

Příloha č. 4

Požadavky na poskytnutí služeb a SLA – Service Level Agreement (garantovaná úroveň služeb)

1. Požadavky na parametry SLA

1.1. Základní údaje

- SLA (Service Level Agreement – garantovaná úroveň poskytovaných služeb) dodavatelem
- Uchazeč zpracuje jednotlivé oblasti SLA podle požadované struktury uvedené níže a s využitím povinných minimálních úrovní u některých vyznačených položek – uchazeč může navrhnout ve svém SLA výhodnější hodnoty/parametry.
- Předmětem SLA budou následující oblasti služeb:
 - a) zpracování textového obsahu v režimu aktivní články a pasivní články (včetně plnění databází, kalendáře akcí, katalogu odkazů, zvláštních projektů typu Souhrnné teritoriální informace, Životní situace, zpracování odborného/specializovaného obsahu, cizojazyčné mutace)
 - b) služby kontaktního centra/odpovědi na dotazy
 - c) zpracování elektronických formulářů
 - d) zpracovávání animovaných e-learningových návodů pro uživatele portálu a krátkých reportáží
 - e) zpracování měsíčních návrhů oblastí ke zpracování
 - f) součinnost požadovaná od Zadavatele či třetích stran,

1.2. Požadované parametry SLA

Zadavatel vyžaduje následující parametry SLA:

Provozní (pracovní) doba	Pracovní dny 8:30 – 18:00							
Reakční doba (reakce na požadavek Zadavatele typu „Zaznamenali jsme a zpracujeme“).	V pracovní dobu max. 1 hod v pracovní dobu. Potvrzeno emailem. Mimo pracovní dobu Je-li požadavek zaslán mimo pracovní dobu, je reakce očekávána během první hodiny následujícího pracovního dne.							
Doba realizace (od potvrzení požadavku)	Zpracování textu – aktivní <table><tr><td>do 1 NS</td><td>do 48 hod. (pracovní dny)</td></tr><tr><td>2 – 5 NS</td><td>do 96 hod. (pracovní dny)</td></tr><tr><td>6 a více</td><td>do 120 hod. (pracovní dny)</td></tr></table>		do 1 NS	do 48 hod. (pracovní dny)	2 – 5 NS	do 96 hod. (pracovní dny)	6 a více	do 120 hod. (pracovní dny)
do 1 NS	do 48 hod. (pracovní dny)							
2 – 5 NS	do 96 hod. (pracovní dny)							
6 a více	do 120 hod. (pracovní dny)							

	Aktualizace textu	do 48 hod. (pracovní dny)
	Zpracování textu – pasivní	
	Do 1 NS	do 2 hod. (pracovní dny)
	2 – 5 NS	do 3 hod. (pracovní dny)
	6 a více	do 4 hod. (pracovní dny)
	Aktualizace textu	do 4 hod. (pracovní dny)
	Zpracování textu – odborný obsah	
	Do 1 NS	do 120 hod. (pracovní dny)
	2 – 5 NS	do 168 hod. (pracovní dny)
	6 a více	do 240 hod. (pracovní dny)
	Aktualizace textu	do 120 hod. (pracovní dny)
	Zpracování textu – cizojazyčné mutace	
	Do 1 NS	do 120 hod. (pracovní dny)
	2 – 5 NS	do 168 hod. (pracovní dny)
	6 a více	do 240 hod. (pracovní dny)
	Aktualizace textu	do 120 hod. (pracovní dny)
Kontaktní centrum/odpovědi na dotazy uživatelů (dotazy uživatelů jsou přijímány skrze telefon, web, formulář a informační systém, email)	Provozní doba - dostupnost pro telefonické odpovědi	
	Pracovní dny Po-Pá	Od 9:00 do 17:00
	Písemně zpracovávané odpovědi dle kategorie dotazů	
	Dotaz A	do 72 hod. (pracovní dny)
	Dotaz B	Do 48 hod. (pracovní dny)
	Dotaz C	do 24 hod. (pracovní dny)
	Provozní (pracovní doba) - dostupnost pro poskytování služby stejná jako u textového obsahu	
	Pracovní dny Po-Pá	Pracovní dny 8:30 – 18:00
Zpracování elektronických formulářů	Reakční doby	
	Na požadavek (zaznamenali jsme)	do 3 hod. (pracovní dny)
	Na nabídku řešení/zpracování odhadu pracnosti	Do 3 pracovních dnů
	Na poskytnutí služby - realizace	Do 5 pracovních dnů (při pracnosti do 8 hod.) Do 10 pracovních dnů (při pracnosti do 24 hod.)
Zpracovávání animovaných e-learningových návodů pro uživatele portálu a krátkých reportáží	Provozní (pracovní doba) - dostupnost pro poskytování služby stejná jako u textového obsahu	
	Pracovní dny Po-Pá	Pracovní dny 8:30 – 18:00
	Reakční doby	
	Na požadavek (zaznamenali jsme)	do 6 hod. (pracovní dny)
	Na nabídku řešení/zpracování odhadu pracnosti	Do 5 pracovních dnů

	Na poskytnutí služby - realizace	Do 6 pracovních dnů (při pracovní době 8 hod) Do 14 pracovních dnů (při pracovní době 24 hod)
Návrh objednávky (redakční plán) na následující měsíc	Nejpozději 3 pracovní dny před koncem měsíce (pro následující měsíc)	
Výkaz práce redakce za uplynulý měsíc. (obdobná struktura viz Příloha č. 5 ZD)	Nejpozději 5. pracovní den v následujícím měsíci	

Sankce

Součet nedodržení lhůt realizace jednotlivých redakčních služeb specifikovaných v tabulce parametrů SLA (odst. 1.2 této Přílohy) za jeden kalendářní měsíc (počítáno nad rámec sjednaných limitů, tj. od okamžiku, kdy je překročena smlouvaná lhůta pro realizaci)	0 – 5 hod (nad uvedené parametry SLA)	Bez sankce.
	5 a více hod (nad uvedené parametry SLA).	Sankce 10% z dané měsíční fakturace, ve které k chybám došlo. A zároveň do max. částky 100 000 Kč.
Nesprávné/chybné informace uvedené redakcí ve zpracovaném materiálu (za článek, anotaci, odborný text aj.)	Každý jeden text dodaný a vytvořený Poskytovatelem a zveřejněný na Portálu, který nebyl převzat od třetích stran, v němž budou uvedeny zásadní nesprávné či zavádějící informace faktického charakteru	Sankce: poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- za každý jeden takto chybný text (zejména články, anotace, odborné texty aj.).

1.3. Součinnost požadovaná od Zadavatele či od třetích stran

Uchazeč popíše a navrhne základní principy a požadavky na součinnost tak, aby mohl kvalitně zpracovávat obsah a dodržet stanovené parametry SLA.