Příloha č. 2

**Parametry SLA**

Obsah

[1. Požadavky SLA 5](#_Toc408929622)

[1.1. Komunikační kanály 5](#_Toc408929623)

[1.1.1. Provozní doba HDS 5](#_Toc408929624)

[1.1.2. Pracovní doba 6](#_Toc408929625)

[1.2. Dostupnost aplikace 6](#_Toc408929626)

[1.2.1. Maximální doba výpadku 6](#_Toc408929627)

[1.2.2. RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat 6](#_Toc408929628)

[1.2.3. Provozní doba aplikace 6](#_Toc408929629)

[1.2.4. Plánované odstavení 6](#_Toc408929630)

[1.3. Požadavky na SLA 7](#_Toc408929631)

[1.3.1. Maximální reakční doba 7](#_Toc408929632)

[1.3.2. Maximální doba pro odstranění incidentu 7](#_Toc408929633)

[1.3.3. Monitoring SLA 7](#_Toc408929634)

[1.3.4. Reporting SLA 7](#_Toc408929635)

Seznam zkratek

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Popis** |
| SLA | Dohoda o úrovni poskytování služeb (Service Level Agreement). |
| PD | Provozní doba aplikace. |
| MPD | Mimo pracovní dobu . |
| 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 FlexiMetr 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 Zadavatelm 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. | 2 |
| 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. | 4 |
| C | Ostatní drobné vady, které nespadají do kategorií A, B. | 6 |

## Komunikační kanály

Tabulka níže specifikuje komunikační kanály kontaktního centra Dodavatele 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. |

### Provozní doba HDS

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

Požadavek: Požadavek: 8 hodin 5 dní v týdnu (pracovní doba – viztě níže).

### 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  | 09:00 – 17:00 |
| Mimo pracovní doba (MPD) | pondělí – páteksobota – neděle | 17:01 – 08:5900:00 – 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 Provozovatele: 8 h.

### RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat

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

Závazek Poskytovatele: 1 d.

### 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 |
| 1 h | 8 h | 2h | 12 h | 4 h | 24 h |

### 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 |
| 12 h | NBD | 24 h | NBD | 48 h | 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. dobu 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.

Ze strany Zadavatele bude na základě měsíčního reportu a definovaných parametrů SLA, prováděna akceptace služby. Dle výsledku akceptace bude vypočtena cena za provoz služby ve vyhodnocovaném období. Cena služby bude vypočtena pomocí míry redukce (viz tabulka níže) v případě neplnění definovaných SLA parametrů. Míra redukce je uvedena pro každý parametr zvlášť.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Název parametru** | **Míra redukce** | **Popis výpočtu** |
| 1. | Nedostupnost služby | 3,0 % | Za každých započatých 60 minut přes stanovenou hodnotu parametru. |
| 2. | Obnova dat | 3,0 % | Za každou druhou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 3. | Doba reakce u kat. A | 2,0 % | Za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 4. | Doba reakce u kat. B | 1,0 % | Za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 5. | Doba reakce u kat. C | 0,5 % | Za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 6. | Doba odstranění incidentu kat. A | 2,0 % | Za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 7. | Doba odstranění incidentu kat. B | 1,0 % | Za každou druhou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 8. | Doba odstranění incidentu kat. C | 0,5 % | Za každé započaté 6 hodiny nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 9. | Počet incidentů kat. A | 3,0 % | Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 10. | Počet incidentů kat. B | 2,0 % | Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 11. | Počet incidentů kat. C | 0,5 % | Za každé 2 incidenty nad stanovenou hodnotu parametru. |