

SLA parametry

SLA parametry jsou definovány samostatně pro zařízení certifikované (detekce přestupků) a zařízení necertifikované (indikativní měření).

1. SLA parametry pro certifikované zařízení (MUR a MOR)

Níže uvedené SLA parametry jsou závazné pro systém jako celek, tedy jak pro samotné měřicí zařízení, tak pro veškerý SW, který je součástí zařízení, či slouží ke správě zařízení či přenosu dat ze zařízení do navazujícího IS MP a systému PČR.

K níže uvedeným parametrům se vztahují i požadavky a parametry stanovené v příloze č. 5 -Kontrola kvality plnění, kde je dle výsledku testu definována závažnost problému ve vztahu k SLA parametrům.

1.1 Dostupnost systému

Dostupnost systému se řídí dále uvedenými parametry. Pro posouzení dostupnosti systému jsou stanoveny čtyři provozní stavy:

1. V provozu = systém je plně dostupný, chod odpovídá všem požadavkům kladeným na provádění měření pro účely detekce a řešení přestupků
2. Mimo provoz = systém je zcela nedostupný, nelze provádět měření
3. Porucha = systém je možné využívat pouze v omezeném rozsahu funkcí, detekci přestupků lze provádět částečně (například v lokalitě s kombinací MUR a MOR bude dostupná jen detekce MUR či MOR)
4. Chyba = nefungují méně podstatné funkce systému (například vzdálená správa zařízení, poskytování dat PČR) a lze systém využívat pro detekci přestupků v plném rozsahu

Systém je ve stavu mimo provoz, porucha, nebo chyba, pokud oprávněná osoba nájemce (případně automatická kontrola dostupnosti systému) nahlásí standardní cestou pronajímateli nedostupnost systému, či částí a funkcí systému a současně tento stav:

1. Není způsoben vlastní chybnou činností nájemce či neoprávněným zásahem třetí osoby (například vandalismus).
2. Nejedná se o chybu na straně navazujících systémů třetích stran.
3. Nejedná se o stav, kdy po opravě zařízení je nezbytné nové provedení ověření zařízení ze strany ČMI a běží doba od žádosti o ověření podané na ČMI pronajímatelem do doby termínu ověření ze strany ČMI, přičemž ale platí, že pronajímatel je povinen požádat o nové ověření zařízení ze strany ČMI bezprostředně po zjištění takové potřeby spojené s opravou zařízení, tedy ihned jak měl a mohl tuto skutečnost zjistit.
4. Nejedná se o stav, kdy zařízení není možné řádně provozovat zásahem třetí strany mimo moc pronajímatele, typicky poškození nosných konstrukcí po dopravní nehodě, frézování vozovky, má-li vliv na některé komponenty zařízení a podobně.

1.2 Provozní stavy, priority a sankce

Priorita	Stav systému	Doba vyřešení požadavku od jeho nahlášení	Za den a lokalitu
1	Mimo provoz	3 pracovní dny od nahlášení či zjištění problému	1/30 ceny nájmu
2	Porucha	7 pracovních dní od nahlášení či zjištění problému	1/60 ceny nájmu
3	Chyba	14 pracovních dní od nahlášení či zjištění problému	1/90 ceny nájmu

Požadavky SLA jsou hlášeny standardní cestou prostřednictvím smluvně definovaných komunikačních prostředků, a to v době od 8:00 do 17:00 každého pracovního dne. Je-li požadavek vznesený mimo tuto lhůtu, počíná rozhodná doba pro vyřešení problému běžet od 8:00 nejbližšího pracovního dne.

Sankce je definována jako podíl z ceny nájmu za danou lokalitu x počet dnů v prodlení při řešení SLA parametru.

Při souběhu požadavků s různou prioritou, se rozhodná doba pro vyřešení problému definuje takto:

1. Běží doba požadavku s nejvyšší prioritou.
2. Po vyřešení požadavku s vyšší prioritou počíná běžet doba požadavku s prioritou o jedna menší.
3. Za vyřešení požadavku se považuje i takové opatření/oprava, kdy dojde k změně stavu s prioritou vyšší na stav s prioritou nižší.

2. SLA parametry pro necertifikované zařízení (IMR)

Níže uvedené SLA parametry jsou závazné pro systém jako celek, tedy jak pro samotné měřicí zařízení, tak pro veškerý SW, který je součástí zařízení, či slouží ke správě zařízení či přenosu dat ze zařízení do navazujícího IS MP a systému PČR.

2.1 Dostupnost systému

Dostupnost systému se řídí dále uvedenými parametry. Pro posouzení dostupnosti systému jsou stanoveny dva provozní stavy:

1. V provozu = systém řádně detekuje a zobrazuje rychlost vozidla a příslušný text.
2. Mimo provoz = systém nesprávně detekuje rychlost vozidla a nezobrazuje korektně příslušné číselné a textové informace.
3. Porucha = systém správně detekuje rychlost vozidla a zobrazuje korektně rychlost vozidla, ale nezobrazuje korektně textové informace.

Systém je ve stavu mimo provoz či porucha, pokud oprávněná osoba nájemce nahlásí standardní cestou pronajímateli nefunkčnost systému a současně tento stav:

1. Není způsoben vlastní chybnou činností nájemce či neoprávněným zásahem třetí osoby (například vandalismus).
2. Nejedná se o stav, kdy zařízení není možné řádně provozovat zásahem třetí strany mimo moc pronajímatele, typicky poškození nosných konstrukcí po dopravní nehodě a podobně.

2.2 Provozní stavy, priority a sankce

Priorita	Stav systému	Doba vyřešení požadavku od jeho nahlášení	Za den a lokalitu
1	Mimo provoz	7 pracovních dní od nahlášení či zjištění problému	1/30 ceny nájmu
2	Porucha	14 pracovních dní od nahlášení či zjištění problému	1/60 ceny nájmu

Požadavky SLA jsou hlášeny standardní cestou prostřednictvím smluvně definovaných komunikačních prostředků, a to v době od 8:00 do 17:00 každého pracovního dne. Je-li požadavek vznesený mimo tuto lhůtu, počíná rozhodná doba pro vyřešení problému běžet od 8:00 nejbližšího pracovního dne.