

OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Příloha č. 6 SLA

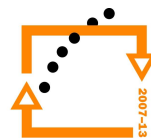
1. Měření a vyhodnocování SLA

Služby *Dodavatele* pro tuto zakázku jsou také vymezeny pomocí jednotlivých Service Level Agreements (SLA), a to pro každou jednotlivou službu (pokud to její podstata umožňuje). *Dodavatel* je povinen SLA vyhodnocovat měsíčně na základě informací z dohledových systémů (management serveru apod.) nebo na základě uživateli nahlášených incidentů, které byly vzájemně potvrzeny jako závada daného typu.

Měřitelné parametry služeb musí mít definován způsob měření, *Dodavatel* je ve své nabídce povinen uvést způsob dohledu a monitoringu všech relevantních poskytovaných služeb, a to pro každou jednotlivou z nich, dále je povinen uvést systém jejich vykazování/reportování *Dodavatel* a následné aplikování mechanismu slevy z ceny za nedodržení SLA. *Dodavatel* je povinen vytvořit detailní návrh specifikace měření parametrů před zahájením poskytování služeb, přičemž tento návrh podléhá schválení *Dodavatelem*.

Služby *Dodavatele* jsou rozděleny na službu č. 1 (zprovoznění, správa, a podpora provozu systému – podrobnosti viz popis služeb), službu č. 2 (konverze a tvorba obsahu – podrobnosti viz popis služeb) a službu č. 3 (uživatelská podpora).

Kredity za neplnění SLA jsou odvozeny od celkové ceny zakázky vč. DPH – celková cena zakázky včetně DPH je dále označována jako **CCZ**.



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

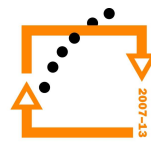
INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. Kategorie závad

Služba č. 1

Závady v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové funkce Zadavatele a koncové uživatele.

Klasifikace typu závady	Popis
Závada kategorie A	Služba není dostupná nebo není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje užívání služby většině nebo všem uživatelům služby. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz zadavatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění služby. Zjistit lze pomocí dohledových systémů nebo nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .
Závada kategorie B	Funkčnost služby je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí). Zjistit lze někdy pomocí dohledových systémů nebo nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .
Závada kategorie C	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby. Zjistit nelze pomocí dohledových systémů, nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .



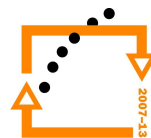
OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Služba č. 2

Závady v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové služby Zadavatele a koncové uživatele.

Klasifikace typu závady	Popis
Závada kategorie A	Obsah má zásadní chyby, které znemožňují jeho využití při studiu. Například nefunkčnost animací, simulací, videí, absence textu, obrazového materiálu, která neumožňuje studium daného problému, vypuštění části obsahu. Závadu nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .
Závada kategorie B	Jednotlivé části obsahu obsahují faktické chyby v obsahu (zapříčiněné <i>Dodavatelem</i> ; např. přehození částí výukového obsahu) Závadu nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .
Závada kategorie C	Drobné vady, nezásadního charakteru z pohledu uživatelů služby, tj. chyby, které neomezují základní možnost využití výukového obsahu, typu překlepy, drobné chyby v obrazovém materiálu. <i>Dodavatel</i> bude vhodnými nástroji předcházet vzniku těchto chyb. Závadu nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

3. Popis služeb

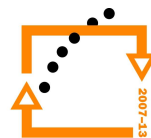
Katalogové listy jednotlivých služeb s jejich popisem jsou uváděny v následující struktuře:

- 1) základní popis služby
- 2) tabulka s měřitelnými parametry služby
- 3) následky nedodržení SLA

Popis použitých parametrů služeb:

Služba č. 1

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Výukový systém
Popis služby	Zprovoznění, správa, údržba a technická podpora provozu výukového systému (testovací a plný provoz).
Dostupnost služby měsíční (v %)	Stav, kdy všechny parametry služby splňují limity uvedené v technické specifikaci služby. Parametry jsou stále kontrolovány monitorovacím systémem a zároveň se evidují oprávněné stížnosti uživatele na dostupnost služby. Dostupnost se udává v % za období jednoho kalendářního měsíce a to v rámci období stanoveného rozsahem zaručeného provozu služby.
Rozsah zaručeného provozu služby	Časové období, kdy musí být služba dostupná. Je definován následující režim: 7x24 (non-stop). Nejkratší možná doba, která je nezbytná pro zálohování systému (schválená <i>Zadavatelem</i>) je vyčleněna z doby zaručeného provozu služby.
Doba odezvy (v minutách)	Doba mezi začátkem poruchy a informováním uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a v případě možnosti také o předpokládané době jejího ukončení.
Odstranění závady kategorie A, B, C	Doplňuje parametr dostupnost služby a rozšiřuje jej o situace, kdy je služba dostupná, ale s nižší kvalitou nebo omezeními, která jsou uvedena v definici kategorií závad (viz definice výpadku výše).
Maintenance window	Časové období, ve kterém může dojít k výpadku služby, který se nezapočítává do dostupnosti služby. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem zadavatele.



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

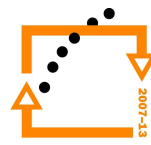
Služba č. 2

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Konverze a tvorba výukového obsahu
Popis služby	Konverze a tvorba: textů, obrazového materiálu, animačních sekvencí, video sekvencí, zvukového obsahu, tvorba testů, kompletace modulů apod.
Odstranění závady kategorie A, B, C	Doplňuje parametr služby a rozšiřuje jej o úroveň závad obsahu.

Dodavatel je povinen zajistit alespoň v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 autoritu, která bude oprávněna k registraci závad nahlášených Zadavatelem.

Služba č. 3

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Uživatelská podpora
Popis služby	Podpora uživatelů (manažerů vzdělávací akce) při řešení uživatelských problémů.
Rozsah zaručeného provozu služby	Časové období, kdy musí být služba dostupná.
Doba na odpověď s řešením	Doplňuje parametr služby. <u>Určuje časovou lhůtu na odpověď vedoucí k řešení problému.</u>



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

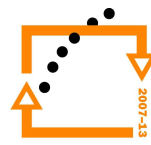
4. Následky neplnění SLA pro konkrétní služby

V případě, že dodavatel nedosáhne sjednané úrovně SLA v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování služeb, vzniká *Zadavateli* nárok na slevu z ceny ve výši definované v parametru označeném jako „kredit“ v každém jednotlivém SLA.

Služba č. 1

Zadavateli vzniká nárok na kredity za nesplnění měřitelných SLA (pro službu č. 1) takto:

Název parametru	kredit	max. kredit za 1 měsíc	způsob výpočtu
dostupnost služby měsíční (v %)	0,13 % z CCZ	2,08 % z CCZ	za každých započatých 0,1 % přes povolený limit
doba odezvy (v minutách)	0,03 % z CCZ	0,63 % z CCZ	za každých započatých 60 minut přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie A	0,13 % z CCZ	2,08 % z CCZ	Kč za každou započatou hodinu přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie B	0,09 % z CCZ	1,67 % z CCZ	za každé započaté 4 hodiny přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie C	0,09 % z CCZ	1,25 % z CCZ	za každé započaté 4 hodiny přes povolený limit



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Služba č. 2

Zadavateli vzniká nárok na kredity za nesplnění měřitelných SLA (pro službu č. 2) takto:

Název parametru	kredit	max.kredit za 1 měsíc	max. počet chyb	způsob výpočtu
nedodání obsahu ze strany <i>Dodavatele</i> , <i>Dodavatelem</i> nesplnění zadání	0,09 % z CCZ	2,1 % z CCZ	0	Prodlení s dodáním obsahu (každého modulu) za každých započatých 24 hodin. Jako nedodaný obsah je hodnocen i výukový modul, který nelze použít k výuce ve výukovém systému (nelze jej importovat, spustit apod.).
chyby v obsahu zaviněné <i>Dodavatelem</i> kategorie A	0,07 % z CCZ	1,5 % z CCZ	3	Za každých započatých 24 hodin ¹⁾ přes povolený limit na opravu.
chyby v obsahu zaviněné <i>Dodavatelem</i> kategorie B	0,05 % z CCZ	1,2 % z CCZ	4	Za každých započatých 24 hodin ¹⁾ přes povolený limit na opravu.
chyba v obsahu zaviněné <i>Dodavatelem</i> kategorie C	0,05 % z CCZ	1,0 % z CCZ	5	Za každých započatých 24 hodin ¹⁾ přes povolený limit na opravu.

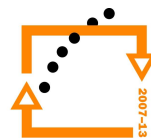
¹⁾ započítávají se hodiny v pracovní dny

Při dosažení max. počtu chyb v rámci jednoho předaného obsahového materiálu jsou tyto chyby počítány jako jedna chyba vyšší kategorie. Při překročení maximálního počtu chyb (tj. např. 60 chyb kat. C, nebo 12 chyb kat. B, nebo 3 chyb kat. A, nebo 40 chyb kat. C + 1 chyba kat. A) je předaný výukový obsah považován za nedodaný (nesplňující zadání).

Služba č. 3

Zadavateli vzniká nárok na kredity za nesplnění měřitelných SLA (pro službu č. 3) takto:

Název parametru	kredit	max.kredit za 1 měsíc	způsob výpočtu
Doba na odpověď s řešením	0,01 % z CCZ	0,3 % z CCZ	za každých započatých 60 minut přes povolený limit za každý nezodpovězený dotaz



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

5. SLA

Služba č. 1			
Název služby		Zajištění služeb provozu, dohledu, údržby a podpory	
Popis služby		Předmětem této služby je zajištění provozu prostředí vzdělávacího portálu	
SLA parametry v období provozu služby			
Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v minutách)	
98	0:00–24:00 hod. (7 x 24) ¹⁾	60	
Odstranění závady kategorie A	Odstranění závady kategorie B	Odstranění závady kategorie C	Maintenance window
do 24 hodin ²⁾	do 36 hodin ³⁾	do 96 hodin ³⁾	nejvýše 1x za 7 dní, v rozmezí 23:00–06:00

¹⁾ s výjimkou Maintenance window a doby nezbytně nutné k zálohování systému

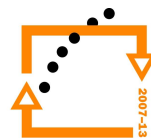
²⁾ počítají se započaté hodiny v kalendářních dnech

³⁾ počítají se započaté hodiny v pracovních dnech

Služba č. 2		
Název služby		Konverze a tvorba výukového obsahu
Popis služby		V rámci služby dojde ke konverzi a tvorbě výukového obsahu dle pokynů a harmonogramu <i>Zadavatele</i>
SLA parametry v období provozu služby		
Odstranění závady kategorie A	Odstranění závady kategorie B	Odstranění závady kategorie C
do 24 hodin ¹⁾	do 48 hodin ¹⁾	do 24 hodin ¹⁾

¹⁾ počítají se započaté hodiny v pracovních dnech

Služba č. 3	
Název služby	Uživatelská podpora
Popis služby	Podpora uživatelů (manažerů vzdělávací akce) při řešení uživatelských problémů.
SLA parametry v období provozu služby	
Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v minutách)



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

8:00–16:00 hod. (5 x 8) ¹⁾	120
--	-----

¹⁾ provoz služby musí být zajištěn v pracovních dnech