

Specifikace parametrů pro plnění SLA – incident management

Provoz systému, včetně řešení incidentů, výpadků či jiného omezení kvality služby					
Popis služby	Provoz a podpora systému (HW, SW), včetně řešení incidentů.				
Předpokládaný rozsah služby	Provoz HW, SW a poskytování telefonní linky pro hlášení incidentů				
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury.				
SLA parametry					
Služba	Provozní doba podpory		Reakční doba (h)		
Poskytování telefonní linky pro hlášení incidentů	Po-Ne + svátky 6:00 – 22:00		1		
Služba	Dostupnost	Reakční doba (h)	Priorita požadavku		
			A	B	C
Provoz HW	98 %	Odpověď	1	1	1
		Vyřešení	8	24	240*
Provoz SW	95 %	Odpověď	1	1	1
		Vyřešení	24	96	240*
* V případě požadavku priority C je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin. Vyřešení incidentu je zahájeno převzetím incidentu od Objednatele.					
SLA parametry – Incident Management					
	Priorita	Definice			
Definice priorit incidentů	Priorita A	Služba je celkově nedostupná a nedostupnosti jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem.			
	Priorita B	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze jednotky uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin.			
	Priorita C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postížen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká.			

Plánované odstávky	
1x měsíčně 22:00–6:00, maximálně na dobu 5 hodin	
Měření dostupnosti	
Měření bude prováděno vyhodnocováním incidentů nahlášených na kontaktní telefonní číslo a zároveň zaslány do emailové schránky lps.monitoring@operatorict.cz	
Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:	
$D = \frac{TS - (TV - TO)}{TS} \times 100$	
D	Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo
TS	Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.
TV	Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD
	objednatele s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.
TO	Plánovaná odstávka

Postup při hlášení incidentu:

Pro hlášení incidentu je zřízena telefonní linka a email.

- Telefonní číslo: +420 246 030 966
- Email: lps.monitoring@operatorict.cz

V případě výpadku či omezení kvality služby je potřeba postupovat v následujících krocích:

- 1) VŽDY NEJPRVE zatelefonovat na telefonní linku a nahlásit nový incident
- 2) Následně odeslat email s popisem incidentu a dalšími informacemi, které by mohli být pro vyřešení situace nápomocné (např. detailní popis chyby, postup pro její vyvolání, množina dotčených uživatelů, atd.)