

### Příloha č. 3

#### Měření SLA a kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA definovaných v této Příloze. Konkrétní hodnoty parametrů SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny pro jednotlivé Služby v Příloze č. 1 této Smlouvy a v Dílčích smlouvách

Incidenty jsou monitorovány a zaznamenávány Monitoringem ve smyslu odst. 5.10 této Smlouvy, popř. také současně systémy automatizovaného dohledu Objednatele nebo uživateli či pracovníky Objednatele nebo Poskytovatele. Veškeré Incidenty zjištěné Objednatelem či Poskytovatelem (ať už byly Incidenty zjištěny pracovníky Poskytovatele či v rámci Monitoringu) budou neprodleně hlášeny na HelpDesk (Servicedesk) ve smyslu odst. 5.8 této Smlouvy, který je eviduje a spravuje ve formě Incidentů s cílem obnovení plného provozu Služby. Poskytovatel zaznamená prokazatelným způsobem čas a obsah jakéhokoliv hlášení Incidentu, čas reakce na Incident a čas vyřešení Incidentu na HelpDesk, a to i v případě, kdy jsou Incidenty hlášeny Objednatelem jinými způsoby komunikace. Objednatel v této souvislosti dává výslovný souhlas k tomu, aby Poskytovatel činil záznamy takových telefonických hovorů či emailů nebo webových formulářů a uchovával je. Objednatel zajistí, aby se HelpDesku předávaly v maximálním možném rozsahu úplné, správné a pravdivé informace o jakémkoliv Incidentu, a to jak během prvotního ohlášení Incidentu, tak i posléze až do jeho vyřešení. Objednatel se navíc zavazuje takové informace neprodleně aktualizovat a zejména okamžitě předávat HelpDesku veškeré další informace, jež má k dispozici a jež jsou zjevně důležité pro odstranění či ukončení Incidentu.

#### 1.1 Definice pojmů SLA

##### Kategorie Incidentů

Incident kategorie A	Některé nebo všechny části Systému selhaly a poskytovaná Služba je zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému, pokud nebude pro jednotlivou službu uvedeno jinak.
Incident kategorie B	Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému. Je omezena redundance a současně jsou služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu.
Incident kategorie C	Ostatní stavy nespádající do kategorie Incidentů A nebo B.

##### Kategorie Požadavků

Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služby	Požadavek na poskytnutí Ad-hoc služby dle služby „2.09 Ad-hoc služby a čl. 5 Smlouvy
---------------------------------------	--

**SLA parametry**

Pro měření a vyhodnocování kvality Služeb prostřednictvím stanovených parametrů SLA jsou užívány zejména parametry, jež jsou definovány v níže uvedené tabulce:

Název parametru	Vysvětlení
Provozní hodiny	<p>Doba, kdy je služba poskytována.</p> <p>Provozní hodiny jsou pro jednotlivé služby, případně i pro dílčí činnosti v rámci služeb specifikovány jako</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 24x7 – služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, každý den v roce</li> <li>▪ 8x5 – služba je poskytována pouze v pracovní dny v průběhu standardní pracovní doby Poskytovatele (od 8:00 do 16:00)</li> <li>▪ Obdobně jiný údaj ve formátu hodiny x dny specifikovaný v katalogovém listu služby s příp. upřesněním pracovní doby od – do.</li> </ul> <p>Pro práce Poskytovatele týkající se řešení konkrétních Požadavků mohou být sjednány jiné Provozní hodiny.</p>
Dostupnost	<p>Poměr mezi dobou, kdy je po sledované období Služba dostupná k celkové době trvání sledovaného období, vyjádřený v %.</p> <p>Služba je považována za dostupnou, pokud není zatížena Incidentem kategorie A.</p>
Doba odezvy na Požadavek / Incident	<p>Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek / hlášení Incidentu a okamžikem, kdy Poskyvatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.</p>
Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu	<p>Doba mezi okamžikem, kdy je Poskytovateli doručen Požadavek / hlášení Incidentu a okamžikem, kdy je požadavek splněn / Incident vyřešen.</p>
Maintenance window	<p>Maintenance Window je časové období, ve kterém může Poskyvatel po dohodě s Objednatelem provádět odstávku Služeb.</p>
Odstávka	<p>Plánované přerušení poskytovaných služeb nutné pro provedení servisního zásahu Poskytovatele do provozovaných služeb a infrastruktury. Poskyvatel odstávku v období Maintenance Window neprovede, je-li o to Objednatelem požádán nejpozději 2 pracovní dny přede dnem, do kterého spadá počátek Maintenance Window.</p> <p>Poskyvatel může provést odstávku i v době mimo Maintenance Window, pokud o svém úmyslu včas uvědomí Objednatele a Objednatel bude s odstávkou souhlasit.</p>

Objednatel a Poskyvatel mohou v rámci Dílčí smlouvy sjednat i odlišné SLA parametry.

## 1.1 Měření SLA parametrů

### Evidence Incidentů v HelpDesk

Informace o výskytu Incidentů jsou na pracoviště Help Desk předávány

- telefonicky, e-mailem nebo přes portál uživatelem Služeb, pracovníkem Poskytovatele nebo jinou oprávněnou osobou;
- automaticky prostřednictvím dohledových systémů Poskytovatele.

Na pracovišti Help Desk je každý Incident registrován a je stanovena jeho kategorie (A, B, C).

Incident je vyřešený v okamžiku nahlášení odstranění Incidentu ze strany Poskytovatele do systému Help Desk. Poskytovatel generuje z evidence systému HelpDesk sestavu Incidentů.

Takto sumarizované Incidents jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

## 1.2 Vyhodnocení a kreditace v případě neplnění SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění části Služeb nedosáhne během Sledovaného období dohodnutých parametrů Služeb, jež jsou vymezeny v tabulkách SLA, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny příslušné podslužby (např. v případě Služby 2.01 je podslužbou ta uvedená pod 2.01.01, 2.02.02 apod.) - („kreditace“), a to za příslušné Sledované období, pokud není v dílčí smlouvě stanoveno jinak. Do nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba Maintenance window (plánované odstávky) dané Služby a doba mimo Provozní režim služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že k Incidentu dojde výlučně z důvodu prodloužení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, odpovědnost Poskytovatele za Incident nevzniká.

### 1) Dostupnost

#### *Vyhodnocení*

Dostupnost Služby je vyhodnocována porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Dostupnost“. Dostupnost Služby D pro dané Sledované období v procentech (se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu:

$D = ((T_{ZPD} - T_A) / T_{ZPD}) * 100$ , kde

- $T_{ZPD}$ : celková délka Provozních hodin Služby v hodinách pro dané Sledované období;
- $T_A$ : je součet délky všech časových úseků Sledovaného období, pro něž pro každý z nich platí, že:
  - časový úsek spadá do Provozních hodin;
  - časový úsek nespadá do Maintenance window ani do jiné plánované a Objednatel schválené odstávky služby;
  - v celém časovém úseku byla Služba ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden Incident kategorie A.

### Kreditace

Kreditace je provedena dle dále uvedené tabulky kreditace a to vždy vůči ceně za jednotlivou podslužbu.

## 2) Doba odezvy na Požadavek / Incident

### *Vyhodnocení*

Podkladem pro vyhodnocení doby odezvy je zejména seznam Požadavků a Incidentů pro dané Sledované období ze systému HelpDesk. U každého jednotlivého Požadavku / Incidentu se určí doba odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného Požadavku / Incidentu v systému HelpDesk a okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí Objednateli jeho převzetí.

V případech, kdy očekávaná doba odezvy zasahuje svojí částí mimo Provozní hodiny, se započítává pouze doba spadající do Provozních hodin. Po dobu mimo Provozní hodiny je povinnost odezvy pozastavena.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období Provozních hodin, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližších příštích Provozních hodin.

Doba odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý Požadavek / Incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Doba odezvy“ pro příslušnou kategorii Incidentů.

### Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý Požadavek / Incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru „Doba odezvy“ dle dále uvedené tabulky kreditace.

## 3) Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu

### *Vyhodnocení*

Podkladem vyhodnocení je zejména seznam Požadavků a Incidentů pro dané Sledované období ze systému HelpDesk.

Pro každý jednotlivý Požadavek / Incident se určí doba na jeho vyřešení jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému HelpDesk a časem, kdy byl splněn Požadavek / vyřešen Incident (služba obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu) a Poskytovatel tuto skutečnost zaznamenal do Help Desk.

V případě, že čas vzniku Požadavku / Incidentu spadá před počátek Sledovaného období, bere se výhradně pro účely stanovení Doby na vyřešení jako čas jeho vzniku počátek Sledovaného období. V případě, že nebyl Požadavek / Incident do konce Sledovaného období vyřešen, bere se výhradně pro účely stanovení Doby na vyřešení jako čas jeho vyřešení konec Sledovaného období.

V případech, kdy doba na vyřešení Požadavku / Incidentu zasahuje svojí částí mimo Provozní hodiny, se započítává pouze doba spadající do Provozních hodin.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období Provozních hodin, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližších příštích Provozních hodin.

Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý Požadavek / Incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu“ pro příslušnou kategorii Požadavku / Incidentu.

### Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý Požadavek / Incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru Doba na vyřešení Požadavku / Incidentu dle dále uvedené tabulky kreditace.

### 1.3 Tabulka kreditace

Požadované mezní hodnoty SLA parametrů Služeb, jsou podrobně vymezeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. Při jejich nedosažení se uplatní kreditace uvedená v následující tabulce níže pokud není v Dílčí smlouvě uvedeno jinak:

Název parametru	Způsob výpočtu kreditace pro jeden případ
Dostupnost	1% z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každou hodinu rozdílu minimální dostupnosti příslušné služby a reálně dosažené (doba všech narušení dostupnosti za Sledované období se sčítá)
Doba odezvy	0, 1 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každý 1 násobek dosažené odezvy nad stanovenou Dobu odezvy
Doba na vyřešení Incidentu kategorie A	1 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každou 1 násobek dosažené doby na vyřešení Incidentu nad stanovenou Dobu na vyřešení Incidentu kategorie A. (jednotlivě pro každý Incident kategorie A samostatně)
Doba na vyřešení Incidentu kategorie B	0,3 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každý 1 násobek doby na vyřešení Incidentu nad Dobu na vyřešení Incidentu kategorie B. (jednotlivě pro každý Incident kategorie B samostatně)
Doba na vyřešení Incidentu kategorie C	0,05 % z ceny stanovené za Základní složky služby pro jednotlivou podslužbu ve Sledovaném období za každý 1 násobek doby na vyřešení Incidentu nad Dobu na vyřešení Incidentu kategorie C. (jednotlivě pro každý Incident kategorie C samostatně)
Doba na vyřešení Požadavku	1 % z odsouhlasené ceny za realizaci Požadavku za každý 1 násobek nad rámec doby uvedené v odsouhlasené Specifikaci Požadavku. (jednotlivě pro každý Požadavek samostatně)