

SLA pro Služby BankID

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento dokument stanoví parametry a požadavky pro jednotlivé Služby.
- 1.2 Pojmy s velkým písmenem použité v tomto SLA mají svůj význam stanovený ve Smlouvě, SLA a Smluvních podmínkách nebo jiných dokumentech, na které tyto dokumenty výslovně odkazují.
- 1.3 Má-li Zákazník sjednání Technickou podporu, má při nedodržení garantované úrovně některého z parametrů Služby výslovně uvedeného v SLA nárok požadovat Dohodnutou slevu, a to ve výši a za podmínek stanovených v tomto dokumentu.
- 1.4 Není-li v SLA stanoveno jinak, garantovaná úroveň parametru musí být dodržována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 1.5 Pokud není v SLA stanoveno jinak, vyhodnocovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- 1.6 Plánovanou odstávkou se rozumí zvláště vyhrazené časové období, ve kterém nebudou Služby dostupné. Zákazník bude o jakékoliv Plánované odstávce informován prostřednictvím e-mailu nejméně 2 pracovní dny předem s výjimkou Plánované odstávky za účelem odstranění Vad priority 1 a 2. Celková doba trvání Plánované odstávky během jednoho kalendářního měsíce nepřesáhne 4 hodiny.
- 1.7 V době Plánované odstávky není BankID povinna dodržovat garantované úrovně parametrů Služeb.
- 1.8 Je-li to vzhledem k rozsahu a předmětu Plánované odstávky možné, BankID bude přednostně provádět Plánovanou odstávku v termínu, který minimalizuje dopad Plánované odstávky na poskytování Služeb, zpravidla v době od pátku 20:00 SEČ/SELČ do neděle 22:00 SEČ/SELČ.
- 1.9 Nárok na Dohodnutou slevu Zákazníkovi nevzniká, pokud nedodržení garantované úrovně některého z parametrů Služby výslovně uvedeného v SLA bylo způsobeno:
 - a) okolnostmi vyšší moci;
 - b) nerovnoměrnou zátěží jednoho IdP dle odst. 2.5 tohoto SLA;
 - c) rychlostí internetového připojení Koncového uživatele;
 - d) v důsledku zařízení, softwaru nebo jiné technologie Zákazníka nebo třetích stran s výjimkou zařízení, softwaru nebo jiné

technologie IdP a třetích stran pod kontrolou BankID;

- e) jednáním nebo nečinností Zákazníka nebo jakékoli osoby na straně Zákazníka; nebo
- f) pozastavením nebo ukončením práva Zákazníka na využívání Služeb v souladu se Smluvními podmínkami.

- 1.10 Nárok na Dohodnutou slevu bude zohledněn ve informacích o čerpání Služeb na Portálu za příslušné Fakturační období.
- 1.11 Dohodnutá sleva bude odečtena z ceny Služeb na první Faktuře vystavené po uplatnění nároku na Dohodnutou slevu. V případě, že nedojde k takovéto další fakturaci (zejména z důvodu ukončení Smlouvy), bude Dohodnutá sleva Zákazníkovi dobropisována.
- 1.12 Dobou řešení se rozumí čas (měřený v době specifikované v SLA) od nahlášení Vady v HelpDesku do vyřešení Vady nebo přijetí srovnatelného náhradního řešení.
- 1.13 Do Doby řešení se nezapočítává doba, kdy BankID čeká na součinnost vyžádanou od Zákazníka.
- 1.14 Priorita Vady se určí dle klasifikace v [Tabulce 1](#).
- 1.15 V případě, kdy je priorita Vady určena na základě nefunkčního či narušeného poskytování Služeb, je takové nefunkční či narušené poskytování Služeb Vadou pouze tehdy, je-li způsobeno nefunkčností či narušením poskytování identifikačních služeb alespoň dvou IdP, jejichž identifikační služby BankID integruje do Služeb.
- 1.16 V případě Služby SIGN se pro účely vyhodnocení splnění parametrů dle tohoto SLA zohledňují pouze IdP, ve vztahu ke kterým BankID v Portálu oznámila dostupnost Služby SIGN. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Služba SIGN se nepovažuje za nedostupnou ani se její fungování nepovažuje za narušené, pokud není dostupné nebo funkční ve vztahu k IdP neoznámenému ze strany BankID dle tohoto odst. 1.16 SLA.
- 1.17 BankID má povinnost dodržovat Doby řešení uvedené v [Tabulce 2](#).

2. DOSTUPNOST

- 2.1 Výpadkem se rozumí stav mimo Plánované odstávky, kdy:
 - a) se není možné připojit k Rozhraní Služeb; nebo
 - b) Rozhraní Služeb zasílá odpovědi, které nejsou v souladu se specifikací Rozhraní Služeb a zabraňuje využití Služby všemi Koncovými uživateli.

- 2.2 Nastane-li stav odpovídající Výpadku opakovaně s odstupem kratším než 30 minut, je celé období od vzniku tohoto stavu po jeho ukončení vč. těchto časových odstupů jedním Výpadkem.
- 2.3 Dobou trvání Výpadků se rozumí celková doba trvání Výpadků za vyhodnocovací období, vyjádřená v minutách.
- 2.4 Měřenou dobou se rozumí celková délka Vyhodnocovacího období, vyjádřená v minutách, ponížena o dobu trvání Plánovaných odstávek.
- 2.5 Nerovnoměrnou zátěží jednoho IdP se rozumí případ, kdy v intervalu 60 minut míří 60 % požadavků na Transakci na jednoho IdP.
- 2.6 Dostupnost je vyjádřena v procentech a stanoví se podle vzorce: $100 - ((\text{Doba trvání Výpadků} / \text{Měřená doba}) \times 100)$
- 2.7 BankID zajistí Dostupnost Služeb dle Tabulky 3.

3. VÝKONNOST

- 3.1 BankID zajistí, že doba od přijetí požadavku na prvním aplikačním prvku BankID do odeslání odpovědi BankID na posledním aplikačním prvku BankID nepřekročí 700 ms u nejméně 95 % případů využití Služby pro poskytnutí Koncové služby Koncovému uživateli v Aplikaci, začínajících požadavkem Zákazníka vůči BankID k poskytnutí Služby a končících oznámením BankID o poskytnutí Služby či důvodu jejího neposkytnutí, v intervalu 60 minut.
- 3.2 BankID není povinna zajistit dobu od přijetí požadavku na prvním aplikačním prvku BankID do odeslání odpovědi BankID na posledním aplikačním prvku BankID podle odst. 3.1 tohoto SLA, pokud je počet požadavků Zákazníka na Rozhraní služeb za hodinu
 - a) vyšší než 18 000 a současně neuplynulo 6 měsíců od Data aktivace Služeb; nebo
 - b) vyšší než $0,05 \times$ počet prostředků pro elektronickou identifikaci použitých u Zákazníka za posledních 6 měsíců.
- 3.3 Při překročení počtu požadavků podle odst. 3.2 tohoto SLA a při celkovém počtu požadavků za vteřinu na Rozhraní služeb od všech zákazníků BankID vyšším než 500 je BankID oprávněna Koncovým uživatelům Zákazníka zobrazit chybové hlášení.
- 3.4 BankID je oprávněna postupovat dle odst. 3.3 tohoto SLA také v případech, kdy dochází k Nerovnoměrné zátěži jednoho IdP.

Tabulka 1

Parametr	Popis a příklad chyby
1 – Kritická	<p>Nefunkční poskytování Služeb pro alespoň 60 % Koncových uživatelů nebo alespoň 60 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu) v intervalu 5 minut (počet Koncových uživatelů a počet Transakcí je hodnocen dle denního průměru poskytování Služeb).</p> <p>Bezpečnostní incident postihující alespoň 1 % Koncových uživatelů např.: kompromitace privátních klíčů pro podepisovací nebo šifrovací certifikáty, kompromitace přístupových údajů administrátorů aplikace k Portálu, únik dat větší množiny Koncových uživatelů.</p>
2 – Vysoká	<p>Nefunkční poskytování Služeb pro alespoň 10 % a méně jak 60 % Koncových uživatelů nebo alespoň 10 % a méně jak 60 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu) v intervalu 30 minut s výjimkou jednotlivých případů (počet Koncových uživatelů a počet Transakcí je hodnocen dle denního průměru poskytování Služeb).</p> <p>Poskytování Služeb je narušené pro alespoň 60 % Koncových uživatelů nebo alespoň 60 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu).</p> <p>Bezpečnostní incident postihující méně než 1 % Koncových uživatelů např.: kompromitace přístupových údajů běžných uživatelů Portálu, kompromitace přístupových údajů větší množiny Koncových uživatelů, kteří používají BankID, únik dat jednotlivých Koncových uživatelů.</p> <p>Dostupností incident, např.: nedostupnost webové stránky a Portálu; chyba v přihlašování zabraňující přístupu do prostředí BankID.</p>
3 – Střední	<p>Poskytování Služeb je narušené pro méně jak 10 % Koncových uživatelů a méně jak 10 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu) v intervalu 60 minut, nejde-li o jednotky případů narušení (počet Koncových uživatelů a počet Transakcí je hodnocen dle denního průměru poskytování Služeb).</p> <p>Poskytování služeb je funkční bez omezení, ale vykazuje provozní nedostatky bez dopadu na Koncové uživatele (např. vstupy pro účtování).</p> <p>Bezpečnostní incident, který nevede k bezprostřednímu ohrožení Služeb nebo se jedná o zranitelnosti, které lze pouze obtížně zneužít.</p>
4 – Nízká	<p>Služby jsou plně funkční s drobnou vadou, bez dopadu na obchodní služby či procesy Zákazníka, např.: grafická či jazyková chyba na Portálu, chyba v zobrazení loga v prostředí, nepřesná či zastaralá informace v dokumentaci.</p>

Tabulka 2

Parametr	Doba řešení	Dohodnutá sleva
1 – Kritická	Do 24 hodin.	5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení
2 – Vysoká	Do 3 pracovních dnů	2.000,- Kč za každé jednotlivé porušení
3 – Střední	Do 20 pracovních dnů	1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení
4 – Nízká	Do 180 pracovních dnů od předání Vady	1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení

Tabulka 3

Parametr	Garantovaná úroveň	Dohodnutá sleva
Dostupnost	min. 98,5 %	20.000,- Kč za nedodržení garantované úrovně Dostupnosti