



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ  
FOND PRO VNITŘNÍ BEZPEČNOST



Projekt Analýza rizik u cestujících r. č.: ISF/1/01 je financován v rámci národního programu Fondu pro vnitřní bezpečnost

## **Příloha č. 10**

### **SLA**

předmětu veřejné zakázky

**Pořízení integrálního řešení analýzy rizik cestujících v  
letecké přepravě**



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ  
FOND PRO VNITŘNÍ BEZPEČNOST



Projekt Analýza rizik u cestujících r. č.: ISF/1/01 je financován v rámci národního programu Fondu pro vnitřní bezpečnost

Dodavatel musí při poskytování Záruční technické podpory dodržovat úroveň poskytovaných služeb dle níže stanovených parametrů.

## 1. Definice pojmů

**Závažnost** – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.

**Doba odezvy** – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního zásahu na Helpdesk.

**Doba řešení** – doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního zásahu na Helpdesk.

**Incident** – jakákoliv událost, která narušuje, nebo by mohla narušit činnost aplikací nebo služeb, nebo jiný požadavek. Za incident se nepovažuje porucha působená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal.

**Dostupnost služeb** – je poměr doby, kdy byla Objednateli služba dostupná bez incidentů kategorie Havárie a Chyba k délce celého sledovaného období. Sledovaným obdobím je vždy jeden rok, který začíná běžet dnem následujícím po akceptaci. Dostupnost služby se vyjadřuje v procentech

## 2. Kategorizace incidentů dle závažnosti

**HAVÁRIE (kategorie A)** - Systém je ve stavu, kdy je zásadně omezena jeho funkcionality, toto omezení má plošný charakter, Objednatel není schopen nebo je zásadně omezen v možnosti poskytovat služby svým klientům, přičemž pro plnohodnotné zajištění dotčené funkcionality není k dispozici náhradní řešení (workaround). Objednateli vznikají narůstající ztráty plynoucí z existence incidentu.

**CHYBA (kategorie B)** - Systém je ve stavu, kdy je omezena jeho funkcionality, Objednateli hrozí ztráty, pokud nebude incident rychle odstraněn, přičemž pro plnohodnotné zajištění dotčené funkcionality je k dispozici náhradní řešení (workaround).

**NEDOSTATEK** – (kategorie C) - Ostatní, kde se vyskytly drobné omezení funkčnosti, nebo Objednateli nehrozí finanční ztráta, nebo incidenty, které se netýkají produkční aplikace nebo nesnižují dostupnost systému.



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ  
FOND PRO VNITŘNÍ BEZPEČNOST



Projekt Analýza rizik u cestujících r. č.: ISF/1/01 je financován v rámci národního programu Fondu pro vnitřní bezpečnost

O zařazení incidentu do jednotlivých kategorií rozhoduje odpovědná osoba Objednatele. Seznam osob oprávněných za Objednatele nahlásit incident, nebo jiný požadavek, autorizovat formu řešení a autorizovat vyřízení formou Helpdesku bude Dodavateli předán bezprostředně po uzavření smlouvy.

Záruční servisní a technická podpora bude poskytována v režimu 8x5 tedy 8 hodin denně (od 8:00 hodin do 16:00 hodin) 5 dní v týdnu. Pro incidenty, problémy nebo požadavky nahlášené formou servisního záznamu v Helpdesku platí následující parametry SLA podle stupně závažnosti:

| Závažnost  | Doba odezvy         | Doba řešení                           |
|------------|---------------------|---------------------------------------|
| Havárie    | Do 12 hodin         | Do konce následujícího pracovního dne |
| Chyba      | Do 24 hodin         | Do 7 pracovních dnů                   |
| Nedostatek | Do 3 pracovních dnů | Do 10 pracovních dnů                  |

### 3. Dostupnost služeb

Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost systému tak, aby součet všech dob trvání oznámených Havárií a Chyb nepřesáhl během příslušného sledovaného období 44 hodin.

Dostupnost služby se dle výše uvedených hodnot stanovuje ve výši 99,5 % ročně.

### 4. Vyhodnocení dodržování dostupnosti a sankce

Vyhodnocení bude probíhat na základě předaných reportů vždy do 2 pracovních dnů od konce příslušného kalendářního měsíce. Obsah reportů je specifikován v příloze č. 5 – Záruka a servisní podpora.