|  |
| --- |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| **Vyhodnocovací období**  | 1 kalendářní měsíc |
| **SLA PARAMETRY** | **Jednotka** | **Hodnota** | **Poznámka** |
| Provozní doba služby | [h.] | **24x7** |  |
| Minimální dostupnost služby | [%/měsíc] | 98 | ((počet hodin v měsíci – počet hodin nedostupnosti) / počet hodin v měsíci) \* 100  |
| Provozní doba helpdesku | [h.-h.] | 9x5 (pracovní dny od 9 hod. – 18 hod.) |  |
| Max. doba servisní odezvy (započetí servisního zásahu) | [min.] | Incident A – 60Ostatní incidenty - 240  |  |
| Max. doba pro odstranění incidentu kategorie A | [h.] | 8 |  |
| Max. doba pro odstranění incidentu kategorie B | [h.] | 24 |  |
| Max. doba pro odstranění incidentu kategorie C | [h.] | 48 |  |
| **Způsob kontroly – akceptace služby** |
| * Započetí servisního zásahu = zahájení řešení problému (poskytovatel oznámí přes helpdesk zahájení řešení včetně určení zodpovědné osoby).
* Servisní incident/požadavek je řešen v nástroji navrženém a spravovaném Zhotovitelem k evidování požadavků (helpdesk).
* Helpdesk musí umožnit nastavení priorit jednotlivých tiketů.
* Helpdesk musí umožnit generování reportů pro vyhodnocení SLA.
* Objednateli musí být zajištěn přístup do Helpdesku.
* Incident kategorie A je považován za vyřešený, pokud je služba obnovena a dostupná v plném rozsahu a Zhotovitel tuto skutečnost zaznamenal do helpdesku.
* Ostatní incidenty jsou považovány za vyřešené v okamžiku zaznamenání do helpdesku, ale podléhají dodatečné akceptaci Objednatele (proces akceptace se nezapočítává do SLA).
* V období mimo Pracovní doba helpdesku se pozastavuje běh lhůt s výjimkou incidentu kategorie A

nahlášeného v Pracovní době helpdesku; v tomto případě musí být incident typu A vyřešen v maximální době pro odstranění incidentu kategorie A. |
|  |
| Definice incidentu | Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Služby. Incidenty se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C:**Incident kategorie A** * provozní problém znemožňující užívání aplikace, tj. „nedostupnost“, „zamrznutí" nebo „zhroucení" aplikace během běžného používání
* způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání aplikace
* způsobuje nefunkčnost kritických funkcí aplikace
* způsobuje takové narušení bezpečnosti aplikace, že v jeho důsledku nemůže být aplikace používána

**Incident kategorie B** * provozní problém omezující užívání některých funkcí aplikace, tj. problém, který způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelný dočasným náhradním postupem a neznemožňuje základní provoz aplikace

**Incident kategorie C*** funkčnost aplikace se odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezuje významně její funkčnost
 |

|  |
| --- |
| **Kreditace** |
|  |
| **Minimální dostupnost služby**1 % z měsíční ceny za poskytování služby technické podpory za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu**Max. doba servisní odezvy**1 % z měsíční ceny za poskytování služby technické podpory za každých započatých 60 min. přes povolený limit**Doba odstranění incidentu**2,5 % z měsíční ceny za poskytování služby technické podpory za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
|
|
|
|
|
|