

Komplex služeb zajištění provozu (Service Level Agreement)

Obsah přílohy č. 6

1. DEFINICE POJMŮ	3
2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ KOMPLEXU SLUŽEB PRO ZAJIŠTĚNÍ BĚŽNÉHO PROVOZU A DOSTUPNOSTI ISDS (SLA)	6
3. SPECIFIKACE SLUŽEB	8
3.1. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ ISDS	8
3.1.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	8
3.1.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	10
3.2. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI VEŘEJNÉHO TESTOVACÍHO PROSTŘEDÍ ISDS	10
3.2.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	11
3.2.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	11
3.3. SLUŽBY DATOVÉHO CENTRA	12
3.3.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	12
3.3.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	13
3.4. SERVICE DESK	13
3.4.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	14
3.4.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	14
3.5. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH INCIDENTŮ	15
3.5.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	15
3.5.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	17
3.6. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ	18
3.6.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	18
3.6.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	20
3.7. DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV	20
3.7.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	21
3.7.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	21
3.8. PŘÍPRAVA DATOVÝCH ZPRÁV KE STAŽENÍ	21
3.8.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	22
3.8.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	22
3.9. PŘÍPRAVA DODEJEK A DORUČENEK KE STAŽENÍ	22
3.9.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i>	23
3.9.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i>	23

4. KVALITATIVNÍ UKAZATELE KOMPLEXU SLUŽEB	24
POSKYTOVATEL GARANTUJE DOSTUPNOST SLUŽEB ISDS V SOULADU S ČL. 3.1 AŽ 3.9.....	24
4.1. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ ISDS (SLUŽBA 001).....	24
4.2. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI VEŘEJNÉHO TESTOVACÍHO PROSTŘEDÍ ISDS (SLUŽBA 002)	24
4.3. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SLUŽBY DATOVÉHO CENTRA (SLUŽBA 003).....	24
4.4. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SERVICE DESK (SLUŽBA 004).....	25
4.5. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽEB ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH INCIDENTŮ (SLUŽBA 005) A ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ (SLUŽBA 006)	25
4.6. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV (SLUŽBA 007).....	25
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)	26
4.8. HODNOTY SANKČNÍ JEDNOTKY PRO JEDNOTLIVÉ SLUŽBY	26
5. CELKOVÁ VÝŠE SANKCÍ	27
6. MONITOROVACÍ STANICE PRO OBJEDNATELE.....	27
7. HLÁŠENÍ PARAMETRŮ SLUŽEB – REPORTING	27

1. DEFINICE POJMŮ

Doba obnovy	Doba potřebná pro vyřešení incidentu. 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 započítání sankcí je 1 minuta. 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.
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, Proxy časového razítka, Antivirové servery, Notifikační brány, Síťová konektivita.
Koncový uživatel	Uživatel ISDS přistupující z prostředí vně datových center.
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.
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.
Plánovaná výluka	Objednatelem schválený čas, po který je služba ISDS nedostupná. Plánovaná výluka je obvykle využívána pro údržbu, upgrade, update a testování. Podrobnosti o rozsahu, schvalování a způsobu realizace plánovaných výluk jsou uvedeny v odst. 6.1.2 Smlouvy. Odstavec 6.1.2 Smlouvy taktéž definuje i neplánovanou výluku.

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 potvrzením převzetím servisního požadavku k řešení přiřazeným řešitelem. Jde o dobu mezi zaevidováním incidentu 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, problémech) v elektronické podobě ve formě tzv. poruchového lístku (TT – Trouble Ticket) a umožňuje sledovat postup zpracování zaevidovaného incidentu 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.
Vyhrazená doba	Nedostupnost ISDS nebo jeho části z níže uvedených důvodů: <ul style="list-style-type: none"> plánovaná výluka, resp. výluky stanovené dohodou obou smluvních stran či výluka na základě rozhodnutí Objednatele (nařízená výluka). 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,

	<ul style="list-style-type: none">• 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,• výpadek způsobený okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,• výpadek služeb TSA – (viz odst. 9.1.13 Smlouvy),• výpadek způsobený obnovováním databáze nebo aplikace po chybě, která nebyla způsobena Poskytovatelem.
Zákon	Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

2. Předmět plnění komplexu služeb pro zajištění běžného provozu a dostupnosti ISDS (SLA)

2.1. Předmětem plnění této Přílohy č. 6 (dále jen „Příloha“) je stanovení úrovně poskytovaných služeb ISDS (SLA).

2.1.1. 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.

2.1.1.1. 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 nenes 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 nezapočítává do doby poskytování služeb podle SLA pro služby 001 až 009 a Poskytovatel nenes v tomto časovém úseku za úroveň SLA těchto služeb žádnou odpovědnost. Měření SLA se zahájí od okamžiku obnovení systému.

2.1.1.2. 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 Přílohou 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 obnově 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
------------------	-----------------

1. Počet odeslaných datových zpráv za 1 minutu	1) 2100
2. Počet úspěšných přístupů do ISDS za 1 minutu, aktivovaných koncovými uživateli ISDS	2) 35000

Parametr počet odeslaných datových zpráv za jednu minutu představuje počet odeslaných datových zpráv za jednu minutu získaných monitorovacím systémem ze všech aplikačních serverů.

Parametr Počet úspěšných přístupů do ISDS za jednu minutu představuje počet úspěšných volání webových služeb za jednu minutu získaných monitorovacím systémem ze všech aplikačních serverů.

3. Specifikace služeb

3.1. 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. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	podle předem Objednatel schváleného plánu ve stanoveném rozsahu ¹ a 1x týdně ² pro běžnou údržbu systému

3.1.1. Vymezení podmínek a definice

3.1.1.1. Incidenty

- **Incidenty kategorie A** – Kritický incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci ISDS a koncoví uživatelé nemají ke službám 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.

¹ Poskytovatel předkládá Objednateli plán pravidelných výluk vždy na následující kalendářní čtvrtletí nejméně 30 dní předem. Objednatel plán schvaluje nejpozději 5 pracovních dní před zahájením příslušného čtvrtletí.

² Údržba ISDS může být učiněna nejvýše jedenkrát v kalendářním týdnu a to v čase od 00:00 do 1:00 hod. V této době nemusí být systém dostupný. (Provozní řád ISDS)

- **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 .

3.1.1.2. 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.

3.1.1.3. Nedostupnost kritických komponent je monitorovacím systémem posuzována takto:

- **Systémy řízení identit a přístupu** (nedostupnost, konektivita)
 - Všechny ARP 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)
 - 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

3.1.1.4. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent provádí automatizovaně monitorovací systém ISDS.

3.1.1.5. V rámci procesu obnovení provozu je incident podle svého charakteru a příčiny alokovan na jednu nebo více podkategorií systému ISDS – viz čl. 3.1.2.

3.1.1.6. Výpočet dostupnosti služby vyjádřené v procentech je prováděn z časů začátku/zjištění a vyřešení incidentu, v aplikaci TTS, podle tohoto schématu:

XXX

3.1.2. 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

3.2. 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. (24x7)
Výluky stanovené Poskytovatelem (započítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Výluky stanovené Poskytovatelem Poskytovatel předem oznamuje Objednateli dohodnutým způsobem.

3.2.1. Vymezení podmínek a definice

3.2.1.1. Nedostupnost

- Za nedostupnost služby 002 je považován stav, kdy koncoví uživatelé nemají ke službám veřejného testovacího prostředí ISDS funkční přístup kterýmkoliv z následujících způsobů:
 - a. Prostřednictvím webového portálu
 - b. 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.

3.2.1.2. Výpočet procentní dostupnosti služby provádí automatizovaně monitorovací systém ISDS.

3.2.1.3. Výpočet dostupnosti služby vyjádřené v procentech je prováděn z časů začátku/zjištění nedostupnosti a časů obnovení dostupnosti, podle tohoto schématu:

XXX

3.2.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- dostupnost služby v %

- celková doba nedostupnosti portálové aplikace
- celková doba nedostupnosti veřejných webových služeb
- celková doba nedostupnosti neveřejných webových služeb

3.3. 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. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001, na základě Provozního řádu a Objednatelům schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

3.3.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.3.1.1. 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).
- 3.3.1.2. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent provádí automatizované monitorovací systém datových center.
- 3.3.1.3. Výpočet dostupnosti služby datového centra vyjádřené v procentech je stanoven podle tohoto schématu:

3.3.2. 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.

3.4. 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. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Objednatel schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

3.4.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.4.1.1. 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 požadavků; komunikace tímto kanálem může probíhat pouze s oprávněnými osobami (osoby, které mají přístup do aplikace TTS).
- 3.4.1.2. Incidentsy 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.
- 3.4.1.3. Dostupnost služby je definována jako dostupnost obsluhy telefonních hovorů, dostupnost aplikace TTS a dostupnost služby II. úrovně podpory Call Centra.
- 3.4.1.4. Obslužený hovor je takový hovor, který je přijat operátorem, nebo zpětným voláním operátorem vyřízen do 30 minut.
- 3.4.1.5. Výpočet procentního podílu počtu obslužených hovorů je prováděn na základě výpisu hovorů z telefonní ústředny nebo aplikace TTS.
- 3.4.1.6. Služba dostupnosti obsluhy telefonních hovorů je plněna na 100%, pokud je obsluženo alespoň 90% příchozích hovorů.
- 3.4.1.7. 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.
- 3.4.1.8. Výpočet dostupnosti služby Service Desk se provádí podle následujícího schématu:

XXX

3.4.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost obsluhy telefonních hovorů, dostupnost aplikace TTS, dostupnost služby Service Desk v %

- Počet neobsložených 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

3.5. 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 provozním 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. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají ve stejných termínech podle Provozního řádu a Objednatel schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

3.5.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.5.1.1. 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
- 3.5.1.2. Dostupnost služby je definována jako dodržení reakční doby a maximální doby obnovy.

- 3.5.1.3. Cílem služby „Řešení provozních incidentů“ je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu IS a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů či zákazníka Objednatele. Incidenty identifikované pracovníky Objednatele jsou hlášeny Poskytovateli výhradně prostřednictvím služby Service Desk.
- 3.5.1.4. Kategorie incidentu nahlášeného Poskytovateli je stanovena, resp. navržena pracovníkem Poskytovatele. V případě nesouhlasu Objednatele s navrhouvanou 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.
- 3.5.1.5. Klíčové parametry služby jsou reakční doba a doba obnovy (fix time).
- 3.5.1.6. Pro službu „Řešení provozních incidentů“ jsou stanoveny následující reakční doby, na základě kterých se Poskyvatel zavazuje zahájit práce na řešení incidentů dle jejich kategorií, a to v následujících termínech:
- Incidenty kategorie A - nejpozději do jedné hodiny od nahlášení nebo zjištění
 - Incidenty kategorie B a C - nejpozději nejbližší následující pracovní den od nahlášení nebo zjištění.
- 3.5.1.7. Pro službu „Řešení provozních incidentů“ je stanovena maximální doba obnovy:
- Incidenty kategorie A - 4 hodiny od doby reakce
 - Incidenty kategorie B a C - 5 pracovních dnů od doby reakce
- 3.5.1.8. 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.
- 3.5.1.9. V průběhu řešení/odstraňování incidentu je Poskyvatel 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.
- 3.5.1.10. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jejich 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.

3.5.1.11. Výpočet dostupnosti služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:

- a) Podíl překročení dohodnuté reakční doby v minutách (čl. 3.5.1.6.) k celkovému počtu minut v měřeném období,
- b) Podíl překročení doby obnovy v minutách (čl. 3.5.1.7.) k celkovému počtu minut v měřeném období.

3.5.1.12. Celková dostupnost služby vyjádřená v procentech se pak stanoví dle výpočetních schémat uvedených dále:

XXX

3.5.2. 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

3.6. 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 provozním prostředí ISDS. Správa problémů (Problem management) se snaží nalézt neznámou hlavní příčinu incidentů a následně tuto příčinu odstranit. Činnosti v rámci Problem 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
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají ve stejných termínech podle Provozního řádu a Objednatelem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

3.6.1. Vymežující podmínky a definice

- 3.6.1.1. Problémy jsou kategorizovány dle priority jejich řešení. Určení kategorie problému probíhá na základě dopadu, naléhavosti a existenci náhradního řešení ke konkrétnímu problému.
- 3.6.1.2. Kategorizaci problémů provádí Poskytovatel na základě priority jejich řešení následovně:
- Problémy s prioritou 1 – klasifikováno A – Kritický problém, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci IS. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran.
 - Problémy s prioritou 2 – klasifikováno B – Běžný problém, který zásadně neovlivňuje klíčovou funkci IS. Funkčnost IS není ve svých funkcích problémem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je problémem zasažena z pohledu Objednatele nepřilíš významná část funkcionality IS.

- 3.6.1.3. 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:
- a) problémy klasifikované A (priorita 1) - nejpozději do jedné pracovní hodiny od nahlášení či identifikace problému,
 - b) problémy klasifikované B (priorita 2) - nejpozději druhý pracovní den po nejbližším následujícím pracovním dni od nahlášení či identifikace problému.
- 3.6.1.4. Pro službu „Řešení provozních problémů“ je stanovena maximální doba obnovy:
- a) problémy klasifikované A – 30 dní od nahlášení či identifikace problému
 - b) problémy klasifikované B – 45 dní od nahlášení či identifikace problému
- 3.6.1.5. 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.
- 3.6.1.6. 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.
- 3.6.1.7. 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.
- 3.6.1.8. 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.
- 3.6.1.9. Výpočet dostupnosti služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
- a) podíl doby překročení dohodnuté reakční doby v minutách (čl. 3.6.1.3.) k celkovému počtu minut v měřeném období a
 - b) podíl překročení doby obnovy v minutách (čl. 3.6.1.4.) k celkovému počtu minut v měřeném období

3.6.1.10. Celková dostupnost služby se pak stanoví dle výpočetních schémat uvedených dále:

XXX

3.6.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost služby v %
- Počet problémů kategorie „A“ neobsložených 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“ neobsložených 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 měřené období

3.7. Dodání datových zpráv

Kód služby	007
Název a druh služby	Dodání datových zpráv – klíčová funkcionality 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	1 minuta
Míra neúspěšnosti dodání datových zpráv (v %)	0,01
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 – 24:00 (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Objednatel schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

3.7.1. Vymezuující podmínky a definice

- 3.7.1.1. 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.
- 3.7.1.2. Doba dodání datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání datové zprávy do datové schránky příjemce.
- 3.7.1.3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době. Parametr „Dodání datových zpráv“ se nesleduje u datových zpráv, kde došlo k zachycení nebezpečného kódu antivirovou kontrolou.
- 3.7.1.4. Za úspěšně dodanou datovou zprávu se považuje datová zpráva, u které doba dodání nepřevyšuje 1 minutu. Datové zprávy, které se nepodaří dodat v době do 1 minuty, jsou pro potřeby SLA považovány za nedodané.
- 3.7.1.5. Míra neúspěšnosti „Dodání datové zprávy“ se vypočítává jako poměr počtu datových zpráv nedodaných do 1 minuty k celkovému počtu podaných datových zpráv za měřené období do ISDS, v procentech.
- 3.7.1.6. Výpočet míry neúspěšnosti Dodání datových zpráv se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

XXX

3.7.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Počet dodaných datových zpráv za měřené období, dodaných do 1 minuty od podání
- Počet datových zpráv za měřené období, nedodaných ve lhůtě 1 minuty od podání
- Počet podaných datových zpráv za měřené období
- Míra neúspěšnosti Dodání datových zpráv v %

3.8. Příprava datových zpráv ke stažení

Kód služby	008
Název a druh služby	Příprava datových zpráv ke stažení – základní funkcionality 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	30 sekund
Požadovaná Míra úspěšnosti včasné přípravy datových zpráv ke stažení (v %)	99
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 – 24:00 (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Objednatel schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

3.8.1. Vymežující podmínky a definice

- 3.8.1.1. 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
- 3.8.1.2. Za datovou zprávu připravenou ke stažení včas se považuje datová zpráva, u které doba přípravy ke stažení nepřevyšuje 30 sekund, neplatí pro datové zprávy o velikosti větší než 20 MB nebo s počtem příloh větším než 1.
- 3.8.1.3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.
- 3.8.1.4. Výpočet Míry úspěšnosti včasné přípravy datových zpráv ke stažení se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

XXX

3.8.2. 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

3.9. Příprava dodejek a doručenek ke stažení

Kód služby	009
Název a druh služby	Příprava dodejek a doručenek ke stažení – základní funkcionality systému.
Popis služby	Umožnění stažení dodejky nebo doručeny je důležitou funkcionalitou systému. ISDS garantuje uživatelům dobu přípravy dodejky nebo doručeny ke stažení.
Základní parametry	
Doba přípravy dodejky nebo doručeny 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)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Objednatel schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

3.9.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.9.1.1. Za dobu přípravy dodejky nebo doručeny ke stažení se považuje doba od úspěšného zadání požadavku na stažení dodejky nebo doručeny do okamžiku připravenosti dat (reprezentujících obsah dodejky nebo doručeny) pro stažení na rozhraní infrastruktury
- 3.9.1.2. Za dodejku nebo doručenu připravenou ke stažení včas se považuje dodejka nebo doručena, u které doba přípravy ke stažení nepřevyšuje 10 sekund.
- 3.9.1.3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době.
- 3.9.1.4. Výpočet Míry úspěšnosti včasné přípravy dodejek a doručenek ke stažení se provádí podle následujícího výpočtového schématu:

XXX

3.9.2. 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

4. Kvalitativní ukazatele komplexu služeb

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

4.1. 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 vždy převyšovaly o 150 % časovou hodnotu plnění za dobu nedostupnosti.

Výpočet sankce:

XXX

4.2. 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 každé další započaté promile	1

4.3. 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 každé další započaté promile	1
---	---

4.4. 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 každé další započaté promile	1

4.5. 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 každé další započaté promile	1

4.6. 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 každé další započatou setinu procenta	1

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)

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 každé další započaté promile	1

4.8. 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

5. Celková výše sankcí

- 5.1. 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.
- 5.2. 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).

6. Monitorovací stanice pro Objednatele

Činnost systému ISDS bude monitorována. V lokalitách určených Objednatelem Poskytovatel instaluje dvě pracovní stanice s přístupem do monitorovacího nástroje a to bez dopadu na cenu služeb. Pracovat s monitorovacím nástrojem budou v režimu „read only“ a budou poskytovat Objednateli 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.

7. Hlášení parametrů služeb – Reporting

- 7.1. Přehled jednotlivých reportovaných hodnot je uveden v příslušných kapitolách článku 3. Tyto parametry jsou vykázány ve Zprávě o plnění SLA ISDS (za příslušný kalendářní měsíc).
- 7.2. Zprávy o plnění SLA ISDS dle Přílohy za předcházející měřené období zpracovává Poskytovatel a předkládá je Objednateli do 7. dne následujícího měsíce.
- 7.3. 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).