**Dovážková služba SLA**

Webová aplikace

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zákazník:** | Dovážková služba | | |
| **Verze:** | 1.0 | **Datum:** | 23. 3. 2024 |

* **Údržba a podpora webu**
* **Údržba a podpora provozu**

Cílem je zajištění udržitelného a ekonomicky akceptovatelného rozvoje a údržby webové aplikace. Dodavatel bude zajišťovat druhou úroveň podpory v 7x8.

* **Incident Management (servis)**
* **Popis služby**

Cílem služby „Incident management“ je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Zadavatele a uživatele spravovaného systému.

Incidentem je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služby nebo snížení její kvality. Na základě incidentu vzniká požadavek na dodavatele za účelem vyřešení incidentu.

* **Rozsah služby**

Dodavatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat služby Incident managementu v ujednané kvalitě a objemu. Dodavatel bude řešit incidenty přímo, pokud jsou v jeho kompetenci nebo delegováním na příslušného dodavatele třetích stran. V tomto případě bude koordinovat zajištění nápravy nebo požadovaného rozvoje (dle vypracované metodiky). Vše bude koordinováno prostřednictvím Help Desku.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které můžou připadnout na pracovní den.

* **Monitoring a reportování chodu služeb**

V rámci smlouvy se dodavatel zavazuje poskytovat monitoring chodu a dostupnosti webové stránky včetně jejich výkonstních metrik.

Také se zavazuje k pravidelnému zasílání hlašení reportu o dostupnosti a chodu webu.

* **Zálohy a obnova dat**

Dodavatel bude mít zajištěný plán pro zálohování dat webu, včetně opatření na ochranu dat před ztrátou vzniknutou SW i HW chybou.

Bude zajištěna okamžitá schopnost obnovy dat v případě výpadku nebo ztráty dat.

**Servisní hodiny:**

**Standard 5 x 8: Po – Pá od 11:00 hod do 19:00 hod.**

Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu.

Služba obsahuje:

* Odezvu na nahlášení incidentu – potvrzení přijetí požadavku od zadavatele
* Analýzu incidentu – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení
* Vyřešení incidentu – vlastní vyřešení požadavku zadavatele
* Osobní konzultace incidentu – detailní vysvětlení problematiky incidentu který nastal
* **Kvalita služby**

Každá služba má tři závažnosti, které jsou sledovány. Závažnost se stanovuje dle následujících tabulek.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Vyhodnocení priority incidentu podle jeho dopadu na procesy Zadavatele | | | | |
| Kolik uživatelů incident ovlivní | | Důležitost procesů ovlivněných incidentem | | |
| Malá (stupeň C) | Střední (stupeň B) | Klíčová (stupeň A) |
| 1 | 2 | 3 |
| Do 100 uživatelů | 1 | *1* | *2* | 3 |
| Do 1000 uživatelů | 2 | *2* | 4 | **6** |
| Celá veřejnost i interní uživatelé | 3 | 3 | **6** | **9** |

**Důležitost procesů:**

* **Klíčová (stupeň A)** – Jedná se o klíčové procesy Zadavatele, jejichž selhání má dopad na fungování celého intranetu, jak přístupy interních uživatelů, tak veřejnosti.
* **Střední (stupeň B)** – Jedná se o běžné procesy Zadavatele, jejichž selhání má vliv na určitou část veřejnosti, nebo MSp odborů, soudů.
* **Malá (stupeň C)** – Jedná se o podpůrné procesy. Jejich selhání nemá podstatný vliv na fungování firmy nebo její části.

**Parametry služby:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Bodové ohodnocení | Čas na přiřazení | Čas na spuštění prací | Čas na vyřešení incidentu | Závažnost |
| *1 - 2* | *72 hod* | *7 pracovních dnů* | *Není určeno* | *Minoritní  (MINOR)* |
| 3 – 4 | 24 hod | 1 pracovní dny | 3 dnů | Normální (NORMAL) |
| **6 – 8** | **4 hod** | **8 hodin** | **8 shodin** | **Závažná (MAJOR)** |
| **9** | **1 hod** | **4 hodin** | **8 hodin** | **Kritická (CRITICAL)** |

**Závažnost**:

* **Kritická (CRITICAL)** – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na business procesy společnosti dosáhne hodnoty 9. Výpadek služby ovlivní klíčové procesy celé společnosti.
* **Závažná (MAJOR)** – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na business procesy společnosti dosáhne hodnoty 6-8. Výpadek služby ovlivní klíčové procesy organizačních jednotek, skupiny uživatelů, nebo středně důležité procesy celé společnosti.
* N**ormální (NORMAL)** – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na business procesy společnosti dosáhne hodnoty 3-4. Výpadek služby ovlivní procesy celé společnosti s malou důležitostí, nebo středně důležité procesy skupiny uživatelů, případně klíčový proces jednoho uživatele.
* **Minoritní (MINOR)** – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na business procesy společnosti má hodnotu nejvýš 1-2. Výpadek služby ovlivní procesy s malou důležitostí u jednoho uživatele nebo u skupiny uživatelů, nebo středně důležitý proces u jednoho uživatele.

**Časy:**

* **Čas na přiřazení** – jedná se o reakční dobu, kdy je Zadavateli sděleno, že jeho požadavek je přijatý a je mu přiřazen řešitel.
* **Čas na zahájení řešení (spuštění prací)** – jedná se o dobu, do kdy začne dodavatel nahlášený incident zpracovávat a pracovat na opravě. Výsledek je buď dočasným řešením (work-around) nebo úplné vyřešení. Do této doby se nezapočítává doba, po kterou je požadavek ve stavu „v čekání“ a „vyřešen“.
* **Čas na vyřešení incidentu** – jedná se o dobu, do kdy dodavatel nahlášený incident odstraní. Výsledkem je buď dočasné řešení (work-around) nebo úplné vyřešení. Doba je počítána od přijetí informace o přidělení řešitele od dodavatele.
* **Cena**

Cena za službu poskztování webové stránky je zahnuta do měsíční sazby uvedené jakou součást smlouvy sepsané mezi Dodavatelem a Zákazníkem ve smlouvě SLA.

* **Change Management**
* **Popis služby**

Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat vznik incidentů způsobených provedením změn ve spravovaném systému.

Change management je provádění změn nastavení spravovaných technologií a změn, u kterých je nutné dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd.

* **Rozsah služby**

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které můžou připadnout na pracovní den.

**Servisní hodiny:**

**Standard 7 x 8: Po – Ne od 11:00 hod do 19:00 hod.**

Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a služba je poskytována 7 dní v týdnu.

Služba je poskytována ve třech různých variantách a to v závislosti na:

* možném dopadu na Zadavatele
* povolené (akceptovatelné délce odstávky)

Tyto typy jsou:

**Dopad nízký** – u tohoto dopadu jsou prováděn změny, které nejsou zásadního charakteru, a odstávky systému není žádná nebo je minimální. Zde je garantovaná možnost návratu do původního stavu. Tyto změny jsou prováděny bez součinnosti zadavatele a zadavatel je pouze notifikován o provedení této změny.

**Dopad střední** – u tohoto typu jsou prováděny změny zásadnějšího charakteru s větším rizikem dopadu na systém zadavatele. Je zde zapotřebí součinnosti zadavatele a nutná odstávka systému. Na základě požadavku vzneseného Zadavatelem provede Dodavatel popis požadavku, a to s ohledem na možný dopad na systém zadavatele, délku odstávky systému garantovanou možnost návratu do původního stavu, a to včetně způsobu provedení. Popis požadavku Dodavatel podstoupí Zadavateli k odsouhlasení.

**Dopad vysoký –** u tohoto typu jsou prováděny změny zásadního charakteru s vysokým rizikem dopadu na systém zadavatele. Je zde zapotřebí velké součinnosti zadavatele a je nutná dlouhodobější odstávka systému. Na základě požadavku vzneseného zadavatelem, vypracuje dodavatel podrobný popis požadavku, a to včetně popisu technického provedení s uvedením možného dopadu na systém zadavatele, délku plánované odstávky a s garantovanou možností návratu do původního stavu, a to včetně způsobu provedení. V popisu je uveden přesný harmonogram prací nutných k provedení této změny. Tento popis poskytovatel podstoupí zadavateli k odsouhlasení.

* **Kvalita**

Hlavním parametrem je uřízení změny vůči zachování funkčnosti. Zadavateli je garantována kvalita provedení služby, přesně stanovená doba potřebné odstávky s klasifikací změny a časovým odhadem k provedení této změny. U každé změny je zadavateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu.

* **Cena**

Rozvoj webu bude realizován na základě nabídky obsahující řádkový rozpočet prací vyplývajících z požadovaných úprav. Zadavatel bude mít k dispozici hodinové sazby všech pracovníků (rolí) účastnících se na projektu (součástí této smlouvy).

V rámci nabídky je součástí ceny předplacených 200 MD na rozvojové práce. Jednotlivé schválené požadavky na tuto službu budou vykazovány a jednotlivé MD odečítány od uvedeného celkového množství.

* **Náležitosti hlášení incidentu (chyby) a dalších požadavků**

Hlášení incidentů je prováděno primárně zápisem hlášení do Help Desk aplikace (v českém jazyce) Dodavatele.

Další způsoby hlášení jsou:

* e-mailem na adresu dodavatele
* telefonicky na číslo Dodavatele, v pracovní dny od 11:00 do 19:00 hod.

**Stav požadavku**

Po zadání požadavku na řešení incidentu se požadavek Zadavatele, nebo provozovatele zanese do systému, který si po dobu řešení nese základní informace, v jakém stavu se požadavek nachází. Pro tuto službu jsou definovány následující stavy:

* Požadavek zadán
* Požadavek přiřazen
* Požadavek v řešení
* Požadavek v čekání
* Požadavek vyřešen
* Požadavek ověřen
* Požadavek uzavřen

**Význam stavů požadavku**:

Ad 1) Požadavek zadán (NEW) – znamená, že požadavek Zadavatele byl zadán do systému dodavatele pro správu požadavků.

Ad 2) Požadavek přiřazen (ASSIGNED) – znamená, že požadavek byl přiřazen odpovědné osobě na straně dodavatele, která tento incident bude řešit. Zadavatel dostane informaci o přiřazení požadavku odpovědné osobě.

Ad 3) Požadavek v řešení (SOLUTION) – znamená, že požadavek začal řešit přiřazený řešitel. Zadavatel dostane informaci o spuštění prací na vyřešení incidentu.

Ad 4) Požadavek v čekání – zde jsou dvě varianty, proč požadavek může být v tomto stavu

* Čeká na vyjádření Zadavatele
* Čeká na dodávku třetí strany

Ad 5) Požadavek vyřešen – znamená, že požadavek byl důkladně analyzován a požadavek byl:

* Zapracován (FIXED) – požadavek byl shledán jako oprávněný a byl zapracován, popřípadě byla zhotovena oprava.
* Zamítnut (INVALID) – požadavek byl shledán jako neoprávněný, nejedná se o chybu aplikace nebo chybu způsobenou stranou dodavatele.
* Nebude zapracován (WONTFIX) – požadavek byl při analýze shledán jako oprávněný, avšak po domluvě se stranou Zadavatele bylo rozhodnuto o jeho nezapracování.
* Označen jako duplikát (DUPLICATE) – požadavek byl analyzován a prohlášen jako duplikát jiného požadavku, který byl stranou Zadavatele položen. Při označení duplicitního požadavku bude vždy strana dodavatele o tomto rozhodnutí informována.
* Nepodařilo se analyzovat nebo se nepodařilo nasimulovat na straně dodavatele (WORKSFORME). V tomto případě bude požadavek dál diskutován a analyzován.
* Požadavek se může ze stavu vyřešen vždy přesunout do stavu v řešení v případě, kdy strana Zadavatele nesouhlasí s řešením ze strany dodavatele (REOPEN).

Ad 6) Požadavek ověřen (VERIFIED) – znamená, že vyřešení požadavku bylo potvrzeno ze strany Zadavatele.

Ad 7) Požadavek uzavřen (CLOSED) – znamená, že řízení ohledně požadavku bylo ukončeno.