**SLA parametry**

**Základní pojmy**

PA = přestupková agenda (informační systém pro řešení přestupků předaných IS MP na správní orgán)

SM = statistický modul

DC = datové centrum

# SLA parametry

Níže uvedené SLA parametry jsou závazné pro systém jako celek, tedy jak pro DC, tak pro PA, SM a další možné dílčí části systému definované v technické specifikaci IS a DC, a to včetně integračních vazeb na další systémy.

K níže uvedeným parametrům se vztahují i požadavky a parametry stanovené v příloze č. 5 -Akceptační kontrola a protokol, kde je dle výsledku testu definována závažnost problému ve vztahu k SLA parametrům.

## Dostupnost systému

Dostupnost systému se řídí dále uvedenými parametry. Pro posouzení dostupnosti systému jsou stanoveny čtyři provozní stavy:

1. V provozu:
	1. Systém je plně dostupný, chod odpovídá všem požadavkům kladeným na systém přílohy č. 1. Technická specifikace datového centra a přílohy č. 2. Technická specifikace informačního systému
	2. Jsou dostupné všechny funkce systému, případně je pro nefunkční část poskytnuto náhradní řešení umožňující plnohodnotné využití systému
2. Mimo provoz:
	1. Systém je zcela nedostupný, nejde využívat žádných funkcí systému

Nejde o plánovanou odstávku

1. Porucha:
	1. Systém je možné využívat pouze v omezeném rozsahu funkcí a nelze provádět přestupkové řízení v celém rozsahu dle platné legislativy
	2. Pro nedostupné/chybné funkce neexistuje alternativní řešení ani s horší uživatelskou odezvou či sníženým uživatelským komfortem
2. Chyba:
	1. Nefungují méně podstatné funkce systému a lze systém využívat pro legislativně správné řešení přestupků
	2. Pro nedostupné/chybné funkce existuje alternativní řešení i s horší uživatelskou odezvou či sníženým uživatelským komfortem

Systém je ve stavu mimo provoz, porucha, nebo chyba, pokud oprávněná osoba uživatele (případně automatická kontrola dostupnosti systému) nahlásí standardní cestou nedostupnost systému, či částí a funkcí systému a současně tento stav:

1. Není způsoben vlastní chybnou činností uživatele
2. Týká se všech uživatelů v dané roli v PA
3. Nejedná se o chybu na straně navazujících systémů třetích stran

## Provozní stavy, priority a sankce

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorita | Stav systému | Doba vyřešení požadavku od jeho nahlášení | Za den a lokalitu |
| 1 | Mimo provoz | 1 pracovní den od nahlášení či zjištění problému | 1/30 ceny nájmu |
| 2 | Porucha | 2 pracovní dny od nahlášení či zjištění problému. | 1/60 ceny nájmu |
| 3 | Chyba | 5 pracovní dní od nahlášení či zjištění problému | 1/90 ceny nájmu |

*Požadavky SLA jsou hlášeny standardní cestou prostřednictvím smluvně definovaných komunikačních prostředků, a to v době od 8:00 do 17:00 každého pracovního dne. Je-li požadavek vznesený mimo tuto lhůtu, počíná rozhodná doba pro vyřešení problému běžet od 8:00 nejbližšího pracovního dne.*

*Sankce je definována jako podíl z ceny nájmu za celé plnění x počet dnů v prodlení při řešení SLA parametru.*

Při souběhu požadavků s různou prioritou, se rozhodná doba pro vyřešení problému definuje takto:

1. Běží doba požadavku s nejvyšší prioritou.
2. Po vyřešení požadavku s vyšší prioritou počíná běžet doba požadavku s prioritou o jedna menší.
3. Za vyřešení požadavku se považuje i takové opatření/oprava, kdy dojde k změně stavu s prioritou vyšší na stav s prioritou nižší.