

# FAKULTA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

## Návrh a implementácia IT služieb - 3. časť SLA, OLA, UC

IT\_TCrowd  
5. novembra 2018

Adam Hostin	xhosti02
Sabína Gregušová	xgregu02
Tomáš Sasák	xsasak01
Adrián Tulušák	xtulus00
Jakub Zmek	xzmekj00

# **Prenájom informačného systému**

## **Service Level Agreement (SLA)**

### **Základné informácie:**

Zmluva Service Level Agreement písaná v Brnĕ dňa 2. novembra 2018 uvádza všetky záväzky a povinnosti, medzi poskytovateľom IT\_TCrowd a zákazníkom. Všetky tieto náležitosti sa pripisujú ku službe Prenájom informačného systému.

### **Uzavretie a platnosť zmluvy:**

Podpisom zmluva nadobúda platnosť, okamžite sa spúšťa služba Prenájom informačného systému a zmluva sa uzatvára na dobu určitú dva roky. Po skončení doby platnosti zmluvy sa zmluva znova otvára pre zrušenie, pričom ale služba zostáva stále v prevádzke až do zrušenia zmluvy. Zrušenie zmluvy neobsahuje poplatky a je bezproblémové.

### **Pokuty a prehršky:**

Pri nedodržovaní mesačnej platby tejto služby sa ďalší mesiac účtuje úrok 45 % z mesačnej platby. Taktiež to platí aj na zákazníkovej strane, kde pri nedodržaní percentuálneho výpočtu stability služby na mesiac, sa zákazníkovi uplatňuje zľava 45 % z mesačnej platby. Pri nerešpektovaní tejto zmluvy a pri opakovanom porušovaní pravidiel, môže poškodený poskytovateľ alebo zákazník svojvoľne odstúpiť a platnosť zmluvy sa ruší. Ak zákazník predloží doklad o druhotnej platobnej neschopnosti, je možné odložiť platby o 20 až 40 dní so sníženou úrokovou sadzbou na 10 % alebo je možné vytvoriť splátkový kalendár. Zákazník má prísne zakázané šírenie dodaného software, porušenie autorských práv môže byť riešené súdnou cestou alebo okamžitou pokutou, ktorá bude vyčíslená na základe komplexnosti informačného systému.

### **Popis poskytovanej služby:**

Prenájom informačného systému, je služba ktorá sa zameriava poskytnúť zákazníkovi vhodnú implementáciu informačného systému pre letisko. Na výber je zo škály predpripravených informačných systémov. Pri náročnejšiom balíčku, je možné vytvoriť informačný systém pre zákazníka od základu. V tomto smere, bude poskytovateľ postupovať rôznymi metodikami vývoja software. Zákazník bude povinný vytvoriť list požiadavok a bude musieť byť zapojený do procesu vývoja. Zo strany zákazníka sa očakáva nasadenie a iniciatíva sa podieľať. Poskytovateľ podáva po každej iterácii vývoja medzivýsledky zákazníkovi, ktorý je povinný sa vyjadriť. Zákazník ma možnosť navštíviť priestory poskytovateľa, a skontrolovať či poskytovateľ napĺňa svoju prácu.

### **Popis a záväzok dostupnosti služby:**

Poskytovateľ sa zaväzuje dodržovaním dohodnutého percentuálneho počtu doby uptime a stability. Taktiež sa zaväzuje ku bezproblémovému chodu služby. Služba je plánovaná byť dostupná 24 hodín, 7 dní týždni, po celý mesiac. Očakávaný uptime percentuálny čas je 95 %, kde 5 % je pre neočakávané výpadky informačného systému (software chyby). Poskytovateľ sa odvoláva ku ľubovoľným chybám, výpadkom software, ktoré pochádzajú z tretej strany. Napr.: Zasahovanie do zdrojového kódu z inej strany ako poskytovateľ, nestabilita zapríčinená zlým hostingom tretej strany alebo nesplnenie minimálnych požiadavok informačného systému na jeho bezproblémový chod.

### **Poruchy a odstraňovanie porúch:**

Poskytovateľ sa zaväzuje k odstráneniu porúch do 30 minút od jeho vzniku. V prípade veľkej poruchy, ktorá nie je vyriešiteľná v danom časovom intervale je poskytovateľ nútený podať aktuálny stav a hlásenie zákazníkovi, a taktiež poskytnúť záložný plán a riešenie. Pre nahlásovanie problémov a prípadné sťažnosti je zavedený helpdesk.

### **Podpora:**

Služba je podporovaná pomocou helpdesku. Helpdesk je dostupný 24/7. Je možné využiť helpdesk pre poskytnutie spätnej väzby pre danú službu. Kontakt na helpdesk a prípadných zodpovedných ľudí je uvedený v brožúre, ktorú odovzdá poskytovateľ zákazníkovi okamžite po podpise zmluvy.

## **Prenájom IS Operational Level Agreement (OLA)**

### **Základné informácie:**

Zmluva OLA bola spísaná dňa 2. novembra 2018 v Brnĕ, zahrňuje všetky náležitosti a povinnosti oboch zúčastnených strán zahrnutých do služby "Prenájom IS"(ďalej len služba).

### **Uzavretie a platnosť zmluvy:**

Zmluva nadobúda platnosť v deň uzatvorenia zmluvy, to je v deň zavedenia služby. Zmluva štandardne stráca platnosť posledný deň v mesiaci s ukončením poskytovanie danej služby, je teda poskytovaná na dobu neurčitú.

### **Pokuty a prehršky:**

Pri porušení podmienok či neoprávnenom odstrúpení od zmluvy bude stanovená pokuta až do výšky 50 000.00 Kč

### **Podpora:**

Pri akýchkoľvek otázkach alebo problémoch sa môžete obrátiť na:

- Adrián Tulušák, riaditeľ spoločnosti IT\_TCrowd s. r. o., telefónne číslo: 607 159 154
- Adam Hostin, vedúci technického oddelenia IT\_TCrowd s. r. o., telefónne číslo 775 122 957

Technické oddelenie bude zasielať správy o službe každý mesiac (najneskôr k 15. dňu každého kalendárneho mesiaca). Bezpečnostné chyby a chyby ovplyvňujúce stabilitu služby sú členovia technického oddelenia povinní opraviť do 24 hodín. Pri požiadavku zmeny designu či inej úpravy, ktoré bezprostredne neohrozujú funkčnosť služby, je lehota stanovená na 14 dní. Technické oddelenie a poskytovateľ služby sa budú schádzať každý pondelok v 8:15 v kancelárii C229. Na tejto porade bude prebiehať diskusia o aktuálnom behu služby či prípadných plánovaných zmenách služby.

### **Technické špecifikácie platné pre službu:**

Zamestnanec sa pri vykonávaní zákazky zaväzuje dodržať:

- Zákonom č. 365/2000 Sb., o informačných systémoch verejnej správy
- Zákonom č. 101/2000 Sb., o ochrane osobných údajov
- Pravidiel zaoberajúci sa bezpečnosťou webových aplikácií

### **Cenový model:**

Osobám priamo realizujúcim službu príslušia finančné prémie vrámci ich mesačnej mzdy. Výšku určuje vedúci technického oddelenia. Celková výška prémie za službu je závislá na kvalite a kvantite vykonanej práce jednotlivca a celkového zisku za služby.

# Hosting a správa databáz Underpinning Contract (UC)

## Základné informácie:

Zmluva UC spísaná dňa 2. novembra 2018 v Brně zahŕňa všetky náležitosti a povinnosti zúčastnených strán. Táto zmluva popisuje výhradne náležitosti a povinnosti všetkých zúčastnených strán s ponúkanou službou Hosting a správa databáz.

## Uzavretie a platnosť zmluvy:

Táto zmluva je platná na dobu určitú a to na dobu jedného roku odo dňa podpísania zmluvy. Po uplynutí tejto doby je zmluva automaticky predĺžená o ďalší rok. Ukončenie zmluvy je možné písomne alebo elektronicky (e-mailom) a to najneskôr 30 dní pred termínom ukončenia zmluvného obdobia. V prípade odstúpenia od zmluvy pred dohodnutým termínom skončenia platnosti zo strany odberateľ a, je povinný poskytovateľovi zaplatiť zmluvnú pokutu. Výška zmluvnej pokuty je stanovená v závislosti od počtu dní zostávajúcich do konca zmluvného obdobia a to:  $(1500/365) \cdot (\text{počet dní zostávajúcich do konca zmluvného obdobia})$  Kč. Zmluvnú pokutu je odberateľ povinný uhradiť do 14 dní od doručenia výzvy na uhradenie zmluvnej pokuty.

## Zmluvé strany a kontaktné osoby:

Strana	Spoločnosť	Kontaktná osoba	Kontaktné informácie
Dodávateľ	spoločnosť IT_TCrowd s. r. o.	Sabína Gregušová	+421 911 800 042
Odberateľ	Wien-Flughafen, 1300 Schwechat, Austria	Ferdinand II. von Tirol	+43 89 59 69

## Popis poskytovanej služby:

Služba ponúka technické prostredie pre prevádzkovanie klientskych aplikácií a databáz. Taktiež ponúka správu tohto prostredia ako aj jej aktualizácie a úpravy podľa potrieb a požiadaviek zákazníka. Jedná sa teda o servery, databázy a ich údržbu.

## Podpora:

Kontakt medzi odberateľom a dodávateľom je možný telefonicky, e-mailom alebo osobne po predchádzajúcej dohode. V prípade potreby odberateľ a mimo štandardnej pracovnej doby, je možné kontaktovať technickú podporu 24 hodín denne na telefónnom čísle +421 911 101 110 alebo e-mailom na: support@ittcrowd.com

## Zmluvné termíny podpory služby

Technická podpora je zaistená 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Poruchy a výpadky sú riešené najneskôr do 30 minút od nahlásenia poruchy. Ostatné pripomienky, zmeny v systéme alebo aktualizácie sú riešené podľa dohody.

## Technické špecifikácie platné pre službu:

Služba je certifikovaná ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001.

## Povinnosti zmluvných strán

Povinnosťou dodávateľa je dodržiavanie dopredu stanovených podmienok (najmä nepretržité prevádzkovanie serverov a databáz po dobu uvedenú vyššie). Povinnosťou odberateľa je v stanovenom termíne uhradiť výšku nájomného (podľa cenníka IT\_TCrowd s.r.o.).

### **Penalizácia výpadkov**

V prípade výpadkov je poskytovateľ povinný bezodkladne vyriešiť výpadok a v čo najkratšom čase uviesť poskytované služby späť do prevádzky a súčasne:

- pri preukázateľnej strate zisku odberateľ a spôsobenej výpadkom služieb poskytovateľ a, je povinný uhradiť 70 % sumy straty zisku
- pri prekročení dĺžky výpadku 30 minút sa odberateľovi aplikuje zľava v najbližšom fakturačnom období vo výške 60 % faktúrovanej sumy