1. Technická specifikace SLA
   1. Definice pojmů SLA

| **Název parametru** | **Vysvětlení** |
| --- | --- |
| Zaručená provozní doba | Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Paušálních služeb, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Paušálních služeb. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).  Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 07:00-19:00.  Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00.  Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00. |
| Maximální doba servisní odezvy | Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách. |
| Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) | Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v Service Deskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách. |
| Maintenance Window | Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele. |

* 1. Kategorizace servisních hlášení
     1. Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není v katalogových listech nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se kategorizace incidentů vymezená níže:

| **Klasifikace** | **Popis** |
| --- | --- |
| Incident kategorie A | Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému. |
| Incident kategorie B | Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele. |
| Incident kategorie C | Ostatní incidenty, které nespadají do kategorií A nebo B. |

* + 1. Ostatní servisní hlášení

|  |  |
| --- | --- |
| **Klasifikace** | **Popis** |
| Ostatní servisní hlášení | Servisní hlášení typu RFS, RFI. |

* 1. Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.

|  |  |
| --- | --- |
| **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*