

VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNE

Fakulta Informačních technologií



Projekt z predmetu INI – 3. část

SLA, OLA, UC

Autori:

Martin Berešík - xberes01
Barbora Blašková - xblask04
Samo Bohovic - xbohov01
Jakub Crkoň - xcrkon00
Zdeno Hanko – xhanko00



1 Underpinning Contract - Správa IT

1. Základné informácie

Zmluva UC zo dňa 24.10.2017 v Brne, zahŕňa všetky práva a povinnosti zúčastnených strán. Táto zmluva popisuje práva a povinnosti súvisiace s poskytovaním služby Správa IT.

2. Kontaktné osoby:

Dodávateľ:
Systems a.s.
Hlavná 23,
Horná Dolná, 915 53
Filip Sliva, +421 948 652 247, slivafilip@systems.sk

Odoberateľ:
Random Name Solutions
Božetechova 2,
Brno, 620 00
Jozef Gajdošík, +421 235 845 617, gajdosikjozef@rns.eu

3. Termíny uzavretia zmluvy

Táto zmluva je uzavretá na dobu určitú, po uplynutí tejto doby je možné zmluvu prejednať a predĺžiť. Pri ukončení zmluvy je nutné zaslať písomnú upomienku aspoň 30 pracovných dní vopred.

Predčasné ukončenie zmluvy zo strany dodávateľa je sankciované sumou rovnajúcej sa 60% z ceny nezaplateného času do konca zmluvného obdobia.

4. Popis služby

Služba poskytuje technické zázemie pre ostatné služby. Ide hlavne o nákup a správu počítačov, internej siete, správu serverov a poskytovanie hostingu. Nároky na počet serverov, počítačov a výkon siete sa upravuje podľa potreby odoberateľa.

5. Dohodnutá komunikácia strán

Kontakt medzi dodávateľom a odoberateľom je možný na vyššie uvedenej adrese alebo telefónnom čísle.

Každý mesiac má odberateľ možnosť reportovania stavu a spokojnosti služby a požiadať dodávateľa o nápravu.

6. Service times

Služba musí byť dostupná 24/7, okrem plánovaných odstávok z dôvodu údržby.

7. Požiadavky na technickú podporu

Predpokladá sa využitie hotline alebo online podpory alebo prípadný priamy zásah servisného technika. Technik je odoslaný po prijatí hlásenia na hotline alebo online podporu.

8. Podmienky dostupnosti a prispôsobivosti

- Služba je považovaná za nedostupnú keď je nemožné pripojiť sa na stránky odberateľa, vnútorná sieť odberateľa neposkytuje pripojenie na internet alebo niektorý z počítačov u odberateľa nie je možné použiť.
- Odstávka siete alebo serverov je povolená raz za mesiac v nočných hodinách, dodávateľ musí odberateľa o odstávke notifikovať minimálne tri pracovné dni vopred.

9. Podmienky kapacity a výkonu služby

Kapacita a výkon služby je určená podľa objednaného tarifu.

10. Podmienky zotavenia služby

- V prípade katastrofy musí byť služba obnovená na minimálnu kapacitu do 24 hodín a na normálnu kapacitu do 3 prac. dní.
- V prípade incidentu musí byť služba plne obnovená do jednej hodiny.

11. Technické štandardy

Služba je certifikovaná ISO 9001 a ISO 14001 a ISO 27001 od TÜV SÜD

12. Povinnosti dodávateľa

Dodávateľ sa viaže poskytovať službu podľa dohodnutých podmienok. Odberateľ je povinný uhradiť dohodnutú čiastku za službu v dohodnutom termíne.

13. Penalizácia výpadkov

- Pri výpadku pod 60 minút sa aplikuje zľava 50% na mesačnú cenu služby.
- Pri výpadku nad 60 minút sa aplikuje zľava 100% na mesačnú cenu služby.

14. Subdodávatelia

Subdodávateľ Systems as je spoločnosť COMTEC as, ktorá poskytuje hardware. Spoločnosť je povinná zaistiť aby jej subdodávateľ podporoval túto dohodu.



2 Operation Level Agreement - Správa zákazníkov

1. Základné informácie

Zmluva OLA spísaná dňa 31.8.2017 v Brne zahrňuje všetky náležitosti a povinnosti zúčastnených sa strán, pričom popisuje výhradne náležitosti a povinnosti všetkých zúčastnených strán s ponúkanou službou "Správa zákazníkov".

Zodpovedné osoby

- Igor Janáčik - vedúci IT oddelenia
- Jozef Pavlov - vedúci oddelenia grafického návrhu
- Vasil Kurešenko - vedúci oddelenia pre styk so zákazníkmi
- Jana Feráková - management správy služieb

2. Dĺžka trvania zmluvy

Zmluva nadobúda platnosť úplným zavedením služby "Správa zákazníkov". Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pričom zmluva končí svoju platnosť pri zrušení služby "Správa zákazníkov". Pri nedodržaní zmluvných podmienok počas doby trvania zmluvy bude strana sankciovaná podľa podmienok v kapitole sankcie. Výpovedná lehota zmluvy sú 3 mesiace, pri okamžitom vypovedaní zmluvy je sankcia stanovená v kapitole Sankcie.

2.1. Sankcie

Pri nedodržaní zmluvných podmienok jednou zo strán je stanovená pokuta vo výške 30 000eur a okamžité vypovedanie zmluvy.

Pri okamžitom vypovedaní zmluvy jednou zo strán je sankcia stanovená vo výške 20 000eur.

3. Komunikácia

Vedúci IT oddelenia
Igor Janáčik
Lidická 42
Brno 620 00
Česká republika
janacik@rns.eu
+420 123 456 789

Vedúci pre kontrolu kvality služieb
Jurgen Schwarlzhelm
Božetechova 2
Brno 620 00
Česká republika
schwarlzhelm@rns.eu
+420 987 654 321

3.1.

Technické oddelenie starajúce sa o údržbu služby sa zaväzuje posielat' pravidelné správe o činnosti a aktuálnom stave služby a to raz za jeden mesiac. V prípade chyby alebo poruchy je technické oddelenie povinné podať hlásenie neodkladne po zistení poruchy a zabezpečiť návrat služby do konzistentného stavu najneskôr do 24 hodín od vzniku poruchy. Pri nedodržaní týchto podmienok strácajú nárok na prémie.

V prípade vopred nahláseného obmedzenia funkčnosti ktoré neohrozuje chod systému z prípadu napr. údržby systému alebo grafických úprav sú poruchu povinný opraviť do 1 týždňa.

Technické oddelenie je povinné na základe žiadosti poskytovateľa služieb sa s ním stretnúť najneskôr do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti.



3 Service Level Agreement - Správa zákazníkov

1. Základné informácie

Zmluva SLA spísaná dňa 31.8.2017 v Brne zahŕňa všetky náležitosti a povinnosti zúčastnených sa strán, pričom popisuje výhradne náležitosti a povinnosti všetkých zúčastnených strán s ponúkanou službou "Správa zákazníkov".

Zodpovedné osoby

- Strana klienta:
 - Kristína Malková
 - Martin Huba
- Strana poskytovateľa služby:
 - Miriam Holúbková
 - Simon Risko

2. Dĺžka trvania zmluvy

Zmluva nadobúda platnosť zavedením služby "Správa zákazníkov" do prevádzky. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to konkrétne 2 roky, pričom sa obnovuje automaticky po vypršaní týchto dvoch rokov. Strana môže po vypršaní zmluvy od zmluvy odstúpiť bez akýchkoľvek sankcií, avšak musí podať písomnú žiadosť aspoň 3 mesiace pred jej vypršaním. V prípade okamžitého odstúpenia od zmluvy si strana nárokuje uhradenie sankcie popísanej v kapitole Sankcie. Pri nedodržaní zmluvných podmienok počas doby trvania zmluvy bude strana sankciovaná podľa podmienok v kapitole Sankcie.

2.1. Sankcie

Pri nedodržaní zmluvných podmienok jednou zo strán je stanovená pokuta vo výške 30 000eur a okamžité vypovedanie zmluvy.

Pri okamžitom vypovedaní zmluvy jednou zo strán je sankcia stanovená vo výške 20 000eur.

3. Popis používania služby

Služba "Správa zákazníkov" bude slúžiť firme JUGOS s.r. hlavne pre registráciu ich vlastných zákazníkov. Registrovaný užívateľia budú mať v systéme kompletný prehľad nimi zakúpených služieb a prístrojov. Služba má nepretržitú technickú podporu v prípade chyby či poruchy. "Správa zákazníkov" ponúka rýchle a bezpečné riešenie registrácií a ostatných služieb, čo zvýši efektivitu spoločnosti JUGOS s.r.o až o 30%.

4. Komunikácia a zodpovedné osoby

Strana klienta:

Silvia Horáková

Hrnčířská 22

Brno 620 00

Česká republika

horakova@jugos.com

+420 876 654 111

Strana poskytovateľa služby:

Vedúci pre kontrolu kvality služieb

Jurgen Schwarzhelm

Božetechova 2

Brno 620 00

Česká republika

schwarzhelm@rns.eu

+420 987 654 321

4.1. Záznamy a pripomienky k danej službe:

Služba je monitorovaná, pričom sú zaznamenávané dáta o premávke, preťažení systému či havárií. Tieto dáta sú každé 3 hodiny posielané vedúcemu oddelenia pre správu systémov.

Plánované odstávky systému sú plánované dopredu a poskytovateľ služby je povinný tieto odstávky oznámiť zákazníkovi minimálne týždeň dopredu. Odstávka je prevedená v čase najmenej vyťaženia systému, čo býva o 3:00 nadržanom. Pri závažnej poruche, ktorá sa väčšinou týka zabezpečenia systému, je poskytovateľ povinný oznámiť odstávku systému minimálne 24 hodín dopredu.

Pripomienky na zmeny v systéme od zákazníka sú riešené podľa závažnosti, t.j. :

- zmeny ktoré neovplyvňujú bezpečný chod systému ani nemajú vplyv na zákazníkovu tržbu (grafické úpravy systému) budú riešené najbližším možným updatom systému.
- pripomienky na zväčšenie úložísk a databáz budú riešené do 3 dní od prijatia pripomienky
- bezpečnostné chyby v systéme, či výpadky systému je poskytovateľ povinný riešiť hneď od obdržania pripomienky

Pri výraznejšom zásahu do systému sú zákazníkovi poslané dotazníky spokojnosti s danou službou, kde môžu posilať svoje pripomienky či výhrady.

5. Dostupnosť služby

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť plynulý a bezproblémový chod systému, okrem outsorcovaného softvéru či softvéru tretích strán.

Poskytovateľ je povinný oznámiť zákazníkovi plánovanú odstávku služby aspoň 1 týždeň dopredu, pričom odstávka bude prevedená v čase najmenej vyťaženia systému a to okolo 3:00 nadržanom.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na mesačné správy o kvalite služby a požiadavkách, ktoré budú použité na zlepšenie kvality systému a ku zvýšeniu spokojnosti zákazníka.

6. Kapacita a dostupnosť

Poskytovateľ sa zaväzuje, že systém pôjde plynulo a bezproblémovo aj pri vysokom nápoze zákazníkov (100 užívateľov/sekunda).

Odozva systému je závislá na rýchlosti internetového pripojenia, počtu práve pripojených užívateľov a rýchlosti ostatných častí systému.

V prípade neočakávanej, neodvratiteľnej a nezavinenej situácie poskytovateľ neručí za plynulý chod systému.

7. Prevádzková doba

Služba je dostupná 24 hodín denne, každý deň v týždni s výnimkou ohlásených odstávok, ktoré sú oznámené ako je popísané vyššie. Za ovplyvnenie prevádzky zásahom vyššej moci poskytovateľ služby neberie zodpovednosť.

8. Podpora

Služba "Správa zákazníkov" zahŕňa nepretržitú hotline podporu, kde zákazník môže zavolať kedykoľvek v prípade výskytu problému. Taktiež zákazník môže formou dotazníkov odosielať pripomienky k danej službe.

9. Cenový model

Porušenie pravidiel zmluvy poskytovateľom bude penalizované zrážkou účtovanej ceny za danú službu a to nasledovné:

1. Zrážka 25% z účtovacej sumy
 - Výpadok služby nespôsobil u zákazníka ušlý zisk vyšší ako 7% a nespôsobil iné nenapraviteľné škody.
2. Zrážka 50% z účtovacej sumy
 - Výpadok služby ovplyvnil chod systému a spôsobil zákazníkovi ušlý zisk vo výške 7 - 40% mesačného zárobku.
3. Zrážka 100% z účtovanej sumy
 - Výpadok mal kritický dopad na zisk zákazníka (strata dát, vážny bezpečnostný únik...) a to vo výške väčšej ako 40% z jeho mesačného zisku.