



Návrh a implementace IT služeb
2021/2022

Dohoda o úrovni provozních služeb / Podpůrná smlouva + Dohoda o úrovních služeb

9. listopadu 2021, Brno

Pavel Šesták (xsesta07)
Vojtěch Kulíšek (xkulis03)
Martin Gerža (xgerza00)

Service Level Agreement - Informační systém

Základní informace:

Smlouva byla sepsána ke dni 12. 11. 2021 v Brně. Toto usnesení definuje vztah účastníků se stran a veškeré jejich povinnosti vzhledem k službě nabízené organizací a to konkrétně Implementace, rozšiřování a provoz informačního systému.

Trvání kontraktu:

Smlouva byla podepsána ke dni 12.11.2021 v Brně na dobu určitou, a to přesně na 1 rok od data sjednání.

Pravidla pro obnovení a ukončení smlouvy:

Obnovení smlouvy lze vykonat při souhlasu obou stran, případné změny podmínek při prodloužení budou sjednány při konzultaci obou stran této smlouvy.

Ukončení smlouvy může nastat v případě nedodržení podmínek poskytovatelem, nebo klientem, v takovém případě je smlouva vypovězena s lhůtou 2 měsíců. Po této době je ukončena.

Požadovaný výsledek služby:

Zefektivnění práce zákazníka, snížení jeho nákladu na provoz. Zvýšení spokojenosti jeho klientů.

Komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb:

Pověřená kontaktní osoba na straně zákazníka:

Jan Pospíšil:

- ★ Telefon: +420 758 489 285
- ★ E-mail: jan-pospisil@email.cz

Manažer obchodních vztahů:

Antonín Bota:

- ★ Telefon: +420 758 332 151
- ★ E-mail: bota@segfault.cz

Služební report:

Služební zprávy budou vyhodnoceny a komunikovány s odběratelem na pravidelných konzultacích dvakrát do týdne při rozšiřování, nebo opravování informačního systému. Veškeré informace budou zaznamenány zvlášť v interním systému, kde budou zpřístupněny po dobu neurčitou. K tomuto všemu se celkově zavazuje poskytovatel tak, aby vše probíhalo bez problémů a časových nuancí.

Postup vyřizování výjimek a stížností:

Vše lze vyřizovat prostřednictvím emailové komunikace či po telefonické domluvě přímo osobně s odpovědnými osobami.

Termín odpovědí:

Odpověď na dané výjimky a stížnosti by měla být uskutečněna do 24 hodin. V rámci důležitějších prvků je nutno s odpovědí kontaktovat odběratele co nejdříve.

Průzkum spokojenosti

Zákazníkovi je měsíc před ukončením kontraktu odeslán dotazník spokojenosti spolu s informacemi jak může prodloužit kontrakt na další rok.

Postup pravidelného prověřování služby se zákazníkem

Poskytovatel se zavazuje kontrolovat činnost informačního systému automatizovaně. Zákazník kontroluje činnost služby každý pracovní den, kdy službu využívá.

Kritičnost služby a aktiv:

Díky informačnímu systému se zefektivní celková práce zákazníka a zvýší se spokojenost jeho klientů.

V případě zániknutí služby se předpokládá menší spokojenost klientů zákazníka a nárůst jeho nákladu na provoz.

Požadavky a závazky na dostupnost:

Cíl dostupnosti:

Cílem dostupnosti je zaručit funkční službu dle daných servisních hodin. Mimo tyto hodiny je IS funkční a ve stavu normálního provozu.

Cíl spolehlivosti:

Střední doba výpadky (MTBF) je 14 dní a střední doba do obnovy služby (MTTRS) 10 minut.

Cíl udržitelnosti:

Je vyžadována maximální doba 24 hodin do zprovoznění celkové služby.

Možné výpadky:

V rámci poskytování implementace a vylepšení IS nejsou výpadky služby tak obvyklé, může však nastat například výpadek dodávky elektrické energie v IT oddělení či výpadek telefonního spojení. Standardně tedy bereme v potaz jen výpadky, které nastanou zřídka.

Každou 1. neděli v měsíci od 0:00 do 4:00 může nastat výpadek informačního systému z důvodu údržby.

Definice incidentů, oznámení plánovaných odstávek:

Zákazník bude informován o plánované odstávce (údržbě) minimálně 4 dny před jejím spuštěním.

Prostředky pro sledování dostupnosti služby:

Dostupnost informačního systému je automatizovaně sledována v případě detekce nedostupnosti informačního systému mimo servisní časy, je provedena analýza problému a následná oprava.

Požadavky a závazky na kapacitu a výkon:

Požadovaný výkon informačního systému:

Informační systém musí být schopen obsloužit 200 uživatelů, kteří budou zároveň ve stejnou dobu systém využívat.

Požadovaná kapacita:

Od poskytovatele je vyžádána dostatečná kapacita zaměstnanců tak, aby byli schopni veškeré požadavky odběratele odbavovat s co nejmenšími časovými odstupy.

Požadavky na škálovatelnost a růst kvality:

Poskytovatel sjednává, že se bude snažit službu dle prostředků zdokonalovat. Celkově se bude snažit docílit plynulé komunikace a hladkého vyřizování požadavků.

Závazky kontinuity služeb:

V případě katastrofy se požaduje nejlépe co nejdřívejší obnovení základního provozu IS, tak aby šel alespoň základně používat. Toto je podmíněno termínem 1 týdně.

V rámci dalších funkcionalit a celkového obnovení je nepřípustné, aby veškeré služby nebyly nejpozději do 1 měsíce od doby katastrofy obnoveny.

Servisní časy:

Servisní časy informačního systému jsou v čas od 0:00 do 4:00 o víkendu v neděli, kdy není informační systém nutné využívat. Zákazník je informován předem, ve které dny proběhne servis.

Rozšíření informačního systému je možné probírat v pracovní dny od 9:00 do 17:00, kdy je v tuto dobu možné projednávat jakékoliv změny, požadavky či inovace.

V tuto dobu je vždy dostupná pověřená osoba na telefonu tak, aby bylo možné případné kritické chyby v informačním systému okamžitě řešit v závislosti na koncových klientech.

Úrovně podpory:

V rámci podpory se jedná pouze o kontaktní osoby, které jsou uvedeny ve smlouvě a je možno s nimi komunikovat v případě jakýchkoliv problémů či připomínek. Kontakt lze provést jak telefonicky, tak emailem a v poslední řadě i osobně.

Povinné technické normy a specifikace rozhraní služby:

Poskytovatel je povinen poskytnout řešení v plné šíři a dostatečně bezpečný tak, jak je to jen možné.

Zároveň také zodpovídá za splnění veškerých zákonů České republiky a celkové korektní nastavení všech usnesení, které mohou mezi odběratelem a poskytovatelem v budoucnu nastat.

Odpovědnosti:

Poskytovatel se zavazuje k poskytování služby v rámci celé doby trvání tohoto usnesení.

Zároveň je povinen vždy spěšně komunikovat v rámci realizace nových produktů dle specifikací daného IS.

Celková realizace poté musí být reportována a dodržena podle předem stanoveného časového harmonogramu.

Cenový model:

Implementace a rozšiřování informačního systému

Cena rozšíření informačního systému, nebo opravy chyby je stanovena podle náročnosti práce a je předem konzultována se zákazníkem.

Provoz informačního systému

Pokud nebude služba jakkoliv plnit předem stanovené požadavky a zároveň uplyne doba poskytnutá na zprovoznění, bude poskytovateli účtována penalizace ve výši 1500 Kč za každý započatý den do napravení veškerých nedostatků.

Operational Level Agreement - Implementace a rozšiřování informačního systému

Základní informace:

Smlouva byla sepsána ke dni 9. 11. 2021 v Brně. Toto usnesení definuje vztah účastníků se stran a veškeré jejich povinnosti vzhledem k službě nabízené organizací a to konkrétně Implementace a rozšiřování informačního systému.

Zodpovědné osoby:

Zástupce poskytovatele: Petr Parlér

Zástupce odběratele: Martin Polívka

Trvání kontraktu:

Toto usnesení trvá nepřetržitě od doby zavedení služby Implementace a rozšiřování systému a je na dobu neurčitou.

Pravidly pro ukončení smlouvy se rozumí ukončení poskytování dané služby. V rámci obnovení není v této situaci možné jakkoliv vyvodit více náležitostí.

Požadovaný výsledek služby:

Očekávanými výsledky služby je funkčnost informačního systému tak, aby bylo možné jej dále poskytovat klientovi.

Za požadovaný výsledek služby lze požadovat i řádně vedenou dokumentaci k výslednému produktu, aby bylo možné jej co nejjednodušeji testovat, zpracovávat a předávat variace jeho funkcí dále prostřednictvím proškolení.

Komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb:

Pověřená kontaktní osoba na straně zákazníka:

Antonín Bota:

★ Telefon: +420 758 332 151

★ E-mail: bota@segfault.cz

Manažer obchodních vztahů:

Jan Noha:

★ Telefon: +420 658 382 234

★ E-mail: noha@segfault.cz

Služební report:

Služební zprávy budou vyhodnoceny a komunikovány s odběratelem na pravidelných konzultacích dvakrát do týdne. Veškeré informace budou zaznamenány zvlášť v interním systému, kde budou zpřístupněny po dobu neurčitou. K tomuto všemu se celkově zavazuje poskytovatel tak, aby vše probíhalo bez problémů a časových nuancí.

Postup vyřizování výjimek a stížností:

Vše lze vyřizovat prostřednictvím emailové komunikace či po telefonické domluvě přímo osobně s odpovědnými osobami.

Termín odpovědi:

Odpověď na dané výjimky a stížnosti by měla být uskutečněna do 24 hodin. V rámci důležitějších prvků je nutno s odpovědí kontaktovat odběratele co nejdříve.

Kritičnost služby a aktiv:

V případě nefunkčnosti služby nastane celkový kolaps služby pro poskytování informačního systému jako takové. V takovém případě tudíž nastane i finanční ztráta. Kritickými aktivy se dá považovat prostředí pro daný vývoj, kdy je tím myšlen příslušný hardware, na kterém vývoj jak IS tak jeho vylepšení závisí.

Požadavky a závazky na dostupnost:

Cíl dostupnosti:

Cílem dostupnosti je zaručit funkční službu dle daných servisních hodin. mimo tyto hodiny je IS funkční a ve stavu normálního provozu.

Cíl spolehlivosti:

Požadujeme střední dobu mezi výpadky (MTBF) 14 dní a střední dobu do obnovy služby (MTTRS) 10 minut.

Cíl udržitelnosti:

Požadujeme maximální dobu 24 hodin do zprovoznění celkové služby.

Možné výpadky:

V rámci poskytování implementace a vylepšení IS nejsou výpadky služby tak obvyklé, může však nastat například výpadek dodávky elektrické energie v IT oddělení či výpadek telefonního spojení. Standardně tedy bereme v potaz jen výpadky, které nastanou zřídka.

Definice incidentů, oznámení plánovaných odstávek:

Odběratel bude informován o plánované odstávce (údržbě) minimálně týden před jejím spuštěním.

Prostředky pro sledování dostupnosti služby:

V případě nalezení chyby je okamžitě zdokumentována a oznámena poskytovateli. Toto zřizuje jak kontrolní systém, tak lze předat informace přímo při kontaktování poskytovatele.

Požadavky a závazky na kapacitu a výkon:

Požadovaná kapacita:

Od poskytovatele je vyžádána dostatečná kapacita zaměstnanců tak, aby byli schopni veškeré požadavky odběratele odbavovat s co nejmenšími časovými odstupy.

Požadovaný výkon hostingu:

V rámci výkonu musí poskytovatel garantovat co nejvyšší kvalitu IS a zároveň vykazovat vhodné nasazení do dalších projektů od nových klientů.

Požadavky na škálovatelnost a růst kvality:

Poskytovatel sjednává, že se bude snažit službu dle prostředků zdokonalovat. Celkově se bude snažit docílit plynulé komunikace a hladkého vyřizování požadavků.

Závazky kontinuity služeb:

V případě katastrofy se od dodavatele požaduje nejlépe co nejdřívejší obnovení základních funkcí služby tak, aby bylo možno v co nejkratší době pokračovat na udržitelnosti a vylepšeních IS. Vše však v závislosti na závažnosti dané situace.

Servisní časy:

Přístup ke službě je nutný v pracovní dny od 9:00 do 17:00, kdy je v tuto dobu možné projednávat jakékoliv změny, požadavky či inovace.

V tuto dobu je vždy dostupná pověřená osoba na telefonu tak, aby bylo možné případné kritické chyby okamžitě řešit v závislosti na koncových klientech.

Úrovně podpory:

V rámci podpory se jedná pouze o kontaktní osoby, které jsou uvedeny od poskytovatele a je možno s nimi komunikovat v případě jakýchkoliv problémů či připomínek. Kontakt lze provést jak telefonicky, tak emailem a v poslední řadě i osobně.

Povinné technické normy a specifikace rozhraní služby:

Poskytovatel je povinen poskytnout řešení v plné šíři a dostatečně bezpečný tak, jak je to jen možné.

Zároveň také zodpovídá za splnění veškerých zákonů České republiky a celkové korektní nastavení všech usnesení, které mohou mezi odběratelem a poskytovatelem v budoucnu nastat.

Odpovědnosti:

Poskytovatel se zavazuje k poskytování služby v rámci celé doby trvání tohoto usnesení.

Zároveň je povinen vždy spěšně komunikovat v rámci realizace nových produktů dle specifikací daného IS.

Celková realizace poté musí být reportována a dodržena dle předem stanoveného časového harmonogramu.

Cenový model:

V rámci provize je zde nastavena marže, která je předem konzultována při poradě obou stran. Marže pro koncového klienta tedy bude rozdělena na dva nerovné díly, kdy podstatně malý čistě formální díl připadá odběrateli a druhý (většina marže) připadá poskytovateli.

Underpinning Contract - Hosting pro IS

Základní informace:

Podkladová smlouva byla podepsána dne 9. 11. 2021 v Brně, mezi poskytovatelem (Nej-hosting s.r.o.) a odběratelem (Segmentation fault s.r.o.) a vyjadřuje sjednané podmínky poskytovatele a odběratele.

Zodpovědné osoby:

Zástupce poskytovatele: Petr Rychlý (Nej-hosting s.r.o.)

Zástupce odběratele: Josef Hlinský (Segmentation fault s.r.o.)

Adresa firmy:

- ★ Název firmy: Nej-hosting s.r.o.
- ★ Adresa: Ovesná Strana 42, Brno 60200

Kontakt podpory:

- ★ Telefon: +420 728 192 111
- ★ E-mail: support@nej-hosting.cz

Trvání kontraktu:

Smlouva byla sjednána ke dni 9. 11. 2021 na dobu určitou, a to přesně 1 rok od data sjednání, tudíž pozbude platnosti ke dni 9. 11. 2022.

Pravidla pro obnovení a ukončení smlouvy:

Obnovení smlouvy lze vykonat při souhlasu obou stran, případné změny podmínek při prodloužení budou sjednány při konzultaci obou stran této smlouvy.

Ukončení smlouvy může nastat v případě nedodržení podmínek poskytovatelem, v takovém případě je smlouva vypovězena s lhůtou 2 měsíců. Po této době je ukončena.

Požadovaný výsledek služby:

Dostatečně funkční hosting dle předem specifikovaných požadavků tak, aby bylo vše jednoduše dostupné a dalo se vytvořit informační systém daných požadavků. Přesný popis na kapacitu a výkon je specifikován níže.

Komunikace mezi smluvními stranami:

Komunikace bude nastávat pouze v případě zadání nového požadavku od odběratele či v případě nutnosti nějakých změn. Požadavky na modifikace budou sděleny telefonicky či emailem na kontakt podpory poskytovatele.

Servisní časy:

Odběratel požaduje funkčnost hostingu neustále, aby bylo možné kdykoliv se systémem pracovat. Je zde však možnost hodinové odstávky (0:00 - 4:00) o víkendu v neděli (nesmí se však krýt s časem odstávky IS, kdy probíhá nasazování aktualizací), kdy není informační systém nutné využívat. Taková odstávka však musí být předem oznámena odběrateli, aby byl schopen informaci předat svým klientům.

Požadavky a závazky na dostupnost:

Cíl dostupnosti:

Hosting by měl běžet neustále, výjimkou jsou občasné předem plánované a oznámené odstávky.

Cíl spolehlivosti:

Požadujeme střední dobu mezi výpadky (MTBF) půl roku a střední dobu do obnovy služby (MTTRS) 10 minut.

Cíl udržitelnosti:

Požadujeme maximální dobu 1 hodinu do zprovoznění celkové služby.

Možné výpadky:

Každou 2. neděli v měsíci od 0:00 do 4:00 může nastat výpadek z důvodu údržby.

Definice incidentů, oznámení plánovaných odstávek:

Odběratel bude informován o plánované odstávce (údržbě) minimálně týden před jejím spuštěním.

Prostředky pro sledování dostupnosti služby:

V případě nalezení chyby je okamžitě zdokumentována a oznámena poskytovateli.

Požadavky a závazky na kapacitu a výkon:

Požadovaná kapacita hostingu:

Požadovaná kapacita se odvíjí od předem specifikované velikosti informačního systému. Minimální kapacitou je však 100 GB z důvodu dostatečné velikosti pro případné rozšiřování IS.

Požadovaný výkon hostingu:

Minimální požadavky pro hladký chod systému je server osazený 32 jádrovým procesorem s minimálním taktem 3,4 Ghz. Operační paměť je minimálně 64 GB a propustnost minimálně 1GB/s.

Požadavky na škálovatelnost a růst kvality:

Poskytovatel se dle smlouvy zavazuje o sdílení všech dostupných vylepšení kvality hostingu s odběratelem a zároveň sjednává, že se bude snažit službu dle prostředků zdokonalovat. Celkově však nejsou tato vylepšení nijak parametricky podmíněna.

Závazky kontinuity služeb:

V případě katastrofy se od dodavatele požaduje nejlépe co nejdřívejší obnovení základního hostingu tak, aby bylo možné IS alespoň základně používat. Toto je podmíněno termínem 1 týdne.

V rámci dalších funkcionalit a celkového obnovení je nepřipustné, aby veškeré služby nebyly nejpozději do 1 měsíce od doby katastrofy obnoveny.

Povinné technické normy a specifikace rozhraní služby:

Vedoucí projektu je povinen poskytnout hosting v plné šíři, tak jako to bude v rámci daného IS domluveno.

Zároveň také zodpovídá za splnění veškerých zákonů České republiky a celkové korektní nastavení všech usnesení, které mohou mezi odběratelem a poskytovatelem v budoucnu nastat.

Odpovědnosti:

Poskytovatel se zavazuje k poskytování jednotlivých hostingů v rámci celé doby trvání tohoto usnesení.

Zároveň je povinen vždy do 1 týdne od vzájemné komunikace s odběratelem minimálně vyhotovit návrh daného hostingu dle poskytnutých specifikací daného IS.

Celková realizace poté nesmí přesáhnout dobu jednoho týdne.

V případě více než 10 požadavků najednou je možné udělat výjimku a celkově termíny vyhotovení prodloužit o 1 týden maximálně.

Cenový model:

Odměna poskytovateli za splnění všech podmínek této smlouvy je stanovena dle velikosti daného požadavku a pohybuje se v rozmezí 300 - 1000 Kč měsíčně. Hosting je však placen klientem odběratele.

Pokud nebude služba jakkoliv plnit předem stanovené požadavky a zároveň uplyne doba poskytnutá na zprovoznění, bude poskytovateli účtována penalizace ve výši 1500 Kč za každý započatý den do napravení veškerých nedostatků.