

Příloha č. 4 SLA

1. Měření a vyhodnocování SLA

Služby *Dodavatele* pro tuto zakázku jsou také vymezeny pomocí jednotlivých Service Level Agreements (SLA), a to pro každou jednotlivou službu (pokud to její podstata umožňuje). *Dodavatel* je povinen SLA vyhodnocovat měsíčně na základě informací z dohledových systémů (management serveru apod.) nebo na základě uživateli nahlášených incidentů, které byly vzájemně potvrzeny jako závada daného typu.

Měřitelné parametry služeb musí mít definován způsob měření, *Dodavatel* je ve své nabídce povinen uvést způsob dohledu a monitoringu všech relevantních poskytovaných služeb, a to pro každou jednotlivou z nich, dále je povinen uvést systém jejich vykazování/reportování *Objednateli* a následné aplikování mechanismu slevy z ceny za nedodržení SLA. *Dodavatel* je povinen vytvořit detailní návrh specifikace měření parametrů před zahájením poskytování služeb, přičemž tento návrh podléhá schválení *Objednatelem*.

2. Kategorie závad

Závady v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové funkce

Zadavatele a koncové uživatele.

Klasifikace typu závady	Popis
Závada kategorie A	Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje užívání služby většině nebo všem uživatelům služby. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz zadavatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění služby. Zjistit lze pomocí dohledových systémů nebo nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .

Závada kategorie B	Funkčnost služby je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí). Zjistit lze někdy pomocí dohledových systémů nebo nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .
Závada kategorie C	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby. Zjistit nelze pomocí dohledových systémů, nahlásí uživatel odpovědné osobě <i>Dodavatele</i> .

3. Popis služeb

Katalogové listy jednotlivých služeb s jejich popisem jsou uváděny v následující struktuře:

- 1) základní popis služby
- 2) tabulka s měřitelnými parametry služby
- 3) následky nedodržení SLA

Popis použitých parametrů služeb:

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Výukový systém
Popis služby	Zprovoznění, správa, údržba a technická podpora provozu výukového systému (testovací a plný provoz)
Dostupnost služby měsíční (v %)	Stav, kdy všechny parametry služby splňují limity uvedené v technické specifikaci služby. Parametry jsou stále kontrolovány monitorovacím systémem a zároveň se evidují oprávněné stížnosti uživatele na dostupnost služby. Dostupnost se udává v % za období jednoho kalendářního měsíce a to v rámci období stanoveného rozsahem zaručeného provozu služby.
Rozsah zaručeného provozu služby	Časové období, kdy musí být služba dostupná. Je definován následující režim: 5x16 – v pracovní dny 6.00-22.00 hodin
Doba odezvy (v minutách)	Doba mezi začátkem poruchy a informováním uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a v případě možnosti také o předpokládané době jejího ukončení.
Odstranění závady kategorie A, B, C	Doplňuje parametr dostupnost služby a rozšiřuje jej o situace, kdy je služba dostupná, ale s nižší kvalitou nebo omezeními, která jsou uvedena v definici kategorií závad (viz definice výpadku výše).
Maintenance window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek služby, který se nezapočítává do dostupnosti služby. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem zadavatele.

4. Následky neplnění SLA

V případě, že dodavatel nedosáhne sjednané úrovně SLA v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování služeb, vzniká *Zadavateli* nárok na slevu z ceny ve výši definované v parametru označeném jako „kredit“ v každém jednotlivém SLA.

Zadavateli vzniká nárok na kredity za nesplnění měřitelných SLA takto:

Název parametru	kredit	max.kredit za 1 měsíc	způsob výpočtu
dostupnost služby měsíční (v %)	5 000 Kč	150 000 Kč	za každých započatých 0,1 % přes povolený limit
doba odezvy (v minutách)	2 500Kč	50 000Kč	za každých započatých 60 minut přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie A	5 000 Kč	150 000 Kč	Kč za každou započatou hodinu přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie B	5 000 Kč	120 000 Kč	za každé započaté 4 provozní hodiny služby přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie C	5 000 Kč	90 000 Kč	za každé započaté 4 provozní hodiny služby přes povolený limit

5. SLA

Služba			
Název služby		Zajištění služeb provozu, dohledu, údržby a podpory	
Popis služby		Předmětem této služby je zajištění provozu prostředí vzdělávacího portálu	
SLA parametry v období plného provozu služby			
Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy (v minutách)	
98	6:00–22:00 hod. (5 x 16)	120	
Odstranění závady kategorie A	Odstranění závady kategorie B	Odstranění závady kategorie C	Maintenance Windows
do 2 pracovních dnů	do 4 pracovních dnů	do 8 pracovních dnů	každý pátek, vždy 22:00–06:00