Příloha č. 2

**Doby odezvy na hlášení závad dle závažnosti problémů a kvalita SLA**

6.11.2014

Obsah

[1. Požadavky SLA 5](#_Toc395527125)

[1.1. Komunikační kanály 5](#_Toc395527126)

[1.1.1. Provozní doba HDS 5](#_Toc395527127)

[1.1.2. Pracovní doba 6](#_Toc395527128)

[1.2. Dostupnost aplikace 6](#_Toc395527129)

[1.2.1. Maximální doba výpadku 6](#_Toc395527130)

[1.2.2. RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat 6](#_Toc395527131)

[1.2.3. Provozní doba aplikace 6](#_Toc395527132)

[1.2.4. Plánované odstavení 6](#_Toc395527133)

[1.3. Požadavky na SLA 6](#_Toc395527135)

[1.3.1. Maximální reakční doba 7](#_Toc395527136)

[1.3.2. Maximální doba pro odstranění incidentu 7](#_Toc395527137)

[1.3.3. Monitoring SLA 7](#_Toc395527138)

[1.3.4. Reporting SLA 8](#_Toc395527139)

Seznam zkratek

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Popis** |
| SLA | Dohoda o úrovni poskytování služeb (Service Level Agreement). |
| PD | Provozní doba aplikace. |
| MPD | Mimo provozní dobu aplikace. |
| RPO | Maximální akceptovatelná ztráta dat z časového hlediska (Recovery Point Objective). |
| HDS | Kontaktní pracoviště Provozovatele, sloužící pro příjem požadavků a incidentů od Zadavatele. |
| Zadavatel | Fond dalšího vzdělávání, příspěvková organizace Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV). |
| Provozovatel | Subjekt, který službu provozuje a plní definované parametry. |
| Služba | Webová aplikace Znalostní báze specifikovaná Zadavatelem. |
| Dodavatel | Subjekt, který službu dodal v rámci plnění definovaných parametrů. |
| NBD | Next business day, neboli následující pracovní den. |

# Požadavky SLA

Požadavky SLA specifikují hodnoty dostupnosti služby, kontaktního pracoviště Dodavatale / Provozovatele a sankce plynoucí z porušení definovaných hodnot. Na finální podobě hodnot specifikovaných v rámci SLA se může Zadavatelem s Dodavatelem dohodnout. Výsledkem dohody však nemohou být hodnoty, které jsou pro Zadavatele horší, než je aktuální specifikace v tomto dokumentu.

Definice kategorií

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** | **Maximální počet incidentů / měsíc** |
| 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. | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* |
| 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. | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* |
| C | Ostatní drobné vady, které nespadají do kategorií A, B. | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* |

## Komunikační kanály

Tabulka níže specifikuje komunikační kanály podpory určené pro Zadavatele.

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

### Provozní doba HDS

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

Požadavek: Požadavek: 24 hodin 7 dní v týdnu.

### Pracovní doba

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označení** | **Dny** | **Hodiny (každý den)** |
| Pracovní doba (PD) | pondělí – pátek  | 08:00 – 18:00 |
| Mimo pracovní doba (MPD) | pondělí – páteksobota – neděle | 18:00 – 08:0000:00 – 23:59 |

## Dostupnost aplikace

### Maximální doba výpadku

Definuje maximální možnou dobu, po kterou může být aplikace nedostupná v rámci korektního plnění smlouvy, za období jednoho měsíce. Do této doby se nepočítá doba servisního okna či doba plánovaného odstavení služby.

Závazek Poskytovatel: viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)*.

### RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat

Vyjadřuje do jakého stavu (bodu) v minulosti lze obnovit data při jejich ztrátě.

Závazek Poskytovatele: viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)*.

### Provozní doba aplikace

Definuje časové období, ve kterém je požadována plná funkcionalita služby.

Požadavek: 24 hodin 7 dní v týdnu.

### Plánované odstavení

Je nezbytně nutná doba, kdy je služba uvedena mimo provoz. Plánované odstavení služby je vždy projednáno se Zadavatelem a musí být schváleno minimálně 14 kalendářních dní před jeho provedením.

## Požadavky na SLA

### Maximální reakční doba

Definuje dobu, do kdy Provozovatel potvrdí přijetí požadavku Zadavatele. Tato doba začíná běžet ve chvíli, kdy Zadavatel odešle požadavek. V případě telefonického předání požadavku se tato doba nepočítá, jelikož je nulová.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kategorie A** | **Kategorie B** | **Kategorie C** |
| **Maximální reakční doba** | PD | MPD | PD | MPD | PD | MPD |
| viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* |

### Maximální doba pro odstranění incidentu

Servisní zásah provozovatele, 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 Zadavatele Provozovatelem, prostřednictvím telefonního spojení.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kategorie A** | **Kategorie B** | **Kategorie C** |
| **Maximální doba odstranění poruchy** | PD | MPD | PD | MPD | PD | MPD |
| viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* | NBD | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje)* | NBD | viz hodnota vyplněná v příloze č. 6 Smlouvy *(uchazeč zde nevyplňuje* | NBD |

### Monitoring SLA

Za monitoring provozu služby je odpovědný provozovatel. Zadavatel si zajištuje monitoring pomocí svého nástroje.

### Reporting SLA

Každý měsíc provádí provozovatel reporting o provozu služby dle definovaných parametrů SLA směrem k zadavateli. Report je předáván zadavateli v elektronické podobě jako dokument nebo pomocí on-line výstupů monitorovacího systému Provozovatele. Výstupy budou porovnávány s výstupy monitoringu Zadavatele.

Report bude obsahovat alespoň následující:

1. Statistiky o všech incidentech:
	1. počet incidentů (souhrnný i pro každou kategorii),
	2. jednotlivé incidenty dle kategorie uvádějící jednoznačný identifikátor incidentu,
	3. reakční dobu,
	4. doba pro odstranění incidentu.
2. Statistiku o dostupnosti služby, tedy veškeré časy, kdy byla služba dostupná i nedostupná.

Zadavatel si bude moci vyžádat doplňující informace, kterými Provozovatel doplní standardní report.