

Služba				
Název Služeb	Paušální Služby			
SLA parametry				
Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
20 minut	40 minut	80 minut	80 minut	každý čtvrtek, vždy 19:00-24:00
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	
40 minut	80 minut	3 hodiny	7 hodin	

Tabulka č. 1 – servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

Při nesplnění výše uvedených SLA parametrů vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu za nesplnění měřitelných SLA takto:

Název parametru	Pokuta z ceny plnění – měsíční výše paušálu v %	Max. výše pokuty z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	30	za každých započatých 10 minut přes povolený limit
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	15	
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	2,5	
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	30	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	2,5	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	1,5	

Tabulka č. 2 – Pokuty