

**Technická univerzita v Liberci**  
**Hospodářská fakulta**

Studijní program:

Systemové inženýrství a informatika (6209T)

Studijní obor:

Manažerská informatika

**Řešení informatických služeb formou ASP**

**Information services solving in the form of ASP**

DP-MI-KIN-2006 14

**DAGMAR PÝCHOVÁ**

Vedoucí diplomové práce: Ing. Klára Antlová, Ph. D. (KIN)

Konzultant : doc. Ing. Jan Skrbek, Dr. (TU Liberec)

Počet stran: 84

Datum odevzdání: 06/01/2006

Počet příloh: 6

## **Prohlášení**

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 - školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

Datum: 06/01/2006

Podpis: .....

## **Resumé**

Náplní této diplomové práce je průzkum trhu ASP. Nabízí pohled na vznik tohoto obchodního modelu a jeho postavení v rámci celé řady přístupů k pořízení software. Konstatuje současný stav této oblasti a ukazuje možný budoucí směr vývoje, a to jak v rámci České republiky, tak i celosvětově. Upozorňuje na následky rozhodnutí o pořízení informační služby formou pronájmu, a to jak na jeho kladné tak i záporné stránky.

První část diplomové práce je zaměřena na vysvětlení pojmu ASP a na představení tohoto modelu a jeho včlenění do širších obchodních souvislostí. Předkládá závěry několika dílčích průzkumů provedených v letech 2001 – 2005, týkajících se znalosti a informovanosti o ASP. Druhá část se zabývá postavením subjektů vystupujících v tomto modelu, zejména pak na zákazníka na straně jedné a poskytovatele na straně druhé. Ve třetí části je charakterizována smlouva SLA a práva a povinnosti z ní plynoucí pro obě zúčastněné strany. Čtvrtá část bezprostředně navazuje na pojednání o SLA a popisuje, jakým způsobem bývá stanovena cena za takto pořízenou službu. Poslední oddíl práce předkládá zjištěné závěry o tomto obchodním modelu a pokouší se nastínit budoucí směr, kterým se toto odvětví může ubírat.

## **Resumé**

The intention of this thesis is a research of the ASP market. It offers an overview of this business model formation and its position in numerous number of approaches to purchasing Software. It enunciates the contemporary state of this field and shows the feasible future trends in the Czech Republic and worldwide. It gives notice of the consequences which are connected with the decision to use ASP, scilicet both: positive and negative ones.

The first part is focused on an explanation of the ASP concept and on an introduction to this model and its incorporation into broader business context. It refers the results of few partial researches taken in years 2001 – 2005. These are related to knowledge and informedness about ASP. The second part deals with the rules of subjects conducting in this model, especially the customer on one hand and the provider on the other hand. In the third part, there is a characteristic of SLA contract and the rights and duties resulting from it for both parties concerned. The fourth part immediately concurs on the previous treatise of SLA and describes what are the methods leading to generating the price of such service. The last part presents the ascertained results about this business model and tries to show the possible future situation of this field.

**Klíčová slova:**

Informační systémy, Informační technologie, Náklady, Outsourcing, Poskytování informačních služeb, Poskytovatel aplikačních služeb, Služba, Smlouva o úrovni poskytovaných služeb, Trh, Úspory z rozsahu, Zákazník

**Key words:**

Information Systems, Information Technology, Costs, Outsourcing, Application Service Provider, Application Service Providing, Service, Service Level Agreement, Market, Range savings, Customer

## Obsah:

1 Úvod	11
2 Představení problematiky ASP	13
2.1 Cesta k ASP	13
2.1.1 Šedesátá léta 20. století	13
2.1.2 Sedmdesátá léta 20. století	13
2.1.3 Osmdesátá léta 20. století	13
2.1.4 Devadesátá léta 20. století	14
2.1.5 Přelom tisíciletí	14
2.2 Outsourcing vs. ASP	15
2.3 Charakteristika ASP	20
2.3.1 Definice ASP	20
2.3.2 Základní definiční charakteristiky ASP	22
3 Subjekty ASP	24
3.1 Zákazník a ASP	25
3.1.1 Výhody ASP pro zákazníka	26
3.1.2 Ekonomický pohled na ASP	27
3.1.3 Nebezpečí ASP pro zákazníka	29
3.1.4 Obavy zákazníků	32
3.2 Poskytovatel a ASP	36
3.2.1 Poskytovatel jako podnikatelský subjekt	36
3.2.2 Náklady poskytovatele ASP	37
3.2.3 Postup zákazníka při výběru poskytovatele aplikačních služeb	40
3.3 Další subjekty v modelu ASP	43
4 SLA - Service level agreement	45
4.1 Právní úprava SLA	45
4.1.1 Právně-obchodní dopad SLA	46
4.2 Důvody použití SLA	46
4.3 Používání SLA v českých podmínkách	47
4.4 Změny v SLA	49
4.5 Metriky v SLA	49
4.5.1 Metriky a cena ASP	51
4.6 Náplň SLA	51
4.6.1 Dostupnost a doba odezvy	52
4.6.2 Parametry SLA	52
4.7 Interní pořízení služby a interní SLA	56
5 Cena za ASP	58
5.1 Porovnání přístupu světových a českých poskytovatelů ASP	58
5.1.1 Zúčastněné subjekty	58
5.1.2 Metriky srovnání a forma analýzy	59
5.1.3 Výsledky šetření	60
5.2 Průzkum stanovení cen za poskytované služby českými subjekty	63
5.2.1 Paušální sazba za poskytnutí služby	63
5.2.2 Úprava ceny za službu na základě její kvality	64
5.2.3 Ostatní složky ceny	65
5.3 Konkrétní příklad stanovení ceny českým poskytovatelem (Český Telecom)	65

5.3.1	Předmět SLA služby Carrier	66
5.3.2	Garantované parametry a ceny	67
6	Situace na trhu ASP	70
6.1	ASP a Česká republika	71
6.1.1	Servery zabývající se problematikou ASP	71
6.1.2	Poskytovatelé aplikačních služeb	72
7	ASP, výzkum nabídky na českém trhu 2005	74
7.1	Výsledky výzkumu	74
7.1.1	Analýza informací o subjektu	74
7.1.2	Rozdělení aplikací do skupin	77
7.2	Zhodnocení přínosu ASP	78
8	Klíčové trendy pro rok 2006	79
9	Závěr	81

**Seznam použitých zkratk a symbolů:**

4P	Produkt, Price, Place, Promotion
AIP	Application Infrastructure Provider
apod.	A podobně
ASP	Application Service Providing
ASP	Application Service Provider
atd.	A tak dále
B2B	Business to Business
B2C	Business to Customer
BCG	Boston Consulting Group
BPO	Business Process Outsourcing
cca	Čirka
CRM	Customer Relationship Management
ČR	Česká republika
ČSSI	Česká společnost pro systémovou integraci
ERP	Enterprise Ressource Planning
HW	Hardware
IS/ICT	Informační systémy/Informační a komunikační technologie
ISP	Internet service provider
ISV	Independent Software Vendor
IT	Information Technology
ITAA	Information Technology Association of America
MMDIS	Multidimensional Development of Information System
NSP	Network Software Provider
PC	Personal Computer
popř.	Popřípadě
RFI	Request for Information
RFP	Request for Proposal
SCM	Supply Chain Management
SI	System Integrátor
SLA	Service Level Agreement
SLM	Service Level Management
SQL	Structured Query Language
SW	Software
SWOT	Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats
TCO	Total Cost of Ownership
tj.	To je
tzv.	tak zvaný
USA	The United States of America
USD	Americký dolar
v.č.	Včetně
vs.	Versus
VoIP	Internetová telefonie
VPN	Virtual Private Network
WIN	Windows
WWW	World Wide Web



## 1 Úvod

Má diplomová práce se věnuje průzkumu obchodního modelu ASP jakožto jedné z forem přístupu k pořízení informační služby. Jednotlivé kapitoly se zabývají dílčími oblastmi ASP, nastiňují jejich trendy a poukazují směr, kterým se vývoj ubírá.

První část popisuje cestu vedoucí k dnešní situaci, která v hospodářském prostředí nastala, tedy cestu k ASP, upozorňuje na jeho specifika a začleňuje tento model do celé struktury historických posloupností vývoje přístupu k pořízení IS. Předkládá jeho základní charakteristiky a představuje principy, na kterých je založen. Jsou zde namátkou uvedeny některé definice termínu ASP a to jak z českých, tak i ze zahraničních zdrojů.

Druhá část představuje jednotlivé subjekty, které se na trhu ASP objevují (především se jedná o postavu zákazníka a poskytovatele) a stanovuje jejich role v rámci struktury celého modelu. Zejména pak řeší pozitivní dopad, který může na straně zákazníka díky využití služeb ASP nastat, ale nepřehlídí ani úskalí, která model skrývá. Na druhé straně se zabývá „osobou“ poskytovatele a to ze dvou pohledů. Prvním úhlem pohledu je poskytovatel definován jako podnikatelský subjekt a v druhém případě na něj pohlédneme z pozice zákazníka, tedy řešíme postup, na jehož konci stojí vítěz výběrového řízení – nejvhodnější ASPProvider.

Třetí část řeší oblast smluvního řešení ASP, tedy dohodu, na základě které je daný vztah právně ošetřen. Jedná se o tzv. SLA – Smlouvu o úrovni poskytovaných služeb, ve které jsou specifikovány smluvní subjekty a kvalita dodávané služby. Z SLA plynou poskytovateli i zákazníkovi určitá práva a povinnosti, která musí být dodržena, v případě nedodržení dochází k adekvátnímu navýšení, popř. snížení ceny služby. Vzhledem k tomu, že SLA je právním dokumentem, zakládá nárok na právní vymahatelnost plnění ve sjednané kvalitě a kvantitě a toto právo zaručuje. Ve své práci se věnuji jednotlivým parametrům zakotveným v SLA a popisuji ty, které jsou v současnosti pro českého zákazníka nejpodstatnější.

Ve čtvrté části je představen způsob, jakým bývá stanovena cena za ASP. Tato kapitola čerpá jednak ze studie, která byla zveřejněna ve sborníku České společnosti pro systémovou integraci, dále jsou zde uvedeny závěry, ke kterým jsem dospěla v průběhu průzkumu trhu českých ASP poskytovatelů. Na závěr této kapitoly je uveden praktický příklad stanovení ceny na základě SLA a jejich parametrů.

V šesté a v sedmé kapitole se věnuji hodnocení stavu trhu ASP v českých podmínkách. Využívám zejména výsledky průzkumu České společnosti pro systémovou integraci uskutečněném v létě 2005.

Všechny poznatky, se kterými jsem se seznámila v průběhu psaní diplomové práce a ke kterým jsem dospěla úvahou, jsou shrnuty v závěru této práce, kde se též věnuji bariérám a specifiku českého trhu.

## **2 Představení problematiky ASP**

### **2.1 Cesta k ASP**

#### **2.1.1 Šedesátá léta 20. století**

Od 60. let 20. století, kdy byly počítače využívány zejména ke sběru, uchovávání a zpracování dat, došlo v oblasti informatiky k obrovskému vývoji. Zpočátku byla oddělení IT považována spíše za poskytovatele služeb ostatním oddělením a samotné oddělení se na zisku přímo nepodílelo. Jediným způsobem, jak měřit v té době hodnotu IT oddělení, bylo sledování dostupnosti poskytovaných služeb. Postupem času se mezi další metriky zařadily správnost a kvalita poskytovaných informací. To bylo provázáno nutností přiřadit těmto informacím cenu, tedy hodnotu dané služby. Informační potřeba podniku rostla, ale zejména malé a střední jednotky nedisponovaly dostatečnými finančními prostředky, potřebnými k provozu výpočetních středisek, proto začaly vznikat samostatné firmy, které se zabývaly zpracováním dat pro své zákazníky. Servisní střediska zajišťovala zpracování dat kvalitně a s nižšími náklady než podnik sám.

#### **2.1.2 Sedmdesátá léta 20. století**

V průběhu sedmdesátých let přestalo externí zpracování dat většině firem vyhovovat a tehdejší technologie neumožňovaly on-line zpracování. Proto podniky začaly budovat svá vlastní výpočetní střediska. Začal vznikat individuální aplikační software.[1]

#### **2.1.3 Osmdesátá léta 20. století**

Osmdesátá léta s sebou přináší první zmínku o systémech ERP. ERP představuje celopodnikový informační systém, který se snaží pokrýt všechny funkční jednotky firmy. V oblasti vývoje informačních systémů dochází ke změně, protože náklady na vlastní vývoj aplikací rostou a pomalá reakce IT oddělení stojí v cestě rozvoje podniku. Proto firmy volily cestu nákupu ERP systému spolu s potřebným softwarem a hardwarem od externích dodavatelů, ten byl poté zprovozněn další specializovanou firmou – systémovým integrátorem. Samotný provoz IS/ICT byl ponechán na podniku samotném. „Průzkum zaměřený na informační systémy 520 českých firem provedený L. Karpeckým dokumentuje, že význam tradičního modelu roste s velikostí podniku, přičemž podniky do

1000 zaměstnanců se převážně orientují na tuzemské dodavatele ERP, zatímco větší podniky téměř výhradně volí cestu zahraničního řešení.“<sup>1</sup>

#### 2.1.4 Devadesátá léta 20. století

Řada podniků si již během 90.let začala uvědomovat problémy spojené s klasickým modelem IS/ICT a převáděla zdroje hardwaru, softwaru i pracovníků na jinou specializovanou firmu, od které nakupovala většinu služeb a tedy začala realizovat Outsourcing. Důsledky provozu informačního systému formou Outsourcingu jsou velmi rozporuplné.

Aplikace bylo nutné upravit zákazníkům na míru. Proto, že nebylo možné dané aplikace uplatnit pro větší množství zákazníků, nebylo možné dosáhnout úspor z rozsahu na straně poskytovatele a tedy ke snížení nákladů na tuto službu. Každý zákazník měl své specifické požadavky na systém a proto jediná oblast, ve které došlo ke snížení nákladů byly lidské zdroje, které byly sdíleny více zákazníky. Outsourcing, zejména v podání větších firem, s sebou přinesl jednu velmi podstatnou změnu oproti původnímu řešení. Na infromatické scéně se objevuje nové řešení „dodavatelsko-odběratelských“ vztahů v této oblasti. „Jedná se obchodní model ASP (Application Service Providing), který stojí na dvou principech: na pronájmu softwaru a na vzdáleném poskytování. Z tohoto důvodu se často hovoří o pronájmu aplikace jako o službě, nikoliv produktu.“<sup>2</sup> Standardní smlouva je zde nahrazena tzv. SLA, nebo-li smlouvou o úrovni poskytovaných služeb, která zákazníkovi umožňuje odhlédnout od technologických problémů a definovat systémové požadavky v business pojmech, které jsou pro manažery srozumitelné.

#### 2.1.5 Přelom tisíciletí

Další desetiletí s sebou přineslo výrazný posun v oblasti vývoje a provozu IS/ICT. Tento krok byl učiněn prostřednictvím nabídky služeb, které již nebyly customizované, jako služby nabízené prostřednictvím Outsourcingu. Tyto aplikace mohly fungovat pro

---

<sup>1</sup> VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0620-2, str. 18

<sup>2</sup> *Zákaznické metriky v modelu ASP* [online]. [cit. 20.11.2005]. Dostupné z: <  
[http://www.cssi.cz/publ\\_si\\_clanek.asp?typ=1&kod=590](http://www.cssi.cz/publ_si_clanek.asp?typ=1&kod=590)>,str.1

více zákazníků současně a tudíž umožňovaly dosahovat kýžených úspor z rozsahu. To bylo důsledkem standardizace hospodářského prostředí, ke kterému dochází díky sjednocování legislativy, obchodních podmínek a prostředí v zemích patřících mezi členské státy Evropské unie.

## 2.2 Outsourcing vs. ASP

Cílem Outsourcingu obecně je zbavit zákazníka starostí s provozem výpočetní techniky a umožnit mu věnovat se hlavnímu předmětu podnikání. Firmě se tak uvolní dosud vázané zdroje, které mohou být relokovány na projekty přímo související s jejím podnikatelským záměrem. V konečném součtu dochází i ke snížení nákladů na péči o vlastní ICT prostředí. Dalším podstatným důvodem proč svěřit péči o ICT externímu dodavateli, který se na tuto činnost specializuje, jsou odbornost, strategie a stabilita.

„V současnosti je v zemích západní Evropy Outsourcing používán jako metoda ke zvýšení kvality služeb, finanční výkonnosti a otevírání nových druhů služeb. Na rozdíl od českých podniků, ve kterých si Outsourcing svoji cestu ke snižování nákladů a zvyšování jejich přehlednosti teprve hledá.“<sup>1</sup>

Model ASP tvoří podmnožinu služeb Outsourcingu a je tedy zřejmé, že jeho vlastnosti jsou aplikovatelné i na ASP.

Zjednodušeně je možné konstatovat, že ASP je elektronickou formou Outsourcingu, ovšem s touto zjednodušenou formulací se nelze smířit. ASP je nová forma externího poskytování služeb, která vznikla s příchodem nových technologií. Někdy jsou tyto služby označeny pojmem ISP – Internet Service Providing. Princip spočívá v tom, že zákazník nemusí mimo vlastních PC stanic nakupovat žádný dodatečný HW a SW, nemusí budovat vlastní síť ani disponovat vlastními IT specialisty a jeho data jsou zpracovávána, spravována a administrována přes web. Zákazník nenakupuje žádné licence, cena za službu je určena paušální sazbou platby, která může být upravena na základě skutečné kvality služby. Zákazníkovi tak odpadají náklady spojené s pořízením, vývojem a implementací IS stejně tak jako vlastní provozní náklady.

---

<sup>1</sup> *Computerworld*. Č.5. Praha: IDG Czech, 2005, str. 3

Následující tabulka ilustruje situaci, jaká byla na počátku 21. století v oblasti ASP v České republice. Průzkum trhu byl proveden autory knihy „Aplikační služby IS/ICT formou ASP“ v roce 2001 mezi 110 českými podniky, které měly možnost vyjádřit svůj postoj k ASP. Je nutné si uvědomit, že v době uskutečnění průzkumu, bylo ASP v českých podmínkách něčím novým a pro širší podnikatelskou veřejnost dokonce neznámým pojmem. „Samotný termín ASP byl poprvé představen světu v říjnu 1998 analytikem IDC.“<sup>1</sup>

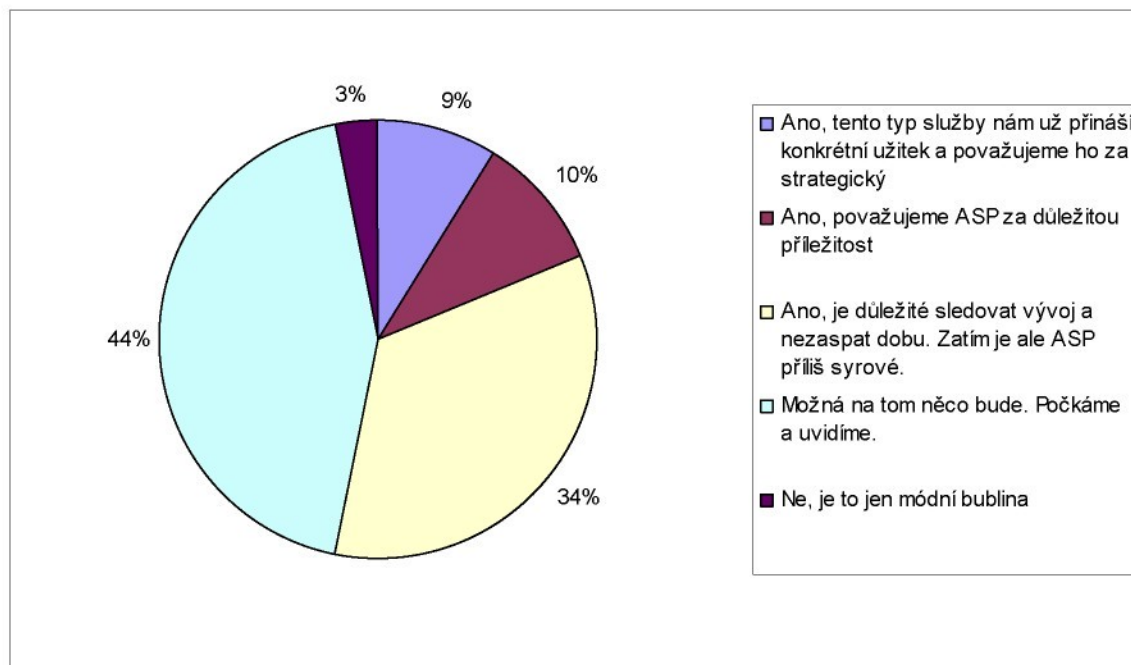
Tabulka č.1: Procentuelní rozložení odpovědí na dotaz, zda je ASP důležitý

Dotaz: Je ASP důležitý trend?	Souhlasné odpovědi
Ano, tento typ služby nám už přináší konkrétní užitek a považujeme ho za strategický	9%
Ano, považujeme ASP za důležitou příležitost	10%
Ano, je důležité sledovat vývoj a nezaspat dobu, zatím je ale ASP příliš syrové	34%
Možná na tom něco bude, počkáme a uvidíme	44%
Ne, je to jen módní bublina	3%

Zdroj: VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004.

ISBN 80-247-0620-2, str. 23

Graf č.1: Procentuelní rozložení odpovědí na dotaz zda je ASP důležitý



Zdroj: VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004.

ISBN 80-247-0620-2, str. 23

<sup>1</sup> VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004.

ISBN 80-247-0620-2, str. 25

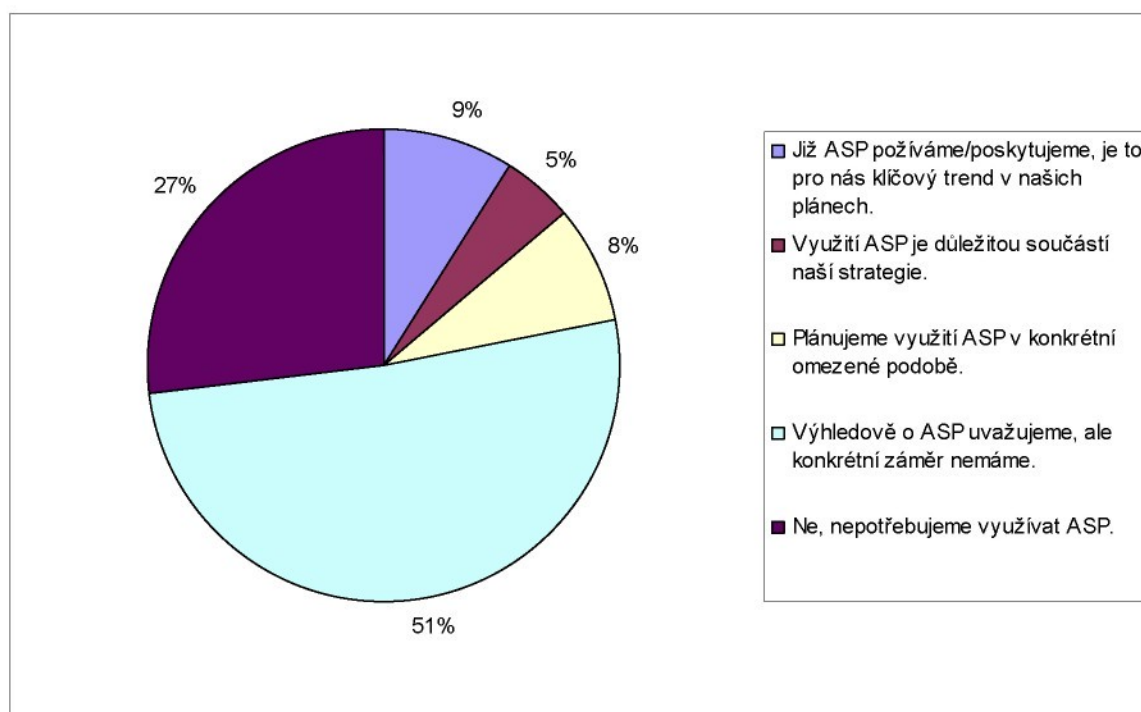
Tabulka č.2: Procentuelní rozložení odpovědí na dotaz zda je ASP důležitý

Dotaz: Plánujete využívání ASP?	Souhlasné odpovědi
Již ASP používáme/poskytujeme, je to pro nás klíčový trend v našich plánech	9%
Využití ASP je důležitou součástí naší strategie	5%
Plánujeme využití ASP v konkrétní omezené podobě	8%
Výhledově o ASP uvažujeme, ale konkrétní záměr nemáme	51%
Ne, nepotřebujeme využívat ASP	27%

Zdroj: VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004.

ISBN 80-247-0620-2, str. 23

Graf č.2: Procentuelní rozložení odpovědí na dotaz, zda je ASP důležitý



Zdroj: VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004.

ISBN 80-247-0620-2, str. 23

Zrod ASP je úzce propojen se změnou vnímání podnikového řízení. Z těchto principů jsou pro vznik ASP nejvýznamnější zejména:

- Řízení na bázi podnikových procesů
- Vytváření dodavatelských sítí
- Propojování strategického řízení podniku s řízením IS/ICT

„Postup řízení podniku při využití těchto principů lze charakterizovat posloupností následujících kroků:

1. určení podnikových cílů,
2. definice produktů a služeb, které podnik bude dodávat na trh a pomocí kterých dosáhne zamýšlených cílů,
3. definice hlavních podnikových procesů, které budou produkovat požadované statky a služby,
4. určení, které části procesu bude firma zajišťovat vlastními zdroji a které nakoupí jako externí kooperaci (vytvoření dodavatelské sítě)
5. návrh informačních služeb, které podpoří nadefinované vnitropodnikové i mezipodnikové procesy,
6. návrh podnikové organizace (organizační struktury, odpovědností a pravomocí jednotlivých útvarů a pracovních míst), která bude optimálně vyhovovat podnikovým procesům a jejich informační podpoře.“<sup>1</sup>

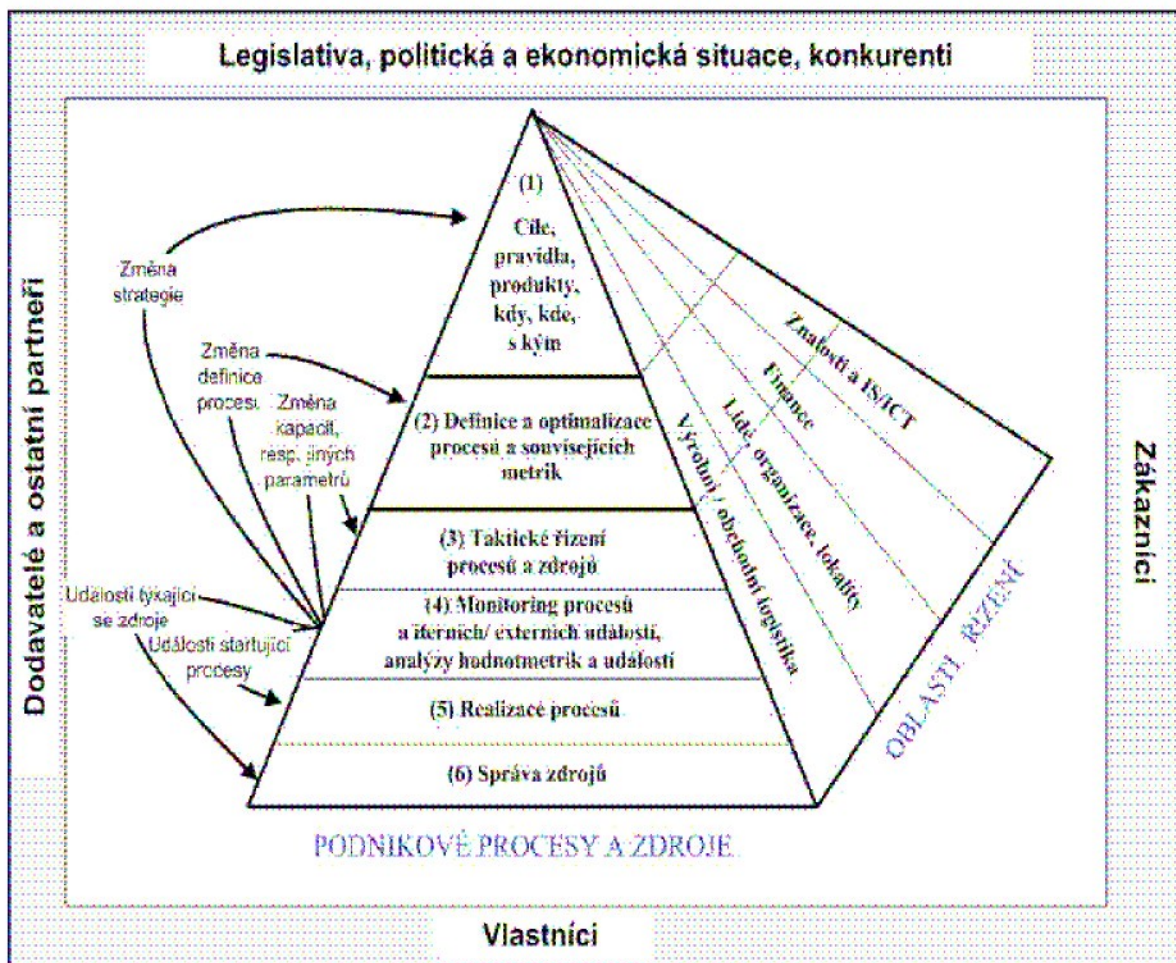
Postup, popsáný v jednotlivých krocích je propojen podnikovými procesy . Tato metoda je popsána modelem „Procesy, zdroje a oblasti podnikového řízení.“ Ten je součástí metodiky MMDIS – Multidimensional Development of Information System, vyvíjené na katedře informačních technologií VŠE od roku 1990.

---

<sup>1</sup> VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0620-2, str. 26



Obrázek č.1: Schéma procesně řízené organizace



Zdroj: VOŘÍŠEK, J., Managing modern organisations with information technology: Trendy IS/ICT, na které musí uživatelé a dodavatelé reagovat, Praha: ČSSI, 2005

Z předcházejícího textu vyplývá, že model ASP se snaží, v porovnání s ostatními modely, nabídnout zákazníkovi něco navíc a vést k optimálnímu využití lidských i výpočetních zdrojů. Těmto výhodám se budu věnovat v kapitole 3.1.1 Výhody ASP pro zákazníka.

## 2.3 Charakteristika ASP

### 2.3.1 Definice ASP

V odborné literatuře, periodikách a na internetu se nabízí celá řada definic výrazu ASP. Některé zdroje chápou zkratku ASP zejména ve významu Application Service Providing, jiní ve smyslu Application Service Provider. Jedná se o dvoji pohled na stejnou problematiku. V prvním případě mluvíme o ASP jako o poskytování aplikační služby, v případě druhém uvažujeme o ASP jako o poskytovateli této služby.

Příklady možných definic, jak jsou prezentovány na www stránkách subjektů pohybujících se v této oblasti:

ASP Consortium: Organizace ASP Industry Consortium považuje za ASP takovou společnost, „...která dává k dispozici aplikaci, IT infrastrukturu a další dodatečné služby potřebné k poskytnutí kompletní aplikační služby zákazníkovi na bázi předplatného. ASP typicky hostují aplikaci ve vzdáleném datovém centru a přístup umožňují svým klientům pomocí internetu nebo privátních linek, příp. virtuální privátní sítě (VPN - Virtual Private Network).

K tomu, abychom si o ASP utvořili celistvý obraz, je vhodné definici dále rozšířit:

- aplikace je vytvořena některým z dodavatelů softwaru, případně přímo poskytovatelem,
- aplikaci si může předplatit a používat mnoho zákazníků najednou,
- správu a údržbu aplikace provádí poskytovatel této aplikace,
- zákazník využívá služeb aplikace na svém zařízení (PC) obvykle s pomocí internetového prohlížeče s jednoduchým a uživatelsky přívětivým rozhraním“<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ASP Consortium[online].[cit. 15.12.2005].Dostupné z [http://www.cssi.cz/oblast\\_index.asp?oblast=050301](http://www.cssi.cz/oblast_index.asp?oblast=050301)

<http://en.wikipedia.org>: „An application service provider (ASP) is a business that provides computer-based services to customers over a network. The most limited sense of this business is that of providing access to a particular application program (such as medical billing) using a standard protocol such as HTTP.“<sup>1</sup>

<http://en.wikipedia.org>: Poskytovatel aplikační služby je subjekt, který zajišťuje pomocí počítače dostupnou službu, která je zákazníkovi poskytována prostřednictvím internetu. Nejvíce limitující je v tomto případě zajištění přístupu k jednotlivým aplikačním programům použitím standardních protokolů jako je http.

[www.silvrleaf.com](http://www.silvrleaf.com): „A third-party company that distributes software-based services from a central location to customers in other locations. ASPs offer companies services that would otherwise have to be done in-house, or onsite. Using an ASP is often an inexpensive way for companies and organizations to manage their information services“<sup>2</sup>

[www.silvrleaf.com](http://www.silvrleaf.com): Společnost (třetí strana), která distribuuje softwarově založenou službu z centrálního umístění k zákazníkovi na jiném místě. Takto nabízené služby by jinak musely být řešeny vnitropodnikově. Pro podniky a organizace je využití ASP často levným způsobem, jak zajistit jejich potřebu inforatických služeb.

[www.adserverolutions.com](http://www.adserverolutions.com): „Entities that manage and distribute services and solutions to customers across a wide area network from a central data center.“<sup>3</sup>

[www.adserverolutions.com](http://www.adserverolutions.com): Organizační jednotky, které řídí a distribuují služby a řešení zákazníkům prostřednictvím sítě centrálního zdroje dat.

[www.eidx.comptia.org](http://www.eidx.comptia.org): „An Internet-based provider of hosted applications and/or services, or an applications/services outsourcer. ASPs provide applications and services

---

<sup>1</sup> *Wikipedia*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://en.wikipedia.org/wiki/Application\\_service\\_providing](http://en.wikipedia.org/wiki/Application_service_providing)

<sup>2</sup> *Silvrleaf*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.silvrleaf.com/tools/terms.html>

<sup>3</sup> *Adserverolutions*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné <http://www.adserverolutions.com/adserver/adterms.html>

*such as a business-to-business auction site or electronic catalog. Think of such applications and services as being available for rent (for hire); the ASP is the landlord and is responsible for maintenance, improvements, certain utilities, pest control (security), etc. An ASP provides comprehensive services to fill a market need.”<sup>1</sup>*

www.eidx.comptia.org: Na bázi internetu založený poskytovatel hostitelských aplikací a služeb. ASP zajišťují aplikace a služby jako b2b aukční prostor nebo elektronický katalog. Uvažujeme-li o aplikacích a službách jako o takových, které jsou nabízeny formou pronájmu; poskytovatel je majitelem služby a je zodpovědný za údržbu, zdokonalování, spolehlivost zařízení, bezpečnost atd. Poskytovatel zajišťuje komplexní službu, aby naplnil potřebu trhu.

### 2.3.2 Základní definiční charakteristiky ASP

Dle společnosti IDC je za ASP považován takový subjekt, který splňuje následujících pět podmínek:

1. Zaměření na aplikaci – ASP poskytuje správu a přístup k aplikaci, která je komerčně k dispozici. Tato služba je odlišná od procesního Outsourcingu, kde smlouva zahrnuje v rámci definice předmětu služby, vykonávání přesně specifikované části podnikového procesu, např. řízení lidských zdrojů nebo finance. Také se liší od základních hostovacích služeb, kde přidaná hodnota je zaměřena na řízení a správu sítě a serverových prostředků a nikoliv na správu aplikačního vybavení. ASP je tedy někde mezi těmito dvěma typy služeb.
2. Předmětem prodeje je přístup k aplikaci bez nutnosti investovat do nákupu licencí, serverů, najímání a školení IT pracovníků a pořízování dalších zdrojů. Poskytovatel příslušnou aplikaci buď vlastní, nebo ji provozuje na základě speciální smlouvy s vývojářskou firmou.
3. Centrální správa – ASP služby/aplikace jsou spravovány v centru u poskytovatele a nikoliv u zákazníka, jak tomu často bývá v případě klasického Outsourcingu.

---

<sup>1</sup>Comptia[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://www.eidx.comptia.org/reference/abbreviations/abbrev\\_a.aspx](http://www.eidx.comptia.org/reference/abbreviations/abbrev_a.aspx)

Zákazníci pak k aplikaci přistupují přes síťovou infrastrukturu – internet, virtuální privátní sítě, či zcela privátní linky.

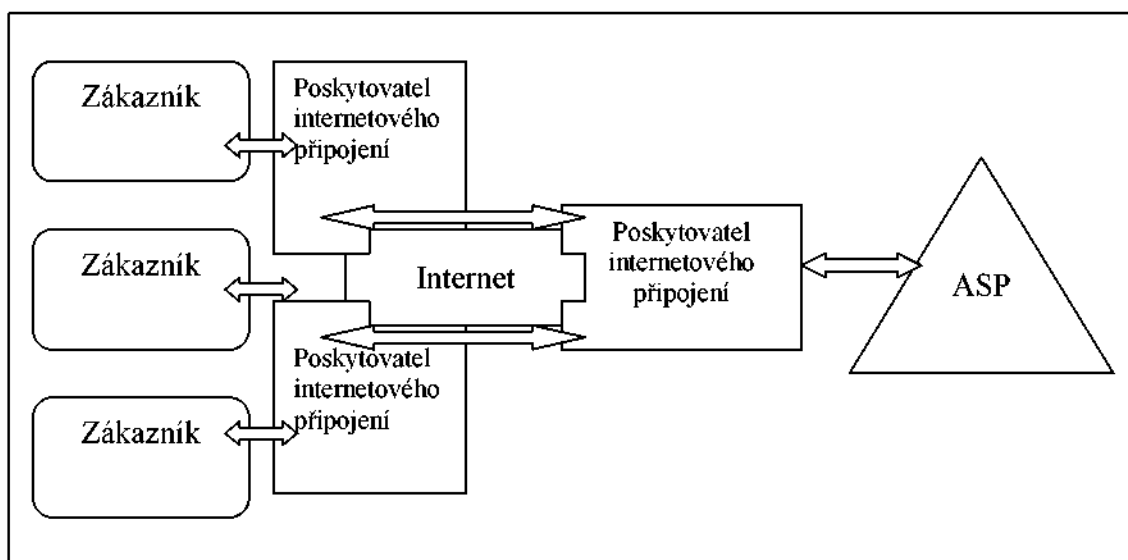
4. Model 1: N (one-to-many) – ASP a související aplikační software jsou navrženy pro provoz v modelu 1:N, kdy jedna aplikace je sdílena více koncovými zákazníky. To je jeden z hlavních rozdílů oproti klasickému Outsourcingu.
5. Dodání služby na základě smlouvy – ASP je v očích zákazníka firma, která je zodpovědná za doručení aplikačních služeb přesně podle pravidel uvedených ve smlouvě.[1]

### 3 Subjekty ASP

ASP je model, který spojuje zákazníka na jedné straně a poskytovatele na straně druhé. Mezi oběma stojí nabízená služba, která je předmětem celého vztahu. Zákazníkem v těchto souvislostech rozumíme firmu, která se rozhodla takto nabízenou službu využít. Poskytovatelem rozumíme podnikatelský subjekt, který zmíněnou službu nabízí k pronájmu.

Z topologie řešení, zobrazené na následujícím obrázku je jasně viditelná propojenost zákazníka a poskytovatele. Vzájemnému vztahu těchto dvou se budu blíže věnovat v kapitole 4 SLA, která tyto dva pohledy spojuje do jednoho dokumentu. V této kapitole se zaměřím na každý subjekt zvlášť a pokusím se definovat výhody a nevýhody pro obě zúčastněné strany, včetně motivu, který vede zákazníka k tomu, aby jako cestu k IS zvolil formu ASP.

Obrázek č.2: Poskytovatel aplikační služby – topologie řešení



Zdroj: VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0620-2, str. 56

### 3.1 Zákazník a ASP

Zákazníci se někdy rozcházejí v důvodech, které uvádějí pro pořízení služby prostřednictvím pronájmu, tedy formou ASP. Tyto rozdílnosti plynou zejména z odlišné velikosti podniků, jejich jiné finanční situace, nestejné úrovni lidského kapitálu v oblasti IT, rozdílné zkušenosti s podobnými softwarovými produkty atd. „Z výzkumu Forest Research vyplývá, že hlavním důvodem pro pronájem aplikací je nedostatek odborníků schopných provést instalaci a zajistit její provoz. Následuje možnost rychle zavést řešení s menšími náklady a garancí dostupnosti.“<sup>1</sup>

Použitím modelu ASP realizuje firma, tedy zákazník, nemalé úspory nákladů na ICT ( ekonomickému pohledu na model ASP z pozice zákazníka se budu blíže věnovat v kapitole 3.1.2 Ekonomický pohled na ASP) , ale je nutné si uvědomit, že celá řada pozitiv, která se tímto organizaci nabízí je mnohem širší a nelze ji takto snadno vymezit. Jak vyplývá ze studie společnosti IDC, je možné výhody plynoucí z ASP identifikovat do tří skupin:

Tabulka č.3: Tři skupiny výhod plynoucích z ASP

Skupina výhod	Popis	Příklad
Technologické úspory	Spočívají v úspoře nákladů na software, hardware, komunikační infrastrukturu a zařízení nutných k jejich provozu	Odpadá rozsáhlá investice do plánovaného rozšíření datového centra firmy Menší každoroční investice do nákupu hardwaru
Zvýšení produktivity	Zlepšení produktivity firmy, zaměstnanci mohou pracovat efektivněji, dochází k přesunu lidí na jiné místo nebo ke snížení jejich počtu	Přemístění personálu uvolněného z IT oddělení do jiného oddělení Snížení počtu zaměstnanců IT oddělení
Zlepšení procesů firmy	Realizováno v případě, že zákazník je díky ASP schopen změnit a zlepšit své procesy (na rozdíl od předchozí kategorie – zlepšené produktivity, kde proces zůstává stejný, ale zvyšuje se jeho efektivnost)	Vyšší pozornost je možné věnovat vlastní činnosti firmy

Zdroj: MIZORAS, A., *The financial Returns of Software as a Service*. Oracle E-Business Suite Outsourcing, 2002

<sup>1</sup> VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004, ISBN 80-247-0620-2, str. 59

### 3.1.1 Výhody ASP pro zákazníka

Nyní si dovolím uvést seznam přínosů, které uvádějí zákazníci, tak jak jsou prezentovány v knize Aplikační služby IS/ICT formou ASP:

- Vše pod jednou střechou – poskytovatel služby na sebe přebírá rozhodnutí o vývoji softwaru, výběru hardwaru, údržbě, integraci a řízení potřebných zdrojů a nabízí zákazníkovi řešení jako celek. Firmy hledající ICT řešení nemusejí rozhodovat o každé jednotlivé věci, ale toto rozhodnutí za ně učiní poskytovatel. Poskytovatel jedná s ostatními subdodavateli a vůči zákazníkovi vystupuje pouze jediný subjekt.
- Předvídatelnost nákladů a zpřístupnění drahého sofistikovaného softwaru i menším a finančně slabším firmám - ASP si za služby účtují roční, měsíční či týdenní paušály. Náklady tedy mají predikovatelný vývoj a ve srovnání s klasickou cestou nemají investiční špičky. To umožňuje firmám využívat pro ně do té doby nedostupný software.
- Rychlost využití – ASP dodá zákazníkům své řešení rychleji, než kdyby se spoléhali na své vlastní IT oddělení nebo externího systémového integrátora. Důvody k tomu tvrzení jsou následující:
  - 1) ASP obvykle neposkytuje příliš velký stupeň customizace
  - 2) ASP provozuje aplikaci na své vlastní technologické infrastruktuře, která je již odzkoušená a stabilizovaná.
- Možnost vyzkoušet si nabízenou službu – většina ASP nabízí zákazníkům možnost bezplatně si vyzkoušet službu před jejím rutinním placeným nasazením. Tato možnost u jiných forem provozování IS/ICT není možná.
- Snadnější upgrade – upgrade je díky nižší customizaci snadnější a rychlejší. Často se týká pouze zdrojů umístěných u poskytovatele. Zákazník by neměl pocítit omezení provozu.
- Minimalizace nároků na ICT odborníky ve firmě – firmy v případě využití ASP nemusí pro zajištění chodu IS/ICT zaměstnávat množství specialistů, ani nemusí mít nutně know-how. Poskytovatel zajišťuje chod a údržbu prostřednictvím vlastních lidí a s vlastními znalostmi.
- Možnost distribuce pracovní síly – poskytování služeb přes internet nebo privátní síť a přístup k důležitým aplikacím jednoduše přes www prohlížeč ocení zejména



společnosti, které mají své zaměstnance v několika odlišných geografických lokalitách, nebo se jedná o tzv. mobilní zaměstnance.

- Soustředění se na vlastní business – příklady z praxe ukazují, že čas a náklady věnované na zavedení a údržbu IS/ICT enormně rostou a v mnoha případech zastiňují vlastní činnost firmy. ASP může tyto náklady snížit. Umožní firmě více se věnovat vlastnímu podnikání a ne problémům s informačními technologiemi.[1]

### 3.1.2 Ekonomický pohled na ASP

Nyní se zastavím u otázky, co může vést majitele firmy či informačního manažera k tomu, že přemýšlí o pořízení informačního software prostřednictvím ASP?

Kromě již výše zmíněných pozitivních dopadů, které se týkají stránky provozní a obchodní, mezi které patří např. možnost soustředit se na hlavní činnost podnikání, příležitost získat konkurenční výhodu a eventualita dosáhnout na produkty světové úrovně. To vše buduje pozitivní vztah k ASP, ale dříve či později každý, kdo o něčem takovém přemýšlí, narazí na otázku ceny. Musí umět odpovědět, jaké náklady jsou s touto službou spojeny a jakých je popř. možno docílit úspor oproti původnímu stavu.

- Náklady na samotnou aplikaci

Jak vyplývá z celé diplomové práce, charakter služeb poskytovaných formou ASP, je v podstatě „virtuální“. Tím mám na mysli to, že podnik nevlastní žádnou „krabici“ s instalačním CD ani žádnou jinou fyzickou formu systému. Veškerý přístup k softwaru který probíhá, se děje na úrovni dat tekoucích od poskytovatele ASP do firmy zákazníka a naopak. Kvalita a kvantita tohoto přístupu je povětšinou zakotvena v SLA, nebo v podobném dokumentu. Tato dohoda také stanovuje cenu, kterou zákazník za takovou službu, odebranou ve stanovené kvalitě, zaplatí. A tím se dostávám k otázce nákladů s tím spojených.

Abych mohla dostatečně názorně ilustrovat celou situaci, porovnáám ekonomické (účetní) důsledky nákupu IS formou ASP a pořízení IS klasickým způsobem. V této části se budu věnovat pouze nákladům spojeným se samotným užíváním IS, nikoliv nákladům

na lidský kapitál, školení, hardware či update, protože těm budou věnovány následující odstavce.

Pro názornost budu používané ceny uvádět pouze v řádech, protože pro poměrně přesnou představu je to plně postačující. Budu uvažovat malou firmu s 20-ti zaměstnanci, z nichž  $\frac{3}{4}$  budou vyžadovat přístup k datům v IS.

V prvním případě, kdy se rozhodneme pro klasickou formu nákupu softwaru, hned na počátku stojíme před složitou otázkou, zda naše firma ekonomicky unese tak velkou investiční položku v řádech milionů Kč. Jak jsem již zmínila, jedná se o investiční položku a z toho jasně plyne účetní pohled na celou situaci. Do nákladů, tedy do položek snižujících základ daně, se tato investice bude dostávat formou odpisů po řadu let. Konkrétní zápis spočívá v tom, že musíme takto nabytý dlouhodobý nehmotný majetek zařadit na účet 013 – Software a po dobu 36 měsíců ho odepisovat, tedy převádět do nákladů prostřednictvím účtu 551 – Odpisy dlouhodobého hmotného a nehmotného majetku. Zákon o dani z příjmu nám nic jiného neumožňuje.

V případě druhém se firma rozhodne pořídit software stejné kvality formou ASP. Nestane se jejím majitelem, pouze si IS pronajme na potřebnou dobu a v potřebném rozsahu. Za to platí poskytovateli paušální měsíční (kvartální atd.) poplatek za každého uživatele, popř. za objem zpracovaných dat. Tato konkrétní částka může být upravena v důsledku úrovně kvality dodávky. Rozpětí, v jakém se může cena pohybovat je stanoveno v SLA. Měsíční platby se pohybují v řádech tisíců Kč a účetní jednotka může tyto položky přímo zanést do nákladů a nemusí o daném softwaru účtovat jako o investičním majetku a to je bezesporu výhodné.

- Náklady na lidský kapitál

Úspory na lidském kapitálu, kterých může firma díky nasazení IS prostřednictvím ASP dosáhnout, jsou nezanedbatelné. V okamžiku, kdy přistoupí k pronájmu softwaru, odpadají jí náklady spojené s vedením IT oddělení a IT specialistů, protože jediné, co v takovém případě potřebuje, jsou schopní koncoví uživatelé - zaměstnanci, kteří jsou

ochotni si funkčnost nového IS osvojit. Veškeré problémy spojené s implementací a správným provozem jsou zajištěny providerem.

- Náklady na upgrade

Každý software zastarává a je nutné starat se o jeho aktuálnost a soulad s platnou legislativou. Tato činnost je velice časově i finančně náročná. Pokud jsme si koupili IS klasickým způsobem, musíme každou další verzi, každý upgrade draze zaplatit. V případě, že jsme přistoupili na formu ASP, máme většinou tuto „službu“ automaticky zahrnutou do částky paušální sazby. A tedy pro nás nepředstavuje žádnou investiční položku.

- Náklady na hardware

Vzhledem k tomu, že aplikace je nainstalována na hardwaru poskytovatele, je jeho vlastnictvím a zákazník k ní přistupuje pouze vzdáleně, odpadá nutnost investovat další položky do zabezpečení serverů, sítě atd. Jediné, co většinou provozuje zákazník ve své vlastní režii, jsou samotná PC, ze kterých je k aplikaci přistupováno. Z čehož zcela evidentně vyplývá, že úspory na hardware dosahují nemalé výše. Nesmíme pominout, že úspora na hardware se přímo promítá do úspor na lidský kapitál, který již nemusí dané servery, sítě, atd. spravovat.

### 3.1.3 Nebezpečí ASP pro zákazníka

Z výše popsaného textu je zcela evidentní, že výhod, které zákazník spolu s rozhodnutím o ASP získá, je celá řada. Ale proč tedy stále existují tací, kteří tomuto modelu nedůvěřují? Je to způsobeno „jen“ nedostatečnou informovaností? Nebo je tato nedůvěra přímým důsledkem typicky českého podnikatelského prostředí?

Odpověď není jednoduchá. Důvodů může být celá řada, popř. se může jednat o jejich nejružnější kombinace. Nyní zde předložím určitý souhrn obav, které trápí české

zákazníky a brání tomuto modelu, aby zaujal pozici, která mu z jeho podstaty rozhodně patří:

- **Nedůvěra v poskytovatele** – typickou vlastností zákazníka je apriori nedůvěřovat. Stojíme před úkolem uvěřit schopnostem poskytovatele a tomu, že služba, kterou nám nabízí je kvalitní a na vysoké úrovni. Přitom si uvědomujeme, že tuto službu nebudeme vlastnit, budeme si ji jen pronajímat. Obecně platí, že lidé věří snáze věcem na které si mohou „sáhnout“ (např. „krabicové“ systémy) než službě, která vidět není.
- **Obava o interní data** – čeští zákazníci mají extrémní obavu o svá firemní data a přitom si neuvědomují, že podnikatelský subjekt, založený za účelem poskytování služeb, má ve většině případů mnohem kvalitněji zajištěnou bezpečnost dat, než jakou jsou schopni deklarovat sami. Představa, že se ASP poskytovatel zapojí do nějaké špionáže je velice nepravděpodobná, protože pokud by došlo k odhalení takové činnosti, znamenalo by to konec podnikatelské kariéry celého ASP subjektu. Musíme si uvědomit, že právě důvěra je jednou ze základních hodnot tohoto modelu.
- **Obava z předražení** – zákazníci mají obavu, že pokud sumarizují částky, které zaplatí poskytovateli, dostanou se na vyšší cenu, než kterou by zaplatili, kdyby pořídili IS klasickým způsobem. Na jednu stranu musím uznat, že zákazník má pravdu, ale to pouze v případě, že se smíříme s takto plochým pohledem a odhlédneme-li od dalších, tzv. skrytých nákladů, které musíme zaplatit. Mluvím-li o tzv. TCO - Total cost of Ownership, situace se změní. TCO zahrnuje veškeré výdaje na investici, provoz, údržbu a upgrade. Do TCO je ovšem také nutno zakomponovat náklady spojené s hardwarem, na kterém je aplikace nainstalována. Následující tabulka a obrázek ilustruje srovnání nákladů při provozu aplikace klasickým způsobem a modelem ASP.

Tabulka č.4: Rozložení nákladů při provozu aplikace klasickým způsobem

Náklad	Procentuelní podíl na celkových nákladech
Licence a Software	9%
Customizace, Implementace	43%
Hardware	26%
IT obsluha	14%
Údržba	7%
Školení	1%

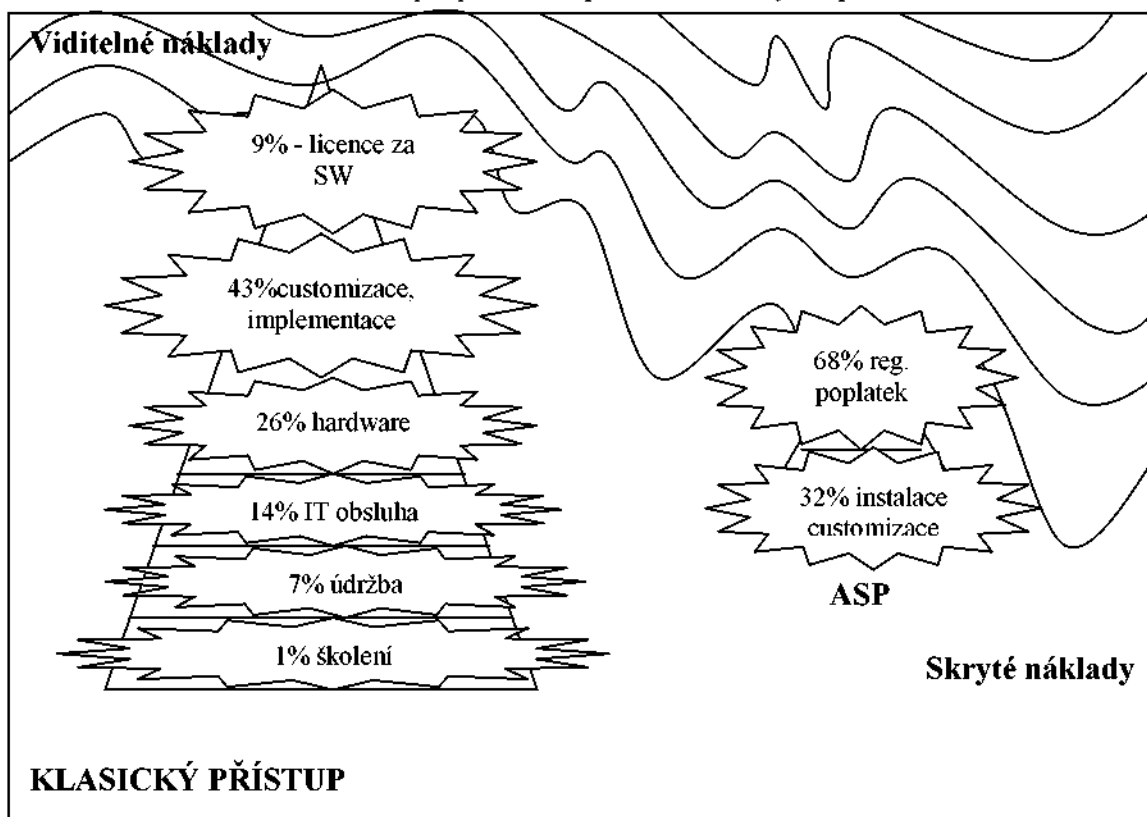
Zdroj: KOS, J. TYLL, L. Porovnání přístupu dvou předních světových poskytovatelů ASP jednoho českého. ČSSI: Čtvrtletník České společnosti pro systémovou integraci. Praha: 2005.

Tabulka č.5: Rozložení nákladů při provozu aplikace modelem ASP

Náklad	Procentuelní podíl na celkových nákladech
Registrační poplatek	68%
Instalace, Customizace a školení	32%

Zdroj: KOS, J. TYLL, L. Porovnání přístupu dvou předních světových poskytovatelů ASP jednoho českého. ČSSI: Čtvrtletník České společnosti pro systémovou integraci. Praha: 2005.

Obrázek č.3: Srovnání nákladů při provozu aplikace klasickým způsobem a modelem ASP



Zdroj: KOS, J. TYLL, L. Porovnání přístupu dvou předních světových poskytovatelů ASP jednoho českého. ČSSI: Čtvrtletník České společnosti pro systémovou integraci. Praha: 2005.

Z obrázku je evidentní, že největší výdaje v případě pořízení softwaru klasickým způsobem nejsou ty, které jsou „vidět“ na první pohled, ale právě ty skryté, které tvoří více než 90% z celé sumy. Zatímco v případě pořízení formou ASP je téměř 70% nákladů viditelných a tedy je možné je správně definovat.

Právě skryté náklady jsou těmi, které vedou k prvotnímu nadšení pro klasický způsob pořízení IS a zároveň k velkému zklamání v průběhu nasazení této aplikace. Na povrch začnou pronikat tzv. skryté náklady, na které, bohužel, není brán vždy dosti důrazný zřetel. A je samozřejmé, že v okamžiku, kdy zákazník zjistí, že pořízením licence za software zaplatil „jen“ cca 10% z celkové ceny, může dojít k závěru, že toto rozhodnutí nebylo správné a leckdy se může stát, že zákazník není schopen nést veškeré skryté náklady spojené s pořízením a během aplikace.

V případě pořízení aplikace formou ASP má zákazník na začátku reálnější představu o nákladech, které bude muset vynaložit na počátku i v průběhu používání softwaru. Jednotlivé platby jsou specifikovány v SLA a téměř  $\frac{3}{4}$  z nich se řadí mezi tzv. viditelné. Tzv. skryté náklady mohou být eliminovány tím, že se zákazník předem informuje na náklady školení a customizace aplikace.

#### 3.1.4 Obavy zákazníků

V této kapitole se věnuji reakcím a dotazům zákazníků, kteří uvažují o využití ASP a mají určité pochyby o správnosti své volby.

„Téma dotazu: Výhody vs. nevýhody ASP

Dotaz č.1/a: Jaké jsou hlavní výhody pronájmu aplikace? Mám strach a ostatní spolupracovníci ve firmě také, že by naše data mohla být zneužita tou druhou firmou. Pronájem softwaru je sice zajímavá věc, ale jeho výhody v našem případě nepřeváží jeho nevýhody. A v Čechách to je tak asi ve všech firmách.

Autor dotazu: Mgr. Gabriela Chládková

Odpověď: Podrobná diskuse o výhodách a nevýhodách ASP by byla velmi rozsáhlá, proto jen stručně:

Výhody:

- nižší náklady
- predikovatelné náklady
- přesun z investičních nákladů mezi provozní
- více prostředků na investice do jiných oblastí
- soustředění na vlastní core-business, zvýšení produktivity
- jistota efektu - aplikaci lze předem vyzkoušet
- rychlost a flexibilita implementačního procesu
- levná profesionální technická podpora
- geograficky neomezená přístupnost
- vyřešení nedostatku IT personálu
- veškeré služby od jednoho partnera

Nevýhody:

- vhodná infrastruktura
- obava o data a bezpečnost - jsou mimo vlastní firmu
- integrace s ostatními vnitropodnikovými aplikacemi
- ztráta kontroly nad vlastní aplikací (velmi subjektivní, manažeři nevidí, co se děje uvnitř a proto tomu nevěří)
- větší důvěra ve vlastní (a dražší) zaměstnance než v externí odbornou firmu
- není dostatečná nabídka
- příliš vysoká cena

Otázka bezpečnosti se obecně v České republice přeceňuje. Váš obchodní partner (ASP poskytovatel) nemá žádný zájem na tom, aby zneužíval Vaše data. Taková zpráva by mu tak pošramotila pověst, že by již v oboru nemohl vůbec fungovat. Navíc realizuje mnohem lepší bezpečnostní politiku než je schopna si zajistit zákaznická firma vlastními silami.

Autor odpovědi: Ing. Jan Pavelka<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ČSSI *diskuse*[online],[cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://cssi.cz/diskuse\\_detail.asp?id=050301&kod=49](http://cssi.cz/diskuse_detail.asp?id=050301&kod=49)

„Téma dotazu: Cena za ASP vs. krabicový software

Dotaz č.2: Nemyslíte si, že je cena za ASP službu příliš vysoká? Mám pocit, že po zaplacení určité částky, kdy se poskytovateli vrátí jeho investice, pak už na mne jen vydělává? V případě porovnání s klasickou koupí tak zaplatím jen jednou a pak už ne. Sečtu-li měsíční platby za několik uživatelů, zjistím, že se za relativně krátkou dobu dostanu nad cenu klasického krabicového SW.

Autor dotazu: Petr Mařák

Odpověď: U klasického modelu prodeje SW skutečně zaplatíte jednou. Ale nezapomínejte, že po nějaké době budete platit upgrady. V případě ASP platíte stále stejně, ale upgarde je zahrnutý v ceně. Zda je výhodnější klasická varianta nákupu nebo využití ASP služby, záleží již na konkrétní situaci, počtu licencí, vaší konektivitě k internetu atd. Snahou ASP poskytovatele by samozřejmě mělo být, aby nabízená ASP služba byla pro firmu výhodnější než nákup klasického SW.

Autor odpovědi: Miroslav Vít

Dotaz 1/b (reakce na předchozí odpověď): To je pravda, i přesto mi cena 1 000Kč/měsíc/uživatele připadá příliš vysoká. Stačí si spočítat náklady za celý rok, např. pro 5 lidí a dostaneme se do vyšší cenové kategorie než v případě klasického SW

Autor dotazu: Petr Mařák

Odpověď: Cena je však jen jeden pohled. K ceně krabicového SW musíte dále připočítat náklady na instalaci, náklady na údržbu SW (instalace patchů), nemalé poplatky za upgrady, nutnost vlastnit aplikační (a příp. databázové) servery, personální a finanční zajištění lidských zdrojů na správu serveru a aplikace atd. Zohledníte-li tyto aspekty, tak ASP služba může být výhodnější, než se na první pohled zdá.

Autor odpovědi: Miroslav Vít,<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ČSSI *diskuse*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://cssi.cz/diskuse\\_detail.asp?id=050301&kod=49](http://cssi.cz/diskuse_detail.asp?id=050301&kod=49)



„Téma reakce: Total Cost of Ownership

Reakce 1/c (reakce na předchozí dotaz): Dotaz ilustruje neznalost nákladových položek v souvislosti s informačními technologiemi ve většině českých firem. Ona klasická koupě je totiž jen špičkou ledovce, tedy zlomkem ceny, jež musí firma na pořízení a udržování IT vynakládat. Podstatným termínem v této oblasti je TCO – Total Cost of Ownership, tedy celkové náklady spojené s vlastnictvím. Základním kritériem pak není jen počáteční nákupní cena SW, ale i:

- Podpora/údržba
- Požadavky na HW
- Další nezbytné SW požadavky
- Potřebné lidské zdroje (administrace)
- Zapojení všech subsystémů (integrace)
- Konzultace
- Modernizace
- Vzdělávání/školení (administrátoři a koneční uživatelé)
- Vlastní zdroje
- Dostupnost systému (downtime)

Autor reakce: Ing. Vít Šoupal<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 3in.biz diskuse[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://www.3in.biz/pls/acm/acmif\\_felay.frm](http://www.3in.biz/pls/acm/acmif_felay.frm)

## 3.2 Poskytovatel a ASP

Na pozici poskytovatele v modelu ASP můžeme pohlížet ze dvou různých úhlů pohledu. Prvním z nich je charakteristika poskytovatele jako podnikatelského subjektu a druhým pohledem je hodnocení poskytovatele ze zákaznické pozice. Tím mám na mysli postup, jakým zákazník přistupuje k výběru svého budoucího providera aplikační služby. V kapitole 3.2.1 se budu věnovat prvnímu ze zmíněných pohledů, v kapitole 3.2.2 definuji náklady, které existují na straně poskytovatele a v části 3.2.3 stručně popíši kroky, kterými zákazník prochází v průběhu procesu výběru poskytovatele.

### 3.2.1 Poskytovatel jako podnikatelský subjekt

Nyní si dovolím, stejně jako v případě zákaznických výhod, uvést seznam přínosů, které uvádějí poskytovatelé, tak jak jsou prezentovány v knize Aplikační služby IS/ICT formou ASP:

- Vysoké procento předvídatelných a opakujících se výnosů – předplatné zajišťuje pravidelný příjem.
- Výhody plynoucí z modelu 1:N – poskytovatel může zakoupené řešení použít u velkého počtu svých zákazníků. Zaměstnanci, kteří již získali s daným řešením zkušenost, dosahují vyšší produktivity práce.
- Vysoké náklady na změnu provozovatele – náklady zákazníků na změnu poskytovatele služby jsou vysoké. V případě bezproblémového plnění SLA je výše sjednaných postihů při odstoupení od smlouvy příliš velká.
- Vysoká míra návratnosti investice (ROI) – díky rozložení fixních nákladů na více zákazníků a vyšší efektivitě využitých zdrojů může poskytovatel dosáhnout rychlé návratnosti vložených prostředků.
- Možnost expanze na trh malých a středních podniků – díky nižším cenám má ASP možnost expandovat na trh, který do té doby patřil typicky spíše krabicovým řešením.

### 3.2.2 Náklady poskytovatele ASP

Stejně tak jako zákazník zvažuje stránku finanční při svých úvahách o využití ASP, podobným úvahám se věnuje i poskytovatel. Musí důsledně a kvalifikovaně zvážit, jaké náklady a v jaké výši s sebou jeho role přináší. Musí znát své konkurenční prostředí a potenciální zákazníky a umět si správně vykalkulovat, zda investice do takového projektu je rentabilní. Musí si být vědom toho, že prvotní investice je sice nejrozsáhlejší, ale zdaleka ne jediná, protože růst a rozvoj ASP poskytovatele je spojen s nutností investovat stále větší množství peněz do pronájmu infrastruktury, síťového připojení a dalších služeb.

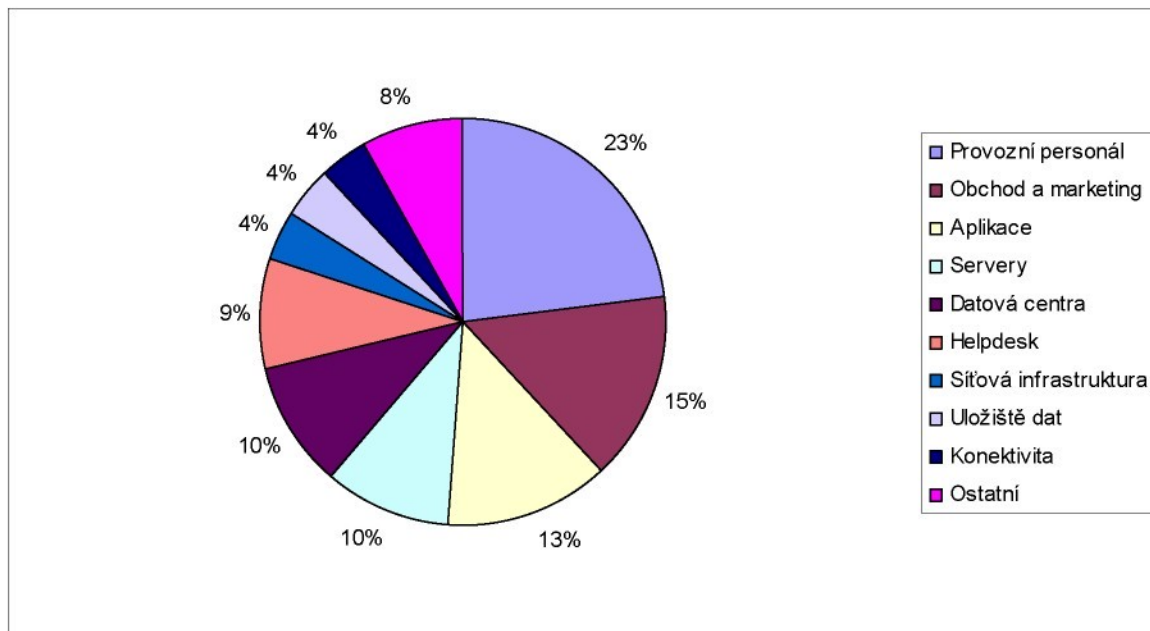
Náklady ASP operátorů lze rozdělit podle druhového hlediska do několika skupin a v následující tabulce jsou uvedena procenta, která vyjadřují podíl dílčího nákladu na celkové sumě.

Tabulka č.6: Procentuelní podíl dílčího nákladu na celkové sumě nákladů

Náklad	Procentuelní podíl na celkových nákladech
Provozní personál	23%
Obchod a marketing	15%
Aplikace	13%
Servery	10%
Datová centra	10%
Helpdesk	9%
Síťová infrastruktura	4%
Uložiště dat	4%
Konektivita	4%
Ostatní	8%

Zdroj: *Náklady na ASP*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.aspmonitor.cz>

Graf č.3: Procentuelní podíl dílčího nákladu na celkové sumě nákladů



Zdroj: *Náklady na ASP*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.aspmonitor.cz>

Z grafu je evidentní, že největší prostředky vyžaduje lidský kapitál. Lze předpokládat, že náklady na lidské zdroje v oblasti IS/ICT dosáhnou v brzké budoucnosti až 60% z celkových nákladů.

Druhou největší položku tvoří náklady v oblasti marketingu a obchodu. Vzhledem k tomu, že povědomí o modelu ASP a jeho místo na trhu IS/ICT je ještě nutné upevnit, je zapotřebí vydat nemalé investice do jeho zviditelnění. U získaných zákazníků je pak třeba zajistit trvalou spokojenost prostřednictvím vynikající péče a plnění zákaznických požadavků. Marketingovou strategií rozumíme soubor aktivit sloužících k rozvoji podniku jako celku. Mezi tyto patří:

- Analýza prostředí – zahrnuje typické interní analýzy (SWOT, matice BCG), externí analýzy a zhodnocení strategických marketingových zdrojů
- Stanovení cílů – poslání podniku zdůvodňuje smysl jeho existence
- Marketingový mix – firemní nástroje obsahující 4P
- Formulace strategických variant

Samozřejmě, že i poskytovatel stojí před otázkou, zda si nějaký zdroj koupit, nebo zda si ho pronajmout. Uvažuje tedy o využití Outsourcingu. Tuto situaci budu ilustrovat na následujícím příkladu, který byl prezentován na [www.aspmonitor.cz](http://www.aspmonitor.cz), jako součást článku „Náklady ASP.“[15]

„Výdaje např. na servery se mohou ve zkoumaném fiskálním roce vyšplhat až na hodnotu 20% celkových nákladů, což je způsobeno tím, že v daném období ASP operátor uskutečnil důležité investice do nákupu nového hardwaru. V dalších obdobích se již bude starat jen o jejich provoz a údržbu a tak výše nákladů poklesne na hodnotu 3-4% či ještě méně. Pokud však ASP poskytovatel nevlastní žádné servery a pouze si je pronajímá, jeho výdaje se budou pohybovat v přibližně stejné úrovni kolem 10%. Jak dlouho bude trvat než bude nutné provést novou investici do upgradu serverů není možné exaktně určit, neboť rychlý vývoj v oboru a turbulentní prostředí nedávají jasné a trvalé indicie, ze kterých by bylo možno vytvořit stabilní závěry. Obecně se předpokládá, že morální životnost serverových stanic (a obecně celého hardwaru) se pohybuje v horizontu 3 let. Konkrétní rozhodnutí, zda inovovat hardware, pak závisí i na dalších faktorech, jako je počet obsluhovaných zákazníků, počet a náročnost provozovaných aplikací, dále se jedná o požadavky na objemy ukládaných dat apod. Délka inovačního cyklu tedy do určité míry determinuje výhodnost, příp. nevýhodnost pronájmu.“<sup>1</sup>

Otázku koupě, popř. nájmu zdrojů je tedy nutno důkladně promyslet a zvážit všechna pro a proti. Rozhodnutí o koupi je z dlouhodobého hlediska výhodnější (zejména v případě, že poskytovatel má dostatečné množství zákazníků a je tak možné realizovat úspory z rozsahu a více zefektivnit využití vlastních zdrojů) a to jak pro poskytovatele, tak pro zákazníka a to hned z několika důvodů:

- Potřebný zdroj má poskytovatel zcela pod kontrolou
- Může garantovat poskytovanou kvalitu služby
- Reakce na potřeby zákazníka mohou být maximálně rychlé
- Vzájemným vyladěním všech parametrů lze dosáhnout optimálního výkonu

---

<sup>1</sup> *Náklady na ASP*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.aspmonitor.cz>

Obecně je tedy možné poskytovatele aplikačních služeb v kontextu vlastnictví zdroje přiřadit do jedné ze tří skupin:

- Vlastníci zdroje
- Nájemci zdroje
- Subjekty aplikující oba přístupy, tzv. hybridní model (snaha využít nejlepších vlastností obou modelů)

### 3.2.3 Postup zákazníka při výběru poskytovatele aplikačních služeb

V mnoha ohledech odpovídá výběrové řízení ASprovidera jakémukoliv dalšímu výběru, na jehož konci stojí pořízení nového statku či služby. Důležité je však to, aby si zákazník již na počátku cesty výběru uvědomil zejména rozdílnosti, které plynou ze samotné podstaty najímaných služeb. Hodnotu, kterou nám taková služba přináší i její kvalita, není tak snadno měřitelná a viditelná, jako v případě fyzického zboží. A proto je tento postup složitější a celý proces komplikovanější.

Celý proces výběru je možné rozdělit do 4 fází, které budou popsány v chronologickém sledu:

1) Identifikace cílů a požadavků: První krok je velice důležitý v případě, že organizace není schopna správně identifikovat své požadavky, bude celý proces od počátku veden špatným směrem a není možné, aby bylo dosaženo kýženého přínosu. Zákazník musí definovat úvodní podmínky (čeho chce prostřednictvím služby dosáhnout), úkoly a měřitelná kritéria (výše úspor, kterou chce dosáhnout; časový horizont; výše nákladů s tím spojených atd.) na základě kterých může být při konečném hodnocení rozhodnuto o úspěšnosti či neúspěšnosti celého projektu.

Při tvorbě a identifikaci cílů a výběrových kritérií by neměly být vynechány následující problémové oblasti:

- Typ požadované aplikace a její funkcionalita
- Přínosy a kritické faktory úspěchu spojené s použitím aplikace provozované formou ASP
- Objem odebírané služby a jeho škálovatelnost
- Požadovaná dostupnost a spolehlivost služby
- Proces zavedení služby a náklady s ním spojené
- Potřebná technologická infrastruktura a náklady s ní spojené
- Zajištění provozu aplikace
- Školení a helpdesk
- Osoba ASP poskytovatele – finanční stabilita, důvěryhodnost
- Bezpečnost a garance služby

2) Nalezení a oslovení možných poskytovatelů ASP: Druhý krok logicky navazuje na závěry první fáze. Dochází k oslovení vhodných kandidátů, kteří splňují základní kritéria nastavená v prvním kroku. Konkrétní požadavky jsou specifikovány a zakotveny v dokumentu, kterým zákazník žádá o poskytnutí dodatečných informací – tzv. RFI (Request for Information). Jeho obsah je určen výstupním dokumentem první fáze.

S výběrem vhodného partnera pro poskytnutí služby nám mohou posloužit odborné servery, které shromažďují informace o jednotlivých poskytovatelích a jimi nabízených službách. Serverům za tímto účelem zřízených se věnuji v kapitole 6.1.1. Další možností, jak vyhledat vhodného kandidáta, je návštěva některého z veletrhů zaměřených na tuto problematiku (např. INVEX). Jako další se nám nabízí možnost využít služeb externího konzultanta, tedy odborníka, který je specialistou na tuto činnost. Jeho služeb můžeme využít i v dalších fázích výběru.

Během vyhledávání a výběru potenciálních poskytovatelů by měl zákazník podrobněji rozpracovat požadavky a kritéria a rozeslat je zájemcům s žádostí o nabídku – tzv. RFP (Request for Proposal).

3) Hodnocení a výběr: V okamžiku, kdy vyprší termín pro podávání nabídek, jsou doručené návrhy zhodnoceny po formální stránce. V tomto prvním kole jsou tedy vyřazeni ti kandidáti, jejichž nabídka je zcela nevyhovující. V dalším kole jsou návrhy, které prošly první selekcí, hodnoceny na základě kritérií vyplývajících z detailní specifikace požadavků. Následně se vyhodnocují informace o referencích, finanční stabilitě firmy a důvěryhodnosti poskytovatele. Výsledkem třetího kola je zvolení vítěze výběrového řízení poskytovatele ASP.

4) Vyjednávání kontraktu a definice SLA: Čtvrtou a tedy poslední fází je vyjednání kontraktu, na základě kterého bude tento vztah upraven a nastavit úroveň poskytovaných služeb – tzv. SLA (Service Level Agreement). SLA jako samostatný dokument bude blíže specifikována v kapitole 4. Nyní bych se stručně zmínila o vztahu kontrakt – SLA, jak je definován v knize *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. „Obecně existují dva možné způsoby, jak vztah kontrakt-smlouva upravit. V prvním případě je SLA nedílnou součástí uzavírané smlouvy. V druhém případě stojí SLA mimo tuto smlouvu a plní funkci mimosmluvního výkladového dokumentu. Každý z těchto přístupů má svá pro a proti. V našem právním prostředí se jako vhodnější jeví případ první, kdy je SLA součástí smlouvy a je tak zaručena lepší právní vymahatelnost.“<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0620-2, str.72



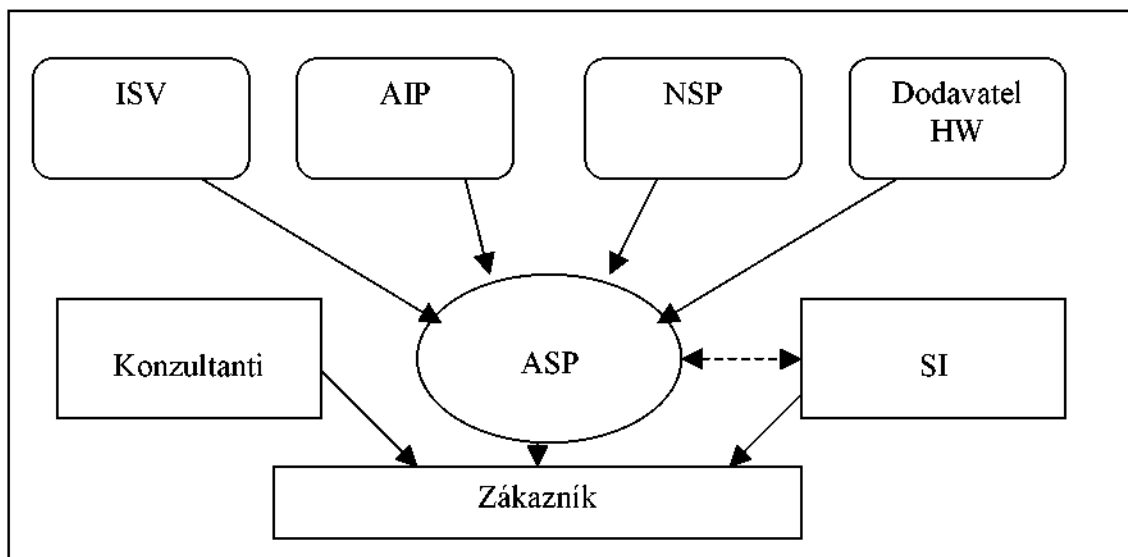
### 3.3 Další subjekty v modelu ASP

Další subjekty v modelu ASP a jejich role:

- Dodavatel software (ISV – Independent Software Vendor). Jedná se o firmy, které vyvíjejí balíková řešení, která se pak poskytují formou ASP. Může jít jak o velké celosvětově působící firmy typu SAP, Oracle, Baan, tak i o menší převážně lokálně působící firmy, v ČR např. firmy K2, Q.gir a další.
- Poskytovatel infrastrukturních služeb (AIP – Application Infrastructure Provider). Poskytovatelé aplikační infrastruktury jsou větší firmy s dostatečnou kapitálovou silou, neboť vybavení všemi komponentami technologické architektury vyžaduje nemalé investiční náklady. Často tuto roli přebírá dodavatel hardware, který má k dispozici potřebné znalosti ke správnému nastavení a údržbě všech komponent.
- Poskytovatel síťových služeb (NSP - Network Service Provider). Jedná se zejména o telekomunikační firmy a poskytovatele internetového připojení (ISP – Internet Service Provider), které budují síťovou infrastrukturu a pronajímají ji.
- Dodavatel hardwaru. Jedná se o firmy vyvíjející, případně distribuující hardware. Tyto firmy mohou také ASP poskytovatelům a samozřejmě i jiným subjektům pronajímat tento hardware a zajišťovat jeho údržbu.
- Poskytovatel aplikačních služeb (Application Service Provider). Z pohledu zákazníka subjekt integrující služby ostatních výše uvedených subjektů a nabízející zákazníkovi komplexní řešení.
- Systémový integrátor (SI – System Integrator). Firma, kterou si případně najímá zákazník na systémovou integraci. Tato firma pak vystupuje vůči ASP poskytovateli za zákazníka, který nakupuje komplexní řešení právě od „svého“ systémového integrátora.
- Konzultanti. Nezávislí odborníci, které si najímá zákazník pro řešení určitých problémů.

Následující obrázek ukazuje jednu z možností uskupení jednotlivých subjektů a záleží na ASP poskytovateli a zákazníkovi, které služby budou do kontraktu zahrnuty, za co bude zodpovídat zákazník a za co dodavatel.

Obrázek.č. 4: Uskupení jednotlivých subjektů modelu ASP



Zdroj: VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0620-2

## 4 SLA - Service level agreement

Spojením zákaznického a poskytovatelského pohledu na ASP dojdeme ke smlouvě mezi těmito dvěma subjekty, která je v tomto případě reprezentována tzv. SLA. Service Level Agreement, nebo-li dohodou, ujednáním či smlouvou o úrovni služeb a zakotvuje v sobě základní práva a povinnosti obou smluvních stran. „Jedná se o dokument, který vymezuje obsahové, kvalitativní, kvantitativní a cenové charakteristiky dodávané služby. Tato služba též může vymezovat minimální vlastnosti služeb v definovaném rozsahu, objemu, úrovni a určuje cenu takto vymezené služby.“<sup>1</sup>

Dokument SLA může mít různou formu. V příloze č.1 uvádím vzorový dokument SLA popsaný Katedrou informatiky na VŠE Praha.

Zmiňujeme-li pojem SLA, je velice zajímavé od sebe oddělit pohled právní a obchodní. Z hlediska právního nahlížíme na dokument SLA jako na dohodu mezi smluvními stranami o vzájemných právech a povinnostech, nebo-li právní vztah mezi osobami způsobilými k právnímu jednání (SLA působí právní důsledky). Z hlediska obchodního se jedná o prostředek, jakým podnikatel zajistí některou činnost pro sebe potřebnou efektivním způsobem, resp. se jedná o prostředek, jakým druhý podnikatel maximalizuje svůj zisk z poskytované služby. [18]

### 4.1 Právní úprava SLA

Smluvními stranami SLA jsou nejpravděpodobněji na obou (nebo více) stranách podnikatelské subjekty. Právní vztah se bude v takovém případě řídit primárně zákonem č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Je-li výjimečně účastníkem smlouvy fyzická osoba – nepodnikatel, právní režim SLA bude podléhat zákonu č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

---

<sup>1</sup> UČEŇ, P.: *Metriky v informatice*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, ISBN 80-247-0080-8, str.40

Je-li stranou SLA zahraniční osoba, bude vztah podléhat zákonu č. 97/1963 Sb. O mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů.

SLA není tzv. typovou smlouvou dle Obchodního zákoníku, jedná se o tzv. inominátní nebo-li nepojmenovanou smlouvu.

#### 4.1.1 Právně-obchodní dopad SLA

Dobrá SLA může vést k efektivní spolupráci mezi smluvními partnery a tedy ke kvalitnímu poskytování služeb na straně jedné a efektivnímu využití poskytovaných služeb na straně druhé. Základem je vyvážená smlouva, která přesně odpovídá úmyslu smluvních stran při zachování právních náležitostí a která je rovněž předpokladem pro případné řešení sporných záležitostí nezávislou autoritou.

Špatná smlouva může znamenat zejména značné neočekávané náklady na obou stranách, jakož i vzájemnou ztrátu důvěry. Nevyvážená nebo jinak nedostatečná smlouva může vést k neplatnosti nebo k „vyčerpání“ smluvního partnera. S jeho zánikem zaniká i právní vztah a s tím poskytované služby.

#### 4.2 Důvody použití SLA

Uzavření této smlouvy je výhodné pro oba subjekty a to zejména z důvodu přehledného a jasného nastavení úrovně služby, tedy práv a povinností plynoucích zúčastněným stranám. Porušení SLA s sebou přináší penále, tedy finanční újmu pro toho, který dané podmínky porušil. Pro organizace, které si pronajímají aplikační službu pro jednu ze základních činností, je velice nerozumné a riskantní tak činit bez správně uzavřené SLA. Pokud tak neučiní, vystavují se velkému riziku, které může mít pro jejich podnikání nedozírné následky.

Jak vyplývá z textu, SLA přináší jasné výhody pro zákazníka, který se v intencích smlouvy zbavuje odpovědnosti za vzniklé problémy a očekává rychlý návrat k žádané

situaci. Ale pokud se podíváme na stranu druhou, tedy na stranu poskytovatele, mohlo by se mylně zdát, že ten s podpisem SLA nic nezíská, ale to rozhodně nevyovídá o skutečnosti. „Správně postavená SLA může být nejen jeho marketingovým nástrojem či dokonce konkurenční výhodou, ale také mu pomáhá při správě a konfiguraci vlastních technických prostředků.“<sup>1</sup>

### 4.3 Používání SLA v českých podmínkách

Řadě firem, zejména těm menším s kratší zkušeností, v České republice zatím stačí používání klasických smluv, ve kterých nastíní přibližný rozsah poskytovaných služeb, ale problém spočívá v tom, že většinou z jejich nedodržení neplynou žádné finanční sankce. Pokud se neozve zákazník a nebude toto „jištění“ vyžadovat, nebudou firmy nuceny k tomu SLA uzavírat a stávající situace bude pokračovat. Větší a na trhu zaběhlí poskytovatele ASP považují SLA za samozřejmost a věnují jí velkou pozornost.

Problém spočívá zejména v informovanosti. Ačkoliv ve světě je SLA již zcela běžným nástrojem, v České republice je situace poněkud odlišná. Stále existují zákazníci, kteří se s tímto pojmem ještě nesetkali a tudíž takové ujednání ani nepožadují. Není možná z toho stavu vinit pouze zákazníka, protože povinnost informovat je i na straně poskytovatele a bohužel řada z nich takový dokument standardně nenabízí.

Na webových stránkách České společnosti pro systémovou integraci proběhla v roce 2003 anketa na téma zkušenosti s SLA, které se zúčastnilo 108 respondentů. V následující tabulce a grafu jsou zachyceny výsledky tohoto průzkumu.

---

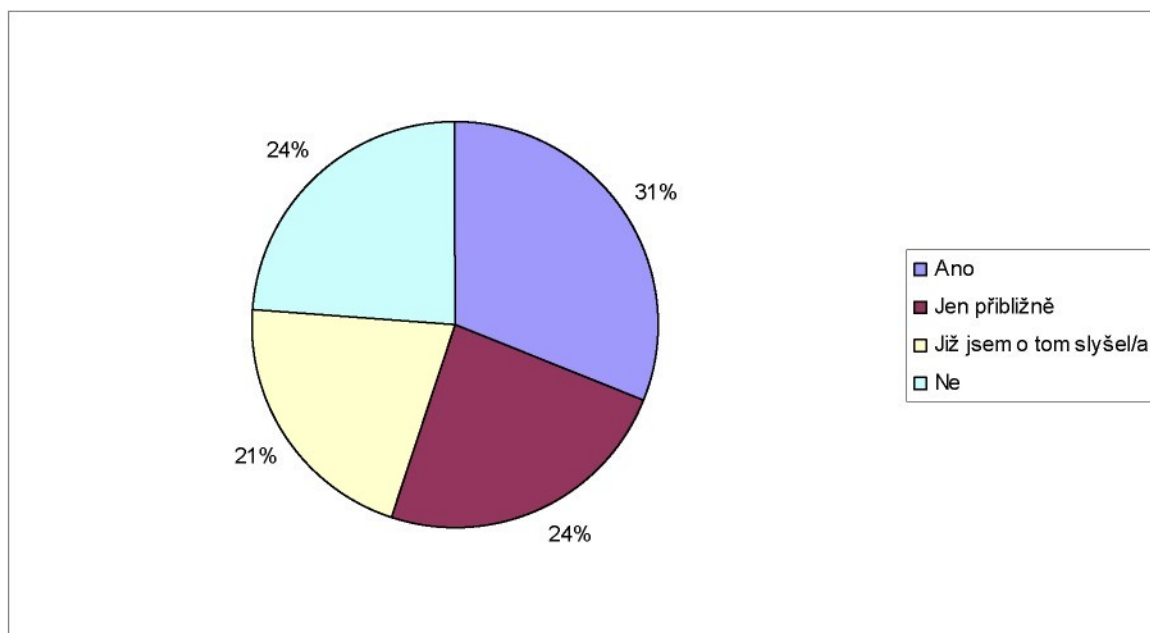
<sup>1</sup> VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004, ISBN 80-247-0620-2, str.151

Tab.č.7: Povědomí o SLA

Otázka: Víte, co je náplní SLA?	Procentuelní podíl odpovědí
Ano	31%
Jen přibližně	24%
Již jsem o tom slyšel/a	21%
Ne	24%

Zdroj: *Povědomí o SLA*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.cssi.cz>

Graf č.4: Povědomí o SLA



Zdroj: *Povědomí o SLA*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.cssi.cz>

Jak vyplývá z výsledků dalšího průzkumu, který byl učiněn v roce 2004 v rámci projektu „Výzkum českého trhu ERP formou ASP“, kde na otázku, zda-li firmy zákazníkovi nabízejí SLA, byly odpovědi rozloženy následujícím způsobem:

Tabulka č.8: Použití SLA

Otázka: Nabízíte svým zákazníkům SLA?	Procentuelní podíl odpovědí
Ano	76%
Ne	24%

Zdroj: *Výzkum českého trhu formou ASP*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.aspmonitor.cz>

V tomto směru lze očekávat pozitivní vývoj, neboť SLA bude získávat na své důležitosti a stávat se samozřejmým dokumentem při definování a řízení informatické podpory při pronájmu aplikačních služeb.

#### **4.4 Změny v SLA**

Jak již bylo zmíněno úvodem této kapitoly, v současné době bývá SLA uváděna jako samostatný dokument, v některých případech přetrvává zakomponování SLA jako dodatku k jiné smlouvě. Informace obsažené v této kapitole, odborné literatuře a plynoucí ze zkušeností poskytovatelů i zákazníků, nám jasně ukazují, že vymezení postavení dokumentu SLA a stanovení právních důsledků jeho nedodržení je klíčové. Jak logicky vyplývá, SLA nemůže být dokumentem statickým, protože během doby trvání vztahu mezi poskytovatelem a zákazníkem může dojít a dochází ke změnám na obou stranách. Je tedy nutné definovat jakým způsobem, za jakých podmínek a s jakými důsledky je možné činit změny v SLA.

#### **4.5 Metriky v SLA**

Každá poskytovaná informatická služba má definovaný svůj obsah, objem, kvalitu a cenu. Jak již bylo řečeno, tyto parametry služeb jsou vtěleny do SLA. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb je tedy portfoliem metrik, které je nástrojem řízení informatiky a to jak ve vztahu k externímu poskytovateli, tak ve vztahu k internímu oddělení informatiky. Pod pojmem interní užití SLA rozumíme nástroj přesnější specifikace požadované úrovně služeb poskytovaných vlastním útvarům IT. Forma a obsah interní SLA je většinou jednodušší než v případě uplatnění tohoto dokumentu ve vztahu s externím dodavatelem. Interní SLA se blíže věnuji v kapitole 4.7.

Potřeba přesně formulovat své požadavky informatické podpory vede k optimalizaci nákladů (ty jsou určeny v SLA) i přínosů informatiky. Je samozřejmé, že každý uživatel služby požaduje jinou funkcionalitu a intenzitu podpory a že zároveň každá poskytovaná služba bude mít jiným způsobem sestavenou SLA. Je to dáno tím, že právě charakter služby určuje náplň SLA, ale některé její složky mají obecnou platnost. Níže

uvedená specifikace reprezentuje rozsah, který je minimální z hlediska odběratele, aby byly smluvně poskytované služby popsány na úrovni, která je prevencí možnosti rozdílného výkladu.

„SLA jako portfolio metrik:

A) Základní specifikace, podmínky a pravidla

- Kategorie příjemců
- Přesné vymezení počtu a umístění příjemců dané kategorie
- Objem poskytovaných služeb (aplikace ve vztahu k počtu zpracovaných dokladů v dané periodicitě apod.)
- Poskytovatel – bližší určení (uvádí se, má-li smysl, resp. Je-li uživatelů více)
- Měření – postup, způsob, periodičita, odpovědnost a vykazování výsledků
- Ověřování – postup, způsob, periodičita, odpovědnost a vykazování výsledků ověřování správnosti měření
- Určení a způsob realizace podpory (např. fyzicky na místě, vzdáleně apod.)
- Návazné podpůrné služby spojené s danou službou
- Cena služby
- Platební podmínky
- Pravidlo pro změny služby
- Práva a povinnosti obou stran – podmínky součinnosti
- Ostatní podmínky pro realizaci SLA

B) Tvrdé metriky

- Dostupnost (v % vyjádřený skutečný čas dostupnosti aplikace na daném zařízení uživatele k celkovému efektivnímu fondu pracovní doby za určenou časovou jednotku)
- Běžná a maximální přípustná (kritická) doba odezvy na požadavek – tzv. incident (v členění na jednotlivé typy požadavků, jako je např. hlášení poruchy aplikace, poruchy HW, přemístění koncové stanice apod)
- Běžná a maximální přípustná (kritická) doba řešení požadavků (v členění na jednotlivé typy požadavků)



- Průměrná a mezní odezva aplikace v rámci služby

### C) Měkké metriky

- Ostatní metriky pro danou službu ( kvalitativní ukazatele typu akceptace, zápis, hodnocení apod.)<sup>1</sup>

V souvislosti s tvrdými metrikami jako součást SLA jsou v některých případech stanoveny až tři úrovně tohoto parametru:

- servisní úroveň - požadovaná úroveň parametru za standardních podmínek (např. dostupnost na úrovni 0,97 a vyšší )
- minimální servisní úroveň – pod tuto mez nesmí hodnota daného parametru nikdy klesnout (např. dostupnost 0,94)
- motivační servisní úroveň – má motivovat poskytovatele k poskytování nadstandardní úrovně služeb (např. dostupnost nad 0,99 )

#### 4.5.1 Metriky a cena ASP

Nedokáže-li poskytovatel dodržet servisní úroveň služby, pramení z toho povinnost snížit platbu za takovou službu a to v rozsahu stanoveném v SLA. Nedosáhne-li ani minimální servisní úrovně, plynou z toho předem definované sankce. V opačném případě, kdy poskytovatel dosáhne motivační servisní úrovně, zakládá to nárok poskytovatele na bonus. Paušální měsíční poplatek, který platí zákazník poskytovateli je nastaven na servisní úroveň. Podmínky zachycené v SLA určují vliv odchylek od této úrovně (ať již pozitivních či negativních) na výši platby.

### 4.6 Náplň SLA

Zákazníci si stále častěji uvědomují, že správně nastavená SLA může zabránit problémům spojeným s řešením porušení nastavených parametrů. Jasně definuje zaplacenou „kvalitu“ a postihy spojené s jejím nedodržením.

---

<sup>1</sup> UČEŇ, P.: *Metriky v informatice*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, ISBN 80-247-0080-8, str.42

Od počátku 21. století však můžeme sledovat změnu, ke které došlo v této oblasti. Dřívější SLA byly sestavovány s ohledem na dva parametry, které byly v té době zákazníkem považovány za rozhodující. Těmi byly doba odezvy a dostupnost. V průzkumu, který provedla v roce 2001 firma IDC, celých 52% respondentů odpovědělo, že parametr času odezvy je pro ně velmi důležitý.

#### 4.6.1 Dostupnost a doba odezvy

U běžných podnikových aplikací, jejichž provoz není pro podnik kritický, nehraje krátký výpadek či snížená dostupnost zásadní roli. Z tohoto důvodu se cena těchto aplikací pohybuje na nižší úrovni a její pronájem si mohou finančně dovolit i menší podniky. V případě, kdy se jedná o systém s vysokou náročností, je složité si představit, že případný výpadek systému by byl bez následků. Proto takové systémy musí zajišťovat vysokou dostupnost, která ve většině případů neklesá pod 99%. Zákazník si zvolí kvalitu dostupnosti, kterou požaduje a tím automaticky zvolí i cenu za tuto aplikaci. V současnosti tedy zákazník dostupnost neřeší jako klíčový faktor, protože většina poskytovatelů nabízí vysokou kvalitu v této oblasti a je na rozhodnutí zákazníka, kolik je ochoten za plnění tohoto parametru zaplatit.

Zájem nájemců ASP se v současnosti posouvá směrem k otázkám funkčnosti a spolehlivosti poskytovaných služeb. Poskytovatelé ASP v tomto smyslu upravují a vyvíjejí nová řešení, která sledují průběh celého business procesu a následně se snaží zavázat se k zodpovědnosti za funkcionalitu takové služby.

#### 4.6.2 Parametry SLA

V předcházející kapitole jsem zmínila některé ze základních parametrů SLA, nyní stručně charakterizují další faktory, které jsou uvedeny v SLA, tak jak to bylo učiněno společností ITAA v roce 2002: Service Level Agreement(SLA) Guidelines for the Health Care Sector.

Tabulka č.9: Parametry SLA a jejich popis

<b>Parametr SLA</b>	<b>Popis</b>
Identifikace služby	Název služby
Zákazník a poskytovatel	Identifikace obou smluvních stran a stanovení odpovědných osob na obou stranách
Obsah služby	Popis toho, co je součástí služby (např. funkcionalita, školení, help desk) Popis toho, co není součástí služby (negativní vymezení)
Objemové charakteristiky služby	Hodnoty objemových ukazatelů (počet uživatelů, počet koncových stanic, objem uložených dat, objem přenášených dat)
Kvalitativní charakteristiky služby	Garantovaná dostupnost služby a doby odezvy Stanovení výjimek z dostupnosti (např. z důvodů rutinní údržby, nedostupnosti způsobené zákaznickovým zásahem apod.) Stanovení reprezentačních transakcí, na kterých bude sledována doba odezvy Spolehlivost služby
Cena, slevy, sankce a bonusy	Struktura ceny (např. paušál + poplatky za objem – penále za nedodrženou kvalitu)
Stanovení základní ceny služby (paušálu)	Vztah objemových parametrů a ceny Určení slev penále za nedodržení stanovených parametrů Určení bonifikace za nadstandardní plnění
Škálovatelnost a změny výkonu služby	Popis škálovatelnosti a možnosti změny služby v případě změn počtu uživatelů, objemu dat atd.
Bezpečnost	Popis zabezpečení fyzické ochrany centra a síťové infrastruktury Identifikace odpovědnosti za správu a údržbu přístupových práv uživatelů a jejich změnu Definice bezpečnostních pravidel na různých úrovních - autentizace uživatele, činnost firewallu, detekce proniknutí do systému, antivirová prevence Stanovení procedur detekcí bezpečnostních výjimek a postupu řešení Uvedení, zda kontrolu plnění základních bezpečnostních pravidel provádí nezávislý subjekt
Zálohování a řešení havarijních stavů	Popis rozsahu a frekvence zálohování dat Popis redundanci a záloh systému Ujednání o činnostech v případě havárie včetně doby potřebné pro obnovu Krizové scénáře pro výskyt živelných pohrom
Modifikace a upgrade systému	Popis způsobu oprav a upgradu aplikace spolu s ujednáním o frekvenci těchto změn. Rozlišení upgradů za účelem změn funkcionality a opravy chyb v aplikaci
Služby podpory a help desku	Popis obsahu služby a její dostupnosti Popis metod a způsobů kontaktu uživatele se

	<b>službou</b> Ujednání očekávané doby odezvy a doby pro vyřešení požadavku <b>Procedury řešení problémů</b>
Monitorování a reporting	Popis způsobu a periodicity monitorování parametrů služby ze strany poskytovatele Definice, jakým způsobem a s jakou frekvencí bude prováděn reporting a dodržování dohodnutých parametrů služby Ujednání o možnosti kontroly mechanismu monitoringu a reportingu ze strany zákazníka
Vlastnická práva	Ujednání o vlastnictví dat, aplikací, infrastruktury, příp. dalších zdrojů, které služby využívá
Postavení SLA	Vymezení právního postavení SLA smlouvy Návaznost na ostatní smlouvy Pravidla pro změnu dokumentu SLA

Zdroj: VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0620-2, str.152

Nastavené parametry jsou sledovány pomocí tzv. metrik, ty vyjadřují ukazatele nebo hodnotící kritérium, které se vztahuje k parametru služby a je sledováno na straně zákazníka nebo poskytovatele. Měření metrik je nezbytné pro určení kvality služby i její ceny. Vždy je nutné použít jen ty metriky, které jsou snadno měřitelné a prokazatelné a které mají smysl minimálně pro jednu smluvní stranu. Je velmi důležité si uvědomit, že sledování metrik je velmi náročné a přináší s sebou náklady, které se zpětně odráží do ceny poskytované aplikace, proto je nemožné, aby cena sledování metrik přesáhla hodnotu výhody z nich plynoucí

Nyní bych se blíže vyjádřila k některým výše zmíněným parametrům Smlouvy o úrovni služeb, přičemž oblast kvality dodávané služby, její ceny a příp. sankcí a bonusů jsem ponechala na samostatnou kapitolu 5 Cena za ASP.

- **Bezpečnost** – obava o ochranu svých firemních dat patří mezi hlavní rizikové faktory, které způsobují, že v českém ekonomickém prostředí se model ASP ještě nerozšířil očekávaným způsobem. Bezpečnost je monitorována z několika úhlů pohledu:
  - Bezpečnostní politika na straně poskytovatele – komplexní zajištění IS/ICT
  - Zabezpečení serveru na nejhrubší úrovni – tzv. objektová bezpečnost

- Přístupová práva – jsou přidělována jak na straně uživatele, tak i na straně poskytovatele, aby bylo zabráněno neoprávněnému přístupu k citlivým datům zákazníka
- Zabezpečení komunikace mezi poskytovatelem a zákazníkem – ochrana proti odposlechu a zajištění integrity dat
- Ochrana vnitřních sítí – umístění a konfigurace firewallů a proxy serverů
- Zálohování a obnova dat – nutná podmínka pro zachování kontinuálního běhu aplikace pro případ výskytu nepředvídané události. Důležitými metrikami v této oblasti jsou např.: perioda zálohování, typ zálohy, rozsah zálohy, on-line/off-line záloha, typ zálohovacího média, parametry zálohovacího serveru a použité technologie, použité šifrování zálohy, kdo zálohu provádí a kam jsou data ukládána.
- Modifikace a upgrade systému – důvody pro změnu či úpravu systému mohou být následující: legislativní (makro-okolí), změny v mikro-okolí firmy, změny firmy samotné. Změny mohou být dvojího druhu:
  - Malé změny – malý dopad na funkcionalitu, nízká cena, která neovlivní cenu aplikace
  - Velké změny – samostatný projekt, velký dopad na funkcionalitu, mohou ovlivnit cenu samotné služby
- Aplikační podpora a služby helpdesku – charakteristikami pro popis úrovně podpory jsou:
  - Definice předmětu aplikační podpory
  - Definice kanálů, kterými bude pomoc poskytována
  - Okruhy problémů, které lze řešit a komu postoupit nevyřešené otázky a požadavky
  - Doba odezvy na požadavek
  - Doba vyřešení
  - Definice rozdílu mezi podporou služby a požadavkem na úpravu služby
- Monitoring a reporting – všechny metriky jsou monitorovány a je nutné je evidovat, vyhodnocovat a vzájemně si předávat výsledky.

- Autorská práva – v SLA by měla být zanesena klauzule o autorských právech k softwaru. Poskytovatel ve většině případů využívá služeb třetích stran, tyto vztahy by měly být jasně a srozumitelně deklarovány

#### **4.7 Interní pořízení služby a interní SLA**

Interní SLA je pojem, který je obsahově velmi blízký SLA obecně, tak jak jsem o ní pojednávala do současné doby. Rozdíl spočívá v odlišném postavení subjektů této dohody. V případě externí SLA, tedy takové smlouvy, kdy jedna strana je „cizím“ subjektem, jsou důvody pro její definici naprosto srozumitelné a jsou popsány v předcházejícím textu. Interní SLA je dokument, u kterého na obou stranách stojí subjekt z domovské organizace. Je to tedy smlouva mezi dvěma (i více) odděleními společnosti, která v sobě zakotvuje deklarovanou kvalitu služeb.

Je vhodné, aby definice informatické služby měla stejnou strukturu, ať se služba nakupuje interně v podniku, nebo u externího poskytovatele. Použijeme-li stejnou strukturu definice služeb, pak máme konzistentní sadu kritérií pro rozhodnutí, zda danou službu nakoupíme od interního, resp. externího poskytovatele.

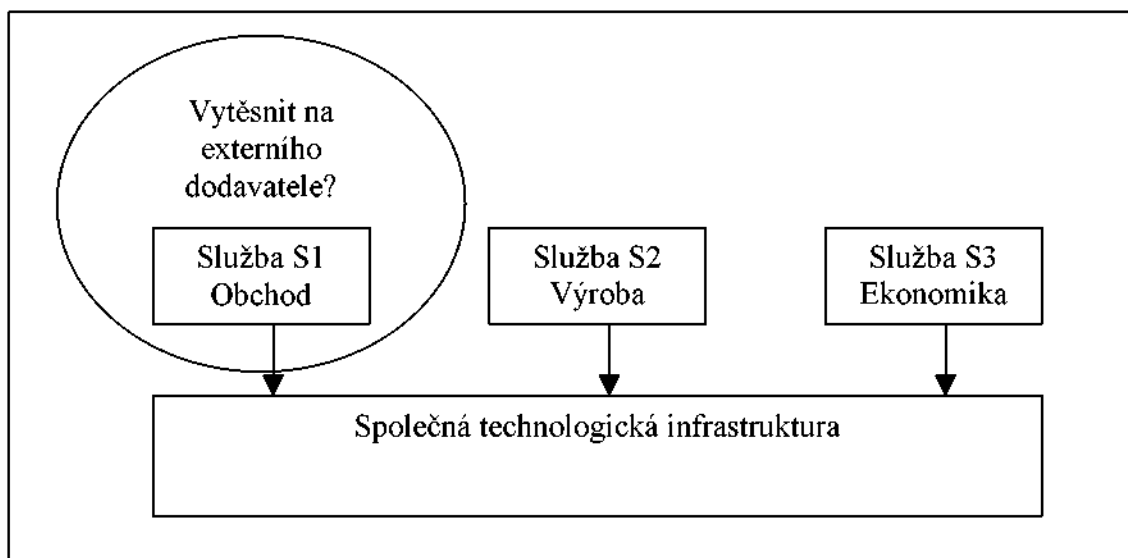
Manažer informatické služby je zodpovědný za dodání (provoz) smluvené služby. V případě, že se manažer informatické služby rozhodne informatickou službu nakoupit u externího poskytovatele (ASP), problém řízení informatické služby se redukuje na sepsání smlouvy obsahující SLA s externím poskytovatelem a na kontrolu jejího plnění. V případě, že se rozhodne službu zajišťovat vnitropodnikovými zdroji, znamená to povinnost vytvořit odpovídající informatické procesy a zajistit informatické zdroje, které informatické procesy vyžadují.

Kritériem efektivnosti práce manažera informatických služeb je jednak míra naplňování parametrů služby dohodnutých v SLA (bezchybná funkcionálna aplikácie, potrebná dostupnosť, bezpečnosť a spoľahlivosť služby, atď.) a jednak dosažení takových nákladů poskytování služby, které jsou menší nebo rovné smluvené ceně služby a přitom jsou srovnatelné s cenami srovnatelných služeb na trhu.

U interně zajišťovaných služeb požadavek srovnatelné ceny vede k nutnosti maximálního sdílení infromatických zdrojů mezi všemi interně zajišťovanými službami. Toho lze dosáhnout zejména stanovením podnikových standardů a sdílením podnikových infromatických specialistů mezi službami. Požadavek maximálního sdílení interních zdrojů souvisí i s pečlivým posouzením, které služby poskytovat interně a které nakupovat.

Praktický příklad: „Kdy je vhodné vytěsnit službu na externího dodavatele?“ V podniku existují tři hlavní infromatické služby S1-obchod, S2-výroba a S3-ekonomika. Všechny jsou zajišťovány interním provozem příslušného aplikačního software a společně využívají technologickou infrastrukturu. Službu S1 se ředitel infromatiky rozhodl převést na externího poskytovatele, protože ten nabídl nižší cenu, než jsou náklady interního zajištění služby. Výsledkem bylo, že cena služby S1 sice klesla, ale celkové náklady na zajištění všech služeb stouply díky tomu, že nižší využití interní technologické infrastruktury vedly k vyšším nákladům na služby S2 a S3. Jinými slovy, snížení ceny služby S1 dostatečně nekompensovalo nižší využití interních zdrojů zbývajícími službami S2 a S3.

Obrázek č. 5: Řešení infromatických služeb



Zdroj: Řešení infromatických služeb [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http:// nb.vse.cz/~vorisek/FILES/Clanky/2001\\_SPSPR.htm](http://nb.vse.cz/~vorisek/FILES/Clanky/2001_SPSPR.htm)

## **5 Cena za ASP**

Pátá kapitola se věnuje způsobům, kterými bývá stanovena cena za ASP. V části 5.1 Porovnání přístupu světových a českých poskytovatelů ASP se věnuji průzkumu, který porovnává úroveň služeb českého a zahraničních subjektů a to jak po stránce finanční náročnosti, tak i v jiných ohledech. Kapitola 5.2 Průzkum stanovení cen českými subjekty hodnotí jednotlivé složky nákladů spojených s pronájemem aplikace.

### **5.1 Porovnání přístupu světových a českých poskytovatelů ASP**

V této kapitole čerpám ze závěrů, ke kterým dospěli autoři příspěvku „Porovnání přístupu dvou předních světových poskytovatelů ASP a jednoho českého“[5], zveřejněného ve sborníku České společnosti pro systémovou integraci.

#### **5.1.1 Zúčastněné subjekty**

Do průzkumu byli vybráni zahraniční poskytovatelé (SalesForce, RightNow) na základě výsledků průzkumu provedeného serverem Aspnew.com, kde je pravidelně zveřejňováno 25 předních světových poskytovatelů, kteří splňují následující kritéria:

- Poskytování aplikace jako služby je jejich corebusiness
- Mají dostatečně velikou databázi aktivních koncových uživatelů svých služeb
- Jsou schopni dokladovat zdroje svých příjmů
- Jsou novátory v oblasti ASP
- Jsou vnímáni jinými jako lídři v rámci svého odvětví

Z českých zástupců se průzkumu zúčastnila firma Abosys, která byla vybrána náhodně, protože v rámci českého trhu není v současné době prováděna žádná analýza, která by rezultovala v sestavení žebříčku úspěšnosti na českém ASP trhu.



### 5.1.2 Metriky srovnání a forma analýzy

Snahou bylo vytvořit přehled pro potenciální zákazníky služeb ASP toho, co nabízí nejlepší firmy v daném oboru. Srovnání bylo provedeno na základě předem stanovených metrik:

- Nabízená funkcionalita providerů ASP – zjišťování toho, jaké moduly a v jaké kvalitě jsou nabízeny
- Nároky na uživatele – nároky na hardwarové a softwarové vybavení klienta a přenosovou rychlost na jednoho uživatele
- Cenová politika poskytovatelů – zjišťování TCO – Total Cost of Ownership za licence, náklady na podporu a upgrade, implementaci a customizaci, počáteční on-line školení, hardware a IT personál na straně poskytovatele služby
- Testovací aplikace jejich podmínky – existence testovacích aplikací, úroveň lokalizace aplikací, možnost customizace, kvalita nápovědy, dokumentace a dostupná funkcionalita, testovací období
- Možnost customizace na přání zákazníka
- Možnost lokalizace aplikace – dostupnost jazykových mutací celé aplikace
- Oblasti nasazení aplikace
- Počet implementací – počet registrovaných subjektů a celkový počet konečných uživatelů, referenční uživatelé
- Podmínky SLA - garance vybraných metrik, případná existence SLA při poskytování aplikací a možnost škálovatelnosti služby
- Integrita jednotlivých modulů ASP s aplikacemi klienta – možnost integrace aplikací se stávajícími aplikacemi klienta

Kromě těchto objektivních metrik, byly průzkumem hodnoceny také dvě, spíše subjektivní metriky:

- Přehlednost webových stránek firmy
- Kvalita komunikace potenciálním zákazníkem – především rychlost reakce a ochota poskytnout informace zákazníkovi

Analýza proběhla formou simulovaného výběru poskytovatele pro existující firmu (chmelařská společnost, 15 zaměstnanců). V prvním kroku proběhl monitoring materiálů dostupných na firemních webových stránkách jednotlivých ASP poskytovatelů. Ve druhé fázi proběhla registrace pro umožnění přístupu do testované aplikace. V posledním kroku byly firmy obeslány poptávkovým dokumentem, který obsahoval i krátký dotazník, týkající se především informací, které nebyly přímo dostupné na www.

### 5.1.3 Výsledky šetření

Vzhledem k rozsahu celého průzkumu a detailnímu rozboru jednotlivých položek, rozhodla jsem se zařadit pouze závěrečnou, shrnující tabulku, která má největší vypovídací schopnost. Otázku cenové politiky rozeberu poněkud podrobněji.

Tabulka č.10: Výsledky šetření jednotlivých metrik pro tři zúčastněné poskytovatele

Hodnocená metrika	SalesForce	RightNow	Abosys
Celková nabízená funkcionalita	CRM	CRM	CRM, SCM, ERP, BI
Konkurenční výhoda funkcionality	Verze pro mobilní zařízení		Široká škála modelů
Nároky na HW a SW uživatele	Jakýkoli OS	Win 2000 a vyšší, Unix, Linux, Netscape, Safari	Win 98 a vyšší, IE
<b>Cenová politika 15 uživatelů/rok</b>	<b>17.000 USD</b>	<b>27.000 USD</b> <b>*(18.000 USD)</b>	<b>15.000 USD</b>
Testovací aplikace	Ano, plná verze	Ano, plná verze bez jazykových mutací	Ano
Customizace	Ano	Ano	Ano
Lokalizace aplikace	Ano – 11 jazykových mutací	Ano – 14 jazykových mutací vč. českého	Ano – ale jen omezeně

Nasazení aplikace	Bez omezení	Bez omezení	Malé a střední podniky, obchodní činnost, účetní činnost, poskytování služeb
Počet implementací	13 900	1 200	Neuvádí se (20= podíl na trhu ČR)
Garance funkčnosti %/rok	99,9+%	99,5%	99,85%
Odpovědnost z škody	Ne	Ne	Ano
Škálovatelnost	Ano- obousměrná	Ano- obousměrná	Ano- obousměrná
Integrita	XML, SOAP, WSDL, přímá integrita do MS Office a většiny významných ERP systémů	XML, přímá integrita do MS Outlook většiny významných ERP systémů	SQL

Zdroj: KOS, J. TYLL, L. Porovnání přístupu dvou předních světových poskytovatelů ASP jednoho českého. ČSSI: Čtvrtletník České společnosti pro systémovou integraci. Praha: 2005.

Jak jsem předeslala, budu se podrobněji věnovat cenové politice zkoumaných subjektů. Společnost Salesforce nabízí uživateli tři základní varianty svého produktu:

- Team Edition
- Professional Edition
- Enterprise Edition

Cenová politika se odvíjí především od volby varianty a počtu licencí/ konečných uživatelů systému. Měřeno parametrem TCO se výsledná celková roční cena např. pro 150 resp. 5 uživatelů pohybuje okolo 300.000 USD/rok resp. 3.900 USD/rok a to v případě Enterprise Edition. Verze Professional Edition pro 15 uživatelů přijde zákazníka na cca 17 000 USD/rok. Verzi Team Edition s max. 5 uživateli lze pořídit za méně než 1 000 USD/rok.

RightNow škáluje svoji cenovou strategii podle funkcionality, kterou klient využívá a podle délky trvání smluvního vztahu mezi firmou a klientem. Budeme-li uvažovat naši simulovanou firmu s 15-ti koncovými uživateli a s využitím nabízené funkcionality z cca 80%, budeme za službu platit přibližně 27.000 USD ročně resp. 18.000 USD ročně při uzavření smlouvy na dva roky. Tato částka se skládá z fixní platby 12.000 USD/rok resp. 15.000/2 roky a zbylé částky, jejíž výši určuje počet koncových uživatelů.

Abosys nabízí čtyři produktové programy, které se liší úrovní poskytovaných služeb a funkcionalitou jednotlivých komponent. Jsou to:

- **Fast&Easy** – určen pro menší či začínající firmy vyžadující především rychlost a nízkou cenu. Nabízí kompletní funkčnost a ekonomickou variantu využití doprovodných služeb. Zákazník si může zvolit optimální poměr mezi plnými a čtecími přístupy, což dále zlevní použití systému. Pořízení tohoto programu je velice rychlé a efektivní
- **Fast Progress** – určen pro zavedené firmy, vyžadující přizpůsobení systému dle parametrů svého podnikání, obvyklou míru doprovodných služeb (poradenství při zavádění, úvodní školení, kredit na HelpDesk), jakož i špičkové zabezpečení svých dat (každodenní záloha a SLA). Zákazník si sám spravuje přístupová oprávnění pro své uživatele. Minimální počet licencovaných uživatelů pro tento program je 5.
- **Profi line** – určen pro střední firmy vyžadující individuální přístup, kompletní spektrum a špičkovou kvalitu služeb.

Měřeno parametrem TCO se výsledná roční cena pro 15 uživatelů při úrovni Profi Line a využívání jenCRM modulu pohybuje okolo 15.000 USD.

## 5.2 Průzkum stanovení cen za poskytované služby českými subjekty

V této kapitole se budu věnovat průzkumu, jakým způsobem bývá stanovena cena za službu (pronájem softwaru) v případě, že poskytovatelem je externí firma. Při sestavování výsledků jsem jako zdroj využila webové prezentace společností prezentujících se jako ASProvideři a také katalogu firem, který je zveřejněn na [www.cssi.cz](http://www.cssi.cz).

První problém nastal hned na počátku a to v okamžiku, kdy jsem chtěla nalézt informace o „pronájmu aplikací“ na webových stránkách subjektů, které tuto službu inzerují. U většiny z nich jsem informace o ASP na jejich [www](http://www) stránkách vůbec nenalezla. Čerpala jsem tedy z omezeného množství zdrojů, ale přesto se domnívám, že daný vzorek firem vypovídá o průměrném stavu. Zajímalo mně, jakým způsobem je stanovena cena za pronájem a jak je to zaneseno v SLA (v případě že společnost SLA poskytuje). Téměř v sedmdesáti procentech zhlédnutých případů se o ceně „nehovoří“, popř. je uvedeno, že cena je stanovena dohodou, což má přibližně stejnou vypovídací schopnost. Abych tuto základní informaci získala, je většinou nutné zadat předběžnou „zakázku“ včetně identifikace zákazníka. V tomto kroku se zájemce o informace zbavuje své anonymity a stává se součástí registru potenciálních zákazníků poskytovatele. Já vycházela pouze z údajů, které mohu získat bez nutnosti dalšího dotazování a tedy nutnosti fiktivní firmy.

Budu tedy srovnávat výši a způsob stanovení ceny. V této otázce se většina firem shoduje na stejné strategii.

### 5.2.1 Paušální sazba za poskytnutí služby

Základní cena je určena tzv. paušálem, který je dán měsíční (popř. kvartální, roční) sazbou. Ta se odvíjí od počtu uživatelů, popř. od množství zpracovávaných dat. Některé firmy určují cenu za skupiny uživatelů, tím mám na mysli, že firma utvoří početní bloky a těm stanoví určitou sazbu – např.:

- 1-5 uživatelů: 10.000 Kč,-/ měsíc
- 6-10 uživatelů: 18.000 Kč,-/ měsíc
- 11-15 uživatelů: 22.000 Kč,-/ měsíc
- atd.

Převažující je však kalkulace ceny na jednoho uživatele za kalendářní měsíc. Ceny se velmi liší, což je způsobeno zejména rozdílným rozsahem pronajímaných aplikací. Zaměřím-li se na ASP, kteří nabízejí informační systém v rozsahu (přibližně):

- Odběratelé,
- Dodavatelé,
- Účetnictví,
- Sklad,
- Pokladna,
- Banka (včetně homebanking),
- CRM,
- Reporting,
- B2B a B2C

Potom se cena pohybuje od 1000,- do 1800,- Kč/ uživatele / měsíc.

### 5.2.2 Úprava ceny za službu na základě její kvality

Cena stanovená paušálem v sobě zahrnuje standardní úroveň dodávané služby (takovou, kterou zákazník vyžaduje), která je zakotvena v jednotlivých parametrech SLA. Je-li skutečná kvalita nižší než deklarovaná, zákazník má nárok na slevu. Naopak, je-li služba kvalitnější, může dojít k navýšení sazby nad rámec paušálu. Jedná se zejména o procentuelně vyjádřenou dostupnost služby a dobu, za jakou budou odstraněny případné vzniklé výpadky. Všechny tyto úpravy musí být stanoveny v SLA, jinak jejich vymáhání nemá právní podklad.

Další úprava ceny se může vztahovat k nadstandardním službám, které si uživatel navolí nad rámec standardní úrovně služby. Jedná se např. o speciální požadavky na zpracování či jiné požadavky, které vyžadují dodatečnou customizaci aplikace.

### 5.2.3 Ostatní složky ceny

V předchozích kapitolách jsem zmínila pouze viditelné náklady, tedy ty, které jsou jasně specifikované ve smlouvě. Je však důležité také upozornit na náklady skryté, které jsou někdy přehlíženy. Jedná se např. o náklady na školení uživatelů v začátku práce s novým softwarem, popř. o náklady na helpdesk, jehož služby musí zákazník využít v případě problémů. Některé firmy nabízí svým zákazníkům tzv. volný kredit na využití helpdesku. Jedná se o určité kvantum volných časových jednotek, jejichž využití je zahrnuto v ceně paušálu. Další, na co by měl zákazník myslet, je případný upgrade softwaru a jeho zpoplatnění. Vzhledem k tomu, že „kupujeme“ službu, nikoliv software jako takový, automaticky předpokládáme, že nám bude poskytována aktuální a legislativně platná verze. Většina subjektů skutečně má upgrade zahrnutý v ceně paušálu, ale může se nám stát, že narazíme na poskytovatele, který bude tuto službu zpoplatňovat a finanční částka nebývá zanedbatelná. Všechny tyto aspekty je nutno zvážit již v okamžiku, kdy potenciální zákazník zvažuje, kterého poskytovatele si vybere. Může se dostat do situace, kdy zvolí relativně „levného“ ASProvidera, ale po sumarizaci všech nákladů zjistí, že jeho představa o celkové ceně nekoresponduje s realitou a že poskytovatel, který se zdál být „drahý“ je ve skutečnosti levnější, než námi zvolený.

Netvrdím, že cena je tím nejdůležitějším parametrem, ale protože pro nás představuje výdaj, tedy odliv finančních prostředků směrem k poskytovateli, bývá omezujícím a selektivním faktorem. Není správné její význam přeceňovat, ale každý potenciální zákazník má předem určitou představu a finanční limit, od kterého se může +/- odchýlit.

## 5.3 Konkrétní příklad stanovení ceny českým poskytovatelem (Český Telecom)

Teoretické poznatky popsané v předchozí kapitole nyní aplikuji na praktický příklad. Vybrala jsem si Český Telecom a jím garantované parametry měsíční

dostupnosti, maximální délky poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb typu Carrier zahrnutých do uzavřené Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb typu Carrier. Dokument je v plném znění zveřejněn v příloze č. 2.

### 5.3.1 Předmět SLA služby Carrier

Službou SLA se rozumí individuální úroveň služeb poskytovaných ČESKÝM TELECOMEM oprávněnému provozovateli na základě smlouvy. Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období rovněž dojde k poskytnutí dobropisu ve výši ceny za SLA, pokud ve sledovaném období nebyly garantované parametry dodrženy. V tomto případě má oprávněný provozovatel v měsíci následujícím po sledovaném období také možnost písemně požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny za službu.

- Porucha poskytované služby: stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně poskytovatele. Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti. Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který je uveden v technické specifikaci služby.
- Dostupnost služby: je poměr doby, kdy byla oprávněnému provozovateli služba dostupná bez poruch, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

Měsíční dostupnost (v %) =  $\frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch měsíci})]}{(\text{počet hodin v měsíci})} \times 100$

(počet hodin v měsíci),

pozn.: počet hodin v měsíci = 720



- Způsob komunikace: Centrum Českého Telecomu pro příjem hlášení o poruchách služeb je nepřetržitě dostupné na: telefonu 800 129 100, resp. 800 129 400 (IP služby). Poskytovatel nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není oprávněným provozovatelem nahlášena právě na uvedená kontaktní čísla. Oprávněný provozovatel je před nahlášením poruchy na Centrum pro příjem hlášení o poruchách povinen zkontrolovat stav zařízení oprávněného provozovatele, stav napájení, které není zajišťováno poskytovatelem.

Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

Oprávněný provozovatel:

- Nahlásí označení služby/okruhu
- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa).
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem Českého Telecomu

Operátor ČESKÉHO TELECOMU:

- Ohlásí svoji identifikaci
  - Potvrdí převzetí poruchy od oprávněného provozovatele
  - Odsouhlasí čas začátku poruchy s oprávněným provozovatelem
- Reporting: poskytovatel zpracuje měsíční report garantovaných parametrů SLA, s přehledem poruch a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny služby typu Carrier s definovanou SLA, které byly v poruše a dodá jej oprávněnému provozovateli společně s fakturou a to v měsíci následujícím po hodnoceném období. V případě, že v daném měsíci nebyla služba v poruše, nebude report zaslán.

### 5.3.2 Garantované parametry a ceny

Český Telecom službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby. SLA je poskytováno ke službám pronájmu okruhů, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délku nepřetržité poruchy. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupovém vedení. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

Tabulka č.11: Parametry SLA

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost (%)	Max. délka poruchy (hod.)	Odezva po ohlášení poruchy (hod.)	Délka přerušení z důvodu údržby a plán.prací (hod.rok)
SLA 99.5	99,5	8	1	10
SLA 99.7	99,7	6	1	10
SLA 99.9	99,9	4	1	10
SLA 99.9xx	99,9xx	1	1	10

Zdroj: *Service Level Agreement – Český Telecom*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://>

Při nedodržení jednoho nebo více garantovaných parametrů, má zákazník právo na vrácení poměrné části z měsíční ceny za danou službu. Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá následujícím způsobem:

Tabulka č.12: Garantovaná dostupnost a poměrná část měsíční ceny k vrácení v případě nedodržení limitující podmínky

SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	Poměrná část měsíční ceny k vrácení
99.50 % a větší	99.70 % a větší	99.90 % a větší	99.9xx % a větší	0%
99.49 % až 98.90 %	99.69 % až 99.30 %	99.89 % až 99.50 %	(99.9xx-0.001) % až 99.80 %	5%
98.89 % až 98.30 %	99.29 % až 98.90 %	99.49 % až 99.10 %	99.79 % až 99.70 %	10%
98.29 % až 97.70 %	98.89 % až 98.50 %	99.09 % až 98.80 %	99.69 % až 99.60 %	15%
97.69 % až 97.30 %	98.49 % až 98.20 %	98.79 % až 98.60 %	99.59 % až 99.50 %	20%
Méně než 97.30 %	Méně než 98.20 %	Méně než 98.60 %	Méně než 99.50 %	30%

Zdroj: *Service Level Agreement – Český Telecom*[online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://>

Tabulka č.13: Trvání poruchy v hodinách a poměrná část měsíční ceny k vrácení v případě nedodržení limitující podmínky

SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	Poměrná část měsíční ceny k vrácení
Porucha ≤ 8	Porucha ≤ 6	Porucha ≤ 4	Porucha ≤ 1	0%
8.01 až 12	6.01 až 9	4.01 až 6	1.01 až 2.50	5%
12.01 až 16	9.01 až 12	6.01 až 7	2.51 až 3.50	10%
16.01 až 19	12.01 až 13	7.01 až 8	3.51 až 4.50	15%
19.01 až 20	13.01 až 14	8.01 až 9	4.51 až 5.50	20%
Více než 20	Více než 14	Více než 9	Více než 5.5	30%

Zdroj: *Service Level Agreement – Český Telecom*[online] [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://>

V případě nedodržení jednoho nebo obou garantovaných parametrů bude oprávněnému provozovateli po skončení sledovaného měsíčního období vyúčtována celková cena za SLA formou dobropisu a oprávněnému provozovateli zároveň vznikne nárok požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny podle zasláního měsíčního reportu. Oprávněný provozovatel uplatňuje právo na vrácení poměrné části měsíční ceny písemnou formou v měsíci, v kterém obdržel měsíční report.

Pro názornost uvádím v příloze č.3 ještě jeden příklad SLA a v něm zakotvený způsob stanovení ceny. V tomto případě se jedná o společnost Novera.

## 6 Situace na trhu ASP

Jsme svědci toho, jak se celý svět kolem nás „zrychluje“ a s tím je spojeno i zrychlování business procesů a zdokonalování infromatických služeb. Stačí si uvědomit, kolik změn se odehrálo v oblasti IS/ICT za prvních pět let nového tisíciletí a připočteme-li k tomu rychlost a frekvenci, s jakou se tyto změny odehrávají, můžeme získat určitou představu o tom, co nás přibližně čeká v následujícím desetiletí v této oblasti. Změny se dotýkají nejen strany dodavatelské organizace, kde je posun jasně pojmenovatelný pojmem ASP, ale i strany zákaznické. Uživatelé oprávněně zvyšují své nároky a za své investice očekávají odpovídající kvalitu služeb.

Zaměříme-li se nyní detailněji na stranu zákazníka, můžeme si položit otázku: Co získá tím, že investuje do IS/ICT? Konkurenční výhodu? Náskok nad konkurencí? Nebo jen zbytečné další náklady?

Zejména poslední otázka přímo vychází z myšlenky autora kontroverzního článku „Na IT nezáleží“, který přirovnal IS/ICT ke stejným statkům, jakými jsou železnice, či elektřina. Dovoluji si nesouhlasit. Je nutné si uvědomit, že železnice je pouze prostředek, zatímco IS je nástroj, který pokud správně funguje a podnikatelská jednotka ho umí vhodně použít, umožní nám ulehčit, zlevnit a zefektivnit podnikatelské procesy a tím dosáhnout konkurenční výhodu a docílit úspor. Můj názor se opírá o závěry, které resultovaly z článku „Trendy IS/ICT, na které musí dodavatelé reagovat“: „Omylem pana Carra (autora článku) je to, že posuzuje vliv a význam ICT odděleně od modelu podnikání, podnikových procesů a podnikové kultury. Významnou odlišností ICT od železnice je, že ICT daleko hlouběji pronikají do podnikových procesů a do stylu řídicí i výkonné práce.“<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> VOŘÍŠEK, J., *Managing modern organisations with information technology: Trendy IS/ICT, na které musí uživatelé a dodavatelé reagovat*, Praha: ČSSI, 2005, str.494

## 6.1 ASP a Česká republika

### 6.1.1 Servery zabývající se problematikou ASP

Vzhledem k tomu, že otázka ASP je velice aktuální a zároveň stále ještě nová, neexistuje všeobecná znalost o této problematice. Aby se tato situace zlepšila, snaží se některé české servery přiblížit tuto oblast běžnému uživateli. Samozřejmě, že dané téma se čas od času diskutuje v odborných periodících, ale musím objektivně konstatovat, že prostor pro ASP je stále velmi malý a doposud převažují informace týkající se Outsourcingu obecně.

Informace o ASP můžeme nalézt v různé kvalitě, na různých místech a musím dát za pravdu uživateli, který tvrdí, že jeho důvodem pro zamítnutí ASP je nízká informovanost. Svě tvrzení podpořím vyjádřením Petra Šrámka, zástupce firmy Abosys: „Nejdůležitější bariérou je v současné době především osvěta – v podnikové praxi (zejména malých a středních podniků) se neseťkáváme s někým, kdo o takové možnosti používání aplikací ví. Naopak, jakmile je možnost vysvětlit výhody tohoto modelu, je zájem opravdu velký.“

Kromě informací, které má zákazník možnost získat přímo od podnikatelského subjektu, který se touto činností zabývá, je zde také možnost využít služeb odborných serverů, které jsou zaměřeny na tuto problematiku. Za všechny bych zmínila dva, které považuji za nejrelevantnější.

www.cssi.cz – Česká společnost pro systémovou integraci sdružuje organizace a jednotlivce dodávající nebo využívající informační technologie a informační služby (firmy, instituce, vysoké školy). K hlavním předmětům zájmu ČSSI patří řízení vývoje a provozu informačních systémů, nová ekonomika a s tím související rozvoj řízení ekonomických a dalších subjektu. Analyzuje a publikuje stav a trendy na trhu informačních technologií a služeb v tuzemsku i zahraničí. Posláním společnosti byla od počátku její existence, výměna informací a názorů v oblasti informačních systémů a informačních a komunikačních technologií. ČSSI pro realizaci svých záměrů založila časopis Systémová integrace, tradici konferencí Systémová integrace a dále pokrývá síť odborných seminářů

v rámci téměř celé ČR. V současné době nabízí i rozsáhlé prezentační možnosti ICT firem, jejich služeb a produktu v integrované a srovnatelné formě na svých WWW stránkách. [1]

www.aspmonitor.cz - ASP Monitor je pracovní skupina, která se zabývá komplexním studiem ASP modelu na českém trhu a která úzce spolupracuje s Českou společností pro systémovou integraci. V současné době má tato skupina devět stálých členů. Činnost ASP Monitoru navazuje na aktivity projektu Kniha ASP, jehož výsledkem bylo vydání publikace k této problematice, která popisuje komplexně ASP model, zabývá se nabídkou a poptávkou na českém ASP trhu, situací na světovém ASP trhu a popisem technologických aspektů této problematiky. Mezi hlavní probíhající a připravované projekty ASP Monitoru patří následující:

- Komplexní katalog ASP služeb,
- Srovnání ASP služeb dle kategorií,
- Výzkum vztahu zákazník – poskytovatel,
- Průvodce výběrem vhodného ASP produktu,
- Teoretický výzkum modelu,
- Analýza trhu ASP v ČR,
- Spolupráce s domácími subjekty z podnikatelské, veřejnoprávní i akademické sféry,
- Spolupráce se zahraničními institucemi.

#### 6.1.2 Poskytovatelé aplikačních služeb

Poskytovatelé aplikačních služeb se většinou rekrutují z řad firem, které nabízí software klasickým způsobem. Tyto firmy nabídnou zákazníkovi takovou formu, která mu bude nejvíce vyhovovat, popř. takovou, kterou si on sám zvolí. Kromě této možnosti existují i jiné varianty, jako například existence poskytovatele aplikačních služeb, který není sám vývojce softwaru, ale zaměřuje se „pouze“ na jeho pronájem.

Nabídka služeb formou ASP se v České republice rozšiřuje každým dnem. Mezi nejvýznamnější poskytovatele, kteří se prezentují na [www.cssi.cz](http://www.cssi.cz) patří např.:

2N Telekomunikace, a.s.;

AAC Solutions, s.r.o.;

ABOSYS;

ABweb.cz – Petr Převrátíl;  
Active 24, s.r.o.;  
Altec a.s.;  
Altus Development spol. s r.o.;  
BSC Praha, spol. s r.o.;  
COMING GTS S.R.O. ;  
Computer Press Media, a.s.;  
ComSTAR, s.r.o.;  
Delta E.S., spol. s r.o.;  
Digi Trade, s.r.o.;  
IFS CZECH, s.r.o.;  
Instar ITS;  
Intelligent Internet Innovation, a.s. ;  
I-servis;  
KOMPASS CZECH REPUBLIC, A.S. ;  
KS - PROGRAM, S.R.O. ;  
Minerva Česká republika, a.s.;  
Oracle Czech, s.r.o.;  
OR-CZ spol. s r. o.;  
ORTEX spol. s r.o.  
PVT, a.s.;  
Pythagoras s.r.o.;  
Q.gir s. r. o.;  
Rekonix s.r.o ;  
T-MAPY, S.R.O. ;  
T-Systems Czech, s.r.o.

Podrobnější popis poskytovatelů a jimi nabízených služeb naleznete v příloze č. 4.

Jak jsem zmínila výše, v modelu ASP se nemusí vyskytovat jen samotný poskytovatel. Je to spíše výjimečná situace a samotný provider většinou využívá služeb ostatních subjektů a jejich služby, nutné ke správnému fungování modelu zastřeší a vůči zákazníkovi vystupuje jako samostatný subjekt.

## **7 ASP, výzkum nabídky na českém trhu 2005**

V současné době probíhá vyhodnocení ankety „ASP, výzkum nabídky na českém trhu 2005“. Celý průzkum byl proveden formou anketního dotazování, kdy poskytovatel ASP mohl vyplnit formulář dostupný on-line na stránkách [www.aspmonitor.cz](http://www.aspmonitor.cz). Sběr dat proběhl v období 16. květen 2005 – 31. červenec 2005. Formulář rozčleněný do několika tématických celků je zveřejněn v příloze č.5.

Výsledky celého průzkumu budou oficiálně zveřejněny formou seriálu na [www.cssi.cz](http://www.cssi.cz) (sekce ASP) na přelomu ledna a února 2006. Po konzultaci s pracovníkem České společnosti pro systémovou integraci, Ondřejem Čukou, mi bylo umožněno zveřejnit dílčí závěry tohoto průzkumu v mé diplomové práci.

Cílem výzkumu bylo popsat ASP operátory působící na českém trhu, jimi poskytované aplikační služby a zároveň i jejich doposud získané zkušenosti. Celkem bylo obesláno na 191 firem. Výzkumu se k 1. srpnu 2005 zúčastnilo na 27 firem, což může být vzhledem k velikosti českého ASP trhu považováno za dostatečně reprezentativní vzorek.

### **7.1 Výsledky výzkumu**

#### **7.1.1 Analýza informací o subjektu**

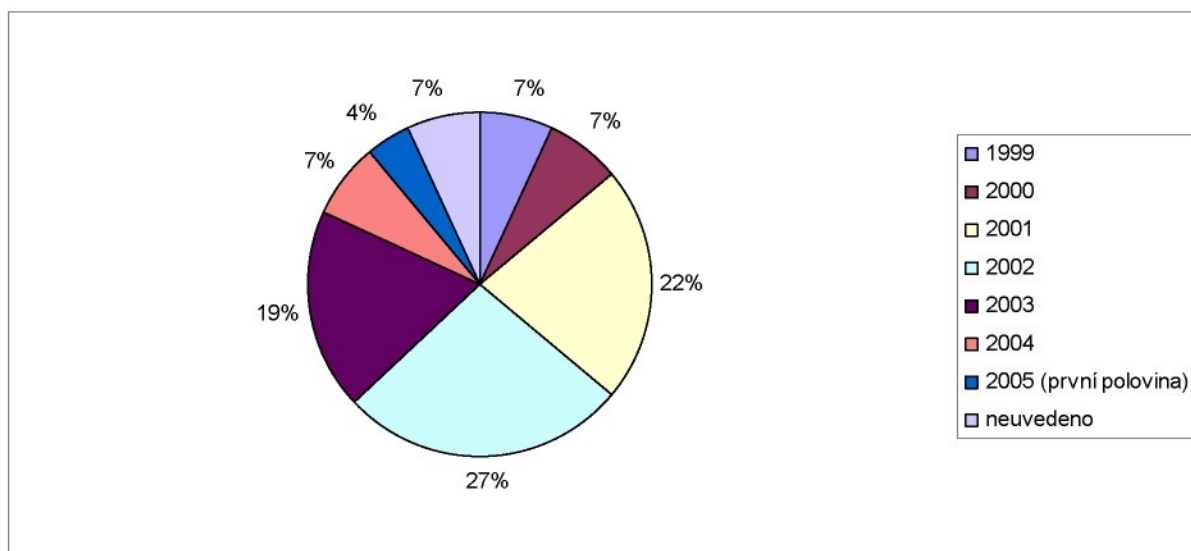
Datum založení firmy může vypovídat o získaných zkušenostech a pozici na trhu. Většina českých ASP operátorů vznikla v období let 1990 – 1995. Toto období odpovídá bouřlivému budování tržního hospodářství v ČR po roce 1989. Oblast IT skýtala mnoho příležitostí a prostředí bylo v podstatě bez konkurence. Bezesporu nejstarším českým ASP operátorem je firma PVT, a. s., která se z bývalého státního podniku přetransformovala do úspěšného systémového integrátora a na československém trhu působí už 50 let. Model ASP adoptovala v posledních letech v distribuci svého produktu ESO.

Dobrym vodítkem pro potencionálního zákazníka může být doba, po kterou je daná aplikační služba poskytovaná formou ASP. Tedy ne doba založení firmy jako takové, ale



okamžik, kdy firma přistoupila k nabídce svých služeb formou ASP. K tomuto je dobré doplnit, že pro většinu firem představuje poskytování služeb formou ASP cca. 50% jejich činnosti, zatímco ASP jako hlavní předmět činnosti uvedla 4% respondentů.

Graf č.5: Procentuelní rozdělení poskytovatelů do skupin dle doby zahájení poskytování služeb ASP

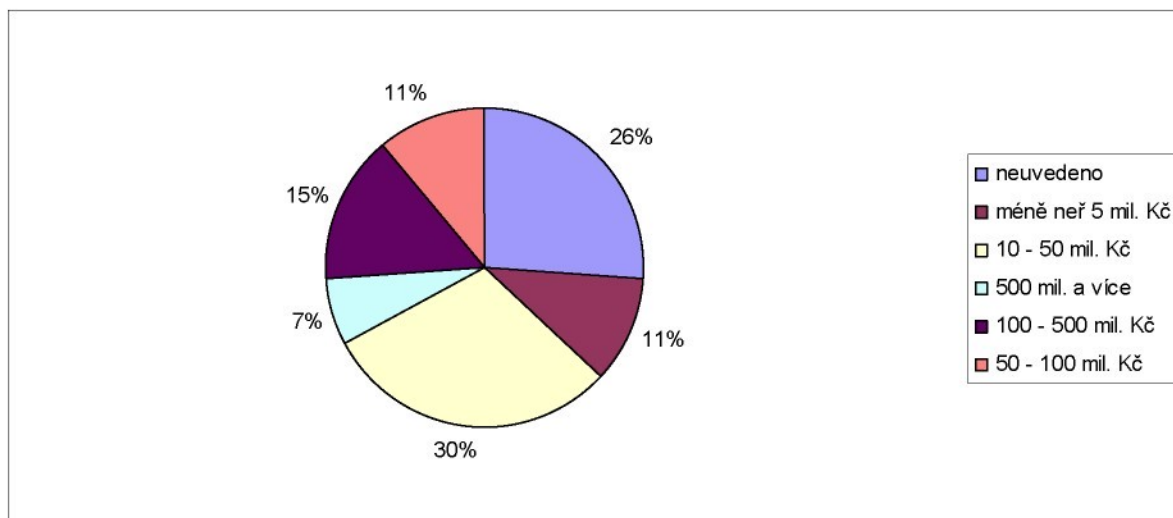


Zdroj: *Výzkum ASP 2005 - ČSSI*[online]. Dostupné z: v době odevzdání diplomové práce oficiálně nedostupné

Oproti světu můžeme zpozorovat mírné zpoždění, kde vlna ASP opadla po splasknutí dot.com bubliny, zatímco u nás se to projevilo později. Bude-li však ČR opět následovat západní Evropu či USA, lze v nejbližších příštích letech očekávat nové aplikační služby v podobě On - Demand Services.

Dalším hodnotícím kritériem byl obrat firmy poskytující ASP. Ten vypovídá o velikosti firmy, její úspěšnosti i počtu platících zákazníků. Každá skupina dle obratu pak nese typické znaky v podobě druhu pronajímané aplikace, počtu zaměstnanců, zákazníků, cílových trhů či portfolia dodatečných služeb. Procentuální rozdělení ASP operátorů dle obratu ukazuje níže uvedený graf.

Graf č. 6: Procentuelní rozdělení poskytovatelů do skupin dle obratu



Zdroj: *Výzkum ASP 2005 - ČSSI*[online]. Dostupné z: v době odevzdání diplomové práce oficiálně nedostupné

Firmy s obratem do 5 mil. Kĉ měly méně neŕ 10 zaměstnanců (jedná se zejména o začínající ASP operátory, kteří nabízí aplikační služby pro oblast internetu), naopak společnosti pyšníci se obratem nad 500 mil. Kĉ zaměstnávaly v 50% případů nad 100 a v dalších 50% dokonce nad 1000 pracovníků.

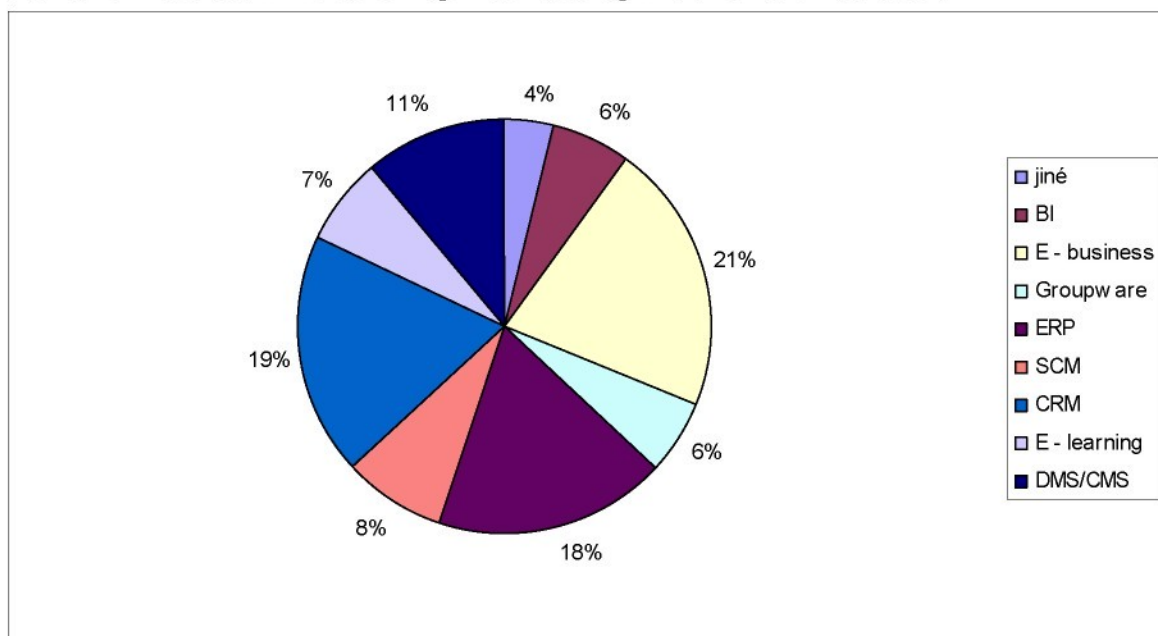
Největší procento společností spadá do skupiny s obratem 10–50 mil. Kĉ. Jde převážně o malé až střední firmy, jeŕ mají stabilní pozici na trhu IT a kromě ASP se zabývají poskytováním dalších služeb. Provoz zajišťuje od 10 do 50 zaměstnanců. Typickými představiteli jsou konzultační společnosti a systémoví integrátoři. Jimi poskytované služby jsou vcelku komplexní a pokrývají obvykle oblasti e-byznysu, ERP a CRM. V této skupině je vidět značná orientace na hledání příležitostí na zahraničních trzích, což je dáno významnou rolí ASP v nabídce služeb.

40 % respondentů nabízí aplikační služby pouze na území ČR. Srovnatelný je i podíl ASP operátorů, kteří se zaměřují na český i slovenský trh (37 %). Tento fakt je dán bývalým geograficko-politickým uspořádáním a výraznou podobností ekonomik. Mnohé firmy rovněž v SR provozují své pobočky pro užší kontakt se zákazníky. Na celém území EU pak působí 4 % respondentů. Tento údaj je překvapivý obzvláště po integraci ČR do EU v roce 2004, kdy se očekával jeho růst. Problémy stále zapřičiňují legislativní, jazykové i kulturní bariéry. Nejměně lukrativním regionem je oblast střední a východní Evropy, kterou ne zvolil žádný subjekt.

### 7.1.2 Rozdělení aplikací do skupin

V ČR lze pronajmout software nejrůznějšího zaměření – ať už jde o klasické kancelářské aplikace nebo o sofistikovaný software pro energetické společnosti. Nabídka je opravdu široká a pokrývá běžné informační potřeby zákazníka.

Graf č. 7: Procentuelní rozdělení aplikací do skupin dle zaměření softwaru



Zdroj: Výzkum ASP 2005 - ČSSI[online]. Dostupné z: v době odevzdání diplomové práce oficiálně nedostupné

Dalším hodnotícím kritériem byla nabídka poskytnutí demoverze softwaru, což velice často pomáhá zákazníkovi vyřešit otázku o vhodnosti daného produktu pro jeho účely. 3/5 poskytovatelů tuto možnost svým potenciálním zákazníkům nabízejí, ale celá pětina o této variantě neuvažuje ani do budoucna (zejména z důvodu firemní bezpečnostní politiky či firemního marketingu).

Poslední atribut, který bych ráda z rozsáhle studie zmínila, je platforma aplikační služby. Čeští ASP si pro provoz svých aplikací nejčastěji vybírají OS firmy Microsoft, alespoň to uvedla téměř polovina respondentů. Oblíbené jsou též varianty Linuxu s pětinovým podílem. Výběr OS Unix deklaruje 11 % respondentů. Na základě výběru OS můžeme určit i další charakteristiky systému, na kterém je provozována aplikační služba. Dominantní postavení systému Windows určuje i popularitu vývojového prostředí. NET či ASP, společně s nasazením databázového MS SQL Server. Celosvětový trend vzestupu

architektury. NET, která je prozatím provozována pouze na Windows, tak již zasáhnul nebo brzy zasáhne i ČR. Linuxových OS existuje celá řada. Všechny však tvoří populární platformu pro provoz aplikací napsaných v Javě, či PHP. Datovou vrstvu typicky tvoří databázové servery Oracle, MySQL nebo PostgreSQL.

## 7.2 Zhodnocení přínosu ASP

Nejdůležitějším argumentem pro zavedení ASP u zákazníka je možnost plně předvídat a řídit náklady. Vyjádřilo se tak 85 % respondentů a tento přínos uvádějí často i ve svých propagačních materiálech. Jako další, neméně důležitý důvod k pronájmu aplikace, vidí kompletní péči a záruky pro zákazníka (81 %). Přínos v podobě snížení ICT odborníků uvádí 70 % všech respondentů. 63 % poskytovatelů oceňuje i přístup k drahému, specializovanému software skrze tento model. Otázka doby implementace zřejmě u českého zákazníka nebude natolik palčivá. Snížení této doby kladně hodnotí 59 % ASP operátorů. Menší důležitost též přisuzují snadnému upgradu a škálovatelnosti pronajímané aplikační služby.

Přínosy modelu ASP pro poskytovatele jsou zejména předvídatelné a opakovatelné výnosy z paušálů za pronajímané služby. Toto přesvědčení vyjádřily tři čtvrtiny firem. Možnost dosahovat úspor z rozsahu při větším počtu zákazníků a jejich značná věrnost v důsledku navázané smlouvy oceňuje více než polovina respondentů. Vysokou návratnost investice do modelu ASP uvádí pouze 15 %. Jak bylo zmíněno výše, typický český poskytovatel aplikačních služeb má v současné době do 10 zákazníků.

## 8 Klíčové trendy pro rok 2006

V následujícím textu, který byl zveřejněn na konci listopadu 2005, se firma Gartner, která je specialistou pro výzkum a analýzu oblastí informačních technologií, vyjádřila k trendům, které přinese do této sféry nový rok 2006, ale nejen ten. Z mého pohledu a pro účely této diplomové práce je zde zejména důležitá pasáž o vzrůstajícím vlivu BPO (Business Process Outsourcing) a také trend týkající se oblasti IT specialistů. Množství IT specialistů ve firmách se snižuje, protože společnosti zaměřují svou energii na hlavní předmět činnosti a stále častěji využívají Outsourcing, popř. ASP těch oblastí, které pro ně nejsou kritické. Zvyšuje se tedy zájem o skutečné odborníky se znalostmi z různých oborů, kteří jsou organizováni ve firmách zabývajících se aplikací těchto vědomostí do business procesů.

Celý článek je uveden v příloze č.6 a to v anglickém originále. Pro své účely jsem uvedla zkrácený překlad této odborné statě.

Konec roku je typickým časem pro předpověď budoucích trendů. Jaká technologie nebo trend bude vítězem příští rok nebo let následujících? Firma Gartner, zabývající se výzkumem této oblasti, předpověděla šest trendů, které způsobí výrazné změny v IT průmyslu v roce 2006 a dalších letech. Těchto šest pojmenovaných trendů zahrnuje tyto oblasti: notebooky, telefonie, trh práce v oblasti IT, Outsourcing obchodních procesů, zdravotnický software.

- Používání notebooku roste rapidním tempem. Společnost Gartner předpovídá, že do roku 2008, 10% společností nařídí svým zaměstnancům, pořídit si vlastní notebook a počítá s tím, že firmy zavedou tzv. příspěvek na notebook, podobný příspěvku na automobil, který nabízí některé firmy již dnes.
- Trhu práce v oblasti IT je předpovězeno projít změnou snižující se potřeby IT specialistů ve prospěch tzv. „všestranných“ zaměstnanců, kteří ovládají mnohé disciplíny a mají široké znalosti. Pro rok 2010 Gartner předpovídá pokles pracovního trhu IT o 40%.

- Outsourcing obchodních procesů a jejich poskytovatelé jsou dosazováni do role favoritů a velkých vítězů blízké budoucnosti. Podle předpovědi společnosti Gartner BPO (Business Process Outsourcing) poskytovatelé obdrží do roku 2008 11 miliard USD od pojišťovacích společností, jak budou pojišťovatelé updatovat svůj systém.
- Stárnutí populace je klíčový demografický trend, který bude hrát důležitou roli v IT průmyslu. Investice do zdravotnického softwaru se zvýší o 50% do roku 2009. Tyto zvýšené investice přinesou dle Gartner do roku 2013 50% snížení tzv. vyhnutelných úmrtí.
- Celulární telefony a internetová telefonie jsou předurčeny k pokračování jejich vzestupu. V roce 2010 to budou právě oni, kteří budou tvořit 30% uskutečněných hovorů amerických domácností
- Gartner se domnívá, že těchto šest trendů zajistí příležitosti pro nové i staré hráče na trhu a pomůže „pohnout“ s růstem trhu

Podchytit vlnu změn v jejím počátku: Obchodníci, uživatelé a investoři do technologií budou muset sledovat dění vně svého průmyslu, aby našli počáteční osvojitele, kteří zajistí inspiraci pro to, jak tyto trendy přenést do obchodních hodnot, řekl Daryl Plummer, viceprezident a šef Gartner Fellow. [23]

## 9 Závěr

Cílem mé práce bylo popsat aktuální situaci na trhu ASP a nastínit trend, kterým se toto odvětví bude ubírat. Z celého textu jasně vyplývá, že trh ASP je v českých podmínkách stále ještě „hudbou budoucnosti“. Celý proces byl již nastartován, ale stále přetrvávají v českých organizacích obavy a nedůvěra vůči tomuto modelu. Důvodů je několik, mezi hlavní patří:

- nedostatečná informovanost a s tím související zkreslené představy o ASP
- neschopnost malých a středních firem kalkulovat své náklady na IT (TCO), což nedává prostor vyniknout hlavním přednostem ASP
- nedůvěra v poskytovatele a „panická“ hrůza z úniku informací za hranice firmy

Firmy nabízející IS (formou ASP) v českém, rozvíjejícím se prostředí, by se měly více zaměřit na odstraňování bariér, které v současnosti brání tomuto odvětví, aby zaujalo na domácím trhu pozici, která mu z jeho podstaty náleží. Cílem by mělo být vzbudit v potenciálním zákazníkovi zájem o danou problematiku, rozšířit všeobecné povědomí o službách ASP a především odbourat psychologické zábrany.

Tento model přináší zejména malým a středním podnikům unikátní příležitost dosáhnout na softwarové produkty světové úrovně za cenu, kterou si mohou „dovolit“ a hlavně jsou nákladem, který je možné ihned kalkulovat do nákladů. Domnívám se, že je otázkou nejbližších měsíců, popř. let, kdy tento model z velké části nahradí používání informačních systémů pořízených klasickým způsobem.

Seznam použité literatury:

- [1] VOŘÍŠEK, J., aj. *Aplikační služby IS/ICT formou ASP*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0620-2
- [2] BASL, J., *Podnikové informační systémy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0214-2
- [3] UČEŇ, P., aj. *Metriky v informatice*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0080-8
- [4] VOŘÍŠEK, J., *Managing modern organisations with information technology: Trendy IS/ICT, na které musí uživatelé a dodavatelé reagovat*, Praha: ČSSI, 2005
- [5] KOS, J. TYLL, L. *Porovnání přístupu dvou předních světových poskytovatelů ASP jednoho českého*. ČSSI: Čtvrtletník České společnosti pro systémovou integraci. Praha: 2005.
- [6] MIZORAS, A., *The financial Returns of Software as a Service*. Oracle E-Business Suite Outsourcing, 2002
- [7] *Computerworld*. Č.5. Praha: IDG Czech, 2005
- [xx] *Zákaznické metriky v modelu ASP* [online]. [cit. 20.11.2005]. Dostupné z: [http://www.cssi.cz/publ\\_si\\_clanek.asp?typ=1&kod=590](http://www.cssi.cz/publ_si_clanek.asp?typ=1&kod=590)
- [8] *ASP Consortium* [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://www.cssi.cz/oblast\\_index.asp?oblast=050301](http://www.cssi.cz/oblast_index.asp?oblast=050301)
- [9] *Wikipedia* [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://en.wikipedia.org/wiki/Application\\_service\\_providing](http://en.wikipedia.org/wiki/Application_service_providing)
- [10] *Silvrleaf* [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.silvrleaf.com/tools/terms.html>
- [11] *Adserversolutions* [online]. [cit. 15.12.2005] Dostupné <http://www.adserversolutions.com/adserver/adterms.html>
- [12] *Comptia* [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://www.eidx.comptia.org/reference/abbreviations/abbrev\\_a.aspx](http://www.eidx.comptia.org/reference/abbreviations/abbrev_a.aspx)
- [13] *ČSSI diskuse* [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://cssi.cz/diskuse\\_detail.asp?id=050301&kod=49](http://cssi.cz/diskuse_detail.asp?id=050301&kod=49)
- [14] *3in.biz diskuse* [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://www.3in.biz/pls/acm/acmif\\_felay.frm](http://www.3in.biz/pls/acm/acmif_felay.frm)
- [15] *Náklady na ASP* [online]. [cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.aspmonitor.cz>



- [16] *Obchodně-právní dopad SLA*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.fpm.cz>
- [17] *Povědomí o SLA*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.cssi.cz>
- [18] *Obchodně-právní dopad SLA*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.fpm.cz>
- [19] *Výzkum českého trhu formou ASP*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://www.aspmonitor.cz>
- [20] *Řešení informatických služeb*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z [http://nb.vse.cz/~vorisek/FILES/Clanky/2001\\_SPSPR.htm](http://nb.vse.cz/~vorisek/FILES/Clanky/2001_SPSPR.htm)
- [21] *Service Level Agreement – Český Telecom*[online].[cit. 15.12.2005]. Dostupné z <http://>
- [22] *Výzkum ASP 2005 - ČSSI*[online]. Dostupné z: v době odevzdání diplomové práce nedostupné
- [23] *Gartner Predicts Key Tech Trends for 2006* [online]. Dostupné z <http://>

Seznam příloh:

Příloha č. 1	SLA dle KIN VŠE Praha	3 strany
Příloha č. 2	SLA dle Českého Telecomu	8 stran
Příloha č. 3	SLA dle firmy Novera	4 strany
Příloha č. 4	Seznam českých poskytovatelů ASP	9 stran
Příloha č. 5	Dotazník k průzkumu trhu ASP 2005	2 strany
Příloha č. 6	Gartner Predicts Key Tech Trends for 2006	1 strana

**Příloha č. 1: SLA dle Katedry informatiky VŠE**

**Příklad popisu SLA aplikační služby "Kancelářské aplikace"**

<b>Identifikace služby (SLA)</b>	1A-OIS
<b>Plný název služby</b>	Kancelářské aplikace
<b>Stav SLA</b>	Schváleno dne: 25.12.2000 V provozu od: 1.1.2001
<b>Vymezení obsahu služby</b>	
<b>Předmět služby</b>	Předmětem služby je zajištění provozuschopnosti aplikací MS Office a jejich údržby.  Aplikace zahrnuje služby textového editoru (MS Word), tabulkového kalkulátoru (MS Excel), prezentačního programu (MS Power Point), drobné osobní databáze (MS Access) a dalších programů pro podporu kanceláře (MS Project, MS Outlook ...).  Součástí služby není poštovní systém a zajištění přístupu k Internetu
<b>Dokumenty přesně popisující předmět služby</b>	Standard S12-Kancelářské aplikace (v aktuálním znění)
<b>Rozsah poskytování (lokality)</b>	Všechny lokality služby 2I-PC
<b>Dodavatel služby</b>	
<b>Útvar XXX/Externí firma</b>	sekce informatika a telekomunikace XXX
<b>Osoba odpovědná za:</b>	ředitel sekce informatika a telekomunikace
- sjednání SLA za dodavatele	
- poskytování služby (celkově v XXX)	vedoucí odboru provozu a správy ICT
- rutinní poskytování služby v lokalitách	Pha, 121212, pan Petr Bno, 325412, pan Václav Tem, Tábo, 212154, pan Jiří Tuš, 254864, pan Vorel
<b>Zákazník služby</b>	
<b>ID a název podnikového procesu</b>	všechny procesy
<b>Osoba odpovědná za:</b>	útvar 254356, pan Pavel
- sjednání SLA za zákazníka	
- přijímání služeb	vedoucí útvarů na úrovni nákladových středisek
<b>Cíle nebo efekty služby</b>	technologická podpora základních administrativních a komunikačních činností - vyšší efektivnost těchto činností, měření efektů nebude prováděno
<b>Objemové ukazatele služby</b>	
<b>Počet uživatelů</b>	aktuální - viz "Seznam uživatelů XXX", plán 2001: 1200 uživatelů

Počet koncových stanic, na kterých je služba dostupná	aktuální - viz "Evidence koncových stanic", plán 2001: 950 koncových stanic PC
Rozsah centrálně uložených a centrálně archivovaných dokumentů	max. 25 GB
<b>Kvalitativní ukazatele služby</b>	
Dostupnost služby	99%
Bezpečnost	D - viz číselník "Úroveň bezpečnosti ICT XXX"
Doba odezvy	nespecifikováno
Doba reakce / odstranění poruchy	<b>reakční doba:</b> v čase podpory do 2 hodin od nahlášení <b>čas odstranění poruchy:</b> pracovní dny 7:00-14:00 – týž den jiný čas – následující pracovní den <b>místo odstranění poruchy:</b> stacionární PC - lokalita umístění PC notebook VIP - lokalita VIP v ČR notebook ostatní - servisní útvar PC Pha
<b>Podpora služby</b>	
Čas podpory služby	7:00-16:00 pracovní dny
Standardy komunikace	S01-pravidla hotline
Uživatelská dokumentace	Intranet str. XXXXX, odpovídá 242512 pan Petr
Školení uživatelů	noví uživatelé pokročilí: 1x 4h, nejpozději 3 týdny od nástupu noví uživatelé začátečníci: 3x6h, nejpozději 3 týdny od nástupu stávající uživatelé: 1x ročně 2h
Ověřování znalostí uživatelů	test na konci školení, podmínka poskytnutí podpory
Pravidla zálohování a archivace dat	viz S25-zálohování lokálních disků PC viz S28-zálohování centrálních dat
Náhradní zpracování při výpadku	nezajišťuje se
<b>Drobné změny</b>	
Drobné změny v ceně	úpravy standardních šablon, max. 10 h měsíčně (kvalifikace OIS01)
Pravidelný upgrade aplikace (kdy, v ceně?)	k dispozici bude vždy jedna standardní verze v celém podniku, dle rozhodnutí standardizační komise. Přejít na novou verzi je v ceně služby.
Drobné změny mimo cenu	viz ceník drobných změn (C11)
<b>Cena služby (interní rozpočítání nákladů)</b>	
- složky ceny (ve vazbě na ukazatele)	Kvantitativní: Cena za novou instalaci: K1=500 Kč Cena za měsíční provoz na jedné KS: K2=70 Kč Drobné změny: viz ceník drobných změn (C11)
- vzorec výpočtu ceny	cena se přeučtuje jako náklady útvarům na úrovni nákladových

	středisek $P(NS, \text{měsíc}) = K1 * \text{počet\_instalací}(NS, \text{měsíc}) + K2 * PKS(NS, \text{měsíc})$
- platební kalendář/splatnost	měsíční přeučtování vždy k poslednímu dni v měsíci
- právo fakturovat	nespecifikováno
- cenový limit pro podporu a/nebo drobné změny	nespecifikováno
<b>Vykazování služby</b>	
- odpovědná osoba	452365 pan Hubrt
- ukazatele, zprávy, sestavy	počet instalací na nákladové středisko a měsíc počet koncových stanic se službou 1A-OIS na nákladové středisko a měsíc celkový počet problémů dle NS a kategorie problému počet problémů nevyřešených ve sjednané době dle kategorie
- způsob a periodicita vykazování	měsíčně k pátému dni následujícího měsíce
<b>Audity</b>	Spokojenost uživatelů podle standardu S26
<b>Zdroje potřebné pro zajištění služby</b>	Kvalifikace OIS01, počet 1 na 400 KS Infrastruktura – Koncové stanice, LAN Software: dle standardu S12-Kancelářské aplikace
<b>Další práva a povinnosti dodavatele</b>	nespecifikováno
<b>Další práva a povinnosti zákazníka</b>	dle standardu S55 – Instalace software na koncové stanice dle standardu S56 - Užití OIS v XXX



## **Příloha č. 2: SLA dle Českého Telecomu**

### **1. Předmět SLA**

- 1.1. Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) jsou ČESKÝM TELECOMEM garantované parametry měsíční dostupnosti, maximální délky poruchy služby a definovaný způsob komunikace při provozních problémech u služeb typu Carrier zahrnutých do uzavřené Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb typu Carrier (dále jen Smlouva).
- 1.2. Předmětem SLA ze strany oprávněného provozovatele je závazek zaplatit za tuto garanci kvality poskytovaných služeb cenu dle článku 5.1. SLA.

### **2. Způsob objednání SLA**

- 2.1. Službou SLA se rozumí individuální úroveň služeb poskytovaných ČESKÝM TELECOMEM oprávněnému provozovateli na základě Smlouvy. Služba SLA je poskytnuta k již stávajícím službám typu Carrier, které byly ČESKÝM TELECOMEM již předány před podpisem Smlouvy včetně přílohy SLA. Seznam všech služeb je uveden v článku 7. SLA. Pro všechny nově zřizované služby typu Carrier bude SLA definováno ve formuláři TSS při podání objednávky konkrétní služby typu Carrier.

### **3. Definice pojmů**

#### ***3.1. Sledované období z hlediska SLA***

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období rovněž dojde k poskytnutí dobropisu ve výši ceny za SLA, pokud ve sledovaném období nebyly garantované parametry dodrženy. V tomto případě má oprávněný provozovatel v měsíci následujícím po sledovaném období také možnost písemně požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny za službu.

#### ***3.2. Porucha služby***

*Poruchou* poskytované služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně ČESKÉHO TELECOMU. Služba je v souladu s doporučením ITU-T G.821 poskytována s úrovní chybovosti  $BER=10^{-10}$ . Při chybovosti vyšší než  $10^{-6}$  se služba považuje za nedostupnou, tj. v poruše.

#### ***3.3. Události vyšší moci***

Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli ČESKÉHO TELECOMU a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by ČESKÝ TELECOM tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za poruchy na straně ČESKÉHO TELECOMU a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.

### **3.4. Začátek poruchy**

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení oprávněným provozovatelem v době trvání poruchy dle odstavce 4.1. (Příjem poruchy) čl. 4 SLA.

### **3.5. Doba odezvy**

Doba mezi začátkem poruchy a informováním oprávněného provozovatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení je nazývána *Doba odezvy*.

### **3.6. Průběžná informace o poruše**

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy čl. 5, oprávněný provozovatel je o stavu poruchy informován v pravidelných intervalech dohodnutých mezi oběma smluvními stranami (kontaktními osobami).

### **3.7. Servisní zásah**

Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradou službou bezchybnou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

### **3.8. Přerušování poruchy**

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisní čety ČESKÉHO TELECOMU k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách oprávněného provozovatele nebo prostorách třetí osoby, kam oprávněný provozovatel zajišťuje přístup, je oprávněný provozovatel povinen tento přístup umožnit. Pokud oprávněný provozovatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. ČESKÝ TELECOM o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvedomí oprávněného provozovatele faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň s oprávněným provozovatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisní čety ČESKÉHO TELECOMU umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisní čety ČESKÉHO TELECOMU k telekomunikačnímu zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno.

### **3.9. Ukončení poruchy**

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který je definován v předávacím protokolu služby, a předáním oprávněnému provozovateli k ověření. Další podrobnosti viz odstavec 4.3. (Ukončení poruchy) čl. 4 SLA.

### **3.10. Dostupnost služby**

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla oprávněnému provozovateli služba dostupná bez poruch z důvodu na straně ČESKÉHO TELECOMU, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

$$\text{Měsíční dostupnost (v \%)} = \frac{[(\text{počet hodin v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci})] \times 100}{(\text{počet hodin v měsíci})}$$

Pozn.: počet hodin v měsíci = 720



Pokud porucha přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do parametru dostupnosti a maximální délky trvání poruchy v měsíci, v kterém byla ukončena.

Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává:

- Porucha na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě ČESKÉHO TELECOMU;
- porucha způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje ČESKÝ TELECOM, případně poruchy způsobené oprávněným provozovatelem nebo činností vykonávanou osobou oprávněným provozovatelem pověřenou;
- doba, po kterou není zaměstnancům údržby ČESKÉHO TELECOMU (za účelem opravy poruchy) umožněn přístup do objektu oprávněného provozovatele či objektu třetí strany s přístupem pod kontrolou oprávněného provozovatele;
- doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků oprávněného provozovatele delší než 30 minut.

### **3.11. Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby**

Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušeni služby, které je nejméně 5 dní předem oznámeno oprávněnému provozovateli. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušeni služby na oprávněného provozovatele a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Pokud ČESKÝ TELECOM nedodrží plánovaný termín pro údržbu, je povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být údržba ukončena.

### **3.12. Kontaktní pracoviště oprávněného provozovatele**

oprávněný provozovatel definuje v Příloze - Kontakty příslušná pracoviště (technická a dohledová pracoviště oprávněného provozovatele), která na straně oprávněného provozovatele:

- řeší akutní provozní problémy a poruchové stavy všech svých pronajatých okruhů s SLA - na toto pracoviště zasílá ČESKÝ TELECOM oprávněnému provozovateli „Odezvu na poruchu, Oznámení o přerušeni poruchy, Hlášení o ukončení poruchy“;
- evidují a přijímají oznámení o přerušeni z důvodu plánovaných prací a údržby – na toto pracoviště předem oznamuje ČESKÝ TELECOM oprávněnému provozovateli přerušeni z důvodu plánovaných prací a údržby.

### **3.13. Formulář SLA**

*Formulář SLA* je objednávkový formulář SLA, prostřednictvím kterého oprávněný provozovatel objednává nebo ruší úroveň SLA pro stávající služby. Formulář SLA musí obsahovat zejména tyto údaje: číslo a označení služby, datum, od kterého je SLA pro daný okruh uplatňováno a úroveň SLA pro danou službu. SLA pro nové služby označí oprávněný provozovatel na objednávce služby, tj. TSS.

## 4. Dohodnuté způsoby komunikace

### 4.1. Příjem poruchy

Centrum ČESKÉHO TELECOMU pro příjem hlášení o poruchách služeb je nepřetržitě dostupné na: Telefonu **800 129 100, resp. 800 129 400 (IP služby)**. ČESKÝ TELECOM nemůže garantovat dodržení parametrů SLA v případech, kdy porucha není oprávněným provozovatelem nahlášena právě na uvedená kontaktní čísla. Oprávněný provozovatel je před nahlášením poruchy na Centrum pro příjem hlášení o poruchách povinen zkontrolovat stav zařízení oprávněného provozovatele, stav napájení, které není zajišťováno ČESKÝM TELECOMEM, a jiných podobných zařízení, která jsou zajišťována oprávněným provozovatelem. V případě, že oprávněný provozovatel tuto povinnost opakovaně neplní, nemusí ČESKÝ TELECOM službu do poruchy přijmout.

Nahlášení poruchy služby se řídí následující procedurou:

#### **Oprávněný provozovatel:**

- Nahlásí označení služby/okruhu
- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/podnik/adresa).
- Uvede údaje o poruše
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s operátorem ČESKÉHO TELECOMU

#### **Operátor ČESKÉHO TELECOMU:**

- Ohlásí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od oprávněného provozovatele
- Odsouhlasí čas začátku poruchy s oprávněným provozovatelem

V případě, že oprávněnému provozovateli není známo přesné označení služby/okruhu a ČESKÝ TELECOM musí ohlašovanou službu/okruh identifikovat z databáze, považuje se za začátek poruchy doba, kdy byla služba/okruh úspěšně identifikována.

### 4.2. Odezva na hlášení o poruše a diagnostika

ČESKÝ TELECOM je povinen informovat oprávněného provozovatele o krocích vedoucích k odstranění poruchy a předpokládané době jejího odstranění dle stanovené doby odezvy po nahlášení poruchy a v případě, že trvání poruchy překročí garantovanou délku, je oprávněný provozovatel informován o stavu poruchy v pravidelných intervalech dohodnutých mezi kontaktními osobami smluvních stran. Oprávněný provozovatel je v průběhu odstraňování poruchy povinen sdělit ČESKÉMU TELECOMU veškeré informace, které povedou k lokalizaci a co nejrychlejšímu odstranění poruchy.

Zaměstnanec ČESKÉHO TELECOMU, řešící poruchu, po získání dostatečných informací od příslušného pracoviště údržby a od pracoviště dohledu nebo jiných pracovišť, zapojených do odstranění poruchy, sdělí kontaktní osobě oprávněného provozovatele následující informace:

- Označení služby/okruhu
- Název (jméno) oprávněného provozovatele
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S oprávněným provozovatelem odsouhlasený začátek poruchy

- Příčinu poruchy (obecně: porucha zařízení, porucha na trase, mimo území ČR ...atd.).
- Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci poruchy či její opravě až do místa ukončení služby/okruhu v objektu oprávněného provozovatele.
- Opatření podniknutá k opravě poruchy a předpokládaný čas jejího ukončení.

#### **4.3. Ukončení poruchy**

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který je definován v předávacím protokolu služby, a předáním oprávněnému provozovateli k ověření. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas jejího oznámení ČESKÝM TELECOMEM oprávněnému provozovateli, jestliže tento čas oprávněný provozovatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně oprávněného provozovatele, se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas ukončení poruchy považuje doba, kdy ČESKÝ TELECOM odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování zákazníka pro odsouhlasení ukončení poruchy.

V případě, že oprávněný provozovatel nesouhlasí s tím, že porucha byla ukončena a sdělí toto zjištění v delší lhůtě než 30 minut po oznámení o ukončení, nepočítá se tato lhůta do doby trvání poruchy.

V případě sporu oprávněného provozovatele a ČESKÉHO TELECOMU o tom, zda služba dodávaná ČESKÝM TELECOMEM byla uvedena do minimálně stejného technického stavu, který je definován v předávacím protokolu služby se použijí ustanovení o eskalační proceduře.

Jakmile je mezi kontaktními osobami smluvních stran telefonicky odsouhlasen čas ukončení poruchy, předá ČESKÝ TELECOM oprávněnému provozovateli „Hlášení o ukončené poruše“ faxem případně e-mailem na pracoviště oprávněného provozovatele definované k tomuto účelu v Příloze - Kontakty. Toto hlášení obsahuje:

- Označení služby
- Název (jméno) oprávněného provozovatele
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo poruchy (číslo poruchového lístku)
- S oprávněným provozovatelem odsouhlasený začátek poruchy
- Příčinu poruchy (obecně: porucha zařízení, porucha na trase, mimo území ČR ...atd.).
- S oprávněným provozovatelem odsouhlasený konec poruchy
- Textovou poznámku v případě potřeby bližšího vysvětlení

#### **4.4. Reporting**

ČESKÝ TELECOM zpracuje Měsíční report garantovaných parametrů SLA, dále jen *Měsíční report*, s přehledem poruch a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny služby typu Carrier s definovanou SLA, které byly v poruše a dodá jej oprávněnému provozovateli společně s fakturou a to v měsíci následujícím po hodnoceném období. V případě, že v daném měsíci nebyla služba v poruše, nebude report zaslán.

#### 4.5. Reklamace

Pokud oprávněný provozovatel nesouhlasí s údaji v Měsíčním reportu poruch, může tyto své výhrady uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však v zákonem stanovené lhůtě, tj. do 2 měsíců od dodání (předání) platebního dokladu s vyúčtováním cen dle platného Reklamačního řádu.

#### 4.6. Přerušování provozu v případě poruch velkého rozsahu

V případě poruch velkého rozsahu může ČESKÝ TELECOM přerušit službu kdykoli, vždy však oprávněnému provozovateli nahlásí rozsah a předpokládanou dobu přerušování služby. K přerušování služby z důvodu poruch velkého rozsahu dochází za účelem odvrácení škod většího rozsahu, zabránění ohrožení zdraví nebo života. Přerušování provozu se v tomto případě považuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

### 5. Garantované parametry a ceny

ČESKÝ TELECOM službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby. SLA je poskytováno ke službám pronájmu okruhů, kde jsou definovány různé úrovně parametrů služby podle dostupnosti a limitem času na odstranění poruchy, resp. maximální délku nepřetržité poruchy. Různé úrovně parametrů SLA odpovídají různým technickým řešením, zejména v přístupovém vedení. Přehled úrovní SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

**Tabulka 1: Parametry SLA**

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost (v %)	Max. délka poruchy (hod.)	Odezva po ohlášení poruchy (hod.)	Délka přerušování z důvodu údržby a plán. prací (v hod/rok)
SLA 99.5	99,5	8	1	10
SLA 99.7	99,7	6	1	10
SLA 99.9	99,9	4	1	10
SLA 99.9xx	99,9xx	1	1	10

#### 5.1. Ceny za prodej, instalaci a servis

Cena za SLA na daném okruhu se určuje procentuální sazbou ze základní měsíční ceny služby typu Carrier dle ceníků jednotlivých služeb typu Carrier beze slev a doplňkových služeb.

**Tabulka cen za SLA**

Služba	Úroveň SLA	Cena za SLA (% z měsíční ceny služby)
Carrier Network, Carrier Line	SLA 99.5	0%
Služby dle předchozí dohody s ČESKÝM TELECOMEM	SLA 99.7	15%
	SLA 99.9	70%
	SLA 99.9xx	Individuální

## 5.2. Výpočet vrácené částky při nedodržení garantovaných parametrů

Při nedodržení jednoho a více garantovaných limitů dle kapitoly 2.3. z důvodů na straně ČESKÉHO TELECOMU je oprávněnému provozovateli vrácena formou dobropisu celá cena za SLA a dále má oprávněný provozovatel nárok na vrácení poměrné části z *měsíční ceny za danou službu*, dále jen *měsíční cena*. Případný nárok na vrácení poměrné části z měsíční ceny uplatní oprávněný provozovatel písemnou formou v měsíci, v kterém obdržel Měsíční report garantovaných parametrů. Výše poměrné části z měsíční ceny se vypočítá následujícím způsobem:

Dostupnost služby/měsíc				Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	
99.50 % a větší	99.70 % a větší	99.90 % a větší	99.9xx % a větší	0%
99.49 % až 98.90 %	99.69 % až 99.30 %	99.89 % až 99.50 %	(99.9xx-0.001) % až 99.80 %	5%
98.89 % až 98.30 %	99.29 % až 98.90 %	99.49 % až 99.10 %	99.79 % až 99.70 %	10%
98.29 % až 97.70 %	98.89 % až 98.50 %	99.09 % až 98.80 %	99.69 % až 99.60 %	15%
97.69 % až 97.30 %	98.49 % až 98.20 %	98.79 % až 98.60 %	99.59 % až 99.50 %	20%
Méně než 97.30 %	Méně než 98.20 %	Méně než 98.60 %	Méně než 99.50 %	30%

Trvání poruchy v hodinách				Poměrná část měsíční ceny k vrácení
SLA 99.5	SLA 99.7	SLA 99.9	SLA 99.9xx	
Porucha ≤ 8	Porucha ≤ 6	Porucha ≤ 4	Porucha ≤ 1	0%
8.01 až 12	6.01 až 9	4.01 až 6	1.01 až 2.50	5%
12.01 až 16	9.01 až 12	6.01 až 7	2.51 až 3.50	10%
16.01 až 19	12.01 až 13	7.01 až 8	3.51 až 4.50	15%
19.01 až 20	13.01 až 14	8.01 až 9	4.51 až 5.50	20%
Více než 20	Více než 14	Více než 9	Více než 5.5	30%

- Pravidlo pro počítání výše vrácené části měsíční ceny za překročení garantované délky PORUCHY více než jedenkrát v měsíci: za každou takovou poruchu bude vyčíslena poměrná výše měsíční ceny k vrácení, tyto části měsíční ceny budou sečteny, avšak součet vrácených částí měsíční ceny ZA PORUCHY může být maximálně 30 %. Toto pravidlo nemá vliv na vrácení částí měsíční ceny za překročení měsíční dostupnosti.
- Vrácení poměrné části měsíční ceny bude aplikováno jak za DOSTUPNOST, tak za trvání PORUCHY v případě, že nebudou dodrženy oba z garantovaných parametrů. Poměrná část měsíční ceny se tudíž v takovém případě bude skládat z obou částí měsíční ceny. Celková výše vrácené měsíční ceny při nedodržení OBOU PARAMETRŮ může být maximálně 60 %.

- Pokud nepřetržitá délka jedné poruchy překročí 7 kalendářních dnů, oprávněný provozovatel má právo okamžitě od smlouvy odstoupit. Pokud oprávněný provozovatel od smlouvy neodstoupí, výše uvedený způsob vrácení poměrné části měsíční ceny se neaplikuje a ČESKÝ TELECOM vrátí oprávněnému provozovateli měsíční cenu za daný kalendářní měsíc. **V tomto případě představuje vrácení ceny jedinou možnou kompenzací i při nedodržení dostupnosti a překročení délky poruchy.**
- Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.

### **5.3. Vyúčtování částky vrácené za nedodržení garancí SLA**

V případě nedodržení jednoho nebo obou garantovaných parametrů bude oprávněnému provozovateli po skončení sledovaného měsíčního období vyúčtována celková cena za SLA formou dobropisu a oprávněnému provozovateli zároveň vznikne nárok požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny podle zaslání měsíčního reportu. Oprávněný provozovatel uplatňuje právo na vrácení poměrné části měsíční ceny písemnou formou v měsíci, v kterém obdržel Měsíční report. V případě platební nekázně oprávněného provozovatele bude částka vyúčtována až po vyrovnání splatných závazků oprávněného provozovatele vůči ČESKÉMU TELECOMU.

### **5.4. Vrácení ceny za nedodržení garantovaných parametrů**

Vrácení ceny u daného telekomunikačního okruhu, na kterém nebyly dodrženy garance SLA stanovené dle této přílohy zároveň nahrazuje u okruhů s SLA poměrnou část ceny vrácenou oprávněnému provozovateli podle Článku 10, odst. 10.13 a 10.14 Obchodních podmínek při závadě služby delší než 2 dny.

### **5.5. Eskalační procedura**

Pokud má oprávněný provozovatel důvody pochybovat o správnosti postupu řešení provozního problému ze strany ČESKÉHO TELECOMU, může eskalovat problém. Jména a kontaktní čísla pracovníků ČESKÉHO TELECOMU zajišťujících eskalační mechanismus, jsou uvedena a budou případně aktualizována v Příloze - Kontakty.

Pokud by měl ČESKÝ TELECOM problém s oznamováním plánovaných prací a údržby nebo s ukončením poruchy ze strany oprávněného provozovatele, může problém eskalovat. Jména a kontaktní čísla pracovníků oprávněného provozovatele zajišťujících eskalační mechanismus, jsou uvedena a budou případně aktualizována v Příloze - Kontakty.

### Příloha č. 3: SLA dle firmy Novera

## Dohoda o zaručené kvalitě poskytovaných služeb

ve formě dodatku ke smlouvě o poskytování telekomunikačních služeb

ev. č. :

číslo dodatku:

---

#### smluvní strany

IČO:

DIČ:

bankovní spojení: číslo účtu:

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl

(dále jen „poskytovatel“)

— a —

název<sup>1)</sup>: \_\_\_\_\_

sídlo<sup>2)</sup>: \_\_\_\_\_

IČO: \_\_\_\_\_ DIČ: \_\_\_\_\_

bankovní spojení: \_\_\_\_\_ číslo účtu: \_\_\_\_\_

(dále jen „účastník“)

<sup>1)</sup> obchodní firma podle zápisu v obchodním rejstříku nebo podle živnostenského listu jméno a příjmení, pokud jde o službu pro osobní potřebu fyzické osoby

<sup>2)</sup> adresa sídla podle zápisu v obchodním rejstříku nebo adresa provozovny podle živnostenského listu trvalé bydliště, pokud jde o službu pro osobní potřebu fyzické osoby

---

### 1 předmět dodatku

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat účastníkovi služby dle specifikace se zárukou dodržení provozních hodnot parametrů

- měsíční dostupnost služby;
- doba opravy.

Závazek se vztahuje na služby, v jejichž specifikacích je výslovně uvedena záruka kvality a její úroveň. Smluvní zárukou při nedodržení závazku je sleva z ceny za užívání služby za měsíc.

---

### 2 další ujednání

Veškeré závazky poskytovatele, které jsou uvedeny v tomto dodatku, platí za dodržení předpokladů a postupů a s použitím termínů podle všeobecných podmínek, zejména za dodržení podmínek provozu koncových bodů služby účastníkem.

Závazky podle tohoto dodatku nevznikají poskytovateli v případě, kdy porucha vznikla:

- jako důsledek škodlivé činnosti nebo nesplnění smluvní povinnosti účastníka;
- jako důsledek některé ze skutečností uvedených v § 374 Obchodního zákoníku.

Závazky k době opravy podle tohoto dodatku nevznikají poskytovateli v případě, kdy činnost při opravě poruchy je rušena nebo znemožněna:

- škodlivou činností nebo nesplněním smluvní povinnosti účastníka;
- některou ze skutečností uvedených v § 374 Obchodního zákoníku.

Poskytovatel má právo požadovat na účastníkovi zaplacení servisního zásahu podle platného ceníku v případě, že prokáže, že porucha ohlášená účastníkem nevznikla nebo že byla zaviněna účastníkem. V případě částečného zavinění bude předepsaná částka přiměřeně snížena.

### 3 měsíční dostupnost

Poskytovatel zaručuje, že měsíční dostupnost služby nebude nižší než 99,90 %.

Měsíční dostupnost služby se vypočte jako poměr:

- doby *T<sub>up</sub>*, po kterou služba byla dostupná;
- a doby *T<sub>tot</sub>*, po kterou služba měla být poskytována v daném kalendářním měsíci.

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa. Doba *T<sub>tot</sub>* je délka kalendářního měsíce (resp. doba mezi předáním služby a koncem měsíce nebo mezi začátkem měsíce a ukončením služby), od které je odečtena doba plánované údržby, pokud v daném období proběhla. Podobně se od doby *T<sub>tot</sub>* odečítá doba, po kterou nebylo možné poskytovat službu z důvodů na straně účastníka nebo ze zákonných důvodů uvedených ve všeobecných podmínkách.

Doba poruchy se počítá od okamžiku T1, kdy byla porucha oznámena kontaktní osobou jedné smluvní strany kontaktní osobě druhé smluvní strany.

Doba poruchy končí okamžikem T4, kdy bylo odstranění poruchy a znovuzprovoznění služby oznámeno kontaktní osobou poskytovatele kontaktní osobě účastníka. V případě, že spojení na kontaktní osobu účastníka podle kontaktního listu je nedostupné, okamžik T4 nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka nebo fax nebo e-mail nebo SMS).

V případě, že účastník během 15 minut po okamžiku T4 oznámí, že se porucha dále projevuje, má se za to, že porucha odstraněna nebyla a okamžik T4 dosud nenastal.

## 4 doba opravy

Poskytovatel zaručuje, že doba opravy poruchy, kterou ani částečně nezavinil účastník, nepřesáhne od okamžiku T1 lhůtu podle následující tabulky:

úroveň záruky	doba opravy
PROOF	<= 8 hodin
SAFE	<= 4 hodiny

Ve smyslu odstavce 2 tohoto dodatku se v případě, že účastník neumožní přístup servisních pracovníků k zařízením a kabelovým trasám instalovaným u účastníka, okamžik T1 a doba opravy nastanou až tehdy, když je přístup umožněn.

Stejný důsledek má případ, kdy při poruše nejde o úplné přerušení provozu služby a účastník odmítne přerušení provozu služby pro provedení servisního zásahu nebo měření.

## 5 sleva za nedodržení dostupnosti služby

Pokud poskytovatel nedodrží měsíční dostupnost podle části 3 tohoto dodatku na jednotlivém pronajatém okruhu nebo jednotlivém přístupu k internetu nebo k datové službě, účastník má nárok na slevu z ceny za užívání tohoto okruhu nebo přístupu za měsíc podle skutečně dosažené měsíční dostupnosti.

Sleva bude uplatněna procentní sazbou z ceny za užívání tohoto okruhu nebo přístupu za měsíc před uplatněním fakturační slevy ve výši podle tabulky:

### úroveň PROOF

měsíční dostupnost	sleva
<= 99,90 % > 99,50 %	... 10 % z měsíční ceny
<= 99,50 % > 99,00 %	... 20 % z měsíční ceny
<= 99,00 % > 97,50 %	... 30 % z měsíční ceny
<= 97,50 %	... 40 % z měsíční ceny

### úroveň SAFE

měsíční dostupnost	sleva
<= 99,90 % > 99,75 %	... 10 % z měsíční ceny
<= 99,75 % > 99,50 %	... 20 % z měsíční ceny
<= 99,50 % > 99,00 %	... 30 % z měsíční ceny
<= 99,00 %	... 40 % z měsíční ceny



---

## 6 sleva za překročení doby opravy

Pokud poskytovatel nedodrží dobu opravy jednotlivé poruchy podle části 4 tohoto dodatku na jednotlivém pronajatém okruhu nebo jednotlivém přístupu k internetu nebo k datové službě, účastník má nárok na slevu z ceny za užívání tohoto okruhu nebo přístupu za měsíc ve výši 1 % za každou započatou hodinu, o kterou bude oprava delší, maximálně však za 20 hodin.

Sleva bude uplatněna výše uvedenou procentní sazbou z ceny za užívání tohoto okruhu nebo přístupu za měsíc před uplatněním fakturační slevy.

---

## 7 omezení odpovědnosti poskytovatele

Sleva z ceny v kalendářním měsíci může být nejvýše rovna ceně za užívání příslušného okruhu nebo přístupu za měsíc.

---

## 8 Plánovaná údržba

Ze záruk dostupnosti a doby opravy je vyloučena doba plánované údržby, která nepřekročí 4 hodiny v kalendářním měsíci. Doba plánované údržby musí být zákazníkům oznámena alespoň 48 hodin předem.

V případě, že doba plánované údržby přesáhne 4 hodiny nebo údržba není ohlášena alespoň s uvedeným předstihem, počítá se takový případ jako nedostupnost služby s důsledky uvedenými výše, pokud není jednotlivý případ plánované údržby se zákazníkem předem dohodnut jinak.

---

## 9 zahájení poskytování záruky

Záruka na jednotlivou službu v rozsahu tohoto dodatku bude poskytována počínaje dnem uvedeným v předávacím protokolu příslušné služby.

---

## 10 cena za poskytnutí záruky

Účastník bude počínaje dnem zahájení poskytování záruky platit

*ke službě, k níž je záruka poskytována, přírážku ke smluvní ceně ve výši .... % z pravidelné ceny za užívání služby za měsíc*

*ke službě, k níž je záruka poskytována, přírážku ke smluvní ceně za užívání služby za měsíc ve výši .... Kč*

*za službu, k níž je záruka poskytována cenu uvedenou v ceníku projektu ....., který je nedílnou přílohou této smlouvy*

---

## 11 povinnosti účastníka

Účastník se zavazuje k plnění předmětu tohoto dodatku vyvinout potřebnou součinnost při provozu služby a odstraňování poruch, zejména – nikoli však výlučně:

- osoby, které účastník uvedl na kontaktním listu, vybavit potřebnými kompetencemi a seznámit je se schválenými procesy a s právy a povinnostmi podle smlouvy;
- udržovat aktuální údaje v kontaktním listu;
- zajistit přístup servisních pracovníků k instalovaným zařízením a rozvodům u účastníka, osvětlení a přívod elektriny;
- oznámit poskytovateli údržbu na svém koncovém zařízení, jeho odpojení od koncového bodu služby a opětné zapojení.

---

## 12 závěrečná ustanovení

Tento dodatek je nedílnou součástí shora uvedené smlouvy a vstupuje v platnost a účinnost dnem, kdy je podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Tento dodatek se podepisuje ve dvou vyhotoveních, z nichž obě mají platnost originálu.

#### **Příloha č. 4: Seznam českých poskytovatelů a jimi nabízených služeb**

Název firmy: 2N Telekomunikace, a.s.  
Domovská stránka: [www.tel-2n.cz](http://www.tel-2n.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Ateus CRM  
Rok zahájení poskytování: 5/03  
Platforma: Operační systém a HTML prohlížeč, optimální rychlost připojení k internetu 256kbs  
Demo: Ano  
Kontaktní osoba: Josef Stolin  
Kontaktní email: [stolin@2n.cz](mailto:stolin@2n.cz)

Název firmy: AAC Solutions, s.r.o.  
Domovská stránka: [www.aac-solutions.cz](http://www.aac-solutions.cz)  
ASP - Application Service Providing  
Název služby: iPROJECT  
Funkce: Správa elektronických dokumentů v prostředí internetu. Přístupová práva, schvalování, připomínkování, vydej/zařad', správa revizí, drag-and-drop po internetu, náhledy, fulltextové vyhledávání, protokolování, publikování z MFP zařízení. Doplňkové funkce pro CAD dokumenty.  
Platforma: MS SQL, ASP, XML, web klient-server  
Obchodní podmínky: iPROJECT je dostupný buď jako produkt pro lokální instalaci nebo jako hostovaná ASP služba.  
Způsob tvorby ceny: Od 40.000,-Kč  
Demo: [www.iproject.cz](http://www.iproject.cz)  
Reference: Teplárna Č.Budějovice; Masterfood; ZVVZ Milevsko; Virginia Commonwealth University  
Kontaktní osoba: Jan Binter  
Kontaktní email: [Jan.Binter@aac-solutions.cz](mailto:Jan.Binter@aac-solutions.cz)

Název firmy: ABOSYS  
Domovská stránka: [www.abosys.cz](http://www.abosys.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Pronájem podnikového IS on-line  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: Odběratelé, Dodavatelé, Účetnictví, Sklad, Pokladna, Banka (včetně homabanking), Organizace včetně CRM, Reporting, B2B a B2C (e-business). Zaměřeno na obchodní společnosti, poskytovatele služeb, inženýrské společnosti.  
Platforma: Klient: Internet Explorer 5.5 a vyšší Poskytovatel: platforma Microsoft, Win2000 servery, SQL 2000. Konektivita 100MB, Housing Aliatel  
Způsob tvorby ceny: 1500,- měsíčně na uživatele  
Demo: [www.abosys.cz](http://www.abosys.cz)  
Počet zákazníků: 10  
Reference: Secar Bohemia, a.s.  
Kontaktní osoba: Petr Šrámek  
Kontaktní email: [sramek@abosys.cz](mailto:sramek@abosys.cz)  
Počet pracovníků pro službu: 5

Název firmy: ABweb.cz – Petr Převrtil  
Domovská stránka: [www.abweb.cz](http://www.abweb.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: eObchod.com  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: Pronájem & prodej internetových obchodů na míru  
Platforma: Server Linux s SQL databází  
Obchodní podmínky: Podloženo smlouvou  
Způsob tvorby ceny: Pronájem již od 190,- Kč / měsíc a více dle rozsahu databáze zboží

Demo: 10 denní nezávazné zkušební období  
Počet zákazníků: 12  
Reference: Na vyžádání  
Kontaktní email: online@eobchod.com  
Počet pracovníků pro službu: 4

Název firmy: Active 24, s.r.o.  
Domovská stránka: www.active24.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: PODATELNA.INFO (ASP)  
Funkce: elektronická podatelna; příjem, ověření a zálohování el. podání opatřených el. podpisem, možnost dalšího předání dle organizační struktury subjektu (úřadu)  
Platforma: do systému se přistupuje prostřednictvím web. prohlížeče – není přímá závislost na OS; databáze PostgreSQL  
Reference: Úřad městské části Praha 5  
Kontaktní email: info@podatelna.info

Název firmy: Altec a.s.  
Domovská stránka: www.altec.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Funkce: Komplexní informační systémy IFS Aplikace a ALTEC Aplikace pro řízení podniku a software pro řízení lidských zdrojů PERMIS. Provoz softwaru a IT řešení našich zákazníků. Přebíráme odpovědnost za provoz aplikací, počítačů a sítě. Poskytujeme také služby hardwarové a systémové analýzy.  
Platforma: Windows, UNIX, Linux Oracle, Cisco IOS, MS SQL, IBM, HP  
Kontaktní osoba: ing. Jaromír Kašpar  
Kontaktní email: jaromir.kaspar@altec.cz

Název firmy: Altus Development spol. s r.o.  
Domovská stránka: www.altus.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: IS Altus Vario  
Rok zahájení poskytování: 2003  
Funkce: IS pro střední, ale i malé firmy různých oborových zaměření  
Demo: www.vario.cz - na CD  
Reference: prozatím není žádná ASP instalace, off-line 600Activa, a-z PROFIL, Avnet, CCS, Comes, Rwa Group  
Kontaktní osoba: Miloš Novák  
Kontaktní email: mnovak@altus.cz

Název firmy: BSC Praha, spol. s r.o.  
Domovská stránka: www.bsc.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: OneWorld  
Funkce: ERP obecně pro různé vertikální i horizontální směry, včetně státní správy  
Platforma: Klient: PC NT 4.0/Win2000, Citrix, WTS apod. NT 4.0/Win2000, OS 400, Unix MS SQL, Oracle, DB/2 Poskytovatel: Configurable Network Computing, heterogenní architektura PC, iSeries (AS/400), HP, Sun apod. NT 4.0/Win2000, Citrix, WTS apod. MS SQL, Oracle, DB/2  
Demo: Na vyžádání, BSC Praha - na platformu Windows NT 4  
Počet zákazníků: 20  
Reference: ŠkoFIN, COTY, Metrostav, Cutisin, CS CABOT  
Kontaktní osoba: Markéta Szabová  
Kontaktní email: marketa.szabova@bsc.ct

Název firmy: COMING GTS S.R.O.  
Domovská stránka: [www.sysklass.cz](http://www.sysklass.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Sysklass  
Funkce: Strojařská výroba Specializovaný systém pro TPV strojařských podniků  
Platforma: MS SQL Server WIN 9x, Me, 2000 MS SQL Server  
Způsob tvorby ceny: 50 000 – 1 500 000 Kč  
Kontaktní osoba: Ing. Vojmír Kubíček  
Kontaktní email: [vkubicek@c-gts.cz](mailto:vkubicek@c-gts.cz)

Název firmy: Computer Press Media, a.s.  
Domovská stránka: [www.cpress.cz](http://www.cpress.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: INTERNET PUBLISHING ENGINE MEDIA-FACTORY  
Rok zahájení poskytování: 2001  
Funkce: Publikáční systém – internetové i intranetové využití. Jakákoliv firma (malá, střední, velká).  
Platforma: Klient: PC – Pentium II a výše Prohlížeč (IE, NN Opera, Mozilla) Win 95 a vyšší  
internetové řešení – 56k a vyšší, intranetové – lokální síť Poskytovatel: PC Pentium III a vyšší, 512 MB RAM, 20 GB HDD IIS Windows 2000 server SQL 2000 server konektivita 512k-1MB  
Obchodní podmínky: Pronájem, prodej  
Způsob tvorby ceny: Od 49 000,- Kč do 500 000,- Kč  
Demo: [demo.media-factory.cz](http://demo.media-factory.cz)  
Počet zákazníků: 20  
Reference: Ministerstvo školství, Raiffeisen banka, Česká pojišťovna, CISCO  
Kontaktní osoba: Michal Rogozný  
Kontaktní email: [michal.rogozny@cpress.cz](mailto:michal.rogozny@cpress.cz)

Název firmy: ComSTAR, s.r.o.  
Domovská stránka: [www.comstar.cz](http://www.comstar.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: ASP/Outsourcing  
Rok zahájení poskytování: 1997  
Funkce: IS pro potravinářský průmysl, stavebnictví, dodavatelé investičních celků, atd.  
Certifikáty: Česká komora auditorů  
Obchodní podmínky: dohodou  
Způsob tvorby ceny: dohodou  
Demo: není  
Kontaktní osoba: Ing. Jan Karous  
Kontaktní email: [jan.karous@comstar.cz](mailto:jan.karous@comstar.cz)

Název firmy: Delta E.S., spol. s r.o.  
Domovská stránka: [www.deltaes.cz](http://www.deltaes.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: TOPCALL  
Funkce: vytvoření specifických komunikačních řešení, integrace komunikačních služeb - fax, hlas ( wire line, wireless, IP ) e-mail a SMS, jako přidané hodnoty k aplikacím poskytovaným ASP providery pro poskytovatele xSP služeb  
Způsob tvorby ceny: dle konfigurace  
Demo: [topcall.com](http://topcall.com)  
Počet zákazníků: 4000  
Reference: poskytovatelé xSP - např. British Telecom (BT Syncordia), Sonera Juxto OY, IBM Global Services  
Kontaktní osoba: Jana Železná  
Kontaktní email: [jana.zelezna@deltaes.cz](mailto:jana.zelezna@deltaes.cz)

Název firmy: Digi Trade, s.r.o.

Domovská stránka: [www.digi-trade.cz](http://www.digi-trade.cz)

Poskytované služby: ASP - Application Service Providing

Název služby: Publikační systém REDAX

Rok zahájení poskytování: 2002

Funkce: Rychlá tvorba kompletní webové prezentace klientem, snadná publikace informací a provádění strukturálních i obsahových změn prezentace – bez nutnosti technologických znalostí, formou práce s textovým editorem Kompletní obsluha systému internetovým prohlížečem Víceúrovňový škálovatelný model zabezpečení ( uživatelé, skupiny, datové objekty, politiky)§ Možnost hierarchického uspořádání objektů za využití organizačních jednotek Možnost rozšíření funkčnosti přídatnými moduly typu Plug-in (např. diskuse, novinky, ankety, dokumenty, atd.), využívající rozhraní REDAX API Firemní sektor, malé a střední firmy, oddělení velkých firem, počet uživatelů neomezen

Platforma: Klient: libovolný HTML prohlížeč, pro administraci a správu obsahu Microsoft Internet Explorer 5.5 a vyšší Poskytovatel: PC, Intel x86 Microsoft Windows 2000 Server Microsoft SQL 2000 Server 384 kbps (v blízké době umístění na páteřní síti, v současné době výběr housingového centra)

Demo: [redax.digi-trade.cz/demo](http://redax.digi-trade.cz/demo) - Umožňuje spravovat stru

Počet zákazníků: 1

Reference: Operátor trhu s elektřinou, a.s

Kontaktní osoba: Dalibor Lukeš

Kontaktní email: [dlukes@digi-trade.cz](mailto:dlukes@digi-trade.cz)

Název firmy: IFS CZECH, s.r.o.

Domovská stránka: [www.ifs.cz](http://www.ifs.cz)

Poskytované služby: ASP - Application Service Providing

Název služby: @IFS

Funkce: IFS nabízí více než pouze světově vedoucí podnikové aplikace. Můžeme také dodat a provozovat počítačové systémy našich zákazníků. @IFS, jednotka působící v rámci IFS, provozuje IT řešení založená na IFS Aplikacích a přebírá odpovědnost za provoz aplikací, počítačů a sítě. @IFS poskytuje také služby hardwarové a systémové analýzy.

Způsob tvorby ceny: individuální

Demo: ne

Kontaktní osoba: Jiří Špelina

Kontaktní email: [jiri.spelina@ifs.cz](mailto:jiri.spelina@ifs.cz)

Název firmy: Instar ITS

Domovská stránka: [www.instar.cz](http://www.instar.cz)

Poskytované služby: ASP - Application Service Providing

Název služby: MyEnergis.com

Rok zahájení poskytování: 2001

Funkce: bilance, odběrové diagramy pro průmysl, energetiku

Platforma: Klient: PC P II MS IE 5.5 a vyšší MS Windows xx 56 kbit/sec a vyšší k Internetu

Demo: [www.instar.cz](http://www.instar.cz)

Reference: informace u poskytovatele

Kontaktní osoba: Ing. Aleš Kij

Kontaktní email: [info@instar.cz](mailto:info@instar.cz)

Název firmy: Intelligent Internet Innovation, a.s. (3in)

Domovská stránka: [www.3in.biz](http://www.3in.biz)

Poskytované služby: ASP - Application Service Providing

Název služby: NEToffice

Rok zahájení poskytování: 6/02

Funkce: Aplikace NEToffice zahrnuje v základním nastavení následující moduly: Doc - DMS - dokumenty, diskuse, Web - publikování uložených dokumentů prostřednictvím webových šablon do Portálového FrontEndu přístupného i neregistrovaným uživatelům, Mail - osobní a sdílené emaily,

Plan - kalendáře, kontakty s integrovaným callcentrem, TimeSheets - worksheet reporting, Forms - sběr dat prostřednictvím formulářů

Platforma: SW z zákazníka potřebný k provozu: OS Win, MAC, Linux, ... webový prohlížeč:

Microsoft Explorer 5.x a vyšší (s aplikovanými SP), Netscape Communicator 6.x a vyšší, Mozilla 1.1 a vyšší, Opera 6.x a vyšší, Konqueror 3.x a vyšší Způsob realizace aplikace/použitá technologie: ASP

One-to-Many Oracle DB 8.1.7.2 resp. 9.2, aplikační server Oracle 9iAS

Způsob tvorby ceny: Měsíční poplatek za uživatele

FULL user: 300-6000 Kč/měsíc

LIMITED user: 30-600 Kč/měsíc

Demo: Možnost vytvořit demoinstanci aplikace po domluvě

Reference: IATA ČR&SK; Intelligent Internet Innovation; STES-marketingová agentura ČMFS

Kontaktní osoba: Ing. Vít Šoupal

Kontaktní email: sales@3in.biz

Název firmy: I-servis

Domovská stránka: www.i-servis.cz

Poskytované služby: ASP - Application Service Providing

Název služby: I-servis obchod

Rok zahájení poskytování: 2001

Funkce: obchodní a prodejní systém pro menší a střední firmy

Platforma: Klient: Internet Explorer 5 a vyšší Poskytatel: IIS 4 a vyšší Windows NT nebo 2000 MS SQL nebo Access

Způsob tvorby ceny: 600,- Kč/měsíc + 5% DPH

Počet zákazníků: 5

Reference: Odborné knihkupectví: www.profesio.cz Výrobce drátů a pletiva: www.msdo.cz

Kontaktní osoba: Ing. Pavel Borek

Kontaktní email: borek@i-servis.cz

Název firmy: KOMPASS CZECH REPUBLIC, A.S.

Domovská stránka: www.kompass.cz

Poskytované služby: ASP - Application Service Providing

Název služby: Kommarket.cz

Rok zahájení poskytování: 2002

Funkce: nákup materiálu, strojů, poptávková řízení, aukce pro výrobní a obchodní firmy

Platforma: Klient: internetový prohlížeč Poskytovatel: webserver - Apache Linux My SQL 100 Mbit

Způsob tvorby ceny: od 30.000 Kč

Demo: po dohodě a jednání

Reference: ŽDAS, Škoda Ostrov

Kontaktní osoba: Robert Toman

Kontaktní email: toman@kompass.cz

Název firmy: KS - PROGRAM, S.R.O.

Domovská stránka: www.ksprogram.cz

Poskytované služby: ASP - Application Service Providing

Název služby: Mzdy a Personalistika

Rok zahájení poskytování: 1991

Funkce: Řízení lidských zdrojů a výpočet mezd Ziskové, neziskové, rozpočtové a příspěvkové organizace

Platforma: Poskytovatel: PC pentium Microsoft Windows INFORMIX, UNIX, MS SQL, SYBASE, DB síť 10/100 Mb/s

Obchodní podmínky: Převod uživatelských práv Garantovaný servis do 8 hodin

Způsob tvorby ceny: 80.000,- až stovky tisíc Kč

Demo: www.ks-program.cz, tel.:657 611 261

Počet zákazníků: 80

Reference: PSP Přerov, ČKD Praha

Kontaktní osoba: Michal Křenek  
Kontaktní email: michal.krenek@ksprogram.cz

Název firmy: Minerva Česká republika, a.s.  
Domovská stránka: [www.minerva-is.cz](http://www.minerva-is.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: MFG/PRO eB + QAD Desktop 2  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: ERP, CRM, MIS, DS, EDI, BC, Mzdy a personalistika, Docházkový systém aj. Výrobní, distribuční a obchodní společnosti  
Platforma: Klient: PC Telnet, QAD Desktop 2 Linux, WNT, UNIX TCP/IP (5 kb/s – Telnet, 15 kb/s – QAD Desktop 2) Poskytovatel: architektura Terminal-host, 3.vrstvá c/s –QAD Desktop 2 H.- P. risc  
MFG/PRO, MIS Alea, QAD DS, EDI, Sales Logix,... HP UX DB Progress, Oracle  
Obchodní podmínky: garantovaná dostupnost 0,995%  
Způsob tvorby ceny: Podle dohody a rozsahu aplikací  
Demo: [www.qad.com/solutions/mfgpro/desktop2](http://www.qad.com/solutions/mfgpro/desktop2)  
Počet zákazníků: 1  
Kontaktní osoba: Jan Kotouček  
Kontaktní email: [jan.kotoucek@minerva-is.cz](mailto:jan.kotoucek@minerva-is.cz)

Název firmy: Oracle Czech, s.r.o.  
Domovská stránka: [www.oracle.com/cz](http://www.oracle.com/cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Exchange.Oracle.com  
Rok zahájení poskytování: 1999  
Platforma: Klient: PC web, prohlížeč konektivita 19,6 kb/s Poskytovatel: architektura třívrstvá (databáze, aplik. server, web klient) Oracle Unix, Linux, Windows  
Způsob tvorby ceny: zdarma  
Demo: [exchange.oracle.com](http://exchange.oracle.com)  
Počet zákazníků: 500  
Kontaktní osoba: Eva Hromádková  
Kontaktní email: [eva.hromadkova@oracle.com](mailto:eva.hromadkova@oracle.com)

Název firmy: OR-CZ spol. s r. o.  
Domovská stránka: [www.orcz.cz](http://www.orcz.cz)  
Poskytované služby: Systémová integrace  
Název služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: OR-Info helpdesk  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: Helpdesk  
Platforma: Klient: PC, PDA, mob. telefon internet browser Poskytovatel: hlavní platformy Windows, UNIX, Linux Oracle, Informix  
Demo: Zatím není  
Počet zákazníků: 1  
Kontaktní osoba: Ing. Jaroslav Ploc  
Kontaktní email: [j.ploc@orcz.cz](mailto:j.ploc@orcz.cz)

Název firmy: ORTEX spol. s r.o.  
Domovská stránka: [www.ortex.cz](http://www.ortex.cz)  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: ORSOFT ASP  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: IS Orsoft je v tomto modelu využíván účetní firmou pro vedení účetnictví a příbuzných podnikových agend pro řadu klientů. Klienti přitom mají řízený omezený přístup ke svým informacím prostřednictvím Internetu, kdy např. pořizují prvotní doklady apod. Pro malé a střední podniky

Platforma: Klient: PC Internet Explorer, emulátor terminálu OrsTerm Win 32 bit 20-30 kb/s/1  
uživatele Poskytovatel: IA 32 server IS Orsoft SuSE Linux  
Obchodní podmínky: Individuální  
Způsob tvorby ceny: Individuální  
Demo: www.orsoft.cz - připravováno a ověřováno  
Počet zákazníků: 5  
Reference: Na vyžádání – klienti firmy InterECO Praha

Název firmy: PVT, a.s.  
Domovská stránka: www.pvt.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: ESO 9  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: ERP systém pro střední podnikatelské subjekty  
Certifikáty: CZECH MADE, účetní audit systému  
Platforma: Klient: Běžné PC pro MS Explorer verze 5.5 a vyšší MS IE, MS Office MS Windows  
konektivita minimálně 64 kb/s Poskytovatel: 2x server MS Windows 2000 MS SQL  
Demo: www.eso.cz - Přihlašovací jméno a heslo sdělí obch  
Kontaktní osoba: Kamila Nosková  
Kontaktní email: kamila.noskova@pvt.cz

Název firmy: Pythagoras s.r.o.  
Domovská stránka: www.pythagoras.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Pythagoras Compass  
Rok zahájení poskytování: 2000  
Funkce: Pythagoras Compass je produkt zaměřený na podporu CRM. Aplikace umožňuje sdílenou správu kontaktů, rychlý a snadný přístup k adekvátní informaci, vše na jedné obrazovce, vyhledávání cílových skupin, plánování a provádění marketingových projektů, analýzy zákaznických dat, cílenou komunikaci se zákazníkem a sledování její historie, snadné a intuitivní ovládání.  
Platforma: Klientská stanice: Internet Explorer 6.0; server: MS SQL, IIS  
Demo: Ano  
Reference: Hewlett Packard, Autodesk, NextiraOne  
Kontaktní osoba: Petr Šebela  
Kontaktní email: pythagoras@pythagoras.cz

Název firmy: Q gir s. r. o.  
Domovská stránka: www.K2.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Outsourcing IS K2  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: Komplexní ekonomický informační systém pro řízení podniku z definovanou dostupností služby a SLA garancemi pro středně velké firmy.  
Certifikáty: IBM eLita Business partner,  
Microsoft ASP provider  
Microsoft Certified Partner  
ISO 9001  
Platforma: Win 2000 Server, Citrix Metaframe, Linux, Cisco IOS, MS SQL, MS OLAP, Pervasive SQL 2000, v.8., IBM eServer  
Demo: demo.outsourcing k2 - po připojení klienta do VPN  
Počet zákazníků: 4  
Reference: DEWE Tepelná technika, s.r.o.; Carrier transicold Česká republika, s.r.o. ...  
Kontaktní osoba: Mgr. Jan Mošovský, Ing. Petr Kacálek  
Kontaktní email: jan.mosovsky@qgirit.cz, petr.kacalek@qgirit.cz



Název firmy: Rekonix s.r.o  
Domovská stránka: www.rekonix.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: PDP  
Rok zahájení poskytování: 2002  
Funkce: elektronický prodej dat, 20 uživatelů  
Platforma: Klient: PC IE Win Internet Poskytovatel: Intel RLS PHP Linux MySQL konektivita UPC  
Způsob tvorby ceny: 5000/měsíc  
Demo: pdp.rekonix.cz  
Počet zákazníků: 1  
Reference: TMV  
Kontaktní osoba: ing. Roman Karásek  
Kontaktní email: sales@rekonix.cz

Název firmy: T-MAPY, S.R.O.  
Domovská stránka: www.tmapy.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Na T-Mapě  
Rok zahájení poskytování: 2000  
Funkce: pohyb v dynamické mapě (na území celé České republiky až do úrovně jednotlivých ulic plánů měst)- lokalizace objektů a míst v mapě, propojení zobrazených objektů na související informace- kombinace nejrůznějších typů dat- vyhledávání objektů dle názvu či vzdálenosti od zadaného místa (či nejbližšího objektu) a zobrazení v mapě- vyhledání optimálního spojení z místa A do místa B včetně výpisu itineráře a trasy v mapě- možnost oboustranné komunikace s dalšími aplikacemi- zadávání nových objektů uživatelem (umístění předem definované nebo vlastní ikony na zvolené místo v mapě)- editace bodových témat uživatelem- tématické mapování (grafy - koláč, sloupec, např. vyhodnocení voleb)- podpora navigace a GPS- zobrazení aktuální polohy pohybujících se objektů (Location Based Services, sledování pohybu vozidel) - a další  
Platforma: Klient: jakékoliv PC s www prohlížečem standardní www prohlížeč (Internet Explorer, Netscape, Mozilla apod.) konektivita - otevřené oboustranné komunikační rozhraní systémový hotlink - z map (služba Na T-Mapě) do externích databázikomunikační rozhraní - z externích aplikací do map (služba na T-Mapě) Poskytovatel: víceúrovňová architektura PC Server T-WIST server (modul Mapy a modul Databáze) LINUX MySQL Customizace: JAK - funkčnost, ovládací prostředí, zobrazované mapy, KÝM - poskytovatelem Standardy: XML ( SOAP), Open GIS  
Obchodní podmínky: obchodní řetězce, doprava (např. sledování polohy vozidel), cestovní ruch, banky, pojišťovny, média, internetové portály, mobilní operátoři, správci sítí, distribuční společnosti, reklamní agentury, veřejná správa smlouva o užití mapové služby- jednorázová aktivace a následný měsíční pronájem  
Způsob tvorby ceny: záleží na typu služby (komplexní mapová služba, konkrétní řešení prostorového dotazu, konkrétní lokalizace objektu apod)  
Demo: www.tmapserver.cz/natmapa - odkaz DEMO - Mapa ČR v  
Počet zákazníků: 20  
Reference: www.uzdroje.cz, www.shocart.cz, www.hertz.cz, www.kdemamauto.cz, www.athos.cz, www.obi.cz, www.axis4.cz, www.posten.se, www.cykloserver.cz, Magistrát města Hradec Králové a další  
Kontaktní osoba: Milan Novotný  
Kontaktní email: marketing@tmapy.cz

Název firmy: T-Systems Czech, s.r.o.  
Domovská stránka: www.t-systems.cz  
Poskytované služby: ASP - Application Service Providing  
Název služby: Outsourcing SAP  
Rok zahájení poskytování: 2000  
Funkce: Velké společnosti, budoucí zaměření na SME (v současnosti převážně chemický průmysl a stavebnictví, celkem cca 3000 uživatelů IS)

Certifikáty: ISO 2001

Obchodní podmínky: Individuálně na základě SLA, dostupnost nejméně 95% a vyšší

Způsob tvorby ceny: Individuálně na základě SLA

Demo: není

Počet zákazníků: 3000

Reference: Unipetrol, Kaučuk, Benzina, Chemopetrol, Spolana, IPS Skanska

Kontaktní osoba: Jiří Zouhar

Kontaktní email: jiri.zouhar@t-systems.cz

## **Příloha č.5: Dotazník k „Průzkumu trhu ASP 2005“**

### **Profil firmy:**

- Jméno ASP poskytovatele
- Kontaktní osoba
- Webová adresa
- Kontaktní e-mail
- Rok založení
- Roční obrát v Kč
- Krátký popis firmy (volitelně)
- Počet zaměstnanců

### **Poskytování ASP služeb:**

- V kterém roce jste začali poskytovat aplikační služby?
- Pro jaké regiony poskytujete Vaše služby?
- Jaké další služby poskytujete svým zákazníkům?
  - právní poradenství
  - konzultační služby
  - implementační služby
  - analytické služby
  - školení
  - helpdesk – podpora
  - prodej / servis HW
  - jiné
- Uzavíráte se zákazníky smlouvu SLA?
- Jaká je role ASP ve Vašem portofoliu služeb?
  - výhradně poskytování ASP služeb
  - ASP důležitou součástí našich služeb
  - ASP pro doplnění portfolia

### **Poskytované ASP služby**

- Jakou oblast pokrývají Vaše produkty?
  - ERP
  - CRM
  - SCM / APS
  - E – learning
  - DMS / CMS
  - Groupware
  - E – business
  - BI
  - Jiná
- Krátký popis produktů (volitelně)
- Poskytujete demoverzi aplikace?
  - Ano
  - demoverze je v přípravě
  - neuvažujeme
- Kdo může provádět customizaci aplikace
- Počet stávajících zákazníků využívající aplikaci?
- Vlastníte infrastrukturu pro provoz aplikace?
  - pronájem konektivity, vlastní hw
  - pronájem konektivity i hw (např. u ISP)
- Na jakém OS je provozována aplikační služba?
- Jak je realizován přístup k aplikační službě?

### **Zhodnocení modelu ASP**

- V čem vidíte hlavní přínosy ASP pro českého zákazníka ?
  - kompletní péče a záruky od ASP poskytovatele

- předvídatelnost a řízení nákladů
- krátká doba implementace
- možnost přístupu k drahému sofistikovanému SW
- snížení potřeby ICT odborníků
- možnost geograficky rozptýlit pracovní sílu
- snadný upgrade a škálovatelnost
- jiný
- Naopak v čem vidíte hlavní přínos pro providera ASP?
  - předvídatelné a opakované výnosy
  - výhody plynoucí z modelu 1:N (úspory z rozsahu)
  - značná věrnost zákazníků
  - možnost expanze na trh SMB
  - vysoká návratnost investice
  - jiný
- V čem vidíte hlavní bariéry dalšího rozvoje ASP v ČR?
  - spolehlivost a dostupnost komunikační infrastruktury
  - nedostatečnou informovanost o ASP modelu
  - malá důvěra v ASP poskytovatele
  - jiná
- V čem tkví, podle Vás, hlavní obavy českých zákazníků?
  - bezpečnost či zneužití dat
  - obavy z výkonu či dostupnosti aplikace
  - obtížná integrace se stávajícími systémy

## **Příloha č.6: Gartner Predicts Key Tech Trends for 2006**

By Sean Michael Kerner

November 29, 2005

The end of the year is typically the time for predictions about the future. What technology or trend will be the winner next year or the year after?

But research firm Gartner, has jumped into the prediction fray with an early entry, proclaiming that it has identified, "six IT industry trends that it expects will cause significant disruption and drive opportunity for business and the IT industry in 2006 and beyond."

The six trends identified by Gartner include, notebook computers, telephony, the IT job market, Business Process Outsourcing, Healthcare software and regulatory compliance issues.

Computer notebook usage has been growing at a rapid clip for years. Notebooks are not always used strictly for work purposes by employees as mobility and work extend the technology beyond normal office boundaries. Gartner is now predicting that within the next two years (by 2008), 10 percent of companies will mandate that their employees purchase their own notebooks. Gartner figures that firms will have some form of a "notebook allowance" similar to a car allowance offered by some companies today.

The IT job market is also predicted to undergo a shift with the need for specialists declining in favor of what Gartner calls "versatilists" that handle multiple disciplines and assignments. By 2010, Gartner has predicted that the IT specialist job market will decline by 40 percent.

Business Process Outsourcing (BPO) service providers are also predicted to be big winners moving forward. According to Gartner's forecast, BPO service providers will reap an \$11 billion bounty from insurance companies by 2008 as insurers update their legacy systems. Gartner expects by 2008 BPO, will have the intellectual property and technology platforms to align with the distribution channel (for example, bank and investment houses) and launch insurance ventures that capture up to one percent of the global annual premium total of life, annuity, and property and casualty products."

The aging baby boomer population is a key demographic trend that will also play out in the IT industry as investments in healthcare software increase 50 percent by 2009. That increased investment according to Gartner will yield a 50 percent reduction by 2013 in the level of preventable deaths.

The influence of regulatory compliance needs is expected to continue to increase and is predicted to cut into discretionary IT budgets all the way through 2008. Compliance spending according to Gartner is currently growing twice as fast as discretionary IT budgets and that trend is expected to continue.

Cell phones and VoIP are also expected to continue their march forward. VoIP or cellular will be the only telephony in use for 30 percent of US homes by 2010.

"It only took more than 125 years but POTS (plain old telephony service) is now on the decline in the U.S.," said Ken Dulaney, vice president and distinguished analyst at Gartner in a statement. "The emergence of VoIP and the phenomenal rise of the mobile phone now represent the 'dial tone' for the future."

Gartner expects that the six trends will provide opportunities for new and old market players and help to drive market growth.

"To catch the waves of change at their early stages, vendors, users and investors in technology will need to look outside their industries to find early adopters that provide inspiration for how these trends translate into business value," said Daryl Plummer, group vice president and chief Gartner Fellow in a statement.

