|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 – 60  Ostatní 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 |
|
|
|
|
|
|