis Incidentu;
* Komponenty: komponenty, kterých se Incident týká;
* Zákazník: oprávněná osoba, která Incident notifikovala;
* Stav: Stav řešení;
* Rozhodnutí: způsob vyřešení;
* Čas na reakci;
* Čas strávený na řešení Incidentu v daném měsíci;
* Čas na Workaround (dočasné vyřešení Incidentu).