# Příloha č. 2 – Parametry SLA

## 1. Definice služeb a pojmů

* Služby:
  + Privátní síť (IP VPN)
  + Konektivita do internetu
  + Ochrana před DDoS útoky
* Dostupnost (Availability): Procentuální vyjádření doby, po kterou je služba funkční (splňuje definované parametry), z celkové doby v daném fakturačním období.
* Reakční doba (Response Time): Čas od nahlášení incidentu (vytvoření ticketu, telefonického/e-mailového hlášení) do zahájení práce na jeho odstranění ze strany Poskytovatele.
* Doba na odstranění závady (Resolution/Recovery Time, MTTR): Čas od okamžiku potvrzení výskytu závady (zahájení řešení) do obnovení plné funkčnosti dané služby.
* Incident: Jakákoli událost, která způsobuje snížení nebo přerušení dostupnosti či funkčnosti služby pod smluvně garantovanou úroveň.

## 2. Garantovaná dostupnost služby

Poskytovatel zaručuje dosažení minimální dostupnosti služeb v měsíčním sledovaném období následovně:

| Služba | Minimální dostupnost za kalendářní měsíc |
| --- | --- |
| Privátní síť (IP VPN) | 99,8 % |
| Konektivita do internetu | 99,8 % |
| Ochrana před DDoS | 99,8 % |

2.1 Výpočet dostupnosti

Dostupnost (%) = [(celkový čas v měsíci – doba neplánovaných výpadků) / celkový čas v měsíci] × 100

* Neplánovaným výpadkem se rozumí doba, kdy služba nebyla funkční vinou technických problémů na straně Poskytovatele.
* Do výpadků se nezapočítávají odstávky předem oznámené (plánované údržby), pokud byly zahájeny a ukončeny v dohodnutém časovém okně, a případy způsobené vyšší mocí (force majeure).

## 3. Garantované parametry sítě

1. Šířka pásma: Poskytovatel zaručuje dodržení objednané kapacity bez agregace u všech služeb uvedených v zadání (privátní síť i internet).
2. Zpoždění (RTT):
   * Mezi lokalitami (Privátní síť – Lokality A a B): max. 5 ms
   * Do uzlu CZ NIX (Internet): max. 5 ms
3. Packet loss: max. 0,1 % v měsíčním průměru.
4. Jitter: max. 5 ms v měsíčním průměru (relevantní pro VoIP).

## 4. Odezva a odstranění závad

Pro incidenty se zavádějí čtyři základní úrovně závažnosti (Priority Level), které určují reakční a opravnou dobu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorita | Příklady situací | Reakční doba | Doba na odstranění závady (MTTR) |
| Kritická (P1) | Kompletní výpadek služby, výpadek klíčové lokality, masivní DDoS útok nebo významný bezpečnostní incident | do 30 minut | do 4 hodin |
| Vysoká (P2) | Výpadek větve VPN bez kompletní ztráty provozu, snížená kapacita sítě, problémy s QoS pro VoIP | do 2 hodin | do 8 hodin |
| Střední (P3) | Částečné výpadky, opakované výkyvy RTT/jitteru nad smluvní úroveň, problémy s přepínáním na záložní linku | do 4 hodin | do 24 hodin |
| Nízká (P4) | Drobné chyby konfigurace, požadavky na změnu nastavení, konzultace | do 8 hodin | dle dohody |

4.1 Eskalační postup

Pokud není závada odstraněna v daném čase, bude následovat eskalace:

1. Informování vedoucího směny (NOC / dohledového centra) a projektového manažera na straně Poskytovatele.
2. Eskalace na vyšší technickou úroveň nebo externího specialistu.
3. V případě pokračujícího neřešení a výrazného dopadu na provoz – eskalace k vrcholnému vedení Poskytovatele.

## 5. Sankce za nedodržení SLA

Pokud Poskytovatel nedodrží výše definované parametry SLA (dostupnost, reakční doby, doby na odstranění závad), uplatní se smluvní sankce (např. forma kreditů nebo slev z měsíční fakturace):

1. Nedosažení garantované dostupnosti:
   * 10 000 Kč za každé, byť i započaté 0,1% nedostupnosti služby z požadované 99,8% dostupnosti služby
2. Nedodržení reakční doby / doby na odstranění:
   * Pokud reakční doba překročí dohodnuté limity, Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč, a to za každých i započatých 15 minut prodlení. Pokud doba na odstranění závady překročí limit, sleví Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč, a to za každou i započatou 1 hodinu prodlení

## 6. Podmínky údržby a servisní okna

* Plánované odstávky:
  + Musí být nahlášeny Objednateli minimálně 2 pracovní dny předem.
  + Preferovaný časový rámec pro provádění servisních prací je mezi 01:00–05:00 v pracovních dnech nebo přes víkend, podle dohody obou stran.
  + V době plánované odstávky se výpočet dostupnosti služby pozastavuje, pokud je odstávka provedena v dohodnutém časovém okně a řádně ohlášena.
* Neplánované odstávky:
  + Při kritickém ohrožení provozu (např. nutná urgentní oprava) může Poskytovatel provést neodkladné zásahy, avšak o této skutečnosti neprodleně informuje Objednatele.
* Organizace převzetí:
  + Po ukončení servisních prací (plánovaných i neplánovaných) je Poskytovatel povinen ohlásit ukončení prací zástupci Objednatele.
  + V případě výraznějších zásahů či změn v konfiguraci sítě může být vyžadován předávací protokol o funkčnosti služby nebo zápis v dohledovém systému Objednatele.

## 7. Reporting

Poskytovatel bude poskytovat pravidelný měsíční report obsahující alespoň:

* Statistiky dostupnosti služeb, včetně případných výpadků.
* Přehled nahlášených incidentů s uvedením času nahlášení, zahájení řešení, vyřešení a klasifikace podle závažnosti.
* Výpis (log) DDoS útoků a jejich mitigace.
* Jakékoli další informace požadované Objednatelem k vyhodnocení SLA.

## 8. Závěrečná ustanovení

* Tato Příloha č. 2 je nedílnou součástí smlouvy o poskytování internetové konektivity a definuje metriky, které bude Poskytovatel průběžně měřit a vyhodnocovat.