

Príloha č. 2 Zmluvy - Dohoda o úrovni poskytovaných služieb (SLA)

1. Slovník pojmov

POJEM	DEFINÍCIA
Doba obnovy služby	Doba, ktorá uplynie od prevzatia udalosti na vyriešenie až po obnovu prevádzky služby.
Doba podpory služby	Charakterizuje čas, v ktorom je poskytovaná podpora koncových používateľov danej služby cez jednotné kontaktné miesto - Service Desk.
Dopad	Miera vplyvu Incidentu, problému alebo zmeny na procesy organizácie dodávateľa a/alebo používateľa služieb. Dopad sa často zakladá na tom, ako budú ovplyvnené úrovne služieb. Dopad a naliehavosť sa používajú pri určovaní priority. Z angl. Impact.
Katalóg služieb	Aktuálny a schválený zoznam služieb, ktorý je umiestnený medzi platnými dokumentami.
Katalóg požiadaviek	Zoznam schválených požiadaviek, ktoré môžu byť spracované a riešené procesom Manažment žiadosti o službu. Tieto požiadavky nevyžadujú podanie žiadosti na zmenu ani schválenie Manažmentom zmien.
Kategória incidentu	Identifikácia oblasti resp. komponentu, ktoré boli postihnuté Incidentom respektíve spôsobili Incident, alebo ktorých sa daný Incident týka. Účelom je pre danú kategóriu Incidentu zvoliť vhodné riešenie alebo najsť vhodnú riešiteľskú skupinu.
Kľúčový identifikátor výkonnosti (KPI)	Kľúčový identifikátor výkonnosti – parameter procesu, ktorého meraním a vyhodnocovaním je možné posúdiť kvalitu procesu (teda jeho výkonnosť, účinnosť a efektívnosť). Z angl. Key Performance Indicator. Príklad: doba vyriešenia Incidentu, počet vyriešených Incidentov v čase a i.
Konfiguračná položka (CI)	Je to komponent služby, pri ktorom je z hľadiska prevádzky služby dôležité sledovať jeho atribúty, väzby na iné CI a jeho aktuálny stav. Celý životný cyklus konfiguračnej položky je riadený procesom Manažment konfigurácií. Z angl. Configuration Item.
L1 úroveň podpory	L1 úroveň podpory požiadavku prijme, kategorizuje a pokračuje v jej sledovaní, kým sa nevyrieši. Táto úroveň taktiež rieši najčastejšie a rutinne riešené požiadavky, žiadosti o službu

	<p>a Incidenty. ServiceDesk, nástroj pre evidenciu a správu tiketov poskytuje NASES.</p> <p>Tato úroveň je pokrytá tímami NASES a MIRRI a nie je predmetom tejto zmluvy.</p>
L2 úroveň podpory	<p>L2 úroveň podpory pozostáva z IT špecialistov na softvér, sieť a databázu a rieši tikety zložitej povahy, najmä ak riešenie nie je dostupné v databáze znalostí pre L1 úroveň.</p> <p>Tuto úroveň podpory zastrešuje NASES v súčinnosti Dodávateľom v dohodnutom rozsahu.</p>
L3 úroveň podpory	<p>L3 úroveň podpory pozostáva z tímu IT špecialistov s hlbokými odbornými znalosťami a programovacími schopnosťami.</p> <p>Tato úroveň podpory je primárnym účelom zmluvy, kde sa požaduje dodávka týchto služieb v plnom rozsahu od tretej strany (Dodávateľ), vrátane rozvojových služieb.</p>
Náhradné riešenie	<p>Spôsob riešenia, ktorý dokáže buď dočasne alebo trvalo eliminovať nepriaznivý dopad Incidentu, alebo znížiť následky výpadku služby a kde fixné riešenie nie je k dispozícii. Toto riešenie neodstraňuje príčinu výpadku a preto sa táto príčina môže zopakovať. Z angl. Work-around.</p>
Priorita	<p>Kategória, ktorá určuje relatívnu dôležitosť Incidentu, problému, alebo zmeny. Priorita sa určuje na základe určenia dopadu a kritickosti služby a identifikuje potrebný čas odozvy alebo riešenia Incidentu, problému príp. zmeny, alebo aj iné aspekty riešenia udalosti ako sú riešiteľská skupina, požadované zdroje na riešenie udalosti a pod.</p>
Schvaľovacia komisia zmien (CAB)	<p>Zbor viacerých posudzovateľov a schvaľovateľov zmien, ktorý je zložený tak, aby bola zmena posúdená zo všetkých potrebných hľadísk najmä technického hľadiska a hľadiska rizík a vplyvu na prevádzku služby. Počet členov CAB nie je obmedzený, ale minimálne by mali zmenu schvaľovať 4 členovia. Z angl. Change advisory board.</p>
Schvaľovacia komisia núdzových zmien (ECAB)	<p>Zbor posudzovateľov a schvaľovateľov pre núdzové zmeny, pri ktorých je rýchlosť riešenia rozhodujúcim faktorom. Maximálny počet členov je preto obmedzený na 5 členov. Z angl. Emergency change advisory board.</p>
Biznis Služba	<p>Schválená a dodávaná funkcionálna, podľa aktuálneho katalógu služieb.</p>

Známa chyba	Identifikovaná základná príčina Incidentu alebo problému a definované riešenie na odstránenie tejto príčiny.
Databáza známych chýb (KEDB)	Databáza , ktorá obsahuje záznamy všetkých známych chýb, ich detailov a k nim nájdené náhradné alebo fixné riešenie. Z angl. Known Error Database.
Systém pre správu požiadaviek	je elektronický informačný systém, ktorý slúži na (i) zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek, Problémov a Požiadaviek na zmenu; a (ii) meranie úrovne poskytovaných služieb.
Problém	znamená (i) príčinu Incidentu alebo (ii) predpoklad vzniku Incidentu.
Reakčná doba	je pre Dodávateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému (po zaregistrovaní požiadavky v Systéme pre správu požiadaviek).
Monitoring	je elektronický systém pre monitorovanie prevádzky eGOV CMS.
Úroveň spracovania požiadaviek alebo USP	predstavuje reakčnú dobu a dobu neutralizácie Incidentu dohodnutú medzi Zmluvnými stranami v tejto SLA v závislosti od kategórie Incidentu.
Doba neutralizácie Incidentu	znamená čas, do ktorého je Dodávateľ povinný zabezpečiť Neutralizáciu zaevidovaného Incidentu (nasledujúc po ukončení reakčnej doby), pričom táto doba končí potvrdením Objednávateľa o Neutralizácii Incidentu.
Incident	je akákoľvek udalosť, pri ktorej je narušená funkčnosť ktoréhokoľvek eGOV CMS prevádzkovaného Dodávateľom a kvalita poskytovaných služieb.
Bezpečnostný incident	je akýkoľvek spôsob narušenia bezpečnosti Informačného systému, ako aj akákoľvek bezpečnostná udalosť (udalosť, ktorá bezprostredne ohrozila aktívum alebo činnosť Objednávateľa), akékoľvek porušenie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a pravidiel súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov verejnej správy (Bezpečnostný incident môže ale aj nemusí prebiehať súčasne so Závažným incidentom alebo Kritickým incidentom).
Požiadavka	je každá požiadavka Objednávateľa adresovaná Dodávateľovi prostredníctvom Systému pre správu požiadaviek súvisiaca so

	Službami, a ktorá je vyslovene Objednávateľom označená za požiadavku.
Servisná požiadavka	je požiadavka Objednávateľa, na základe ktorej žiada Dodávateľa o vykonanie činnosti alebo zásahu, prípadne poskytnutie informácie týkajúcej sa eGOV CMS alebo Služby.
Neutralizácia Incidentu	znamená odstránenie stavu obmedzujúceho alebo znemožňujúceho používanie eGOV CMS formou náhradného (dočasného) riešenia alebo trvalého riešenia. Náhradné riešenie nesmie ovplyvniť funkčné požiadavky IS.
Kritický incident (A)	je incident, ktorý sa prejavuje výpadkom eGOV CMS ako celku, pri ktorom nie je možné použiť ani jednu jeho časť, alebo výpadkom časti eGOV CMS, ktorá obmedzuje použitie eGOV CMS v podstatnom rozsahu. Spôsobuje nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality systému.
Závažný incident (B)	je Incident, ktorý nie je Kritický incident, Nekritický incident ani Bezpečnostný incident, pričom sa prejavuje tým, že znemožňuje a/alebo obmedzuje používanie IS, jeho funkčností alebo služieb z hľadiska používateľa IS. Môže spôsobiť čiastočne obmedzenú funkcionality systému.
Nekritický incident (C)	je Incident, ktorý sa prejavuje výpadkom fungovania jednotlivých častí eGOV CMS alebo jeho funkčnosti, pričom neobmedzuje používanie eGOV CMS ako celku alebo jeho podstatných častí.
Doba vyriešenia	znamená čas od zaevidovania Servisnej požiadavky alebo Problému do potvrdenia vyriešenia Servisnej požiadavky a Problému Objednávateľom.
Prevádzkový poriadok	obsahuje súbor prevádzkových postupov pre riadenie prevádzky a aplikačnej podpory IS.
Prevádzková doba služby	Charakterizuje časové rozpätie, počas ktorého je garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni pre koncového používateľa.
Základné časové pokrytie	je čas, v ktorom musí byť Biznis služba dostupný pre používateľa.
Servisné okno	je časový interval vyplývajúci z prevádzkových hodín počas ktorého Dodávateľ vykonáva potrebné opravy, údržbu a aktualizácie IS.

Vlastník IT služby	Rola na strane Dodávateľa zodpovedná za dodávku IT služby, ktorá je predmetom tejto SLA.
Manažér IT služby (SLM)	Manažér na strane Dodávateľa zodpovedný za riadenie kompletného životného cyklu IT služby, ktorá je predmetom tejto SLA. Zodpovedný za vytvorenie dohôd o úrovni IT služieb a zabezpečenie ich dodržiavania. Zodpovedný za komunikáciu, vyhodnocovanie, monitoring a reporting úrovne IT služby.
Vlastník Biznis služby	Rola na strane Objednávateľa, zodpovedná za Biznis službu.
Objednávateľ IT služby	Rola na strane Objednávateľa, prijímateľ IT služby dodanej na dohodnutej úrovni SLA od Dodávateľa, schopná posúdiť KPI IT služby, ktorá je predmetom tejto SLA.
Používateľ	Rola na strane Objednávateľa, priamo využívajúca časť alebo celú Biznis službu, tvoriacu predmet tejto SLA.

2. Rozsah Služieb prevádzky

- 1) Rozsah služieb prevádzky je uvedený v Prílohe č. 1. zmluvy.

3. Biznis služba

- 1) Dodávateľ realizuje pre Objednávateľa Služby prevádzky v rozsahu a kvalite ako sú zadané v Zmluve tak, aby mohol Objednávateľ vykonávať Biznis služby, t.j. eGOV CMS.
- 2) Špecifikácia Biznis služby: Detailný popis služby je súčasťou prílohy č.1. zmluvy.
 - A. Služby systémovej a aplikačnej podpory (L3 podpora) - Služby prevádzky
 - B. Rozvojové služby

4. Podrobnosti o prevádzkovaných službách

4.1 Čas a miesto poskytovania služby

	Miesto (miesta), odkiaľ sa očakáva poskytovanie služby	Bratislava		Iné	
		Od	Do	Od	Do
Bežné pracovné dni, víkendy a sviatky - 24x7	Bratislava	00:00	24:00		
Podpora na telefóne	Bratislava	8:00	17:00		

5. Zodpovednosť Dodávateľa a Objednávateľa

Práva a povinnosti Dodávateľa a Objednávateľa, ako aj zodpovednosť za porušenie zmluvných povinností a náhrada škody sú upravené priamo v Zmluve, alebo sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi.

6. Ciele služieb

6.1 Všeobecne

- 1) Dodávateľ garantuje odstránenie všetkých (100%) Incidentov (odstránením sa rozumie aj workaround).
- 2) V prípade, že Dodávateľ 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 eGOV CMS za účelom odstránenia Incidentu.
- 4) Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava:
 - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením eGOV CMS 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 Dodávateľom (napr. Google, Apple),
 - d) čas potrebný na testovanie Objednávateľom v testovacom prostredí iba v prípade, ak Objednávateľ bude takéto testovanie požadovať,
 - e) čas potrebný na testovanie software Objednávateľom testovacím prostredím mobilných aplikácií iba v prípade, ak Objednávateľ bude toto požadovať.
- 5) Reakčná doba a Doba neutralizácie Incidentu plynú len počas prevádzkových hodín, t.j. počas pracovných dní v čase od 08.00 hod. do 17.00 hod. Počas sobôt, nedeľ alebo dní pracovného pokoja (sviatkov) príslušné doby neplynú, nezahŕňajú sa do vyššie uvedených servisných hodín.
- 6) Do Doby vyriešenia Servisnej požiadavky sa nezapočítava:
 - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením eGOV CMS Objednávateľom alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
 - b) čas medzi vyriešením a potvrdením vyriešenia Servisnej požiadavky Objednávateľom.

7) Dostupnosť Biznis služby:

- a) Pre jednotlivé eGOV CMS je stanovená požiadavka na dostupnosť.
- b) Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac. Do výpočtu dostupnosti sa započítava doba plynutia Kritického incidentu.

6.2 Incident /incident- Resolution

Katégoria	Priorita incidentu	Reakčná doba	Doba neutralizácie incidentu v PROD	FIX Doba neutralizácie incidentu
Kritický /Bezpečnostný	A	Do 60 minút	Do 4 hodín	NBD
Závažný	B	Do 60 minút	Do 12 hodín	NBD + 2
Nekritický	C	Do 60 minút	Do 14 dní	20 dní

6.3 Dostupnosť a špecifikácia základného časového pokrytia

Názov služby	Dostupnosť služby
eGOV CMS	99%

Špecifikácia základného časového pokrytia

Popis	Parameter dostupnosti	Poznámka
Prevádzkové hodiny	24 hodín	24/7/365
Podpora na telefóne	9 hodín	8:00 – 17:00 pracovné dni
Servisné okno	max. 8 hodín	od 18:00 hod. - do 6:00 hod. počas pracovných dní (ak bude potrebné).

	max. 8 hodín	od 18:00 hod. - do 6:00 hod. počas dní pracovného pokoja a štátom uznaných štátnych sviatkov (ak bude potrebné).
Dostupnosť produkčného a testovacieho prostredia Informačného systému	99 %	99% z 24/7/365 Maximálny ročný výpadok je 87,6 hodiny. Maximálny mesačný výpadok je 7,3 hodiny. Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0:00 hod. do 23:59 hod. počas pracovných dní v týždni. Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa 24/7. Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS.
RTO Produkčného prostredia	24 hodín	RTO vyjadruje množstvo času potrebné pre obnovenie dát a celého prevádzky nedostupného systému (softvér). Systém bude prevádzkovaný v prostredí s minimálne 2 zastupujúcimi sa servermi v každej vrstve.
RPO Produkčného prostredia	24 hodín	RPO vyjadruje, do akého stavu (bodu) v minulosti možno obnoviť dáta.

$$\text{Dostupnosť} = \frac{\text{Plánované prevádzkové hodiny} - \text{trvanie kritického incidentu}}{\text{Plánované prevádzkové hodiny}} \times 100\%$$

6.4 Zadávanie Incidentov Objednávateľom

Spôsob informovania Dodávateľa o vzniknutých Incidentoch:

Kritický / Bezpečnostný – telefonicky na „hotline“ Dodávateľa a následne cez CA Service Desk.

Závažný / Nekritický – cez CA Service Desk

Informácie poskytnuté pri vytvorení Incidentu

Povinné:

- Názov chyby – popisujúci prejavovanie chyby
- Podrobný popis prejavovanej chyby
- Dátum a čas prejavovanej chyby a dĺžka jej trvania
- Oblasť / modul softwaru vykazujúca chybu
- 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

7. Prerušenie prevádzky služieb

7.1 Plánovaná odstávka služby – pravidelná

- 1) Dodávateľ 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.,
Pravidelná plánovaná odstávka	V 2. týždni v mesiaci, v noci, zvyčajne zo stredy na štvrtok	22:00 – 04:00	dopad na používateľov – služba nie je dostupná

- 2) Ak Dodávateľ v rámci vykonávanej odstávky zistí potrebu inej opravy/výmenny/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.

7.2 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 1 týždeň pred požadovanou odstávkou. Minimálne 3 dni pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany.
- 3) Neplánovanú odstávku Dodávateľ uskutoční s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Objednávateľ udeľuje písomný súhlas s realizáciou neplánovanej odstávky služieb na základe písomného odôvodnenia Dodávateľa. Akceptuje sa komunikácia prostredníctvom e-mailu.

7.3 Profylaxia

- 1) Jedná sa o pravidelné činnosti, potrebné pre bezporuchový chod služieb a systémov. Aktivity sú bezodstávkové.
- 2) Zmenu vykonávanie týchto činností je potrebné dohodúť zmluvnými stranami minimálne 1 mesiac pred požadovanou aktivitou.

Názov aktivity	Termín, frekvencia	Trvanie	Pozn.,
XY	každý prvý piatok v mesiaci	20:00 – 22:00	bez dopadu na používateľov

8. Kontinuita a bezpečnosť IT služieb

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť plynulosť a bezpečnosť prevádzky eGOV CMS a predchádzať vzniku bezpečnostných ako aj prevádzkových Incidentov.

9. Service reporting and reviewing – kontrola služieb

Minimálna úroveň frekvencie kontroly služieb:

- mesačný prehľad Incidentov
- Mesačná kontrola služby

Mesačný prehľad Incidentov

- mesačný report Incidentov, ktoré sa vyskytli v predchádzajúcom mesiaci
- 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

Účastníci kontrolných stretnutí:

	Mandatory/Povinný	Optional/Voliteľný	FYI/Pre informáciu
	Designation / Role/Rola	Designation / Role/ Rola	Designation / Role/ Rola
Monthly/Mesačne	Incident Manager, Prevádzkový Manager Produktový manažér, Biznis vlastník		

10. Kontaktné body a eskalácia

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

Priorita	Eskalácia z L3 (čas)	Na koho	poznámky
A	Najneskôr po 3 hodinách riešenia	Incident Manager,	
B	Najneskôr po 9 hodinách riešenia	Incident Manager,	

Kontaktné údaje podporného tímu sa môžu v závislosti od dodávateľa a poskytovanej služby líšiť.

Meno osoby	Rola Oblasť zodpovednosti	e-mail	telefón	súčinnosť
Incident Manager 1	Komunikácia, eskalácia	L1nases@nases.gov. sk		
Incident Manager 2	Komunikácia, eskalácia	L1nases@nases.gov. sk		