

Príloha č. 1

Service Level Agreement – SLA

Obsah

1.	Rozsah Služieb.....	2
2.	Biznis služba	2
3.	Podrobnosti o prevádzkovaných službách.....	3
3.1	Čas a miesto poskytovania služby.....	3
4.	Zodpovednosť poskytovateľa služieb a objednávateľa	3
5.	Ciele služieb	3
5.1	Všeobecne.....	3
5.2	Požiadavka/service request – Resolution	4
5.3	Incident /incident- Resolution	4
5.4	Matica priority/kategórie incidentu	4
5.5	Dopad.....	5
5.6	Naliehavosť	5
5.7	Dostupnosť a spoľahlivosť	5
5.8	Zadávanie Incidentov L3 podpory Objednávateľom.....	5
6.	Prerušenie prevádzky služieb.....	7
6.1	Plánovaná odstávka služby – pravidelná	7
6.2	Mimoriadna - neplánovaná odstávka	7
6.3	Profylaxia.....	7
7.	Kontinuita a bezpečnosť IT služieb	8
8.	Service reporting and reviewing – kontrola služieb	8
9.	Kontaktné body a eskalácia	9

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

1. Rozsah Služieb

1. Podľa čl. 3, bod 2, písm. a) Zmluvy. Hlavnými cieľmi podpory Služby je:
 - a) zabezpečenie kvality a dostupnosti poskytovaných služieb
 - b) zabezpečenie čo najvčasnejšieho obnovenia úrovne poskytovanej služby po jej výpadku resp. znížení úrovne
 - c) minimalizácia nepriaznivých dopadov na prevádzku Objednávateľa z dôvodu zníženia úrovne alebo výpadku poskytovanej služby

2. Biznis služba

1. Poskytovateľ realizuje pre Objednávateľa Hlavné služby (definované v Zmluve) v rozsahu a kvalite ako sú zadané v tejto SLA tak, aby mohol Objednávateľ vykonávať Biznis službu definovanú nižšie:

Popis Biznis služby:		
<i>Slovensko v mobile</i>		
Popis biznis komponentov:		
<i>Aktivácia web</i> <i>Aktivácia app</i> <i>mID manuálny kód</i> <i>mID QR kód</i> <i>Notifikácie</i> <i>Kalendár</i>		
Biznis komponent:	Funkcionalita	Popis funkcionlity:
Web	Aktivácia web	Umožňuje
<i>Aplikácia</i>	Aktivácia app	Umožňuje
Manuálny kód	mID manuálny kód	Umožňuje
QR kód	mID QR kód	Umožňuje
Notifikácia	Notifikácie	Umožňuje
Kalendár	Kalendár	Umožňuje
Prevádzková doba služby dostupná pre používateľa	24/7	

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

3. Podrobnosti o prevádzkovaných službách

3.1 Čas a miesto poskytovania služby

	Miesto (miesta), odkiaľ sa očakáva poskytovanie služby	Košice		Iné	
		Od	Do	Od	Do
Bežné pracovné dni	Košice	8:00	16:00	-	-
Víkendy		8:00	16:00	-	-
Štátne sviatky		8:00	16:00	-	-
Podpora na telefóne		8:00	16:00	-	-
Pohotovosť		8:00	16:00	-	-

4. Zodpovednosť poskytovateľa služieb a objednávateľa

NIL

5. Ciele služieb

5.1 Všeobecne

1. Poskytovateľ garantuje odstránenie všetkých (100%) Incidentov (odstránením sa rozumie aj workaround).
2. V prípade, že Poskytovateľ nemôže riešiť Incident bez doplňujúcich informácií, je povinný si ich vyžiadať. Čas čakania na tieto informácie sa pritom nezapočítava do Doby vyriešenia alebo Doby neutralizácie incidentu.
3. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom odstránenia Incidentu.
4. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava:
 - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľom za účelom odstránenia Incidentu alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
 - b) čas medzi vyriešením Incidentu a potvrdením Objednávateľa o neutralizácii incidentu,
 - c) čas, kedy je riešenie na strane externého subjektu a nie je možné tento čas ovplyvniť individuálnou dohodou medzi ním a Poskytovateľom (napr. Google, Apple)
 - d) čas potrebný na testovanie software Objednávateľom v UAT prostredí iba v prípade, ak Objednávateľ bude toto požadovať
 - e) čas potrebný na testovanie software Objednávateľom testovacom prostredí mobilných aplikácií iba v prípade, ak Objednávateľ bude požadovať

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

5. Do Doby vyriešenia Servisnej požiadavky sa nezapočítava:
- a) čas zdržania spôsobený nespriístupnením IS Objednávateľom alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
 - b) čas medzi vyriešením a potvrdením vyriešenia Servisnej požiadavky Objednávateľom
6. Dostupnosť Biznis služby:
- a) Pre jednotlivé IS je stanovená požiadavka na dostupnosť.
 - b) Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava doba plynutia Kritického incidentu.

5.2 Požiadavka/service request – Resolution

Priorita/kategória požiadavky	Reakčná doba	Doba vyriešenia
Závažná	Do 1 hodiny počas pracovných dní 8:00 – 16:00	48 hodín
Nekritická	Do 4 hodín počas pracovných dní 8:00 – 16:00	Do 20 kalendárnych dní

5.3 Incident /incident- Resolution

Kategória	Priorita incidentu	Reakčná doba	Doba neutralizácie incidentu
Kritický/Bezpečnostný	A	Do 10 minút	Do 4 hodín
Závažný	B	Do 10 minút	Do 12 hodín
Nekritický	C	Do 10 minút	Do 20 dní

5.4 Matica priority/kategórie incidentu

Dopad	Naliehavosť		
	Nízka	Stredná	Vysoká
Vysoký	B	A	A
Stredný	C	B	A
Nízky	C	C	B

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

5.5 Dopad

Dopad vystihuje mieru postihnutia m ktorá vznikla incidentom

Dopad	Popis
Vysoký	<i>Je postihnutá väčšina používateľov služby, službu nie je možné používať</i>
Stredný	<i>Je postihnutý vysoký počet používateľov, službu je možné čiastočne používať, existuje náhradné riešenie</i>
Nízky	<i>Je postihnutý nízky počet používateľov, sú postihnuté menej podstatné funkcionality služby, je k dispozícii náhradné riešenie</i>

5.6 Naliehavosť

Naliehavosť vystihuje mieru rýchlosti odstránenia incidentu, Naliehavosť je daná kritickosťou systému resp. služby

Naliehavosť	Popis
Vysoká	<i>Jedná sa o vysoko kritické služby a funkcionality, ktoré majú zásadný vplyv na fungovanie</i>
Stredná	<i>Jedná sa o menej kritické služby a funkcionality, ktorých výpadok nespôsobí nefunkčnosť organizácie</i>
Nízka	<i>Jedná sa o podporné služby a funkcionality, ktorých výpadok je možné nahradiť resp. Nemajú vplyv na fungovanie organizácie</i>

5.7 Dostupnosť a spoľahlivosť

Názov služby	Dostupnosť služby	Spoľahlivosť (MTBF) služby
<i>Slovensko v mobile</i>	<i>97%</i>	<i>720 hodiny</i>

$$\text{Dostupnosť} = \frac{\text{Počet prevádzkových hodín} - \text{Výpadok (incident A) v hodinách}}{\text{Počet prevádzkových hodín}} \times 100\%$$

5.8 Zadávanie Incidentov L3 podpory Objednávateľom

Spôsob informovania Poskytovateľa o vzniknutých incidentoch:

Kritický / Bezpečnostný – cez CA Service Desk a telefonicky na „hotline“ číslo poskytovateľa

Závažný / Nekritický – cez CA Service Desk

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

Informácie poskytnuté podpore L3 pri vytvorení incidentu Mobilnej aplikácie

Povinné:

- a) Názov chyby – popisujúci prejavovanie chyby
- b) Podrobný popis prejavovanej chyby
- c) Dátum a čas prejavovanej chyby a dĺžka jej trvania
- d) Oblasť / modul softwaru vykazujúca chybu (aplikácia iOS vs Android)
- e) Logy alebo link na súbor obsahujúci logy používateľa a aplikácie, ktoré sú relevantné (obsahujúce ERROR správy) z daného časového obdobia prejavovania sa chyby

Voliteľné, ak sú dostupné:

- a) Screenshoty obrazovky zobrazujúce problém / chybu
- b) Screenshoty chybovej obrazovky
- c) Verzia mobilnej aplikácie
- d) Výrobca zariadenia (ak zadané individuálnym užívateľom)
- e) Model zariadenia (ak zadané individuálnym užívateľom)
- f) Operačný systém zariadenia a jeho verzia (ak zadané individuálnym užívateľom)
- g) Kroky pre zreprodukovanie chyby na zariadení
- h) Identifikátor používateľa (ak zadané individuálnym užívateľom)

Informácie poskytnuté podpore L3 pri vytvorení incidentu Webového portálu / back-endu

Povinné:

- a) Názov chyby – popisujúci prejavovanie chyby
- b) Podrobný popis prejavovanej chyby
- c) Dátum a čas prejavovanej chyby a dĺžka jej trvania
- d) Oblasť / modul softwaru vykazujúca chybu (back-end, front end)
- e) Logy alebo link na súbor obsahujúci logy REQUEST - RESPONSE, ktoré sú relevantné (obsahujúce ERROR správy) z daného časového obdobia prejavovania sa chyby

Voliteľné, ak sú dostupné:

- a) Screenshoty obrazovky zobrazujúce problém / chybu
- b) Screenshoty chybovej obrazovky
- c) Verzia webového portálu
- d) Operačný systém zariadenia a jeho verzia (ak zadané individuálnym užívateľom)
- e) Webový prehliadač a jeho verzia (ak zadané individuálnym užívateľom)
- f) Kroky pre zreprodukovanie chyby na zariadení

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

6. Prerušenie prevádzky služieb

6.1 Plánovaná odstávka služby – pravidelná

1. Poskytovateľ realizuje pravidelnú plánovanú odstávku v nižšie uvedených časoch, ktoré nie je možné prekročiť, inak vstupuje takáto služba do stavu Incidentu:

Prerušenie prevádzky – činnosť	Termín	Trvanie	Pozn.,
<i>Pravidelná plánovaná odstávka</i>	<i>V 2. týždni v mesiaci, v noci, zvyčajne zo stredy na štvrtok</i>	<i>22:00 – 04:00</i>	<i>dopad na používateľov – služba nie je dostupná</i>

2. Poskytovateľ, ak v rámci vykonávanej odstávky zistí potrebu inej opravy/výmeny/údržby, vykoná takúto opravu/výmenu/údržbu v najbližšom plánovanom termíne Plánovanej pravidelnej odstávky, pokiaľ to neohrozí riadne fungovanie služby.
3. Pravidelná plánovaná odstávka, jej obsah je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 4 týždne pred pravidelnou plánovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany.

6.2 Mimoriadna - neplánovaná odstávka

1. Mimoriadna odstávka sa realizuje na základe súhlasu Objednávateľa. Objednávateľ nie je oprávnený udelenie takéhoto súhlasu bezdôvodne odopierať ak je preukázané závažné ohrozenie fungovania služby.
2. Neplánovanú odstávku je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 3 týždne pred požadovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany
3. Neplánovanú odstávku Poskytovateľ uskutoční s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Objednávateľ udeľuje písomný súhlas s realizáciou neplánovanej odstávky služieb na základe písomného odôvodnenia Poskytovateľa. Akceptuje sa komunikácia prostredníctvom e-mailu.

6.3 Profylaxia

1. Jedná sa o pravidelné činnosti, potrebné pre bezporuchový chod služieb a systémov. Aktivity sú bezodstávkové.

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

2. Zmenu vykonávanie týchto činností je potrebné dohodúť zmluvnými stranami minimálne 1 mesiac pred požadovanou aktivitou.

	Názov j aktivity	Termín, frekvencia	Trvanie	Pozn.,
1.	<i>Pravidelné profilatické činnosti</i>	<i>každý prvý piatok v mesiaci</i>	<i>22:00 – 24:00</i>	<i>bez dopadu na používateľov.</i>

7. Kontinuita a bezpečnosť IT služieb

NIL

8. Service reporting and reviewing – kontrola služieb

Minimálna úroveň frekvencie kontroly služieb:

- Týždenný prehľad incidentov
- Mesačná kontrola služby
- Štvrťročné hodnotenie služby
- Ročná kontrola servisu

Týždenný prehľad incidentov

- týždenný report incidentov, ktoré sa vyskytli v predchádzajúcom týždni
- obsah reportu:
 - zoznam incidentov zoskupených do kategórie A,B,C (kritických, závažných, nekritických)
 - stav riešenia
 - navrhovaný spôsob riešenia

Mesačný prehľad služieb

- Nevybavené issues
- Prehľad mesačnej správy
- Spätná väzba k uzavretým incidentom – priestor na zlepšenie
- Plánovanie na budúci mesiac Pending issues

Štvrťročný prehľad služieb

- Výkonnosť počas štvrťroka
- Kritické incidenty za štvrťrok

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

- Porušenie SLA
- Opakované incidenty
- Analýza trendov na podpore

Ročná revízia služby

- Preskúmanie výkonnosti štvrťročne
- Výsledky prieskumu spokojnosti
- Obnovenie zmluvy

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
mesačne												
štvrťročne												
ročne												

Účastníci kontrolných stretnutí:

	Mandatory/Povinný	Optional/Voliteľný	FYI/Pre informáciu
	Designation / Role/Rola	Designation / Role/ Rola	Designation / Role/ Rola
Týždenný/Weekly	IM		
Monthly/Mesačne	Incident Manager, Prevádzkový Manager		
Quarterly/Štvrťročne	Riaditeľ prevádzky, Incident Manager, Prevádzkový Manager		
Yearly/Ročne	Generálny riaditeľ, Riaditeľ prevádzky, Incident Manager, Prevádzkový Manager		

9. Kontaktné body a eskalácia

1. Eskalačný čas znamená čas, kedy je najneskôr potrebné informovať o možnej neschopnosti vyriešenia incidentu v čase požadovanom touto SLA.

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

Priorita	Eskalácia z L3 (čas)	Na koho	poznámky
A	Najneskôr po 3 hodinách riešenia		
B	Najneskôr po 9 hodinách riešenia		
C	-	-	Report na týždennej báze

Podrobnosti o kontaktoch v rámci každej zo strán zapojených do dohody a postupoch eskalácie a kontaktných miestach

Escalation Level	Kedy použiť	Koho eskalovať
Level 2 Eskalácia	Keď sa bežným riadením incidentov nepodarilo dosiahnuť riešenie	
Level 3 Eskalácia	Keď sa zjavne jedná o chybu aplikácie / software a nie je žiadna známa chyba / porucha na strane infraštruktúry objednávateľa.	