**Smlouva:**  **Telematika 2025 – Řízení provozu MHD**

**Číslo smlouvy Objednatele:** DOD20242758

**Číslo smlouvy Zhotovitele:** [DOPLNÍ DODAVATEL PŘED PODPISEM SMLOUVY]

# **Příloha č. 6 Smlouvy – Parametry SLA a rozvoje systému**

1. **Obecné parametry SLA**

Poskytovatel:

* Zavazuje se zajišťovat provozní, servisní a rozvojovou podporu SW za podmínek stanovených v této Smlouvě po celou dobu garantované životnosti dodaného Systému.
* Zavazuje se veškeré rozvojové změny SW projednávat s Uživatelem.
* Bude v dostatečném časovém předstihu, nejpozději však jeden měsíc před plánovanou úpravou, informovat Uživatele o připravované změně tak, aby Uživatel mohl připravovanou změnu připomínkovat (neplatí pro servisní zásahy zajišťující bezchybný provoz SW).
* Zavazuje se provádět vzájemně dohodnuté změny SW ve vzájemně odsouhlasených lhůtách a ve vzájemně odsouhlaseném rozsahu.
* Zavazuje se zřídit Helpdesk.
* Zavazuje se k profylaxi serverové části SW zajišťující udržování optimálních provozních podmínek.
* Zavazuje se poskytovat potřebné servisní a poradenské služby pro bezvadný chod Systému jako celku.
* Zavazuje se k sledování a vyhodnocování v dohledovém SW.
* Zavazuje se provádět úpravy SW vyplývající z legislativních změn.

2. Specifikace SLA

* 1. SLA služby podpory provozu Systému Telematika 2025

|  |  |
| --- | --- |
| Požadované plnění | **Popis plnění a specifikace konkrétních hodnot SLA parametrů** |
| Minimální přípustná dostupnost všech SW částí backoffice DPO | Dispečink DPO je provozován v režimu 7/24 s celkovou garantovanou dostupností 99,9%. |
| Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Způsob výpočtu dostupnosti systému bude Poskytovatel dokladovat měsíčním reportem. |
| Do celkové dostupnosti se nepočítají výpadky způsobené výhradně Uživatelem. |
| Minimální přípustná dostupnost Monitoringu | Dispečink DPO je provozován v režimu 7/24 s celkovou garantovanou dostupností 99,9%. |
| Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. |
| Do celkové dostupnosti Monitoringu se nepočítají výpadky způsobené výhradně Uživatelem. |
| Dostupnost dat | Dispečink DPO musí umožnit obnovit data ze zálohy do 10 minut (RTO) (dodávané komponenty vozidla nesmí sloužit jako úložiště dat).  Při výpadku Dispečinku DPO je možné přijít maximálně o 15 minut (RPO). |
| Pracovní doba Uživatele | **Standardní**: Pondělí – Neděle, 0:00 – 24:00, tj. v režimu 7x24.  **Mimořádná**: Mimořádnou pracovní dobou se rozumí jakékoli rozšíření standardní pracovní doby Poskytovatele, která je předem odsouhlasen oběma smluvními stranami. |
| Provozní doba podpory úrovně L3 | **Standardní**: Pondělí – Pátek, 6:00 – 18:00 (včetně svátků připadajících na tyto dny), tj. v režimu 5x8.  **Mimořádná**: Mimořádnou pracovní dobou se rozumí jakékoli rozšíření standardní pracovní doby Poskytovatele, která je předem odsouhlasen oběma smluvními stranami. |
| Schopnost přijetí hlášení s popisem požadavku nebo závady | Nepřetržitě po dobu 24 hodin denně 7 dní v týdnu. |

* + 1. Řešení incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| Požadované plnění | **Popis plnění a specifikace konkrétních hodnot SLA parametrů** |
| Kategorizace incidentů | **Kategorie A:** za incidenty kategorie A jsou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání Dispečinku DPO, Palubních počítačů (ovládání vozidla) a HelpDesku. |
| **Kategorie B:** za incidenty kategorie B jsou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání Dispečinku DPO a Palubních počítačů (ovládání vozidla) k účelu, k němuž je určen, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními. |
| **Kategorie C:** za incidenty kategorie C jsou považovány vedlejší chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, vady nebo diference Dispečinku DPO a Palubních počítačů (ovládání vozidla), které nemají vliv na používání a využívání Dispečinku DPO k účelu, k němuž je určen. |
| Response time | Incident **Kategorie A:** 1 hodin |
| Incident **Kategorie B:** 2 hodin |
| Incident **Kategorie C:** 24 hodin |
| Fix time | Incident **Kategorie A:** 2 hodin |
| Incident **Kategorie B:** 3 hodin |
| Incident **Kategorie C:** 10 pracovní dní |
| Počítání lhůt | Lhůty se počítají v rámci **provozní doby podpory úrovně L3.** |
| Termín předání aktualizované dokumentace | Aktualizovanou dokumentací se v této souvislosti rozumí úprava veškeré dokumentace, která byla ovlivněna vyřešenými incidenty za daný měsíc tj.: technickou/programátorskou dokumentaci (včetně okomentovaného programového kódu), provozní dokumentaci a uživatelskou dokumentaci. |
| Nejpozději do 10 pracovních dní po odstranění vady. |

* + 1. Řešení uživatelských požadavků

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Požadované plnění | **Popis plnění a specifikace konkrétních hodnot SLA parametrů** | | |
| Kategorizace uživatelských požadavků | **Kategorie A:** za uživatelské požadavky kategorie A jsou považovány nenáročné požadavky zahrnující především správu uživatelů, změny oprávnění a změny konfiguračních parametrů v administraci systému. | | |
| **Kategorie B:** za uživatelské požadavky kategorie B jsou považovány především požadavky a dotazy k užívání a fungování systému, změny dat, řešení problémových stavů v datech vzniklých činností uživatelů, metodickou pomoc. | | |
| **Kategorie C:** za uživatelské požadavky kategorie C jsou považovány náročné požadavky zahrnující především konzultaci otázek spojených s užíváním systému, integrací systému na jiné informační systémy, podpora při vytváření plánů obnovy, provádění testů obnovy a dostupnosti systému. | | |
| Response time | Uživatelský požadavek **Kategorie A:** 1 hodin | | |
| Uživatelský požadavek **Kategorie B:** 2 hodin | | |
| Uživatelský požadavek **Kategorie C:** 24 hodin | | |
| Fix time | Uživatelský požadavek **Kategorie A:** 8 hodin | | |
| Uživatelský požadavek **Kategorie B:** 16 hodin | | |
| Uživatelský požadavek **Kategorie C:** 10 pracovní dní | | |
| Počítání lhůt | Lhůty se počítají v rámci **provozní doby podpory úrovně L3.** | | |
| Termín předání aktualizované dokumentace | Aktualizovanou dokumentací se v této souvislosti rozumí úprava veškeré dokumentace, která byla ovlivněna vyřešenými uživatelskými požadavky za daný měsíc tj.: technickou/programátorskou dokumentaci (včetně okomentovaného programového kódu), provozní dokumentaci a uživatelskou dokumentaci. | | |
| Nejpozději do 10 pracovních dní po vyřešení uživatelského požadavku. | | |
| Výkonnost systému (max. doba odezvy na aktivitu uživatele) | | 1.000 Kč | Za každý případ |

\*) u procentuálních hodnot je míněno dané procento z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období

* + 1. Řešení rozvojových požadavků

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadované plnění | Požadovaná doba plnění | Výše sankce v Kč bez DPH |
| Response time | 2 pracovní dny následující po dni předání „Zadání změnového požadavku“ | 1 000 Kč za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru |
| Předání Analýzy změnového požadavku | 15 pracovních dní následujících po dni předání „Zadání změnového požadavku“ | 1 000 Kč za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru |
| Předání zpracované dokumentace | 15 pracovních dní následujících po dni nasazení řešení do produkce | 3 000 Kč za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru |
| Dodání požadované úpravy do produkce | 60 pracovních dní (pokud nebude dohodnuto jinak) následujících po dni schválení řešení | 5 000 Kč za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru |

* 1. Sankce za nedodržení SLA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Název parametru | Sankce | Způsob výpočtu |
| Dostupnost Helpdesku a Backoffice v kalendářním měsíci | 0%  20%  40%  60%  100% | Dostupnost ≥ 99,9%  Dostupnost 99,89 % - 99,70 %  Dostupnost 99,69 % - 99,5 %  Dostupnost 99,49 % - 99,2 %  Dostupnost je menší než 99,20 % |
| Max. doba servisní odezvy incidentu Kategorie A | 50.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba servisní odezvy incidentu Kategorie B | 2.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba servisní odezvy incidentu Kategorie C | 1.000 Kč | Za každý započatý 1 den nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba odstranění incidentu Kategorie A | 5.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba odstranění incidentu Kategorie B | 2.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba odstranění incidentu Kategorie C | 1.000 Kč | Za každý započatý 1 den nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba servisní odezvy uživatelského požadavku Kategorie A | 5.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba servisní odezvy uživatelského požadavku Kategorie B | 2.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba servisní odezvy uživatelského požadavku Kategorie C | 1.000 Kč | Za každý započatý 1 den nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba vyřešení uživatelského požadavku Kategorie A | 5.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba vyřešení uživatelského požadavku Kategorie B | 2.000 Kč | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba vyřešení uživatelského požadavku Kategorie C | 1.000 Kč | Za každý započatý 1 den nad stanovenou hodnotu parametru |

1. Postup při hlášení požadavku a oprav
   1. Obecné zásady

* Uživatel zpracuje požadavek na opravu chyby a kategorizace chyby nebo jiný požadavek na Helpdesk.
* V případě potřeby nebo chyby kategorie A bude z obou stran podporována urgence telefonicky.
* Poskytovatel odešle reakci dle kategorizace v bodě 2.1.2. Uživateli.
* Poskytovatel provede opravu v termínu dle vzájemné dohody nebo ve stanovené lhůtě, pokud k dohodě strany nedospějí.
* Poskytovatel informuje Uživatele o vypořádání požadavku.
* Poskytovatel provede testování.
* Uživatel buď schválí, nebo vrací k opravě Poskytovateli Stanovený výsledek bude specifikován na Helpdesku stavem „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“.

1. Specifikace služeb
   1. HelpDesk.

HelpDesk je službou spočívající ve zpřístupnění komunikačního rozhraní mezi POSKYTOVATELEM a UŽIVATELEM sloužící výlučně k hlášení a evidenci požadavků UŽIVATELE.

Požadavkem se rozumí zejména hlášení chyby v SW nebo HW, hlášení havárie SW nebo HW, požadavek na změnu funkcionality, požadavek na poskytnutí jakékoli služby, požadavek na rozšíření SYSTÉMU, žádost o informaci (konzultaci), požadavek na obchodní jednání.

HelpDesk neobsahuje službu konkrétního řešení požadavku, tzn. nezahrnuje činnosti, které jsou součástí dále popsaných služeb.

HelpDesk je dostupný na internetu pomocí vhodného prohlížeče na adrese určené

Služba HelpDesk je UŽIVATELI dostupná nepřetržitě.

POSKYTOVATEL je povinen neprodleně reagovat na přijetí požadavku od UŽIVATELE, přičemž reakcí POSKYTOVATELE se rozumí automaticky generovaná zpráva potvrzující zaevidování požadavku.

Řešení požadavku přijatého od UŽIVATELE zahájí POSKYTOVATEL do doby uvedené v článku 2.1.1 tohoto dokumentu

Řádným dokončením poskytování služby HelpDesk se rozumí v každém dílčím případě zpřístupnění služby a následné zahájení řešení při dodržení Reakční doby.

Převzetí požadavku UŽIVATELE k řešení a jeho vyhodnocování má UŽIVATEL možnost průběžně sledovat v internetovém rozhraní HelpDesku, přičemž o podstatných změnách je UŽIVATEL informován automaticky generovanou e-mailovou zprávou.

Dojde-li k výpadku služby HelpDesk, je POSKYTOVATEL povinen zjednat nápravu nebo zajistit náhradní obdobné plnění do 48 hodin po zjištění výpadku.

* 1. **HotLine**

HotLine je službou spočívající v příjmu požadavků UŽIVATELE na řešení neodkladných závažných problémů při provozu informačních systémů. Těmito problémy se rozumí: havárie, závažná chyba systému ohrožující jeho fungování, kritická chyba, která by mohla způsobit velké finanční ztráty, kolaps celého systému.

HotLine neobsahuje službu konkrétního řešení požadavku, tzn. nezahrnuje činnosti, které jsou součástí dále popsaných služeb.

HotLine je UŽIVATELI přístupná 24/7

Pro řešení požadavků zajistí POSKYTOVATEL vlastní personální, materiálové a technické vybavení.

Služba Hot-line bude poskytována pouze v případě nahlášení prostřednictvím oprávněné osoby UŽIVATELE.

POSKYTOVATEL garantuje zahájení řešení požadavku do doby dané článkem 2.1.1 tohoto dokumentu (Response time)

Řádným dokončením poskytování služby HotLine se rozumí v každém dílčím případě zpřístupnění služby a následné zahájení řešení při dodržení Reakční doby.

Po skončení sjednané doby trvání služby není UŽIVATEL oprávněn HotLine jakkoli užívat a nesmí kontaktní telefonické číslo předat, zpřístupnit či umožnit zpřístupnění jakékoli třetí osobě.

* 1. **Rozvoj dodaného Software (Rozvoj SW)**

Služba Rozvoj SW zavazuje POSKYTOVATELE udržovat SW dodaný UŽIVATELI v provozuschopném stavu po dobu platnosti SMLOUVY. Jedná se zejména o údržbu databází, úpravy SW vyžádané změnou legislativy a obecně použitelné úpravy.

K tomuto účelu bude POSKYTOVATEL na své náklady udržovat potřebné personální, materiální a technické vybavení.

V případě, že požadavek UŽIVATELE nebude POSKYTOVATELEM posouzen jako obecný a využitelný i pro jiné uživatele, přičemž posouzení tohoto je dle dohody stran výlučně na uvážení POSKYTOVATELE, bude POSKYTOVATELEM UŽIVATELI sdělen návrh ceny a termín provedení příslušné úpravy a tato úprava bude provedena v rámci sjednaného poplatku za tuto službu. Termín realizace počíná běžet datem bezvýhradné akceptace (přijetí) objednávky UŽIVATELE obsahující minimálně rozsah příslušné úpravy, její cenu a termín jejího provedení POSKYTOVATELEM.

UŽIVATEL souhlasí s tím, že v případě dodání nové verze software může tato obsahovat nové funkce, o které nežádal (tzn. obecné úpravy vyžádané jiným uživatelem).

Po obdržení nové verze SW je UŽIVATEL povinen tuto verzi dle lokálních zvyklostí prostředí UŽIVATELE otestovat a to včetně vstupů z předcházejících a výstupů do navazujících systémů. O výsledku informuje (písemně, emailem, HelpDesk) POSKYTOVATELE. POSKYTOVATEL se zavazuje nahlášenou vadu neprodleně opravit.

Na základě požadavku UŽIVATELE provede POSKYTOVATEL instalaci software a zaškolení pracovníků UŽIVATELE. Vyúčtování za provedenou službu bude provedeno dle aktuálního ceníku POSKYTOVATELE.

V rámci poskytnutí příslušného upgrade POSKYTOVATEL UŽIVATELI dodá:

- vlastní software

- dle typu SW příslušná média (či možnost stažení z internetu)

- uživatelské manuály, obsahující návod k provozování a užívání programu, a další písemné materiály