

## **Service Level Agreement „SLA“ pro moduly na prostředcích NDA/NArP**

### **Dostupnost při řešení incidentů**

Incidenty, při kterých je nutná aktivní účast provozovatele systému, jsou hlášeny na helpdesk helpnda@nacr.cz. Helpdesk je komunikační místo se zaručenou reakcí na hlášení incidentů.

Incidenty budou řešeny v pracovní dny v době 8:00 až 18:00 hodin formou zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému.

SLA ve smlouvě mezi Správcem systému a Dodavatelem podpory, pokud je incident nutné řešit za aktivní účasti Provozovatele systému, je podmíněn časovými limity **Service Level Agreement NDA/NArP** vyplývajícími z provozních parametrů NDA/NArP uvedenými níže.

Čas SLA je počítán kumulativně v pracovní dny v době 8:00 až 16:00 hodin, mimo tuto dobu se počítání času zastavuje.

Běh lhůty ve dnech se počítá od následujícího pracovního dne (NBD – Next business day).

„Dny“ jsou dny pracovní.

Zprovoznění náhradním způsobem znamená zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, či lze použít alternativní postup.

Incidenty jsou rozděleny do pěti kategorií podle závažnosti.

<b>SLA</b>		<b>Reakční doba</b>	<b>Zprovoznění náhradním způsobem</b>	<b>Řešení do</b>
<b>Priorita 1</b>	<b>Incident kritický</b> – znamená, že systém selhal a je zcela nedostupný, poskytuje vyšší než povolenou odezvu, je nefunkční nebo je jeho funkčnost omezena tak, že ho nelze používat	4 hodiny		1 dne
<b>Priorita 2</b>	<b>Incident vážný (vysoký)</b> – funkčnost některé části systému je podstatně omezena, je nedostupná, poskytuje zhoršenou odezvu, je zcela nefunkční nebo je její funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost systému.	4 hodiny	1 den	2 dnů
<b>Priorita 3</b>	<b>Incident střední</b> - znamená, že systém je funkční pouze částečně, selhávají některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti systému, některá z komponent vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční, některé funkce komponent nejsou dostupné	1 den	2 dny	5 dní
<b>Priorita 4</b>	<b>Incident nízký</b> - znamená, že systém je funkční,	1 den	-	7 dnů

	zjištěná závada nemá vliv na činnost systému, vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracovní činnosti nad rámec pracovní obvyklé v běžném provozu, nastala situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod systému nebo je mírně zvýšena odezva systému			
Priorita 5	<b>Incident ostatní</b> – v této kategorii jsou zahrnuty dotazy a vysvětlení, dále pak požadavky na změny systému	7 dnů	-	30 dní