

FAKULTA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ
VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ



Návrh a implementace IT služeb
Projekt
(3. část – SLA, OLA, UC)

5.11.2018

Tým Lorem Ipsum:
Ondřej Holub
Martin Chládek
Peter Krutý
Bořek Reich
Adam Sedláček

Service Level Agreement – Rezervační systém

Základní informace

- Tato smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytování služeb (dále jen "SLA" nebo "Smlouva") mezi společnostmi DentIT a zákazníkem Dentema Stomatologie s.r.o. pro poskytování služeb IT potřebných k podpoře a udržování služby Rezervační systém. Tato dohoda zůstává v platnosti, dokud nebude nahrazena revidovanou dohodou, kterou oba zúčastněné strany schválí. Tato dohoda zahrnuje všechny náležitosti a povinnosti zúčastněných stran.
- Smlouva sepsána dne 5.11.2018, Božetěchova 1/2, 612 00 Brno-Královo Pole.

Zodpovědné osoby

- Manažer poskytování služby: Ctibor Beránek
- Zástupce zákazníka: Vlastimil Růženka

Platnost kontraktu

- Začátek kontraktu: 5.11.2018
- Konec kontraktu: 5.11.2019
- Pravidla pro obnovení a ukončení smlouvy:
 - Smlouva byla prodloužena z roku 2017/2018 a uzavírá se na dobu určitou a to 1 rok. Smlouva může být po vypršení prodloužena v případě souhlasu poskytovatele. Při žádosti o ukončení smlouvy ze strany zákazníka se zákazník zavazuje dodržet 3 měsíční výpovědní lhůtu. Při porušení podmínek smlouvy a neschopnosti kontaktovat zákazníka do 48 hodin se přistoupí k zablokování všech poskytovaných služeb. V případě dalších neshod se smlouva ukončí a zákazník je povinen uhradit pokutu ve výši 4 měsíčního poplatku.

Popis/Požadovaný výsledek zákazníka

- Obchodní přínosy a výhody:
 - Úspora času a usnadnění práce při rezervacích
 - S balíčky Plus a Premium méně práce pro personál (možnost zaměstnávat méně personálu)
- Podporované činnosti/procesy zákazníka:
 - Objednávání pacientů systematicky do přehledného systému
 - Adaptivní plánování na základě předpokládané délky ošetření
 - Služba umožňuje zapisovat k termínu
- Očekávané výsledky z pohledu užítka:
 - Větší přehled v objednaných pacientech
- Očekávané výsledky z pohledu záruky:
 - Bezpečnost dat díky pravidelnému zálohování a šifrování
 - Přístup do databáze 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
 - Online podpora a servis

Komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb

- Manažer obchodních vztahů:
 - Petr Lichý
 - Tel.: +420 923 151 111
 - E-mail: lichy@dentit.cz
- Kontaktní osoba na straně zákazníka:
 - Vlastimil Růženka
 - Tel.: +420 773 635 535
 - E-mail: ruzenka@dentema.cz
- Reportáž služby:
 - Služba má automatizované zaznamenávání stavu systému a aktivity uživatele. Poskytovatel se zavazuje týdně posílat servisní zprávy, automatizované záznamy a informace o případných změnách v systému.
- Postup pro vyřizování výjimek a stížností:
 - Stížnosti a žádosti o výjimky může zákazník poslat písemně formou pošty na adresu společnosti DentIT s.r.o., e-mailem na adresu info@dentit.cz nebo vyplněním formuláře na webu www.dentit.cz/formular1.
 - Poskytovatel se zavazuje odpovědět do 24 hodin.
- Průzkumy spokojenosti:
 - Poskytovatel měsíčně posílá dotazníky spokojenosti na e-mailovou adresu zákazníka.
 - Zákazník může kdykoli vyplnit formulář spokojenosti na webu www.dentit.cz/formular2.
- Postup pro kontrolu služby:
 - Poskytovatel se zavazuje spolu se zákazníkem provést kontrolu služby 1 za 2 měsíce.

Kritičnost služby a aktiva spojená se službou

- Díky přehlednému rezervačnímu systému se ušetří čas personálu při rezervacích pacientů.
- Rezervace vyšetření přes web, zaručuje vyšší spokojenost pacientů. To má dopad na nárůst popularity zubní ordinace a její webové stránky.
- V případě ztráty služby se odhaduje nárůst měsíčních nákladů zákazníka o 9 %.

Doba poskytování služby

- Doba, kdy musí být služba k dispozici:
 - Služba je poskytována 24/7, kromě níže zmíněných výjimek.
- Výjimky:
 - Každé první úterý v měsíci od 3:00 do 5:00 může nastat odstavení služby z důvodu údržby (zákazník bude informován minimálně týden v předstihu).

Požadované typy a úrovně podpory

- Poskytovatel se zavazuje poskytovat podporu v 2 úrovních na základě priority problému:
 - Vzdálená podpora
 - Základní (prvotní) úroveň podpory, řešena e-mailem/telefonicky. Při menším problému dostatečná pro žádané řešení. V případě identifikace složitějšího problému, zvýšení priority a zařazení do druhé úrovně podpory (podpora na místě).
 - Podpora na místě
 - Rozšířená úroveň podpory, řešená osobní návštěvou zákazníka. Při složitějších problémech, které nejde řešit vzdáleně.

Požadavky a závazky na úroveň poskytování služby

- Požadavky a závazky na dostupnost služby
 - Cíle dostupnosti:
 - Poskytovaná služba by měla být dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Výjimkou jsou časy plánovaných odstávek.
 - Cíle spolehlivosti:
 - Požadujeme střední dobu mezi výpadky (MTBF) minimálně 15 dní, Střední dobu do obnovy služby (MTRS) 30 minut.
 - Cíle udržitelnosti:
 - Do 15 minut musí být služba obnovena v omezeném režimu.
 - Alespoň 80 % odběratelů služby Správa rezervací musí mít k službě přístup. Rychlost přístupu může být zpomalena.
 - Do 2 hodin musí být služba plně funkční.
 - Možné výpadky:
 - Každé první úterý v měsíci od 3:00 do 5:00 může nastat odstavení služby z důvodu údržby
 - Definice incidentů, změny v krizových situacích a procedury pro oznámení plánovaných odstávek:
 - Odběratel bude informován o plánovaných odstávkách (údržbě) minimálně s týdenním předstihem.
 - Prostředky pro sledování dostupnosti služby:
 - Poskytovatel disponuje systémem pro monitorování služby, v případě výskytu chyby je povinen neprodleně kontaktovat zákazníka
- Požadavky a závazky na výkonnost a kapacitu služby
 - Požadovaná kapacita aplikace
 - Maximální počet rezervací – neomezené
 - Maximální počet pacientů v databázi – neomezené
 - Doba odezvy aplikace
 - Průměrná doba odezvy aplikace při akci je 0,565 sekundy
 - Maximální doba odezvy aplikace při akci je 5 sekund
 - Požadavky na škálovatelnost a růst kvality aplikace
 - Poskytovatel se zavazuje intenzivně podílet na dalším vývoji a zlepšování aplikace, konkrétní metriky však dohodnuté nejsou

Technické standardy a rozhraní aplikace

- Vedoucí projektu je zodpovědný za použití plné specifikace pro realizaci rezervačního systému, včetně platných zákonů na území České republiky.
- V rámci toho je nutné zmínit Zákon o ochraně osobních údajů včetně plných kompetencí ÚOOÚ.

Smluvní povinnosti

- Povinnosti poskytovatele
 - Poskytovatel se zavazuje týdně posílat servisní zprávy, automatizované záznamy a informace o případných změnách v systému.
 - Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka minimálně týden v předstihu před odstavením služby z důvodu údržby.
 - Poskytovatel se zavazuje uhradit plnou škodu za porušení pravidel smlouvy v případě finančního poškození zákazníka.
- Povinnosti zákazníka
 - Zákazník se zavazuje uhradit měsíční platbu maximálně do 15. dne v daném měsíci.
 - Při porušení podmínek smlouvy se zákazník zavazuje k dostupnosti při nejhorším do 48 hodin od přestupku.

Cenový model zpětného zúčtování

- Porušení pravidel z pohledu poskytovatele bude penalizováno formou snížení měsíčního poplatku zákazníka. Snížení poplatku zákazníka je určené mírou porušování pravidel smlouvy.
- Porušení pravidel smlouvy je rozděleno do dvou kategorií:
 - Lehké porušení
 - Nízká míra závažnosti, poskytovatel způsobil škodu ve výši do 25 % zákaznickova měsíčního příjmu. Poskytovatel se zavazuje uhradit plnou škodu.
 - Těžké porušení
 - Vysoká míra závažnosti, poskytovatel způsobil škodu ve výši nad 25 % zákaznickova měsíčního příjmu. Poskytovatel se zavazuje uhradit plnou škodu a snížit měsíční poplatek zákazníka na základě vzájemné dohody.

Operational Level Agreement – Hosting rezervačního systému

Základní informace

- Smlouva OLA byla sepsána ke dni 5. listopadu 2018 v Brně. Zahrnuje všechny patřičné povinnosti účastníků se stran. Tento kontrakt definuje výhradně náležitosti a povinnosti všech zúčastněných stran související s nabízenou službou Hosting rezervačního systému.

Zodpovědné osoby

- Zástupce poskytovatele: Arnošt Zima
- Zástupce odběratele: Ludvík Kotrba

Platnost kontraktu

- Smlouva nabyla platnosti v den zavedení služby Správa rezervací a není časově omezena, tzn. je uzavřena na dobu neurčitou.
- Pravidla pro obnovení a ukončení smlouvy:
 - Smlouva pozbude platnost, ve chvíli, kdy bude ukončeno poskytování služby Správa rezervací.

Popis/Požadovaný výsledek odběratele

- Očekávané výsledky:
 - Funkčnost rezervačního systému:
 - Možnost koncovému zákazníkovi poskytovat službu v plném rozsahu.

Komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb

- Manažer obchodních vztahů:
 - Petr Lichý
 - Tel.: +421 923 111 111
 - E-mail: lichy@dentit.cz
- Kontaktní osoba na straně zákazníka:
 - Bořivoj Farmářský
 - Tel.: +420 773 635 535
 - E-mail: farmarsky@dentit.cz
- Reporting služby:
 - Služba má automatizované zaznamenávání stavu systém. Poskytovatel se zavazuje posílat týdenní servisní zprávy a informace o případných změnách v systému.
- Postup pro vyřizování výjimek a stížností:
 - Vyřizování patřičných skutečností bude řešeno pomocí e-mailu s příslušnými odpovědnými zaměstnanci.

- Postup pro kontrolu služby:
 - Poskytovatel se zavazuje spolu se zákazníkem provést revizi služby jednou měsíčně.

Kritičnost služby a aktiva spojená se službou

- Nefunkčnost služby zapříčiní ochromení služby Správa rezervací a tím i finanční ztrátu.
- Aktiva spočívají v technickém vybavení potřebném pro hosting.

Doba poskytování služby

- Doba, kdy musí být služba k dispozici:
 - Služba je poskytována 24/7, kromě níže zmíněných výjimek.
- Výjimky:
 - Každé první úterý v měsíci od 3:00 do 5:00 může nastat odstavení služby z důvodu údržby (zákazník bude informován minimálně týden v předstihu).

Požadované typy a úrovně podpory

- Poskytovatel se zavazuje poskytovat adekvátní podporu:
 - Podpora bude řešena v rámci společnosti.
 - Pravidelné firemní meetingy řešící nedostatky a zkvalitnění služby.

Požadavky a závazky na úroveň poskytování služby

- Požadavky na dostupnost a závazky
 - Cíle dostupnosti:
 - Poskytovaná služba by měla být dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Výjimkou jsou časy plánovaných odstávek.
 - Cíle spolehlivosti:
 - Požadujeme střední dobu mezi výpadky (MTBF) minimálně 20 dní, Střední dobu do obnovy služby (MTRS) 15 minut.
 - Možné výpadky:
 - Do 15 minut musí být služba obnovena v omezeném režimu.
 - Alespoň 80 % odběratelů služby Správa rezervací musí mít k službě přístup. Rychlost přístupu může být zpomalena.
 - Do 2 hodin musí být služba plně funkční.
 - Termíny určené k údržbě:
 - Každé první úterý v měsíci od 3:00 do 5:00 může nastat odstavení služby z důvodu údržby.
 - Definice incidentů, změny v krizových situacích a procedury pro oznámení plánovaných odstávek:
 - Odběratel bude informován o plánovaných odstávkách (údržbě) minimálně s týdenním předstihem.
 - Prostředky pro sledování dostupnosti služby:
 - Sledování dostupnosti serverů a dalšího potřebného technického vybavení prostřednictvím firemní sítě.
- Požadovaná výkonnostní kapacita a závazky
 - dostatečná odezva serverů na požadavky zákazníka

- Poskytovatel se zavazuje k tomu, aby byl vždy dostupný adekvátní počet zaměstnanců potřebný k vyřešení krizových chyb.

Technické standardy

- Vedoucí projektu je zodpovědný za použití plné technické specifikace pro realizaci hostingu, včetně platných zákonů na území České republiky.
- V rámci toho je nutné zmínit Zákon o ochraně osobních údajů včetně plných kompetencí ÚOOÚ.

Smluvní povinnosti

- Povinnosti poskytovatele
 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat nonstop přístup k serverům a okamžitému řešení krizových situací.
- Povinnosti odběratele
 - Odběratel se zavazuje předávat informace o měnících se službách a s tím spojené technické změny.

Underpinning Contract – Web pro rezervační systém

Základní informace

- Kontrakt UC byl sepsán ke dni 5. listopadu 2018 v Brně. Zahrnuje všechny patřičné povinnosti poskytovatele (společnost WEB-SUPP s.r.o.) a dodavatele (společnost DentIT s.r.o.) a definuje vztahy mezi nimi.

Zodpovědné osoby

- Zástupce poskytovatele: Jaroslav Cívka, WEB-SUPP s.r.o.
- Zástupce odběratele: Bernard Podzim, DentIT s.r.o.

Platnost kontraktu

- Smlouva nabyla platnosti 30. listopadu 2018 a je uzavřena na dobu určitou – je platná po dobu jednoho roku a pozbude tedy platnosti 30. listopadu 2019.
- Pravidla pro obnovení a ukončení smlouvy:
 - Smlouva může být po vypršení prodloužena v případě souhlasu poskytovatele.
 - V případě nedodržení smlouvy ze strany poskytovatele činí výpovědní lhůta jeden měsíc, na jehož konci smlouva pozbývá platnosti. Poskytovatel je povinen uhradit částku specifikovanou v kapitole “Náhrady”.

Informace o poskytovateli

- Název poskytovatele: WEB-SUPP s.r.o.
- Adresa: K Pivovaru 5, Plzeň 301 00
- Kontakt na zodpovědnou osobu:
 - Jaroslav Cívka,
 - Tel.: +420 752 457 575
 - E-mail: civka@web34u.cz

Popis/Požadovaný výsledek odběratele

- Produktem je webová stránka funkčně odpovídající produktu “Basic FrontEnd Web - v. 213” nabízeného firmou WEB-SUPP s.r.o. ke dni 24. listopadu 2018 ve svém katalogu. Stránka bude dále splňovat formu specifikovanou skrz webový formulář umístěný na stránkách dodavatele. Dodatečné požadavky na modifikace se budou projednávat na setkání specifikovaném v kapitole “Komunikace mezi stranami”.

Komunikace mezi odběratelem a poskytovatelem služeb

- Každé pondělí se bude konat společný brainstorming ve firmě DentIT od 9 hodin (v případě změny budou všichni zúčastnění informováni minimálně den předem e-mailem).

- Požadavky na modifikace budou vždy sděleny na dané pondělní schůzce a následně bude rozeslán zápis schůze emailem všem zúčastněným. V případě nejasností bude komunikace probíhat skrz telefon (viz. zástupce odběratele).

Prodloužení doby na zhotovení produktu

- V případě nutnosti prodloužení doby na zhotovení produktu musí poskytovatel o této skutečnosti srozumět odběratele na setkání (viz Komunikace mezi stranami), případně telefonickou cestou (viz zástupce odběratele) a to nejpozději 14 kalendářních dnů do odevzdání daného produktu.

Požadavky a závazky na úroveň poskytování služby

- Požadavky a závazky na dostupnost služby
 - Cíle dostupnosti:
 - Web by měl být dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Výjimkou jsou časy plánovaných odstávek.
 - Cíle spolehlivosti:
 - Požadujeme střední dobu mezi výpadky (MTBF) minimálně 20 dní, Střední dobu do obnovy služby (MTRS) 15 minut.
 - Cíle udržitelnosti:
 - Do 2 hodin musí být web plně funkční.
 - Možné výpadky:
 - Každé první úterý v měsíci od 3:00 do 5:00 může nastat odstavení webu z důvodu údržby
 - Definice incidentů, změny v krizových situacích a procedury pro oznámení plánovaných odstávek:
 - Odběratel bude informován o plánovaných odstávkách (údržbě) minimálně s týdenním předstihem.
 - Prostředky pro sledování dostupnosti služby:
 - V případě výskytu chyby je okamžitě signalizována a oznámena poskytovateli.
- Požadavky a závazky na výkonnost a kapacitu služby
 - Požadovaná kapacita aplikace
 - Maximální počet rezervací na webu – neomezené
 - Maximální počet pacientů na webu – neomezené
 - Doba odezvy aplikace
 - Průměrná doba odezvy webu při akci je 0,05 sekundy
 - Maximální doba odezvy webu při akci jsou 3 sekundy
 - Požadavky na škálovatelnost a růst kvality aplikace
 - Poskytovatel se zavazuje intenzivně podílet na dalším vývoji a zlepšování webu, konkrétní metriky však dohodnuté nejsou

Technické standardy

- Vedoucí projektu je zodpovědný za použití plné technické specifikace pro realizaci webu, včetně platných zákonů na území České republiky.

- V rámci toho je nutné zmínit Zákon o ochraně osobních údajů včetně plných kompetencí ÚOOÚ.

Povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel se zavazuje ke tvorbě “produktů” po dobu trvání této smlouvy. Na vyhotovení má vždy 3 týdny od oznámení požadavků na “produkt” skrz webový formulář umístěný na stránkách poskytovatele (www.web-supp.cz). Poskytovatel má možnost odmítnout tvorbu produktu, přesáhne-li počet požadavků na tvorbu produktu během jednoho kalendářního měsíce 30 požadavků.

Cenový model

- Odměna poskytovateli za včasné dodaný produkt odpovídající specifikaci činí 20 000 Kč.
- Penalizace:
 - Za nesplnění dodržení doby zhotovení daného produktu bude účtována poskytovateli penalizace ve výši 2 000 Kč za každý započatý den.
 - Pokud nebude kvalita produktu odpovídat specifikaci, nebude produkt považován za odevzdaný odběrateli. Penalizace nebude účtována, dokud neuplyne doba na zhotovení produktu.