

### Příloha č. 3 – Definice SLA (garance dostupnosti služeb a jejich servisu)

#### Sjednaná dostupnost jednotlivých služeb a reakční doba na odstranění závady:

**Reakční doba** je čas, ve kterém Zhotovitel zareaguje na požadavek Objednatele nebo informaci z dohlížecího systému, kdy je daná služba nefunkční nebo je funkční pouze částečně a sdělí Objednateli způsob řešení, předběžnou příčinu vzniku závady a předpokládaný čas na její odstranění. Reakční doba počíná běžet okamžikem nahlášení poruchy ze strany Objednatele.

**Doba na opravu poruchy** je čas, ve kterém je Zhotovitel povinen odstranit vzniklou poruchu na systému nebo jeho části. Doba na opravu poruchy počíná běžet okamžikem, kdy končí čas určený pro Reakční dobu.

| Typ služby                    | Sjednané SLA | Reakční doba |  | Doba na opravu poruchy   |
|-------------------------------|--------------|--------------|--|--------------------------|
| Server + centrální prvky MKDS | 99,5 %       | 2 hodiny     |  | 8 hodin                  |
| Pracoviště operátorů          | 99,0 %       | 8 hodin      |  | 24 hodin                 |
| Kamerový bod                  | 98,0 %       | 24 hodin     |  | následující pracovní den |

#### Sjednané slevy pro případ porušení dostupnosti služeb:

Sleva v případě porušení SLA se vypočte dle následující tabulky. Základem pro výpočet slevy je částka dle článku 2.1 bez DPH.

Slevy za jednotlivá porušení SLA jednotlivých prvků se sčítají.

Tučně označený řádek označuje porušení SLA v %, dále v řádcích tabulky následuje výše slevy.

| Typ služby                    | Sjednané SLA | 1,5 % | 3 %  | 6 %   |
|-------------------------------|--------------|-------|------|-------|
| Server + centrální prvky MKDS | 99,5 %       | 15 %  | 35 % | 100 % |
| Pracoviště operátorů          | 99,0 %       | 2 %   | 4 %  | 8 %   |
| Kamerový bod                  | 98,0 %       | 1 %   | 3 %  | 5 %   |

#### *Příklad výpočtu:*

*Předpokládejme měsíční cenu plnění v článku 2.1 100.000 Kč bez DPH.*

*V daném měsíci nefungovaly 2 kamerové body: KB 1 měl dostupnost pouze 97 % a KB 2 měl dostupnost pouze 91 %.*

*Sleva za KB 1 je:*

*sjednaná dostupnost – reálná dostupnost = porušení SLA, tj. 98 % – 97 % = 1 %, sleva z měsíční ceny za KB 1 je 1 %.*

*Sleva za KB 2 je:*

*sjednaná dostupnost – reálná dostupnost = porušení SLA, tj. 98 % – 91 % = 7 %, sleva z měsíční ceny za KB 2 je 5 %.*

*Celková sleva za nedodržení dostupnosti jednotlivých prvků je 8 %. Základ pro výpočet je 100.000 Kč a výsledná sleva za daný měsíc je tedy 8.000 Kč.*