PŘÍLOHA Č. 2 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

**VÍCEÚROVŇOVÉ SLA PARAMETRY**

* + - 1. **SLA GOLD**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 | | 30 minut | 60 minut | 120 minut | 120 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 | | 60 minut | 120 minut | 5 hodin | 10 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 15 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

* + - 1. **SLA PLATINUM**

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