



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Minimální dostupnost služby	[%/měsíc]	98	Minimální dostupnost služby 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu Provozní doba zaručená 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každých započatých 60 min mimo provozní dobu zaručenou Max. doba servisní odezvy 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každých započatých 60 min přes povolený limit Doba odstranění incidentu 2,5 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8x5 (pracovní dny od 9 hod. – 17 hod.)	
Provozní doba rozšířená	[hod-hod]	12x7 (pondělí – neděle od 8 hod. – 20 hod.)	
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	
Max. doba pro odstranění incidentu A	[hod]	4	
Max. doba pro odstranění incidentu B	[hod]	8	
Max. doba pro odstranění incidentu C	[hod]	24	
Způsob kontroly – akceptace služby			
<ul style="list-style-type: none">- Servisní incident/požadavek je řešen dle priorit stanovených Objednatelem, zadaných v nástroji Helpdesk v daném SLA- Incident je považován za odstraněný / požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu / požadavku v nástroji Helpdesk			

<p>Definice incidentu</p>	<p>Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Služby. Incidenty se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C:</p> <p>Incident kategorie A</p> <ul style="list-style-type: none"> - provozní problém znemožňující užívání jednotlivých aplikací, tj. způsobuje „zamrznutí“ nebo „zhroucení“ aplikací během normálního používání; - způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání jednotlivých aplikací; - způsobuje, že významná část jednotlivých aplikací je nefunkční, a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, který by mohl Objednatel použít k zajištění provozu; - způsobuje takové narušení bezpečnosti jednotlivých aplikací, že v jeho důsledku nemohou být aplikace používána <p>Incident kategorie B</p> <ul style="list-style-type: none"> - provozní problém omezující užívání některé funkce jednotlivých aplikací, způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelný dočasným náhradním postupem <p>Incident kategorie C</p> <ul style="list-style-type: none"> - způsobuje, že část jednotlivých aplikací se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezuje významně jeho funkčnost
---------------------------	--