

Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Dostupnost (v %)	Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu provozní doby zaručené, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. 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).
Maximální doba odstranění incidentu; Maximální počet incidentů	<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, 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>

Název parametru	Vysvětlení
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.

Parametry služby

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
Limit objemu služby	4MD/1 kalendářní měsíc = 24h	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[%/měs]	97
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	7x24
Max. doba výpadku poskytovaných služeb	[hod]	4
Max. doba servisní odezvy	[min]	30
Max. doba odstranění incidentu	[hod]	4
Max. počet incidentů	[počet]	5
Maintenance window	[časové období]	Není stanoveno , vždy dle dohody s Objednatelem
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY		
Podmínky	Limit objemu servisní podpory je společný pro obě části (infrastruktura a aplikace)	
Přemístění okruhu	Náklady na přemístění okruhu hradí zadavatel	
Servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> - režim servisní podpory v režimu: 7x24, - zadavatel bude využívat tiketovací systém poskytovatele, - komunikace v českém jazyce, - dostupnost servis desku z veřejného Internetu, - možnost zadání incidentu prostřednictvím telefonu, - zasílání měsíčního reportu SLA u jednotlivých okruhů. 	
Omezení	<p>Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Objednatele, je Objednatel povinen tento přístup umožnit.</p> <p>Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem</p>	

	<p>napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení služby, které zajišťuje Objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. 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.</p>
--	---