

Příloha č. 4 smlouvy
Service level agreement (SLA)

1. Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Dostupnost (v %)	Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou 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. Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti Služby. Jsou požadovány následující režimy: 7x24x365 – poskytování Služby nepřetržitě všechny dny v roce, a to v čase od 00.00 do 24.00 hodin;
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 systému Help Desk Poskytovatele, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).
Maximální doba odstranění incidentu; Maximální počet incidentů	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. 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). Pro každou kategorii incidentů je v rámci specifikace předmětu katalogového listu/provozu poskytované služby stanoven rovněž maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období.
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		[dny]	7x24x365
Max. doba servisní odezvy		[min]	30
Max. doba odstranění incidentu kategorie A		[hod]	4
Max. doba odstranění incidentu kategorie B		[hod]	24
Max. doba odstranění incidentu kategorie C		[hod]	dle dohodnutého termínu
Max. počet incidentů kategorie A		[počet]	5
Max. počet incidentů kategorie B + C		[počet]	15
Maintenance window		[časové období]	Není stanoveno, vždy dle dohody s Objednatelém
Kategorie incidentů a závad			
Kategorie A	Incidentem kategorie A se rozumí: 1) Závada/výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (MW jednotek), 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 2) snížená dostupnost služeb zapříčiněná např. z důvodu zahlcení sítě, 3) výpadek nebo závada na MW síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru DPP nebo aplikace v síti DPP 4) Požadavek na servisní služby kategorie A.		
Kategorie B	Incidentem kategorie B se rozumí závada nebo výpadek jednotky, která sníží dostupnost služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě, to znamená: 1) Výpadek/problém zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, nebo 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, nebo 3) požadavek na servisní služby kategorie B.		
Kategorie C	Incidentem kategorie C se rozumí ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.		
Způsob kontroly			

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A a B, incidenty a kategorie C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Objednatel může revidovat pravidelný report služeb, dle vlastních záznamů o servisní činnosti Poskytovatele.

Provozní činnosti budou kontrolovány Objednatelem pomocí vlastních dohledových systémů.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Podmínky	Veškerá dokumentace vytvořená Poskytovatelem a ostatní výstupy vytvořené na základě poskytovaných služeb budou vlastnictvím Objednatele.
Klasifikace incidentu	Incident klasifikuje Objednatel. Po dohodě je možné incident překlasifikovat nebo stanovit jinou maximální dobu odstranění incidentu.
Další podmínky	Poskytovatel bude zajišťovat nepřetržitý provoz jediného kontaktního místa pro zadávání požadavků na poskytnutí technické podpory (systém Help Desk) s ticketovacím systémem. O průběhu poskytování servisní podpory bude Poskytovatel informovat Objednatele formou elektronických záznamů v systému Help Desk a/nebo písemně formou zápisů o provedení práce, potvrzených zástupcem Poskytovatele a zástupcem Objednatele. Objednatel bude mít možnost kdykoliv v průběhu řešení požadavku získat on-line informace o jeho průběhu. Objednatel bude využívat ticketovací systém Poskytovatele. Komunikace bude probíhat v českém jazyce. Systému Help Desk bude dostupný z veřejného Internetu. Kromě systému Help Desk musí Poskytovatel zřídit také telefonickou linku umožňující zadání incidentu prostřednictvím telefonu (Poskytovatel zajistí založení ticketu). Objednatel požaduje zasílání měsíčního reportu – viz. Report Objednatel dále požaduje zasílání měsíčního reportu s výkazem provedených prací a časové náročnosti (v hodinách/ MD) – viz. Report
Omezení	Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele k servisovanému zařízení, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. 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. Plánovaná doba údržby musí být nahlášena nejméně 14 dnů před plánovanou událostí a maximální doba údržby nesmí přesáhnout čtyři hodiny měsíčně.