Příloha 3 – SLA včetně slevy z ceny za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb (Service Level Agreement, SLA), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané 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 v důsledku výpadku jedné Služby, dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

 V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodrženým dílčím SLA parametrům.

1. **Dostupnost**

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

**Vyhodnocení:**

Podkladem vyhodnocení dostupnosti je zejména export/report z IS helpdesku odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A. U těchto incidentů se určí pouze časová období spadající do zaručené provozní doby, a to dle příslušného známého času zjištění daného incidentu a známého času jeho vyřešení. Takto určená časová období (období nedostupnosti Služby) se sečtou a celkový součet vyjádřený v procentech se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Dostupnost".

Sleva z ceny se uplatní v daném Vyhodnocovacím období, ve kterém došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Dostupnost".

1. **Provozní doba zaručená**

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušném katalogovém listě.

Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti Služby.

1. **Maximální doba výpadku**

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

**Vyhodnocení:**

Podkladem vyhodnocení maximální doby výpadku Služby je zejména export/report z IS helpdesku nebo z monitorovacího IS odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A. U každého z těchto incidentů se určí doba výpadku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nedostupnosti a časem, kdy byla Služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu.

Maximální doba výpadku se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba výpadku", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť.

V případech, u kterých bude prokázáno, že byl výpadek Služby způsoben nedostupností jiné Služby nebo jejích dat (nefunkčnost jiného, např. podřízeného systému apod.), bude od času doby výpadku Služby odečten čas řešení nedostupnosti této jiné Služby nebo jejích dat.

1. **Maximální doba nedostupnosti dat**

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

**Vyhodnocení:**

Podkladem vyhodnocení maximální doby nedostupnosti dat je zejména export/report z IS helpdesku nebo z monitorovacího IS odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty související s nedostupností dat příslušné Služby. U těchto incidentů se určí doba nedostupnosti dat jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nedostupnosti dat a časem, kdy byla data po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a jsou dále dostupná v plném rozsahu.

Maximální doba nedostupnosti dat se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba nedostupnosti dat", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba nedostupnosti dat".

V případech, u kterých bude prokázáno, že byla nedostupnost dat způsobena nedostupností jiné Služby nebo jejích dat (nefunkčnost jiného, např. podřízeného systému apod.), bude od času doby výpadku dat odečten čas řešení nedostupnosti této jiné Služby nebo jejích dat.

1. **Maximální doba servisní odezvy**

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v IS helpdesku, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

**Vyhodnocení:**

Podkladem vyhodnocení maximální doby servisní odezvy je zejména export/report z IS helpdesku odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A, B a C. U těchto incidentů se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu v IS helpdesku a časem první reakce operátora IS helpdesku.

Maximální doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy".

Případy, kdy je záznam vložen do IS helpdesku v čase spadajícím do zaručené provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální doba servisní odezvy) již spadá do časového období mimo zaručenou provozní dobu, jsou posuzovány z hlediska výpočtu servisní odezvy shodně jako případy, kdy oba časy (založení záznamu do IS helpdesku a čas servisní odezvy) spadají do zaručené provozní doby.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

1. **Odstranění výpadku – A, B a C**

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C). Pro každou kategorii incidentů je v rámci specifikace předmětu příslušného katalogového listu/provozu poskytované Služby stanoven rovněž maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období.

**Vyhodnocení:**

Podkladem vyhodnocení odstranění výpadku A, B a C je zejména export/report z IS helpdesku systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A, B a C s tím, že:

1. pro každý incident se určí čas odstranění jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v IS helpdesku systému a časem, kdy byla Služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu;
2. pro každou kategorii incidentů A, B a C se určí počet příslušných incidentů.

**Ad a)** Maximální doba odstranění výpadku se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Odstranění výpadku – A" (resp. "Odstranění výpadku – B", "Odstranění výpadku – C"), a to dle kategorie daného incidentu a individuálně pro každý incident či výpadek. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Odstranění výpadku – A" (resp. "Odstranění výpadku – B", "Odstranění výpadku – C").

Případy, kdy je záznam vložen do IS helpdesku systému v čase spadajícím do zaručené provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální doba servisní odezvy) již spadá do časového období mimo zaručenou provozní dobu, jsou posuzovány z hlediska výpočtu doby odstranění výpadku tak, že doba spadající do intervalu mimo provozní dobu zaručenou není do času výpadku zahrnuta.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

**Ad b)** Maximální počet incidentů se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální počet za období", a to individuálně pro každou kategorii incidentů. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každou kategorii, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální počet za období".

**Statistika (exporty/reporty) IS helpdesku systému**

Z hlediska exportu/reportu generovaného z IS helpdesku systému/systémů za Vyhodnocovací období pro posouzení jednotlivých SLA parametrů platí, že:

* relevantní jsou pouze záznamy Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené, které byly přiřazeny Poskytovateli zodpovědnému za provoz příslušné Služby s tím, že byla prokázána příčina vzniku incidentu na jeho straně, resp. nebyla prokázána příčina vzniku incidentu u jiné Služby;
* záznamy odmítnuté Poskytovatelem s tím, že jejich příčina nebyla prokázána provozu příslušné Služby (např. nefunkčnost jiného/podřízeného systému nebo chyba integrity dat způsobená uživatelem systému), nejsou do statistik zahrnuty. Takovéto záznamy musí být v IS helpdesku systému Poskytovatelem doplněny řádným odůvodněním a Objednatelem na základě doplněného odůvodnění Poskytovatele uzavřeny jako neplatné.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název parametru** | **Slevy z ceny** \*) | **Způsob výpočtu** |
| Dostupnost Služby | 5,0 % | Za každých započatých 0,1 % nad stanovenou hodnotu parametru |
| Provozní doba zaručená | N/A\*\*) |  |
| Max. doba výpadku | 5,0 % | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba výpadku dat | 5,0 % | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Max. doba servisní odezvy | 10,0 % | Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru |
| Doba odstranění závady kategorie A | 5,0 % | Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru |
| Maximální počet za období (kat. A) | 5,0 % | Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru |
| Doba odstranění závady kategorie B | 3,0 % | Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru |
| Maximální počet za období (kat. B) | 3,0 % | Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru |
| Doba odstranění závady kategorie C | 1,0 % | Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru |
| Maximální počet za období (kat. C) | 1,0 % | Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru |

\*) u procentuálních hodnot je míněno dané procento z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období

\*\*) je řešeno smluvní pokutou dle čl. 10 Smlouvy