

SLA

Provoz meteostanic – katalogové listy a SLA



Přehled

1.	Přehled a definice SLA	3
1.1.	Podpora uživatelů	3
1.2.	Podpora administrátora.....	4
1.3.	Řešení havárií aplikace.....	5
1.4.	Řešení bezpečnostních incidentů.....	6
1.5.	Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech a zjištěných zranitelnostech ze strany Kupujícího tak ze strany Prodávajícího.....	7

1. Přehled a definice SLA

1.1.Podpora uživatelů

Katalogový list Služby			
Identifikace (ID)	Meteo_01		
Název Služby	Uživatelská podpora systému meteostanic KSÚSV		
Identifikace činnosti	Meteo_01_01		
Název činnosti	Podpora koncových uživatelů		
Definice činnosti			
Popis činnosti	<p>Požadavek na uživatelskou podporu musí být zaznamenán v ServiceDesku Prodávajícího.</p> <p>Podpora uživatelů systému meteostanic KSÚSV je rozdělena na:</p> <ul style="list-style-type: none">• Technická podpora - konzultace při závadách a modifikacích komponent, které mají vliv na správnou funkci meteostanic KSÚSV• Metodická podpora - dotazy a náměty týkající se práce se systémem meteostanic KSÚSV		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Lhůty	Maximální doba reakce Prodávajícího se počítá od okamžiku předání nahlášení požadavku v aplikaci ServiceDesk Prodávajícího. Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Prodávajícího.		
	Kategorie požadavku	Doba reakce Prodávajícího	Doba na vyřešení požadavku
	technická podpora	4 hodin	16 hodin
	metodická podpora	8 hodin	48 hodin
Měřicí bod	ServiceDesk Prodávajícího		
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešených případů ServiceDesku Prodávajícího		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Měsíční fakturace s dodacím listem.		
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Prodávajícího a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.		

1.2. Podpora administrátora

Katalogový list Služby			
Identifikace (ID)	Meteo_02		
Název Služby	Uživatelská podpora systému meteostanic KSÚSV		
Identifikace činnosti	Meteo_02_01		
Název činnosti	Podpora administrátora IS INFRA-FIM		
Definice činnosti			
Popis činnosti	Požadavek na podporu administrátora systému u meteostanic KSÚSV musí být zaznamenán v ServiceDesku Prodávajícího. Podpora administrátorů systému meteostanic KSÚSV je rozdělena na: <ul style="list-style-type: none">• Technická podpora - konzultace postupů při z pohledu administrátora aplikace, konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími IS, konzultace při řešení chyb a havárií meteostanic a API sdílených dat• Metodická podpora dotazy a náměty týkající se metodického nastavení infrastrukturní části systému meteostanic KSÚSV, konzultace a nastavení postupů při propojení s externími IS		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Lhůty	Maximální doba reakce Prodávajícího se počítá od okamžiku předání požadavku v aplikaci ServiceDesk Prodávajícího. Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Prodávajícího.		
	Kategorie požadavku	Doba reakce Prodávajícího	Doba vyřešení požadavku
	technická podpora	4 hodin	16 hodin
	metodická podpora	8 hodin	16 hodin
Měřicí bod	ServiceDesk Prodávajícího		
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešených případů ServiceDesku Prodávajícího		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Měsíční fakturace s dodacím listem		
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Prodávajícího a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.		

1.3. Řešení havárií aplikace

Katalogový list Služby			
Identifikace (ID)	Meteo_03		
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě systému meteostanic KSÚSV		
Identifikace činnosti	Meteo_01_02		
Název činnosti	Řešení havárií aplikace spadajících do záruky Díla		
Definice činnosti			
Popis činnosti	Realizace veškerých činností vedoucí k odstranění havárií (incidentů a vad díla) aplikační části systému meteostanic KSÚSV. Maximální doba reakce Prodávajícího se počítá od okamžiku předání nahlášení závady v aplikaci ServiceDesk Prodávajícího. Maximální doba na odstranění závady akceptací se počítá od okamžiku reakce Prodávajícího. Za odstranění závady se považuje stav obnovení původní funkčnosti systému meteostanic KSÚSV nebo uvedení do stavu splňujícího definici závady kategorie C. U závady typu C se za odstranění závady považuje úplné vyřešení požadavku Objednatele. A – plná nefunkčnost systému B – částečná nefunkčnost omezující plné využívání systému C – dílčí nefunkčnost nebránící využívání systému		
Lhůty	Kategorie	Doba reakce Prodávajícího	Doba odstranění závady a akceptace
	A	4 hodiny	16 hodin
	B	8 hodin	3 pracovní dny
	C	16 hodin	10 pracovních dní
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin, (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) v zimním období včetně svátků a pracovního volna (listopad až březen) 8:00 až 20:00 hodin		
Měřicí bod	ServiceDesk Prodávajícího		
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešených případů ServiceDesku Prodávajícího		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Měsíční fakturace s dodacím listem		
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Prodávajícího a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.		

1.4. Řešení bezpečnostních incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	Meteo_04
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě systému meteostanic KSÚSV
Identifikace činnosti	Meteo_02_02
Název činnosti	Řešení bezpečnostních incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytnutí podpory uživatelům, administrátorům a správcům infrastruktury při vyšetření, vyhodnocení a realizaci opatření majících příčinu v událostech v systému meteostanic KSÚSV, které způsobily narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti nebo neposkytnutí/poskytnutí informace v důsledku selhání bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky IS, a to v jednotlivých termínech stanovených Kupujícím a v souladu s příslušnými bezpečnostními směrnici kupujícího pro jednotlivá prostředí.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	ServiceDesk Prodávajícího
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešených případů ServiceDesku Prodávajícího
Doplňující informace	
Platební podmínky	Měsíční fakturace s dodacím listem
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Prodávajícího a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.

1.5. Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech a zjištěných zranitelnostech ze strany Kupujícího tak ze strany Prodávajícího.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	Meteo_05
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě systému meteostanic KSÚSV
Identifikace činnosti	Meteo_01_03
Název činnosti	Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Prodávající vede veškeré záznamy o činnostech podpory ve formě jednotlivých SD hlášení v aplikaci ServiceDesk Prodávajícího. Prodávající touto formou poskytuje Kupujícímu detailní informace o provozu, všech konkrétních činnostech Prodávajícího majících vliv na funkčnost, dostupnost nebo spolehlivost systému meteostanic KSÚSV, řešených vadách, haváriích aplikace a bezpečnostních incidentech.</p> <p>Prodávající touto formou zaznamenává i telefonické požadavky Uživatelské podpory, případně reportuje jejich řešení.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 18:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	ServiceDesk Prodávajícího
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešených případů ServiceDesku Prodávajícího
Doplňující informace	
Platební podmínky	Měsíční fakturace s dodacím listem
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Prodávajícího.