

Příloha 7

Hodnocení SLA a definice pojmů

1.1 Definice

1.1.1 Dostupnost

Dostupnost služby nebo také provozní spolehlivost služby se počítá dle vzorce:

$$D (\%) = \frac{\text{Provozní doba} - \text{Doba výpadku}}{\text{Provozní doba}} \times 100$$

1.1.2 Doba výpadku

Doba výpadku služby je časový úsek z Provozní doby v hodinách, kdy je služba nedostupná. Vypočítá se podle vzorce:

$$\text{Doba výpadku} = \Sigma (T_i)$$

kde:

$\Sigma (T_i)$ je celková doba všech výpadků služby za sledované období

T_i je doba jednotlivého výpadku služby

1.1.3 Provozní doba

Provozní doba provozovaného systému definovaná pro účely hodnocení SLA je celková doba provozu Nástroje v hodinách za vyhodnocované období - 7 dní v týdnu 24 hodin denně, zkrácená o 8 hodin pro plánované odstávky Nástroje, resp. vybraných modulů Nástroje, provozovaných v prostředí Poskytovatele podle této Smlouvy.

Plánované odstávky musí být nahlášeny Objednateli s alespoň 10-ti denním předstihem.

1.1.4 Reakční doba

Reakční doba je časový úsek, který uplyne od nahlášení problému Poskytovateli do okamžiku, kdy je zahájeno řešení takového problému. Za okamžik zahájení řešení je považováno potvrzení přijetí nahlášení problému Poskytovatelem.

1.2 Hodnocení SLA

1.2.1 Doba výpadku (T_i) se počítá od nahlášení problému Poskytovateli do okamžiku obnovení dostupnosti služby. O způsobu a termínech odstraňování problému vede Poskytovatel záznamy ve svých provozních systémech.

1.2.2 Odstranění problému, případně obnovení dostupnosti Nástroje, nahlásí Poskytovatel Objednateli prostřednictvím stejného komunikačního kanálu, jakým byl problém ze strany Objednatele Poskytovateli nahlášen.