

## Příloha č. 1

### Katalogové listy

#### Obsah

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>SLUŽBY PODPORY UŽIVATELŮ SYSTÉMU</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>SLUŽBA APLIKAČNÍHO PROVOZU SYSTÉMU</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>SLUŽBA PROVOZU MAINTENANCE SYSTÉMU</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>DEFINICE STUPNĚ ZÁVAŽNOSTI INCIDENTŮ</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>MĚŘENÍ DOSTUPNOSTI</b>	<b>14</b>

#### 1 Úvod

Tato příloha Smlouvy obsahuje popis požadavků SLA kladených na provoz Systému a služby podpory tohoto provozu.

#### 2 Služby podpory uživatelů Systému

Popis Služby - provoz Helpdesku:

- a) Pro účely podpory, nastavení Systému, správy uživatelů a číselníků, čištění a optimalizace dat, řízení incidentů a tvorbu změnových požadavků bude zřízen a provozován Helpdesk Objednatelem.
- b) Každý incident, změnový požadavek či dotaz musí mít v aplikaci Helpdesk záznam (tzv. Ticket).
- c) Tickety lze zadávat přímo v prostředí aplikace Helpdesk, telefonního čísla aplikace Helpdesk [REDACTED] nebo prostřednictvím e-mailu [REDACTED]
- d) O založení Ticketu je Zástupce Dodavatele informován e-mailem, generovaným správcem poštovní fronty aplikace Helpdesk.
- e) Incidentsy v produkčním prostředí se v aplikaci Helpdesk třídí podle závažnosti do 3 skupin:

**Velmi závažný: incident stupně 1, závady bránící provozu (řešení do 8 hodin)**

**Závažný: incident stupně 2, závady omezující provoz (řešení do 48 hodin)**

**Méně závažný: incident stupně 3, závady nebránící provozu (řešení do 120 hodin)**

Objednatel může navrhnout stupeň závažnosti pro každý incident, avšak dodavatel má právo jej po vyhodnocení povahy incidentu změnit.

- f) Doba řešení se počítá v rámci pracovní doby v Pracovních dnech od 8:00 hod. do 18:00 hod., a to od okamžiku přijetí požadavku.
- g) Dostupnost služby 98 % - dostupnost služby znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat, a to v obvyklé kvalitě (doba odezvy je vyhovující)

- v daném místě a čase). Hodnota dostupnosti je rozdíl mezi skutečnou dostupností služby a stanovenou dobou poskytování služby za sledované období vyjádřený v procentech. Do provozní doby nejsou započítávány plánované odstávky a interval údržby. Doba nedostupnosti služby je stanovena podle údajů v dohledových systémech poskytovatele infrastruktury a podle informací od uživatelů.
- h) Interval Údržby Systému začíná každou středu od 20:00 hod. a trvá do 6:00 hod. následujícího dne, nebo pokud se Dodavatel s Objednatelem, popř. Koncovým zákazníkem nedohodnou na jiném termínu a čase.
  - i) Přijetím požadavku se rozumí změna stavu Ticketu v aplikaci Helpdesk na "otevřený".
  - j) Vyřešení incidentu je dokumentované změnou stavu Ticketu na "vyřešený".
  - k) O vyřešení je Zástupce Objednatele, popř. Koncový zákazník informován e-mailem. V případě znovuotevření Ticketu provede Zástupce Objednatele, popř. Koncový zákazník odpověď na obdržení email.
  - l) K Akceptačnímu protokolu se přikládá Měsíční zpráva, která obsahuje vyhodnocení SLA za uplynulý měsíc a komentáře k provozu.
  - m) Sběr požadavků na změny v Systému se provádí prostřednictvím Helpdesk; k tomuto účelu bude zřízena fronta [REDAKCE]. Vlastní změny se následně provádějí na základě Změnového řízení.
  - n) Změněná aplikace se testuje v testovacím prostředí.
  - o) O testování se vede záznam, kde je testujícím evidována testovaná funkce, očekávaný výsledek a výsledek skutečný.
  - p) Případné incidenty v testovacím prostředí nejsou Smluvně sledovány a neuplatňuje se na ně Smluvní SLA.
  - q) Výsledky testování se, spolu se záznamem o testování, zanesou do Akceptačního protokolu.
  - r) Migrace z testovacího do produkčního prostředí se provede na základě podepsaného Akceptačního protokolu o testování a schválení nasazení do produkce.
  - s) V produkčním prostředí se již aplikace netestuje.
  - t) Na nově nasazené funkce se uplatňuje záruka tři (3) měsíce od nasazení do produkce; odstranění závad nové funkcionality nebo změněné funkcionality stávající vyvolané novým releasem je zdarma. Odstranění těchto závad bude procesně probíhat přes Helpdesk.
  - u) Po dobu záruky se na chyby vyvolané novým releasem nevztahují ustanovení o SLA.
  - v) Lhůty pro sledování úrovně poskytovaných služeb (SLA) se počítají od nahlášení požadavku na uvedený kontakt.

Služby podpory uživatelů Systému	
Popis služby	<p>Služba zajišťující činnosti související s podporou Koncových uživatelů aplikačního programového vybavení k zajištění dopravně správní agendy - rejstříku podnikatelů v silniční dopravě.</p> <p>Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytování informačních služeb ze Systému</li> </ul> <p>V rámci informačních služeb bude Dodavatelem zajišťováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zpracování ad hoc výstupů ze Systému dle zadání Objednatele</li> </ul>

- zpracování hromadných statistických výstupů ze Systému pro potřeby Objednatele, Krajských úřadů (dále jen „KÚ“) a Obcí s rozšířenou působností (dále jen „ORP“),
- zpracování výběrových statistik ze Systému na vyžádání Objednatele,
- zpracování výběrů dle požadavků Objednatele, SQL dotazů pro vytěžování dat z databáze Systému,
- návrh struktury poskytování požadovaných údajů, tvorba reportů,
- vyžádání schválení Objednatele pro účel poskytnutí konkrétních informací ze Systému,
- předání schválených výstupů ze Systému v zabezpečeném tvaru a zvláště předání hesla,
- poskytnutí požadovaných informací ze Systému.
- **Administrace požadavků**
  - administrace a evidence požadavků na poskytování informací v Systému pro sledování požadavků,
  - předkládání požadavků Objednateli k vyjádření,
  - zpracování souborného výstupu ze Systému sledování požadavků.
- **Zpracování auditních záznamů**
  - zpracování speciálních výstupů z auditních záznamů pro účely pravidelné a namátkové kontrolní činnosti,
  - tvorba reportů o řešení Incidentů,
  - tvorba reportů pro zpracování auditních záznamů,
  - komplexní vyhodnocování auditních záznamů z hlediska bezpečnosti.
- **Informační služby pro uživatele**
  - technická správa obsahu informační stránky aplikace Systému na informačním webu,
  - spolupráce s Objednatelem na změně informační stránky Systému, včetně vyžádání schválení,
  - aktualizace seznamu dokumentů ke stažení pro uživatele na základě požadavků Objednatele (uživatelská dokumentace Systému),
  - předávání aktuálních informací o stavu poskytovaných služeb Systému, upozornění na omezení dostupnosti

	<p>služeb v důsledku např. poruchy samotného Systému nebo systémů třetích stran poskytujících informace do Systému,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ informování uživatelů, států EU nebo Komise EU v případě výpadku Systému a systémů třetích stran prostřednictvím informační stránky a e-mailové komunikace.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● On-line podporu uživatelům</li> </ul> <p>V rámci On-line podpory bude Dodavatelem zajišťováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ příjem dotazu od Koncového uživatele elektronickou formou,</li> <li>○ poskytování informace o stavu řešení požadavku,</li> <li>○ zajištění odborné IT pomoci uživatelům při práci se Systémem,</li> <li>○ vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele,</li> <li>○ vyhodnocení zaznamenaných dotazů a návrh na zefektivnění aplikačního programového vybavení.</li> </ul> <p>Návrhy na další rozvoj aplikace:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ na základě zjištěných poznatků od uživatelů prostřednictvím Helpdeskového nástroje a vlastních zjištění analyzuje podněty a navrhuje další možný rozvoj aplikace,</li> <li>○ analyzuje a navrhuje další zlepšení při poskytování služeb uživatelům aplikace.</li> </ul>
<p>Postup při zavedení služby</p>	<p>Služby budou poskytovány ve stanoveném „standardním“ rozsahu pravidelně, v „rozšířené“ variantě pouze po nasazení zásadní změny Systému, a to po dobu 3 měsíců od nasazení zásadní změny. O využití „rozšířené“ varianty rozhoduje Objednatel. Zásadní změnou se rozumí změna aplikace označená změnou prvního čísla v pořadí označení verze aplikace.</p> <p>Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházejícími z metodiky ITIL.</p>
<p>Akceptace služby</p>	<p>Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem, a to stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci bude zpráva o provozu, zahrnující popisy jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou akceptačního protokolu.</p>

Předpokládaný rozsah služby	Poskytování informačních služeb ze Systému: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba bude poskytována po celou dobu kontraktu v rozsahu minimálně 10 hodin měsíčně (off-site).</li> </ul> On-line podpora uživatelů: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ „rozšířená“ – zvýšený dohled (off-site) – vždy po dobu 3 měsíců od zavedení zásadní změny v Systému do produkčního prostředí.</li> <li>○ „standardní“ – rozsah služby činí 0,5 FTE měsíčně (off-site).</li> </ul> Dodavatel je připraven u těchto služeb kapacitu navýšit na základě vzájemné dohody s Objednatelem.		
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.		
<b>SLA parametry</b>			
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
On-line podpora	98,00	5 x 10 Po-Pá 8:00-18:00	120
<b>SLA parametry – Incident management</b>			
Parametr	Popis	Stupeň závažnosti incidentu	Maximální lhůta pro odstranění Incidentu
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu / servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / servisního požadavku. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo třetí strany a dále interval Údržby Systému a Údržba Systému, pokud se uskutečnily v období	Stupeň 1	do 8 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu
		Stupeň 2	do 48 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu
		Stupeň 3	do 120 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu

	zaručeného provozu služby		
<b>Interval Údržby Systému</b>			
Začíná každou středu od 20:00 hod. do 6:00 hod. následujícího dne, nebo pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodnou na jiném termínu a čase.			
<b>Vymezující podmínky</b>			
Počet uživatelů	Skupina uživatelů		
300	Personál Objednatele, pracovníci ORP a KÚ, včetně rozhraní Systému.		

### 3 Služba aplikačního provozu Systému

Popis Služby - provoz a podpora SW aplikací:

- Odstraňování chyb dle definovaného SLA;
- Správa a provoz operačních systémů a databází, včetně klientů pro on-line zálohování (v testovacím i produkčním prostředí);
- Podpora v závislosti na aktuálních verzích operačního systému a provozního prostředí CRŘ (Centrální Registr Řidičů), RSV (Registr Silničních Vozidel), ISZR (Informační Systém Základních Registrů), RŽP (Registr Živnostenského Podnikání), RT (Rejstřík trestů), EUCARIS/ERRU a eTesty;
- Úprava dokumentace Systému v závislosti na provedených změnách a úpravách bude držena vždy aktuální;
- Při všech úpravách a změnách budou předány všechny aktuální kódy, soubory, licence, atd. pro provoz Systému.

<b>Služba aplikačního provozu Systému</b>	
Popis služby	<p>Služba aplikačního provozu Systému zajišťuje zejména provoz modulů a základních funkcí Systému a zajišťuje činnosti týkající se provozu a běžné údržby aplikačního prostředí Systému.</p> <p>Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:</p> <p>Podpora aplikace:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>plánování a řízení aktualizací aplikace,</li> <li>návrhy na vytváření nových verzí aplikace včetně jejich obsahu,</li> <li>vytváření, aktualizace a kontrola dodržování Release managementu,</li> <li>testování nových verzí,</li> </ul>

- spolupráce s odbornými útvary Objednatele a poskytovatelem služeb infrastruktury při schvalování, testování, instalaci nových aplikací do testovacího a produkčního prostředí,
- vlastní instalace nových verzí do testovacího prostředí,
- příprava instalačních skriptů pro instalaci nových verzí do produkčního prostředí a spolupráce s poskytovatelem služeb infrastruktury při instalaci nových verzí Systému.

#### Podpora provozu:

- řešení Incidentů na úrovni aplikací systému,
  - provádět v souladu s provozní dokumentací, zvláště pak Incident Management dle ITIL,
  - analyzovat a zjišťovat příčiny Incidentu, zda se nachází v Systému nebo mimo něj v navazujících a spolupracujících aplikacích a systémech třetích stran,
  - přesně identifikovat příčiny Incidentu,
  - informovat Objednatele o vzniku Incidentu,
  - informovat Objednatele o příčině Incidentu,
  - informovat Objednatele o vývoji řešení Incidentu,
- informovat Objednatele o finálním vyřešení Incidentu, řešení vzájemně schválených požadavků na změny a opravy na úrovni Systému,
- návrh textů a jejich schválení Objednatelem k jednotlivým Incidentům pro Helpdesk pro on-line podporu,
- vedení dokumentace o Incidentech a způsobech jejich řešení,
- zálohování dokumentace o Incidentech.

#### Zálohování a obnova:

- spolupráce s dodavatelem infrastruktury při plánování a řízení zálohování a obnovy Systému,
- nastavení a aktualizace parametrů a plánů zálohování Systému,
- definování požadavků na obnovu Systému,
- generování požadavku na obnovu Systému ze zálohy v případě potřeby,
- dohled nad zálohováním a obnovou Systému.

#### Dohled infrastruktury:

- monitoring jednotlivých prvků aplikační infrastruktury,
- reakce na chybové události,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• provoz a údržba monitorovacích nástrojů.</li> </ul> <p>Součinnost se 3. stranami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupracovat a komunikovat se třetími stranami při zajišťování provozu Systému, přijímat informace o nestandardních stavech a výpadcích systémů třetích stran, předávat informace třetím stranám o závadách v Systému, informovat o tom Objednatele,</li> <li>• účastnit se jako Dodavatel pravidelných jednání mezi Objednatelem a poskytovatelem služeb infrastruktury,</li> <li>• na výzvu Objednatele se zúčastňovat jednání se třetími stranami a v rámci těchto jednání poskytovat konzultační služby,</li> <li>• zabezpečovat komunikaci se 3. stranami v případě záručních oprav, řešení problémů či změnových požadavků.</li> </ul> <p>Konzultační a administrativní služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poskytování konzultačních služeb Objednateli včetně oponentury k návrhům Objednatele,</li> <li>• účast na jednání řídicí komise projektu,</li> <li>• vypracování pravidelných Měsíčních zpráv o provozu.</li> </ul> <p>Bezpečnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dohled nad bezpečnostní informací v Systému,</li> <li>• vedení a aktualizace převzaté bezpečnostní dokumentace.</li> </ul>		
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).		
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka.		
<b>SLA parametry</b>			
Sledované období: Kalendářní měsíc			
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Aplikační provoz	98,00	5 x 10 Po-Pá 8:00-18:00	120
<b>SLA parametry – Incident management</b>			



Parametr	Popis	Stupeň závažnosti incidentu	Maximální lhůta pro odstranění Incidentu
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu / servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / servisního požadavku. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo třetí strany a dále interval Údržby Systému a Údržba Systému, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby	Stupeň 1	do 8 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu
		Stupeň 2	do 48 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu
		Stupeň 3	do 120 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu
<b>Interval Údržby Systému</b>			
Začíná každou středu od 20:00 hod. do 6:00 hod. následujícího dne, nebo pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodnou na jiném termínu a čase.			
<b>Vymezující podmínky</b>			
Počet uživatelů	Skupina uživatelů		
300	Pracovníci oprávnění používat Systém: Personál Objednatele, pracovníci ORP a KÚ, včetně rozhraní Systému.		

#### 4 Služba provozu Maintenance Systému

Služba provozu Maintenance Systému	
Popis služby	Tato služba bude obsahovat následující činnosti: Údržba Systému:

- testování Systému na nové technické prostředí,
- monitorování výkonu aplikace a návrh úprav technické infrastruktury,
- testování a instalace nových verzí Systému,
- identifikace a řešení provozních závad,
- implementace nových verzí Systému,
- udržování instalací Systému v produkčním a testovacím prostředí.

#### Administrace Systému:

- správa Systému v souladu s provozní dokumentací, bezpečnostní politikou a technickou bezpečnostní dokumentací provozu Systému, včetně průběžného dohledu nad Systémem,
- technická správa dat,
- průběžná verifikace dat (kontrola jejich validity a konzistence), včetně navrhování kontrolních testů a výstupů,
- správa a parametrizace základního databázového software,
- správa uživatelských rolí na úrovni aplikace, včetně jejího přístupového mechanismu z jiných registrů a informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“), na základě schválených přístupových práv a Objednatelem odsouhlasených přístupových mechanismů,
- nastavení rozhraní vůči ostatním ISVS na úrovni aplikace a zajištění jeho provozu,
- aktualizace a správa v aplikaci používaných číselníků, klasifikací a identifikátorů na základě vstupů dodaných Objednatelem z dohodnutých zdrojů schváleným způsobem.

#### Odstraňování závad aplikace:

- oprava závady - tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL,
- nasazení opravných verzí - tato činnost se řídí principy Release managementu dle metodiky ITIL,
- testování a nasazování nových verzí Systému – tato činnost se řídí principy Release managementu dle metodiky ITIL,
- aktualizace dokumentace po provedení změn týkajících se Systému, zejména:
  - Systémové dokumentace
  - Administrátorské dokumentace

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provozní dokumentace</li> <li>○ Uživatelské dokumentace</li> <li>○ Bezpečnostní dokumentace</li> </ul> <p>Tato činnost se řídí principy Configuration a Release managementu dle metodiky ITIL,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupráce s poskytovatelem služeb technické infrastruktury při přidělování a administraci přístupových práv.</li> </ul>		
<b>Akceptace služby</b>	Služby budou předávány na základě Akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem, a to stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.		
<b>Kvalitativní ukazatele (SLA)</b>	Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.		
<b>SLA parametry</b>			
Sledované období: kalendářní měsíc			
<b>Rozsah zaručeného provozu služby</b>			
5 x 10 Po-Pá 8:00-18:00			
<b>SLA parametry – Incident management</b>			
<b>Parametr</b>	<b>Popis</b>	<b>Stupeň závažnosti incidentu</b>	<b>Maximální lhůta pro odstranění Incidentu</b>
<b>Doba vyřešení</b>	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu / servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / servisního požadavku. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo třetích stran a dále interval Údržby Systému a Údržba	Stupeň 1	do 8 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu
		Stupeň 2	do 48 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu
		Stupeň 3	do 120 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu

	Systemu, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby		
<b>Interval Údržby Systemu</b>			
Začíná každou středu od 20:00 hod. do 6:00 hod. následujícího dne, nebo pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodnou na jiném termínu a čase.			
<b>Vymežující podmínky</b>			
Počet uživatelů	Skupina uživatelů		
300	Personál Objednatele, pracovníci ORP a KÚ, včetně rozhraní Systemu		
<b>SLA parametry – Release management</b>			
Parametr	Popis	Stupeň závažnosti	Doba nasazení
Termín vydání	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Objednatelem a Dodavatelem na vydání nové verze Systemu do produkce.	N/A	Neprodleně po odsouhlasení
<b>SLA parametry – Aktualizace dokumentace</b>			
Parametr	Popis	Stupeň závažnosti	Doba vytvoření
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od jakékoliv aktualizace /opravy Systemu do schválení aktualizované dokumentace. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo třetí strany.	N/A	15 Pracovních dní

## 5 Definice stupně závažnosti incidentů

Definice stupně závažnosti incidentů		
	Stupeň závažnosti incidentů	Definice
Definice stupně závažnosti incidentů	Stupeň 1	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným Incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť Incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.
	Stupeň 2	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože nedostupnou službu nemůže vykonat nikdo jiný a jedná se o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je však nízká, neboť nedochází k ohrožení termínu.</p> <p>nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná a touto nedostupností nejsou postiženy všechny skupiny uživatelů. Dopad je střední, nedostupnou službu sice nemůže vykonat nikdo jiný, ale nejedná se o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je také střední, protože sice dochází k ohrožení splnění termínu dané činnosti, pro její vykonání však existuje známé náhradní řešení.</p> <p>nebo</p> <p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postizen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože službu (činnost) může vykonat někdo jiný. Naléhavost je vysoká, protože dochází k prokazatelnému ohrožení splnění termínu</p>

		prováděné činnosti a zároveň neexistuje známé náhradní řešení.
	Stupeň 3	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin. Naléhavost je nízká, neboť není ohroženo splnění termínu. nebo Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.

## 6 Měření dostupnosti

### Měření dostupnosti

Měření je prováděno vyhodnocováním Helpdeskového nástroje případně dohledového systému. Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za niž nese odpovědnost Dodavatel, a odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou interval Údržby Systému a Údržba Systému, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.

$$\text{Dostupnost} = (PD_{\text{období}} - N_{\text{služby}}) / PD_{\text{období}} * 100 [\%]$$

Kde:

$PD_{\text{období}}$  Odsouhlasená provozní doba za sledované období

$N_{\text{služby}}$  Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za niž odpovídá dodavatel

Výpadek způsobený testováním nových verzí aplikací nebude započítáván do plnění SLA, pokud nebude mít dopad na snížení kvality služby pro produkční prostředí. Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo třetí strany.