Příloha č. 4 Definice SLA

Definice SLA

Obsah

1 Kvalitativní parametry SLA 4
1.1 SLA parametry 4
1.2 SLA parametry incidentů 4
2 Kategorizace incidentů 5
3 Hlášení incidentů, požadavků 5
4 Měření 6
4.1 Měření dostupnosti Aplikace 6
4.2 Měření SLA incidentů 6
Viz bod 1.2 SLA parametry incidentů 6
5 Reporting 6
6 Penalizace 6
6.1 Výpočet penalizace za nedodržení dostupnosti Služby 7
6.2 Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení incidentů 7
6.3 Výpočet penalizace za překročení maximálního počtu incidentů 7

Definice SLA

Tento dokument popisuje definice SLA parametrů. V případě, že se ve Smlouvě nebo v jejích Přílohách hovoří o Centrální tabulce SLA parametrů, jedná se o tento dokument.

Veškeré lhůty zde uvedené se počítají od okamžiku nahlášení ServiceDesku Objednatele (dále jen „**SD**“).

1 Kvalitativní parametry SLA

1.1 SLA parametry

Parametr	Hodnota	Dostupnost
Garantovaná provozní doba Služby	0:00 -24:00 hod. / Po-Pa	98%

1.2 SLA parametry incidentů

Priorita Hlášení / Kategorie chyb	Odpověď do	Řešení nejpozději do
Priorita 1 / Chyba A	60 minut	1 pracovní den
Priorita 2 / Chyba B	4 pracovních hodin	3 pracovních dnů
Priorita 3 / Chyba C	2 pracovních dnů	5 pracovních dní

2 Kategorizace incidentů

Priorita incidentu	Význam
Priorita 1 / Vada A / Havárie	• situace, která má zásadní dopad na fungování Aplikace na straně Objednatele, tj. organizace je neschopna nebo částečně neschopna obsluhovat Aplikaci, • situace, které způsobují ztrátu funkčnosti základních funkcí Aplikace a brání provozu Aplikace, situace, kdy Aplikace není schopna zpracovat Objednatelem specifikovaný přepočet
Priorita 2 / Vada B / Porucha	• situace, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části Aplikace bez přiměřené náhrady
Priorita 3/ Vada C / Chyba	• situace, které způsobují částečnou ztrátu funkčnosti systému, ale nebrání provozu, • situace, které nemají vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, • situace, které nemají vliv na funkčnost systému

3 Hlášení incidentů, požadavků

Veškeré incidenty budou založeny do SD Objednatele. Tento SD zaeviduje incident, a zašle notifikační e-mail na Dodavatele. Čas na řešení incidentu se počítá od doby založení incidentu v SD Objednatele.

Veškeré požadavky na Dodavatele budou založeny v SD Objednatele, a čas na jejich reakci/řešení se počítá od doby založení incidentu v SD.

Pod pojmem SD se rozumí zajištění služeb v podobě funkce, která je kontaktním místem pro příjem požadavků a incidentů uživatelů ICT. Zajišťuje rozhraní směrem k zákazníkům, obsahující telefonní kontakty, webové rozhraní, e-mailové rozhraní a jiné možnosti komunikace, zajišťuje komunikaci se zákazníky, řešiteli (interní, externí), evidenci a vyřizování incidentů.

Kontaktní údaje na s.ú Helpdesk ČP:

Tel.: [redacted]
GSM: [redacted]
email: [redacted]

Kontaktní údaje na Dohled IT systémů:

TF: [redacted]
GSM: [redacted]
email: [redacted]

4 Měření

4.1 Měření dostupnosti Aplikace

Doba, po kterou byla Aplikace považována za dostupnou, se určí jako Garantovaná provozní doba Služby ponížená o čas trvání incidentů priority A (od stavu zadání do stavu vyřešení či do stavu workaround podle toho, co nastane dříve).

V následující tabulce je uveden příklad výpočtu dostupnosti Služby.

Dostupnost Služby	$K_{is} = (T_{tot} – T_{fail})/(T_{tot}) * 100\%$ kde K_{is} je dostupnost Služby v % T_{tot} je celkový počet hodin v kalendářním měsíci dle garantované provozní doby Služby ponížená o dobu servisních odstávek v kalendářním měsíci T_{fail} celková délka všech poruch v témže kalendářním měsíci v hodinách

4.2 Měření SLA incidentů

Celkový čas řešení obsahuje:

- Čas založení – čas startu řešení (doba odezvy)
- Čas založení - ukončení řešení (čas na řešení)

Viz bod 1.2 SLA parametry incidentů

5 Reporting

Dodávané reporty:

- Incidenty (Plnění SLA)
- Doba dostupnosti (Plnění SLA)
    - Odstávky
    - Výpadky

Reporty se zpracovávají 1 x měsíčně za uplynulý měsíc. Dodavatel je povinen předat report za sledovaný měsíc Objednateli do 5. pracovního dne následujícího měsíce (report bude obsahovat tikety založené v daném měsíci, případně založené dříve a vyřešené v daném měsíci) Přesné parametry reportů budou upřesněny při implementaci.

6 Penalizace

Měřeno na měsíční bázi dle definovaného SLA, vyhodnocováno na měsíční bázi dle definovaného SLA.

6.1 Výpočet penalizace za nedodržení dostupnosti Služby

Výpočet penalizace pro kategorii SLA

Dosažená měsíční dostupnost	Odečet % z měsíční ceny Služby (SaaS) na základě dosažené dostupnosti
98% až 100%	0%
97,0% až 97,9%	10%
96,0% až 96,9%	30%
95,0% až 95,9%	50%
90,0% až 94,9%	80%
méně než 90%	100%

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena Služby (SaaS) bez DPH.

Příklad výpočtu: Dosáhne-li v daném měsíci Dostupnost Služby vypočítaná dle vzorce uvedeného v bodu 5.1 výše 90,2%, bude měsíční cena Služby v daném měsíci snížena o 80%.

6.2 Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení incidentů

Parametr Stanovené úrovně Služby	Procentuální kredit za nedodržení lhůty
Doba odezvy na založený incident	1% z ceny za každou pracovní hodinu nad rámec doby uvedené v tabulce 1.2 pro SLA
Doba do vyřešení Incidentů	5% z ceny za každých 24 pracovních hodin nad rámec doby uvedené v tabulce 1.2 pro SLA

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena příslušné Služby (SaaS) bez DPH.

6.3 Výpočet penalizace za překročení maximálního počtu incidentů

Kategorie incidentů	Procentuální kredit za každé překročení počtu incidentů pro danou kategorii
Incident A	5% z ceny
Incident B	0,5% z ceny

Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena příslušné Služby (SaaS) bez DPH.

Počet zjištěných, nahlášených a v jednom okamžiku neopravených incidentů dosáhne jakéhokoli z těchto limitů dle bodu 3 této Přílohy v daném měsíci:

- jeden (1) incident kategorie A;
- tři (3) incidenty kategorie B.