**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%. |
| 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%. |
| 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. |
| Eskalace mimo provozní dobu L3 | Pro incidenty/požadavky kat. A/B mimo Pondělí – Pátek, 6:00 – 18:00 (včetně svátků připadajících na tyto dny): Automatická eskalace na pohotovostní L3 (on-call tým) do 30 min od reportu Helpdesku 24/7.  Response time pro pohotovost L3: 1 h pro A, 2 h pro B (od eskalace).  Fix time: Stejné jako standard (A: 2 h, B: 3 h), ale počítáno od aktivace pohotovosti.  Mimodoba L3: So–Ne + Po–Pá 18–6 h + svátky mimo pracovní dny; aktivace po dohodě pro kat. C. |
| 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:** 24 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%  Dostupnost 98,5 % - 98,99 %  Dostupnost 98 % - 98,49 %  Dostupnost 97,5 % - 97,99 %  Dostupnost je menší než 97,50 % |
| 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 |

Pozn.: Do výčtu dostupnosti se nezapočítává ani nedostupnost způsobená plánovanými a předem dohodnutými servisními okny.