

Garantovaná úroveň služeb

Service Level Agreement (SLA)

1 Garantovaná dostupnost

1.1.1.1 Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (D – Dostupnost)

Procentuální hodnota z celkového provozního času služby za sledované časové období, odpovídající času, po který byla služba pro klienta dostupná. Standardní garantovaná dostupnost služby bez příplatku (SLA Basic) je 95%. Ceny a parametry SLA vyšší úrovně jsou stanoveny níže v tomto dokumentu.

1.1.1.2 Provozní doba služby (PD)

Doba v rámci sledovaného časového období, během které je zaručena dostupnost služby a vztahuje se na ni odpovídající SLA.

1.1.1.3 Celková doba pracovních odstavek (PO)

Čas potřebný k pravidelné údržbě HW a SW (maintenance window). Práce tohoto druhu musí být určenému zástupci zákazníka hlášeny poskytovatelem v předstihu. Čas potřebný na maintenance window není zahrnován do SLA na dostupnost služby.

1.1.1.4 Celková doba neplánovaných odstavek (NO)

Celková doba v rámci sledovaného období, po kterou není služba dostupná. Do této doby se nezapočítávají plánované pracovní odstavky.

1.1.1.5 Response time

Je nejzazší doba od nahlášení Incidentu po prokazatelné započetí konkrétních činností a kroků ze strany dodavatele, vedoucích k vyřešení Incidentu. O započetí a způsobu řešení Incidentu musí dodavatel informovat osobu, která Incident nahlásila, oprávněného zástupce.

1.1.1.6 Fix time

Definuje se jako nejzazší doba od nahlášení incidentu po prokazatelné zprovoznění Incidentem dotčené služby. Akceptovatelným zprovozněním je i dočasné, náhradní nebo alternativní (dále jen „náhradní“) řešení, které zajistí provozní funkcionalitu dotčené služby v dohodnuté kvalitě.

1.1.1.7 Finish time

Je nejzazší doba od nahlášení incidentu po prokazatelné vyřešení a uzavření Incidentu.

1.2 Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti

$$D = \frac{PD - PO - NO}{PD - PO} \times 100$$

1.3 Sankce za nedodržení SLA

V případě, že nebude ve sledovaném období dodržena smluvně stanovená úroveň SLA, má zákazník právo požadovat slevu z předmětné služby. Výše slevy, která zákazníkovi náleží, je uvedena v následující tabulce a je závislá na výsledku výpočtu uvedeného výše a úrovni SLA, kterou zákazník na předmětnou službu s poskytovatelem uzavřel.

Smluvní úroveň SLA:	99,90%	99,50%	99,00%	95,00%
dostupnost ≥ 99,90%	0%	0%	0%	0%
dostupnost ≥ 99,50%	5%	0%	0%	0%
dostupnost ≥ 99,00%	10%	5%	0%	0%
dostupnost ≥ 95,00%	15%	10%	5%	0%
dostupnost < 95,00%	20%	15%	10%	5%

1.3.1 Sankce pro servisní služby

Servisní služby nemají procentuálně stanovenou dostupnost, proto je na ně aplikován jiný způsob stanovení sankcí za nedodržení smluvně stanoveného stupně SLA.

Smluvní sankce se počítá pro každý jednotlivý incident/servisní zásah, procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané za servisní službu po uplatnění všech slev.

S-SLA 1	S-SLA 2	S-SLA 3	S-SLA 4
3,0%	1,5%	1,0%	0,5%

Souhrnná výše smluvních sankcí za překročení maximální doby opravy závady u jedné konkrétní služby v jednom zúčtovacím období může činit maximálně 20 % z pravidelné měsíční ceny příslušné služby.

2 Kategorie SLA dle nabízených služeb

2.1.1 E-SLA - SLA pro elektronické služby

Kateg.	Definice		response time	fix time	finish time
E-SLA 1	Úroveň dle specifikace TIER 3	99,90%	0:05	0:45	24:00
E-SLA 2	Rozšířená úroveň	99,50%	0:15	3:40	48:00
E-SLA 3	Úroveň dle specifikace TIER 2	99,00%	1:00	7:20	120:00
E-SLA 4	Základní úroveň	95,00%	12:00	36:30	360:00

2.1.2 S-SLA - SLA pro servisní služby

Specifikace SLA servisních služeb je uvedena v jednotkách **pracovních hodin** (Po – Pá; 8:00–17:00). Servisní služby požadované mimo pracovní dobu musí být objednány zvlášť, jelikož se na ně vztahuje příplatkový ceník.

Kateg.	Definice		response time	fix time	finish time
S-SLA 1*	Provoz ICT je pro zákazníka kriticky důležitý.	24 / 7	1:00	10:00	190:00
S-SLA 2*	Zákazník je na ICT provozně závyslý	8:00 - 16:00	2:00	20:00	190:00
S-SLA 3	Zákazník vyžaduje přednostní služby	8:00 - 16:00	8:00	36:00	190:00
S-SLA 4	Základní úroveň pro běžné požadavky	8:00 - 16:00	12:00	50:00	190:00
S-SLA 5	Bežná záruční oprava do 30 dnů	8:00 - 16:00	12:00	190:00	190:00

* možné dohodnout až po zpracování analýzy a jejím vyhodnocení se zákazníkem