Komplex služeb zajištění provozu (Service Level Agreement)

**Obsah přílohy č. 6**

[1. DEFINICE POJMŮ 3](#_Toc68690911)

[2. Předmět plnění komplexu služeb pro zajištění běžného provozu a dostupnosti ISDS (SLA) 6](#_Toc68690912)

[3. Specifikace služeb 8](#_Toc68690913)

[3.1. Zajištění provozu a dostupnosti produkčního prostředí ISDS 8](#_Toc68690914)

[3.1.1. Vymezující podmínky a definice 8](#_Toc68690915)

[3.1.2. Hlášené parametry služby (reporting) 11](#_Toc68690916)

[3.2. Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS 11](#_Toc68690917)

[3.2.1. Vymezující podmínky a definice 12](#_Toc68690918)

[3.2.2. Hlášené parametry služby (reporting) 13](#_Toc68690919)

[3.3. Služby datového centra 13](#_Toc68690920)

[3.3.1. Vymezující podmínky a definice 13](#_Toc68690921)

[3.3.2. Hlášené parametry služby (reporting) 14](#_Toc68690922)

[3.4. Service Desk 15](#_Toc68690923)

[3.4.1. Vymezující podmínky a definice 15](#_Toc68690924)

[3.4.2. Hlášené parametry služby (reporting) 17](#_Toc68690925)

[3.5. Řešení provozních incidentů 18](#_Toc68690926)

[3.5.1. Vymezující podmínky a definice 18](#_Toc68690927)

[3.5.2. Hlášené parametry služby (reporting) 22](#_Toc68690928)

[3.6. Řešení provozních problémů 23](#_Toc68690929)

[3.6.1. Vymezující podmínky a definice 23](#_Toc68690930)

[3.6.2. Hlášené parametry služby (reporting) 27](#_Toc68690931)

[3.7. Dodání datových zpráv 27](#_Toc68690932)

[3.7.1. Vymezující podmínky a definice 28](#_Toc68690933)

[3.7.2. Hlášené parametry služby (reporting) 28](#_Toc68690934)

[3.8. Příprava datových zpráv ke stažení 29](#_Toc68690935)

[3.8.1. Vymezující podmínky a definice 29](#_Toc68690936)

[3.8.2. Hlášené parametry služby (reporting) 30](#_Toc68690937)

[3.9. Příprava dodejek a doručenek ke stažení 30](#_Toc68690938)

[3.9.1. Vymezující podmínky a definice 31](#_Toc68690939)

[3.9.2. Hlášené parametry služby (reporting) 31](#_Toc68690940)

[4. Kvalitativní ukazatele komplexu služeb 31](#_Toc68690941)

[4.1. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Zajištění provozu a dostupnosti produkčního prostředí ISDS (služba 001) 31](#_Toc68690942)

[4.2. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS (služba 002) 32](#_Toc68690943)

[4.3. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Služby datového centra (služba 003) 32](#_Toc68690944)

[4.4. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Service Desk (služba 004) 33](#_Toc68690945)

[4.5. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služeb Řešení provozních incidentů (služba 005) a Řešení provozních problémů (služba 006) 33](#_Toc68690946)

[4.6. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Dodání datových zpráv (služba 007) 33](#_Toc68690947)

[4.7. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služeb Příprava datových zpráv ke stažení (služba 008) a Příprava dodejek a doručenek ke stažení (služba 009) 34](#_Toc68690948)

[4.8. Hodnoty sankční jednotky pro jednotlivé služby 34](#_Toc68690949)

[5. Celková výše sankcí 34](#_Toc68690950)

[6. Monitoring systému Objednatelem 35](#_Toc68690951)

[7. Hlášení parametrů služeb – Reporting 35](#_Toc68690952)

1. **DEFINICE POJMŮ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Doba obnovy** | Doba potřebná pro vyřešení incidentu, tj. do Obnovení provozu. Vyřešením se rozumí odstranění primární příčiny incidentu, nebo aplikace náhradního řešení. Pokud je uplatněno náhradní řešení, z incidentu se automaticky stává provozní problém (čl. 3.5.1.10) k řešení, přičemž kategorizace incidentu dle této Přílohy č. 6 se aplikuje bez změny. Kategorie provozního problému může být překvalifikována dohodou Objednatele a Poskytovatele. |
| **Garantovaná doba** | Garantovaná doba dodání datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání datové zprávy do datové schránky příjemce. Hranice garantované doby pro započetí sankcí je 30 minut. Do garantované doby se nezapočítává Vyhrazená doba. |
| **Hromadný výskyt nebezpečného kódu** | Situace, kdy dojde k masovému výskytu škodlivého kódu v prostředí ISDS nebo v datových zprávách. |
| **ISDS** | Informační systém datových schránek (dále také jen „systém“). |
| **Klíčová funkce ISDS** | Je to funkce, kterou zajišťuje v ISDS klíčová komponenta. |
| **Klíčová (kritická) komponenta ISDS** | Za klíčové (kritické) komponenty ISDS jsou považovány tyto komponenty (skupiny): Systémy řízení identit a přístupu, Aplikační servery, Databázové servery, Souborový systém (včetně systému VoDZ), Proxy časového razítka, Antivirové servery, Notifikační brány, Síťová konektivita. |
| **Koncový uživatel** | Uživatel ISDS přistupující z prostředí vně datových center (dále také jen „uživatel“). |
| **Měřené období** | Je nepřerušované období, po které probíhá měření plnění stanovených parametrů SLA podle této Přílohy č. 6. Délka měřeného období je stanovená vždy v délce jednoho kalendářního měsíce. Měřená období na sebe bezprostředně navazují a pokrývají celou dobu účinnosti Smlouvy. |
| **Monitorovací systém ISDS** | SW nástroj, implementovaný do ISDS, jehož úkolem je vyhodnocování provozního stavu klíčových komponent ISDS (dále také jen „monitorovací systém“). |
| **Náhradní řešení (Workaround)** | Omezení nebo vyloučení dopadu incidentu nebo problému, pro nějž dosud není k dispozici úplné řešení. |
| **Obnovení provozu** | Kroky vedoucí k návratu služby uživatelům. Následuje po opravě či obnově po incidentu. Obnovení služby provozu je primárním cílem Řešení provozních incidentů. |
| **Odeslaná datová zpráva** | Odeslaná datová zpráva je datová zpráva, kterou systém úspěšně přijal. |
| **Podkategorie systému ISDS** | Z hlediska funkcí ISDS, které jeho jednotlivé funkční celky plní, dělíme ISDS do těchto funkčních podkategorií: Webové služby, Uživatelský portál, Servisní modul, Jádro systému. |
| **Pracovní den** | Kterýkoliv den v období od pondělí do pátku mimo státních svátků a ostatních svátků (dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích). |
| **Pracovní hodina** | Kterákoliv hodina v době od 8.00 hod do 17.00 hod v průběhu pracovních dnů. |
| **Provozní řád ISDS** | Provozní řád v platném znění zveřejněný na webu: http://www.datoveschranky.info/. |
| **Reakční doba** | Doba mezi ohlášením incidentu, závady nebo problému (servisní požadavek) a potvrzeným převzetím servisního požadavku k řešení přiřazeným řešitelem. Jde o dobu mezi zaevidováním servisního požadavku v Trouble Ticket System (TTS) a převedením servisního požadavku do stavu „Otevřen“ (přímo řešitelem nebo operátorem Service Desku (SD) na výzvu řešitele), která je automatizovaně vypočítávána v TTS. |
| **SD** | Service Desk – čl. 3.4 této Přílohy č. 6. |
| **Service Level Agreement (SLA)** | Dohoda o úrovni služeb zajišťujících běžný provoz a dostupnost ISDS (dále jen „SLA“), která popisuje službu ISDS, dokumentuje cíle úrovní služeb ISDS a specifikuje odpovědnosti Poskytovatele a Objednatele. |
| **Trouble Ticket System (TTS)** | SW aplikace, která umožňuje zaznamenávat v režimu 24x7 hlášení o incidentech, závadách nebo problémech (servisních požadavcích) v elektronické podobě ve formě tzv. poruchového lístku (TT – Trouble Ticket) a umožňuje sledovat postup zpracování zaevidovaného servisního požadavku až do jeho vyřešení. Řešení TT je možné analyzovat i zpětně. |
| **Úspěšný přístup** | Úspěšný přístup představuje jedno úspěšné volání webové služby na aplikačním serveru. |
| **Útok proti ISDS** | Neočekávaná událost vzniklá v důsledku jednání třetí strany, mající svou povahou nebo rozsahem výrazný negativní dopad na běžný provoz ISDS. |
| **Velkoobjemová datová zpráva (VoDZ)** | Datová zpráva, která má přílohy o celkové velikosti nad 20 MB až do 1 GB. |
| **Vyhrazená doba** | Nedostupnost ISDS nebo jeho části z níže uvedených důvodů:   * + - * výluky, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3, příp. výluky na základě rozhodnutí Objednatele (nařízené výluky). V případě, kdy je z doby plánované, resp. nařízené výluky využita jen část plánované doby, pak pro účely stanovení SLA je Vyhrazenou dobou jen časové rozmezí od vypnutí systému (zahájení plánované výluky) do okamžiku jeho uvedení do plného provozu (skutečně využitá Vyhrazená doba),       * výpadek nebo výluka způsobená realizací změny ISDS, na které Objednatel trval i přes písemná upozornění Poskytovatele na nevhodnost resp. rizika takové změny,       * zatížení ISDS nad rámec jeho kapacity definované oběma smluvními stranami v čl. 2.1.1 (Tabulka č. 1) této Přílohy č. 6,       * výpadky prokazatelně způsobené zaviněním třetí strany, při splnění všech stanovených podmínek dle Smlouvy, (netýká se výpadku způsobeného dodavatelem HW) * výpadek způsobený okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, * výpadek služeb TSA – (viz odst. 10.1.12 Smlouvy), * výpadek způsobený obnovováním databáze nebo aplikace po chybě, která nebyla způsobena Provozovatelem. |
| **Výluka** | Objednatelem schválený čas, po který je služba ISDS nedostupná. Podrobnosti o rozsahu, schvalování a způsobu realizace výluk jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |
| **Zákon** | Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. |

pozn.: Definované pojmy jsou používány s malými/velkými písmeny bez dopadu na jejich význam.

1. **Předmět plnění komplexu služeb pro zajištění běžného provozu a dostupnosti ISDS (SLA)**
   1. Předmětem plnění této Přílohy č. 6 (dále jen „Příloha“) je stanovení úrovně poskytovaných služeb ISDS (SLA).
      1. Smluvní strany souhlasí s tím, že SLA specifikovaná v článku 3. Přílohy je pro Poskytovatele závazná s výjimkou doby, kdy dojde ke krátkodobému nárůstu počtu některé z událostí definovaných níže v Tabulce č. 1 jako limitní parametr. Krátkodobým nárůstem se rozumí počet událostí převyšující limitní hodnoty uvedené v Tabulce č. 1, uskutečněných za časové období odpovídající danému limitnímu parametru.
         1. Pokud u některého z definovaných limitních parametrů v Tabulce č. 1 překročí počet událostí uskutečněných v uvedeném časovém období stanovenou limitní hodnotu daného parametru, plnění SLA parametrů služeb 001 až 009 definovaných v článku 3. Přílohy se po celou dobu trvání této úrovně a dále v následujících 5 minutách po skončení trvání této úrovně nesleduje. Tato doba se nezapočítává do doby poskytování služeb podle SLA pro služby 001 až 009 a Poskytovatel nenese v tomto časovém úseku žádnou odpovědnost za úroveň SLA u služeb 001 až 009. Pokud však Poskytovatel prokáže, že z důvodů překročení limitních parametrů je nezbytné provést činnosti vedoucí k zotavení systému, plnění SLA parametrů služeb 001 až 009 se po celou dobu trvání této úrovně a dále v následujících 60 minutách po skončení trvání této úrovně nesleduje. Taktéž tato doba se pro potřeby výpočtu smluvních pokut za nedodržení SLA nezapočítává do doby poskytování služeb podle SLA pro služby 001 až 009 a Poskytovatel nenese v tomto časovém úseku za úroveň SLA těchto služeb žádnou odpovědnost.

* + - 1. Pro případy útoku proti ISDS nebo detekce hromadného výskytu nebezpečného kódu negativně ovlivňujících úroveň poskytovaných služeb, jejichž vlivu nemohl Poskytovatel při využití odpovídajících a dostupných prostředků účinně zabránit, dohodly se smluvní strany nezahrnovat období bezprostředně ovlivněné těmito událostmi do měření plnění SLA parametrů a zároveň  neuplatňovat sankce stanovené na případné neplnění sjednané úrovně služeb podle tohoto SLA v tomto období. Po ukončení útoku nebo detekce hromadného výskytu nebezpečného kódu bude zahájena 60 minut trvající činnost k zotavení systému, která může být po dohodě s Objednatelem prodloužena o další lhůtu nezbytnou k zotavení systému, přičemž plnění SLA parametrů služeb 001 až 009 se po dobu činnosti vedoucí k zotavení systému nesleduje.

Tabulka č. 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Limitní parametr** | **Limitní hodnota** |
| Do 1 000 000 zpřístupněných schránek |  |
| 1. Počet odeslaných datových zpráv za 10 minut | *35000* |
| 2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 10 minut, aktivovaných koncovými uživateli ISDS | *350000* |
| Do 2 000 000 zpřístupněných schránek |  |
| 1. Počet odeslaných datových zpráv za 10 minut | *47 000* |
| 2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 10 minut, aktivovaných koncovými uživateli ISDS | *472 000* |
| Do 3 000 000 zpřístupněných schránek |  |
| 1. Počet odeslaných datových zpráv za 10 minut | *61 000* |
| 2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 10 minut, aktivovaných koncovými uživateli ISDS | *614 000* |
| Do 4 000 000 zpřístupněných schránek |  |
| 1. Počet odeslaných datových zpráv za 10 minut | *77 000* |
| 2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 10 minut, aktivovaných koncovými uživateli ISDS | *768 000* |
| Do 5 000 000 zpřístupněných schránek |  |
| 1. Počet odeslaných datových zpráv za 10 minut | *92 000* |
| 2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 10 minut, aktivovaných koncovými uživateli ISDS | *921 000* |
| Do 6 000 000 zpřístupněných schránek |  |
| 1. Počet odeslaných datových zpráv za 10 minut | *106 000* |
| 2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 10 minut, aktivovaných koncovými uživateli ISDS | *1 060 000* |
| Nad 6 000 000 zpřístupněných schránek |  |
| 1. Počet odeslaných datových zpráv za 10 minut | *117 000* |
| 2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 10 minut, aktivovaných koncovými uživateli ISDS | *1 166 000* |

Parametr počet odeslaných datových zpráv za deset minut představuje souhrnný počet odeslaných datových zpráv za deset minut, získaný monitorovacím systémem ze všech aplikačních serverů.

Parametr Počet úspěšných přístupů do ISDS za deset minut představuje souhrnný počet úspěšných volání webových služeb za deset minut, získaný monitorovacím systémem ze všech aplikačních serverů.

1. **Specifikace služeb**

# Zajištění provozu a dostupnosti produkčního prostředí ISDS

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 001 |
| Název a druh služby | **Zajištění provozu a dostupnosti ISDS** - základní služba spojená s provozem |
| Popis služby | Služba, která je určena pro zajištění bezporuchového a bezvýpadkového provozu a dostupnosti ISDS za předpokladu, že bude Poskytovateli řádně poskytnuta součinnost dle Smlouvy. |
| **Základní parametry** |  |
| Dostupnost služby měsíční  (v %) | 99,9 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 -24:00 hod. (24×7) |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Incidenty
* **Incidenty kategorie A** – Kritický Incident, kterým je ohrožen provoz ISDS, tedy Incident zásadně ovlivňuje Klíčovou funkci ISDS a většina Koncových uživatelů nemá k ISDS přístup. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran. Incidentem je ohrožen provoz ISDS. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody.
* **Incidenty kategorie B** – Incident, který zásadně neovlivňuje klíčovou funkci ISDS. Funkčnost ISDS není ve svých funkcích incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz ISDS či je incidentem zasažena z pohledu Objednatele nepříliš významná část funkcionality ISDS.
* **Incident kategorie C-** podezření na incident - situace, kdy by se mohlo jednat o snížení dostupnosti ISDS nebo incident, který by mohl ovlivnit funkci ISDS a mohl by mít dopad na standardní provoz ISDS. Podle výsledku analýzy situace Provozovatel určí, jestli bude Podezření ukončeno, nebo přehodnoceno na Incident kategorie A nebo B, případně na problém kategorie A nebo B.
  + - 1. Nedostupnost
* Za nedostupnost služby 001 je považován nevyřešený incident kategorie A. Poskytovatel je povinen bez zbytečného prodlení zaevidovat zjištěné nebo nahlášené incidenty v aplikaci TTS, s uvedením času začátku incidentu.
* Doba nedostupnosti je definována jako čas, který uplyne od zjištěného času začátku nedostupnosti jedné nebo více definovaných kritických komponent monitorovacím systémem, nebo jiným způsobem zjištěného času začátku nedostupnosti základních služeb ISDS, do doby obnovení provozu odstraněním projevu incidentu či nasazením náhradního řešení. O použití náhradního řešení informuje Poskytovatel Objednatele.
  + - 1. Nedostupnost kritických komponent je monitorovacím systémem posuzována takto:
* **Systémy řízení identit a přístupu** (nedostupnost, konektivita)
  + Všechny ARP servery jsou nedostupné
* **Systémy řízení identit a přístupu** (nedostupnost, konektivita)
  + Všechny ASS servery jsou nedostupné
* **Aplikační servery** (nedostupnost, konektivita)
  + Všechny aplikační servery jsou nedostupné
* **Databázové servery** (DB nedostupná - DB není spuštěna ani na jednom z nódů clusteru)
  + Všechny databázové instance v clusteru jsou nedostupné
* **Souborový systém** (všechny FTP servery jsou nedostupné, případně úložiště VoDZ)
  + Všechny VIP adresy koncových FTP služeb jsou nedostupné
* **Proxy časového razítka**
  + nedostupná virtuální IP adresa farmy proxy serverů
  + DNS servery jsou nedostupné (překlad jmen)
* **Antivirové servery**
  + všechny AV servery jsou nefunkční (test kontroly souboru)
* **Notifikační brány** (nedostupnost, konektivita)
  + Všechny servery notifikační brány jsou nedostupné
* **Síťová konektivita**
  + Systém ISDS není dostupný z vnějšího prostředí
  + Systém ISDS nemá přístup na Internet
    - 1. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent provádí automatizovaně monitorovací systém.
      2. V rámci procesu obnovení provozu je incident podle svého charakteru a příčiny alokován na jednu nebo více podkategorií systému ISDS – viz čl. 3.1.2.
      3. Výpočet dostupnosti služby vyjádřené v procentech je prováděn z časů začátku/zjištění a vyřešení incidentu v  aplikaci TTS, podle tohoto schématu:

**xxx**

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxxx | xxx |
| xxx  xxx | xxx  xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* dostupnost kritických komponent ISDS - skupiny dle 3.1.1.3 (v % dostupnosti)
* CMS – datové toky na rozhraních ISDS do CMS
* počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Webové služby)
* počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Uživatelský portál)
* počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Servisní modul)
* počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Jádro systému)
* počet incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Webové služby)
* počet incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Uživatelský portál)
* počet incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Servisní modul)
* počet incidentů kategorií A, B a C (podkategorie Jádro systému)
* přehled incidentů kategorií A, B a C pro výše uvedené podkategorie

# Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 002 |
| Název a druh služby | **Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS** - podpůrná služba |
| Popis služby | Služba, která je určena pro zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS za předpokladu, že bude Poskytovateli řádně poskytnuta součinnost dle Smlouvy. |
| **Základní parametry** |  |
| Dostupnost služby měsíční  (v %) | 97 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 -24:00 hod. (24×7) |
| Výluky stanovené Poskytovatelem  (započítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky stanovené Poskytovatelem Poskytovatel předem oznamuje Objednateli dohodnutým způsobem. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Nedostupnost
* Za nedostupnost služby 002 je považován stav, kdy koncoví uživatelé nemají ke službám veřejného testovacího prostředí ISDS funkční přístup kterýmkoliv z následujících způsobů:

Prostřednictvím webového portálu

Prostřednictvím webových služeb

* Poskytovatel je povinen bez zbytečného prodlení zaevidovat zjištěné nebo nahlášené nedostupnosti služby v aplikaci TTS.
* Doba nedostupnosti je definována jako čas, který uplyne od zjištěného času začátku nedostupnosti, do doby obnovení dostupnosti.
* Do doby nedostupnosti jsou započítávány i doby výluk stanovených Poskytovatelem.
  + - 1. Výpočet procentní dostupnosti služby provádí automatizovaně monitorovací systém.
      2. Výpočet dostupnosti služby vyjádřené v procentech je prováděn z časů začátku/zjištění nedostupnosti a časů obnovení dostupnosti, podle tohoto schématu:

**xxx**

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx  xxx | xxx  xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
|  |  |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* dostupnost služby v %
* celková doba nedostupnosti portálové aplikace
* celková doba nedostupnosti veřejných webových služeb
* celková doba nedostupnosti neveřejných webových služeb

# Služby datového centra

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 003 |
| Název a druh služby | **Služby datového centra** - základní služba spojená s provozem |
| Popis služby | Základní služba, jejímž předmětem je zajištění podmínek pro provozování technologické infrastruktury HW a základního SW (produkty třetích stran) a dále aplikačního SW zajišťujícího požadované funkčnosti ISDS v datových centrech dle Smlouvy. |
| **Základní parametry** |  |
| Dostupnost služby měsíční (v %) | 99,9 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 -24:00 hod. (24×7) |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001 podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Nedostupnost Služby datového centra je dána nedostupností klíčových (kritických) komponent datového centra. Klíčové (kritické) komponenty datového centra jsou napájení, síťová konektivita (datové připojení datového centra), regulovaná teplota a regulovaná vlhkost vzduchu (dle požadavků na datová centra, uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy).
      2. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent provádí automatizovaně monitorovací systém datových center.
      3. Výpočet dostupnosti služby datového centra vyjádřené v procentech je stanoven podle tohoto schématu:

**xxx**

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* Celková dostupnost Datového centra I. v měřeném období
* Celková dostupnost Datového centra II. v měřeném období
* Dostupnost síťové konektivity Datového centra I.
* Dostupnost síťové konektivity Datového centra II.
* Dostupnost napájení Datového centra I.
* Dostupnost napájení Datového centra II.
* Časový průběh teploty v Datovém centru I.
* Časový průběh teploty v Datovém centru II.
* Časový průběh relativní vlhkosti v Datovém centru I.
* Časový průběh relativní vlhkosti v Datovém centru II.
* Odběr elektrické energie v Datovém centru I.
* Odběr elektrické energie v Datovém centru II.

# Service Desk

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 004 |
| Název a druh služby | **Service Desk** - základní služba spojená s provozem |
| Popis služby | Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpoC – Single Point of Contact pro Správce Objednatele a Poskytovatele podle definovaných rolí a oprávnění k přístupu. Veškeré servisní požadavky týkající se konkrétních poskytovaných služeb Objednateli Poskytovatelem je možné podávat či řešit prostřednictvím Service Desku. |
| **Základní parametry** |  |
| Dostupnost služby měsíční (v %) | 99,5 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 -24:00 hod. (24×7) |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001 podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):
      * Telefon
        + standardní telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele
        + záložní telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele (nezávislý na přenosových trasách standardního telefonického kontaktu),
        + eskalační telefonní kontakt na manažera Service Desku.
      * Aplikace TTS dostupná z Internetu s použitím standardního prohlížeče WWW stránek, která slouží k zadávání servisních požadavků do Service Desku elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení.
      * Elektronická pošta (e-mail) – tento komunikační kanál je doplňkovým kanálem předchozích dvou, které jsou součástí služby. Je určen pro komunikaci v případě nedostupnosti aplikace TTS a pro případnou další komunikaci při řešení servisních požadavků; komunikace tímto kanálem může probíhat pouze s oprávněnými osobami (osoby, které mají přístup do aplikace TTS).
      1. Incidenty identifikované pracovníky Objednatele jsou hlášeny Poskytovateli výhradně prostřednictvím služby Service Desk, a to oprávněnými pracovníky Objednatele. Jejich jmenný seznam a identifikační údaje je Objednatel povinen v případě změn aktualizovat. Termíny pro aktualizace a rozsah identifikačních údajů stanoví obě smluvní strany písemnou dohodou, popř. e-mailem.
      2. Dostupnost služby je definována jako dostupnost obsluhy telefonních hovorů, dostupnost aplikace TTS a dostupnost služby II. úrovně podpory Call Centra.
      3. Obsloužený hovor je takový hovor, který je přijat operátorem, nebo zpětným voláním operátorem vyřízen do 30 minut.
      4. Výpočet procentního podílu počtu obsloužených hovorů je prováděn na základě výpisu hovorů z telefonní ústředny nebo aplikace TTS.
      5. Služba dostupnosti obsluhy telefonních hovorů je pro potřeby výpočtu níže plněna na 100%, pokud je obslouženo alespoň 90% příchozích hovorů.
      6. Součástí služby je dále poskytnutí služby II. úrovně podpory Call Centra dle požadavků v Příloze č. 1 Smlouvy. Služba II. úrovně podpory Call Centra je plněna na 100%, pokud je alespoň 95% předaných případů vyřešeno/zodpovězeno do tří pracovních dnů od přijetí požadavku. Předaný požadavek se rozumí takový, u kterého bylo poskytovatelem služby II. úrovně podpory Call Centra do 1 hodiny potvrzeno jeho přijetí; nebude-li limit splněn, považuje se pro účely SLA požadavek za předaný.
      7. Výpočet dostupnosti služby Service Desk se provádí podle následujícího schématu:

**xxx**

**xxx**

**xxx**

**xxx**

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx  xxx | xxx  xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx  xxx | xxx  xxx |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* Dostupnost obsluhy telefonních hovorů, dostupnost aplikace TTS, dostupnost služby Service Desk v %
* Počet neobsloužených volání na standardní telefonní kontakt SD, záložní telefonní kontakt SD a eskalační telefonní kontakt SD
* Počet všech příchozích volání za měřené období na standardní telefonní kontakt SD, záložní telefonní kontakt SD a eskalační telefonní kontakt SD
* Počet příchozích nevyzvednutých volání ukončených volajícím před uplynutím 5 minut (pouze pevná linka)
* Počet všech předaných případů služby II. úrovně podpory Call Centra za měřené období
* Počet nevyřešených/nezodpovězených případů služby II. úrovně podpory Call Centra do tří pracovních dnů za měřené období

# Řešení provozních incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 005 |
| Název a druh služby | **Řešení provozních incidentů** - základní služba spojená s provozem |
| Popis služby | Předmětem poskytované služby je řešení incidentů v produkčním prostředí ISDS s garantovanou reakční dobou na straně Poskytovatele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu ISDS a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby ISDS. |
| **Základní parametry** |  |
| Dostupnost služby měsíční (v %) | 99,5 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 -24:00 hod. (24×7) |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001 podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Provozní incidenty se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti na Incidenty kategorie A, Incidenty kategorie B a Incidenty kategorie C, definice viz čl. 3.1.1.1
      2. Dostupnost služby je definována jako dodržení reakční doby a maximální doby obnovy.
      3. Cílem služby „Řešení provozních incidentů“ je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu systému a minimalizace důsledků výpadků v produkčním prostředí na provozní činnosti uživatelů či zákazníka Objednatele. Incidenty identifikované pracovníky Objednatele jsou hlášeny Poskytovateli výhradně prostřednictvím služby Service Desk.
      4. Kategorie incidentu nahlášeného Poskytovateli je stanovena, resp. navržena pracovníkem Poskytovatele. V případě nesouhlasu Objednatele s navrhovanou kategorizací incidentu jsou povinny smluvní strany zahájit bez zbytečného odkladu společné jednání, jehož výsledkem bude konečné a závazné určení kategorie incidentu formou dohody potvrzené písemným protokolem. SLA se počítá od řádného nahlášení nebo zjištění incidentu a doba obnovy se posuzuje dle dohodou určené kategorie incidentu.
      5. Klíčové parametry služby jsou reakční doba a doba obnovy (fix time).
      6. Pro službu „Řešení provozních incidentů“ jsou stanoveny následující reakční doby, na základě kterých se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na řešení incidentů dle jejich kategorií, a to v následujících termínech:
         1. Incidenty kategorie A - nejpozději do jedné hodiny od nahlášení nebo zjištění
         2. Incidenty kategorie B a C - nejpozději nejbližší následující pracovní den od nahlášení nebo zjištění.
      7. Pro službu „Řešení provozních incidentů“ je stanovena maximální doba obnovy:
         1. Incidenty kategorie A - 4 hodiny od doby reakce
         2. Incidenty kategorie B a C - 5 pracovních dnů od doby reakce
      8. Do reakční doby a doby obnovy se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Objednatele, dále doba plánovaných výluk dle odst. 6.1.2 Smlouvy a Vyhrazená doba.
      9. V průběhu řešení/odstraňování incidentu je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Poskytovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování služby.
      10. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení Objednateli. Incident kategorie B a C také převedením/překlasifikováním na problém. Použitím náhradního řešení lze u incidentů kategorie A překlasifikovat Poskytovatelem incident na kategorii B.
      11. Výpočet dostupnosti služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
          1. Podíl překročení dohodnuté reakční doby v minutách (čl. 3.5.1.6.) k celkovému počtu minut v měřeném období,
          2. Podíl překročení doby obnovy v minutách (čl. 3.5.1.7.) k celkovému počtu minut v měřeném období.
      12. Celková dostupnost služby vyjádřená v procentech se pak stanoví dle výpočetních schémat uvedených dále:

**xxx**

**xxx**

**xxx**

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |

**xxx**

**xxx**

**xxx**

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxxT | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx  xxx | xxx  xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxxx | xxx |

xxx

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* Dostupnost služby v %
* Počet incidentů kategorie A neobsloužených v řádné reakční době
* Doba překročení řádné reakční doby incidentů kategorie A
* Doba překročení maximální doby obnovy incidentů kategorie A
* Počet všech evidovaných incidentů kategorie A (v měřené době)
* Počet incidentů kategorie B neobsloužených v řádné reakční době
* Doba překročení řádné reakční doby incidentů kategorie B
* Doba překročení maximální doby obnovy incidentů kategorie B
* Počet všech evidovaných incidentů kategorie B (v měřené době)
* Počet incidentů kategorie C neobsloužených v řádné reakční době
* Doba překročení řádné reakční doby incidentů kategorie C
* Doba překročení maximální doby obnovy incidentů kategorie C
* Počet všech evidovaných incidentů kategorie C (v měřené době)
* Počet neuzavřených incidentů kategorií A, B a C k poslednímu dni měřeného období

# Řešení provozních problémů

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 006 |
| Název a druh služby | **Řešení provozních problémů** - základní služba spojená s provozem |
| Popis služby | Předmětem služby je řešení a správa problémů v produkčním prostředí ISDS. Správa problémů (Problém management) se snaží nalézt neznámou hlavní příčinu incidentů a následně tuto příčinu odstranit. Činnosti v rámci Problém managementu nekončí obnovou standardního běhu systému jako u Incident managementu (služba „Řešení provozních incidentů“), který se snaží o zajištění maximální dostupnosti systému. |
| **Základní parametry** |  |
| Dostupnost služby měsíční (v %) | 99,5 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 8:00 -17:00 hod. v pracovní dny |
|  |  |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001 podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Problémy jsou kategorizovány dle priority jejich řešení. Určení kategorie problému probíhá na základě dopadu, naléhavosti a existenci náhradního řešení ke konkrétnímu problému.
      2. Kategorizaci problémů provádí Poskytovatel na základě priority jejich řešení následovně:
* Problémy s prioritou 1 – klasifikováno A – Kritický problém, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci ISDS. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran.
* Problémy s prioritou 2 – klasifikováno B – Běžný problém, který zásadně neovlivňuje klíčovou funkci ISDS. Funkčnost ISDS není ve svých funkcích problémem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je problémem zasažena z pohledu Objednatele nepříliš významná část funkcionality ISDS.
  + - 1. Pro službu „Řešení provozních problémů“ jsou stanoveny následující reakční doby, na základě kterých se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na řešení problémů dle jejich klasifikace, a to v následujících termínech:

1. problémy klasifikované A (priorita 1) - nejpozději do jedné pracovní hodiny od nahlášení či identifikace problému,
2. problémy klasifikované B (priorita 2) - nejpozději druhý pracovní den po nejbližším následujícím pracovním dni od nahlášení či identifikace problému.
   * + 1. Pro službu „Řešení provozních problémů“ je stanovena maximální doba obnovy:
   1. problémy klasifikované A – 30 dní od nahlášení či identifikace problému
   2. problémy klasifikované B – 45 dní od nahlášení či identifikace problému
      * 1. V průběhu řešení problému má Poskytovatel možnost opakovaně žádat o prodloužení o další období v případě, že jde např. o složitý problém nebo jeho vyřešení leží mimo možnosti Poskytovatele (např. lhůty dodavatele technologie apod.). Období se prodlužuje vždy nejdéle do konce následujícího kalendářního měsíce.
        2. Do reakční doby a doby obnovy se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Objednatele, dále doba plánovaných výluk dle odst. 6.1.2 Smlouvy a Vyhrazená doba.
        3. V průběhu řešení/odstraňování problému je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Poskytovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování služby.
        4. Problém je považován za vyřešený nalezením řešení a jeho realizací. V případě, že problém vznikl jako důsledek náhradního řešení (workaround), pak toto náhradní řešení bude nahrazeno nalezeným konečným řešením.
        5. Výpočet dostupnosti služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
3. podíl doby překročení dohodnuté reakční doby v minutách (čl. 3.6.1.3.) k celkovému počtu minut v měřeném období a
4. podíl překročení doby obnovy v minutách (čl. 3.6.1.4.) k celkovému počtu minut v měřeném období
   * + 1. Celková dostupnost služby se pak stanoví dle výpočetních schémat uvedených dále:

**xxx**

**xxx**

**xxx**

kde

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx  xxx | |
| xxx  xxx | xxx  xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | | xxx |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxxx | xxx | |
| xxx | xxx | |

**xxx**

**xxx**

kde

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxxT | xxx | |
| x | xxx | |
| xxx  xxx | xxx  xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | | xxx |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |
| xxx | xxx | |

xxx

kde

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* Dostupnost služby v %
* Počet problémů kategorie „A“ neobsloužených v řádné reakční době
* Doba překročení řádné reakční doby problémů kategorie „A“
* Doba překročení maximální doby obnovy problémů kategorie „A“
* Počet všech evidovaných problémů kategorie „A“ (v měřené době)
* Počet problémů kategorie „B“ neobsloužených v řádné reakční době
* Doba překročení řádné reakční doby problémů kategorie „B“
* Doba překročení maximální doby obnovy problémů kategorie „B“
* Počet všech evidovaných problémů kategorie „B“ (v měřené době)
* Přehledová tabulka problémů, včetně přehledu neuzavřených problémů kategorií „A“ a „B“ k poslednímu dni měřeného období

# Dodání datových zpráv

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 007 |
| Název a druh služby | **Dodání datových zpráv** – klíčová funkcionalita systému. |
| Popis služby | Dodání datové zprávy je klíčovou funkcionalitou systému. ISDS garantuje dodání řádně podané datové zprávy ze schránky odesílatele do schránky adresáta. |
| **Základní parametry** |  |
| Doba dodání datové zprávy přijaté systémem | 30 minut |
| Míra neúspěšnosti dodání datových zpráv (v %) | 0,01 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 – 24:00 (24x7) |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001 podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Dodáním datové zprávy se rozumí provedení operací k zajištění správného a bezpečného přenesení řádně podané bezchybné datové zprávy z datové schránky odesílatele do datové schránky příjemce.
      2. Doba dodání datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání datové zprávy do datové schránky příjemce.
      3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době. Parametr „Dodání datových zpráv“ se nesleduje u datových zpráv, kde došlo k zachycení nebezpečného kódu antivirovou kontrolou.
      4. Za úspěšně dodanou datovou zprávu se považuje datová zpráva, u které doba dodání nepřevýší 30 minut. Datové zprávy, které se nepodaří dodat v době do 30 minut, jsou pro potřeby SLA považovány za nedodané.
      5. Míra neúspěšnosti „Dodání datové zprávy“ se vypočítává jako poměr počtu datových zpráv nedodaných do 30 minut k celkovému počtu podaných datových zpráv za měřené období do ISDS, v procentech.
      6. Výpočet míry neúspěšnosti Dodání datových zpráv se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

**xxx**

**xxx**

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
|  |  |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* Počet dodaných datových zpráv za měřené období, dodaných do 30 minut od podání, z toho počet VoDZ
* Počet datových zpráv za měřené období, nedodaných ve lhůtě 30 minut od podání, z toho počet VoDZ
* Počet podaných datových zpráv za měřené období, z toho počet VoDZ
* Míra neúspěšnosti Dodání datových zpráv v %

# Příprava datových zpráv ke stažení

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 008 |
| Název a druh služby | **Příprava datových zpráv ke stažení** – základní funkcionalita systému. |
| Popis služby | Umožnění stažení datové zprávy je důležitou funkcionalitou systému. ISDS garantuje uživatelům dobu přípravy datové zprávy ke stažení. |
| **Základní parametry** |  |
| Doba přípravy datové zprávy ke stažení | 30sekund |
| Požadovaná Míra úspěšnosti včasné přípravy datových zpráv ke stažení (v %) | 99 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 – 24:00 (24x7) |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001 podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Za dobu přípravy datové zprávy ke stažení se považuje doba od úspěšného zadání požadavku na stažení dodané, resp. doručené datové zprávy do okamžiku připravenosti dat (reprezentujících obsah datové zprávy včetně příloh) pro stažení na rozhraní infrastruktury.
      2. Za datovou zprávu připravenou ke stažení včas se považuje datová zpráva, u které doba přípravy ke stažení nepřevýší 30sekund.
      3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.
      4. Výpočet Míry úspěšnosti včasné přípravy datových zpráv ke stažení se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

#### 

**xxx**

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* Počet zahájených stahování dodaných, resp. doručených datových zpráv za měřené období
* Počet datových zpráv za měřené období, připravených ke stažení včas
* Průměrná doba přípravy datové zprávy ke stažení za měřené období

# Příprava dodejek a doručenek ke stažení

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | 009 |
| Název a druh služby | **Příprava dodejek a doručenek ke stažení** – základní funkcionalita systému. |
| Popis služby | Umožnění stažení dodejky nebo doručenky je důležitou funkcionalitou systému. ISDS garantuje uživatelům dobu přípravy dodejky nebo doručenky ke stažení. |
| **Základní parametry** |  |
| Doba přípravy dodejky nebo doručenky ke stažení | 10 sekund |
| Požadovaná Míra úspěšnosti včasné přípravy dodejek a doručenek ke stažení (v %) | 99 |
| Rozsah zaručeného provozu služby | 0:00 – 24:00 (24x7) |
| Výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby) | Výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001 podle podmínek, které jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy a v Příloze č. 3. |

### Vymezující podmínky a definice

* + - 1. Za dobu přípravy dodejky nebo doručenky ke stažení se považuje doba od úspěšného zadání požadavku na stažení dodejky nebo doručenky do okamžiku připravenosti dat (reprezentujících obsah dodejky nebo doručenky) pro stažení na rozhraní infrastruktury
      2. Za dodejku nebo doručenku připravenou ke stažení včas se považuje dodejka nebo doručenka, u které doba přípravy ke stažení nepřevýší 10 sekund.
      3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.
      4. Výpočet Míry úspěšnosti včasné přípravy dodejek a doručenek ke stažení se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

#### 

**xxx**

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |

### Hlášené parametry služby (reporting)

* Počet zahájených stahování dodejek a doručenek za měřené období
* Počet dodejek a doručenek za měřené období, připravených ke stažení včas
* Průměrná doba přípravy dodejek a doručenek ke stažení za měřené období

1. **Kvalitativní ukazatele komplexu služeb**

Poskytovatel garantuje dostupnost služeb ISDS v souladu s čl. 3.1 až 3.9.

# Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Zajištění provozu a dostupnosti produkčního prostředí ISDS (služba 001)

Sankce za nedodržení parametrů služby Zajištění provozu a dostupnosti ISDS (služba 001) budou stanoveny lineárně tak, aby xxx.

Výpočet sankce:

**xxx**

Kde:

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
| xxx | xxx |
|  |  |

# Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS (služba 002)

Sankce za nedodržení parametrů služby Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS (služba 002) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost služby | Počet sankčních jednotek |
| Při poklesu pod hodnotu 97% za každou další započatou desetinu % | 1 |

# Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Služby datového centra (služba 003)

Sankce za nedodržení parametrů služby Služby datového centra (služba 002) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost služby | Počet sankčních jednotek |
| Při poklesu pod hodnotu 99,9% za každou další započatou desetinu % | 1 |

# Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Service Desk (služba 004)

Sankce za nedodržení parametrů služby Service Desk (služba 004) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost služby | Počet sankčních jednotek |
| Při poklesu pod hodnotu 99,5% za každou další započatou desetinu % | 1 |

# Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služeb Řešení provozních incidentů (služba 005) a Řešení provozních problémů (služba 006)

Sankce za nedodržení parametrů služeb Řešení provozních incidentů a Řešení provozních problémů (služby 005 a 006) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost služby | Počet sankčních jednotek |
| Při poklesu pod hodnotu 99,5% za každou další započatou desetinu % | 1 |

# Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Dodání datových zpráv (služba 007)

Sankce za nedodržení parametrů služby Dodání datových zpráv (služba 007) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

|  |  |
| --- | --- |
| Míra neúspěšnosti dodání zprávy | Počet sankčních jednotek |
| Od 0,01% za každou další započatou setinu % | 1 |

# Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služeb Příprava datových zpráv ke stažení (služba 008) a Příprava dodejek a doručenek ke stažení (služba 009)

Sankce za nedodržení parametrů služeb Příprava datových zpráv ke stažení (služba 008) a Příprava dodejek a doručenek ke stažení (služba 009) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 4.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost služby | Počet sankčních jednotek |
| Při poklesu pod hodnotu 99% za každou další započatou desetinu % | 1 |

# Hodnoty sankční jednotky pro jednotlivé služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kód služby | Název služby | Hodnota sankční jednotky |
| 002 | Zajištění provozu a dostupnosti veřejného testovacího prostředí ISDS | 2 000 Kč |
| 003 | Služby datového centra | 3 000 Kč |
| 004 | Service Desk | 2 000 Kč |
| 005 | Řešení provozních incidentů | 1000 Kč |
| 006 | Řešení provozních problémů | 500 Kč |
| 007 | Dodání datových zpráv | 2 000 Kč |
| 008 | Příprava datových zpráv ke stažení | 1 000 Kč |
| 009 | Příprava dodejek a doručenek ke stažení | 1 000 Kč |

1. **Celková výše sankcí**
   1. V jednom měřeném období nelze současně uplatnit sankce za nesplnění parametrů SLA u některých ze služeb 001, 003, 005, 007, 008 a 009 za v čase se paralelně vyskytující nedostupnost či neúspěšnost.
   2. Pro případ v čase se vyskytující paralelní nedostupnosti či neúspěšnosti u některých ze služeb 001, 003, 005, 007, 008 a 009 (v rámci jednoho měřeného období), uplatní se vždy pouze jedna sankce (nejvyšší sankce, vztahující se k dotčeným službám).
2. **Monitoring systému Objednatelem**

Činnost systému ISDS bude monitorována. Pracovníkům, určeným Objednatelem, Poskytovatel umožní online přístup do monitorovacího nástroje a to bez dopadu na cenu služeb. Práce s monitorovacím nástrojem bude umožněna v režimu „read only“, Objednateli budou poskytována standardizovaná hlášení o stavu ISDS, informace o veškerých výpadcích a incidentech týkajících se SLA, informace o časovém průběhu stavů všech parametrů souvisejících s plněním SLA a dle požadavků Objednatele i další informace k možnosti vyhodnocení dodržování parametrů všech služeb se stanoveným SLA, např. časový průběh hodnot limitních parametrů dle Tabulky č. 1 čl. 2 tohoto dokumentu, dostupnost služeb 001 až 009 a jejich komponent v čase, atd.

1. **Hlášení parametrů služeb – Reporting**
   1. Přehled jednotlivých reportovaných hodnot je uveden v příslušných kapitolách článku 3. Tyto parametry jsou vykázány ve Zprávě o plnění SLA ISDS (Měsíční zprávě o provozu ISDS za příslušný kalendářní měsíc).
   2. Zprávy o plnění SLA ISDS dle Přílohy za předcházející měřené období zpracovává Poskytovatel a předkládá je Objednateli do 7. dne následujícího měsíce.
   3. Nepřipadá-li uvedený den dle předchozího článku 7.2 na pracovní den, Poskytovatel předkládá Zprávu poslední pracovní den před tímto dnem (nedojde-li s ohledem na aktuální kalendář k jiné vzájemné dohodě, stvrzené e-mailovou korespondencí mezi oprávněnými osobami ve smyslu Smlouvy).