Příloha č. 2 – SLA (Service Level Agreement)

k smlouvě o implementaci a podpoře ERP/CRM systému

# 1. Úvodní ustanovení

Tato dohoda o úrovni služeb (SLA) stanovuje rozsah, úroveň a podmínky provozní podpory poskytované Dodavatelem pro systém implementovaný na základě smlouvy o dílo č. …… [bude doplněno při podpisu smlouvy].

# 2. Provozní doba

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Provozní režim | Dny | Čas |
| Běžný provoz (pro reakci na incidenty) | Po–Pá | 8:00 – 16:00 |
| Mimořádná podpora (kritické incidenty) | Po–Ne | 24/7 (pouze pro Kritické incidenty) |

# 3. Kategorizace incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| Úroveň | Popis |
| Kritická (P1) | Kompletní výpadek systému nebo jeho klíčových funkcí, který znemožňuje práci většiny uživatelů. |
| Vysoká (P2) | Významná porucha části systému, která ovlivňuje práci více uživatelů, ale existuje dočasné řešení. |
| Střední (P3) | Funkční chyba s omezeným dopadem, kterou lze obejít nebo má vliv jen na některé uživatele. |
| Nízká (P4) | Nepodstatná chyba nebo požadavek na vylepšení, bez dopadu na chod systému. |

# 4. Reakční a řešící doby

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Úroveň incidentu | Reakční doba | Zahájení řešení | Cílová doba vyřešení |
| P1 – Kritická | 2 hodiny | do 2 hodin | do 8 hodin |
| P2 – Vysoká | 4 hodiny | do 1 pracovního dne | do 2 pracovních dnů |
| P3 – Střední | 1 pracovní den | do 2 pracovních dnů | do 5 pracovních dnů |
| P4 – Nízká | 3 pracovní dny | do 5 pracovních dnů | dle dohody |

Reakční doba: čas od nahlášení do prvního kontaktu s odpovědným pracovníkem dodavatele.
Zahájení řešení: čas, kdy dodavatel začne aktivně pracovat na nápravě.
Cílová doba vyřešení je orientační a nezahrnuje složitá systémová řešení nebo zásahy třetích stran.

# 5. Způsob hlášení incidentů

Incidenty se hlásí prostřednictvím:
- e-mailu: [servis@dodavatel.cz]
- helpdesku: [https://support.dodavatel.cz]
- telefonicky na pohotovostní linku [číslo]

Dodavatel potvrdí přijetí požadavku automatickým potvrzením nebo písemně operátorem podpory.

# 6. Sankce za neplnění SLA

|  |  |
| --- | --- |
| Počet nesplnění SLA měsíčně | Výše slevy z měsíční ceny podpory |
| 4–5 případů | 5 % |
| 6–7 případů | 10 % |
| 8 a více | 15 % |

Slevy budou uplatněny v následující měsíční fakturaci. Případné závažné porušení bude považováno za podstatné porušení smlouvy.

# 7. Reporting a přehled SLA

Dodavatel je povinen:
- vedení měsíčního přehledu incidentů, včetně doby nahlášení, reakce a vyřešení,
- zasílání měsíční SLA zprávy Objednateli do 5. dne následujícího měsíce,
- umožnit kontrolu plnění SLA na vyžádání.

# 8. Výluky z odpovědnosti

SLA se nevztahuje na případy:
- nedostupnosti způsobené třetími stranami mimo kontrolu Dodavatele,
- plánovaných odstávek (oznámených alespoň 48 hodin předem),
- zásahů Objednatele nebo jeho jiných dodavatelů bez součinnosti Dodavatele.