

**Příloha č. 1:**  
**Service level agreement (SLA)**

**1. Definice pojmů SLA**

Název parametru	Vysvětlení
Dostupnost (v %)	Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu provozní doby zaručené, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A, incidenty kategorie B se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.
Zaručená provozní doba	<p>Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Zaručená provozní doba je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu jsou specifikovány ve smluvním vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem.</p> <p>Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti Služby.</p> <p>Jsou definovány následující režimy:</p> <p>7x24 – poskytování Služby nepřetržitě všechny dny v roce, a to v čase od 0.00 do 24.00 hodin;</p>
Max. doba jednoho výpadku poskytovaných služeb (v hodinách)	Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému Poskytovatele, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).
<p>Maximální doba odstranění incidentu;</p> <p>Maximální počet incidentů</p>	<p>Doplňuje parametr Dostupnost poskytovaných Služeb a rozšiřuje jej o situace, kdy jsou poskytované Služby dostupné, ale s nižší kvalitou nebo omezeními. Definice jednotlivých kategorií incidentů je uvedena v katalogovém listu.</p> <p>Maximální dobou odstranění incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit výpadek/nahlášenou závadu, který byl oznámen v rámci zaručené provozní doby. Doba odstranění incidentu je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).</p> <p>Pro každou kategorii incidentů je v rámci specifikace předmětu katalogového listu/provozu poskytované služby stanoven rovněž maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období.</p>
Maintenance window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nezapočítává do Dostupnosti poskytovaných Služeb. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

## 2. Parametry služby

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[% / měsíc]	99,99
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	7x24
Max. doba servisní odezvy	[min]	15
Max. doba odstranění incidentu kategorie A	[hod]	4
Max. doba odstranění incidentu kategorie B	[hod]	24
Max. doba odstranění incidentu kategorie C	[hod]	Není stanovena – best effort
Max. počet incidentů kategorie A	[počet]	10
Max. počet incidentů kategorie B + C	[počet]	50
Maintenance window	[časové období]	Není stanoveno , vždy dle dohody (souhlasem) se zadavatelem
Kategorie incidentů a závad		
<b>Kategorie A</b>	<p>Incidentem kategorie A se rozumí:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Závada/výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (karty), který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí, případně nedostupnost páteřní sítě. Segmentem sítě se rozumí celá oblast zahrnující celou přístupovou síť terminovanou na páteřní síť případně terminovanou na distribuční část přístupové sítě a všechna na tento segment přímo připojená koncová zařízení, nebo</li> <li>2) snížená dostupnost služeb zapříčiněná např. z důvodu zahlcení sítě, nebo</li> <li>3) výpadek nebo závada na síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru DPP nebo aplikace v síti DPP.</li> <li>4) Požadavek na servisní služby kat.A</li> </ol>	
<b>Kategorie B</b>	<p>Incidentem kategorie B se rozumí závada nebo výpadek části prvku nebo karty, která sníží dostupnost služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě, to znamená:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Výpadek/problém zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, nebo</li> <li>2) závada redundantních zařízení (karet, napájecích zdrojů, modulů a případně dalších), při kterých nedojde k výpadku záložního zařízení, a tím ani k výpadku celého segmentu sítě.</li> <li>3) požadavek na servisní služby kat.B</li> </ol>	

<b>Kategorie C</b>	Incidentem kategorie C se rozumí ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
<b>Způsob kontroly</b>	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Zadavatel může revidovat pravidelný report služeb, dle vlastních záznamů o servisní činnosti poskytovatele.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány objednatelem pomocí vlastních dohledových systému.</p>	
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Podmínky</b>	Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě poskytovaných služeb, budou vlastnictvím objednatele.
<b>Klasifikace incidentu</b>	Incident klasifikuje zadavatel. Po dohodě je možné incident překlasifikovat, nebo stanovit jinou maximální dobu odstranění incidentu.
<b>Další podmínky</b>	<p>Poskytovatel bude zajišťovat nepřetržitý provoz jediného kontaktního místa pro zadávání požadavků na poskytnutí technické podpory.</p> <p>O průběhu poskytování servisní podpory bude Poskytovatel informovat Objednatele formou elektronických záznamů v helpdeskové aplikaci a / nebo písemně formou zápisů o provedení práce, potvrzených zástupcem Poskytovatele a zástupcem Objednatele.</p> <p>Objednatel bude mít možnost kdykoliv v průběhu řešení požadavku získat on-line informace o jeho průběhu.</p> <p>Zadavatel bude využívat ticketovací systém poskytovatele.</p> <p>Komunikace bude probíhat v českém jazyce.</p> <p>Dostupnost servis desku z veřejného Internetu.</p> <p>Možnost zadání incidentu prostřednictvím telefonu (poskytovatel zajistí založení ticketu).</p> <p>Zasílání měsíčního reportu SLA u jednotlivých katalogových listů.</p> <p>Zasílání měsíčního reportu s výkazem provedených prací a časové náročnosti (v hodinách/ MD).</p>
<b>Omezení</b>	<p>Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele k servisovanému zařízení, je Objednatel povinen tento přístup umožnit.</p> <p>Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy.</p> <p>Plánovaná doba údržby musí být nahlášena nejméně 14 dnů před plánovanou událostí a maximální doba údržby nesmí přesáhnout čtyři hodiny měsíčně.</p>