

Garantovaná úroveň služeb

Service Level Agreement (SLA)

1 Garantovaná dostupnost

1.1 Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (D – Dostupnost)

Procentuální hodnota z celkového provozního času služby za sledované časové období, odpovídající času, po který byla služba pro klienta dostupná. Standardní garantovaná dostupnost služby bez příplatku (SLA Basic) je 99,5%. Parametry SLA vyšší úrovně jsou stanoveny níže v tomto dokumentu.

■ Provozní doba služby (PD)

Doba v rámci sledovaného časového období, během které je zaručena dostupnost služby a vztahuje se na ni odpovídající SLA.

■ Celková doba pracovních odstavek (PO)

Čas potřebný k pravidelné údržbě HW a SW (maintenance window). Práce tohoto druhu musí být určenému zástupci zákazníka hlášeny poskytovatelem v předstihu. Čas potřebný na maintenance window není zahrnován do SLA na dostupnost služby.

■ Celková doba neplánovaných odstavek (NO)

Celková doba v rámci sledovaného období, po kterou není služba dostupná. Do této doby se nezapočítávají plánované pracovní odstavky.

■ Response time

Je nejzazší doba od nahlášení Incidentu po prokazatelné započetí konkrétních činností a kroků ze strany dodavatele, vedoucích k vyřešení Incidentu. O započetí a způsobu řešení Incidentu musí dodavatel informovat osobu, která Incident nahlásila, oprávněného zástupce.

■ Fix time

Definuje se jako nejzazší doba od nahlášení incidentu po prokazatelné zprovoznění Incidentem dotčené služby. Akceptovatelným zprovozněním je i dočasné, náhradní nebo alternativní (dále jen „náhradní“) řešení, které zajistí provozní funkcionality dotčené služby v dohodnuté kvalitě.

■ Finish time

Je nejzazší doba od nahlášení incidentu po prokazatelné vyřešení a uzavření Incidentu.

1.2 Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti

$$D = \frac{PD - PO - NO}{PD - PO} \times 100$$

1.3 Sankce za nedodržení SLA

V případě, že nebude ve sledovaném období dodržena smluvně stanovená úroveň SLA, má zákazník právo požadovat slevu z předmětné služby. Výše slevy, která zákazníkovi náleží, je uvedena v následující tabulce a je závislá na výsledku výpočtu uvedeného výše a úrovni SLA, kterou zákazník na předmětnou službu s poskytovatelem uzavřel.

SMLUVNÍ ÚROVEŇ SLA			99,90% SLA 1	99,50% SLA 2	99,00% SLA 3
DOSTUPNOST	≥	99,90%	0,00%	0,00%	0,00%
DOSTUPNOST	≥	99,50%	5,00%	0,00%	0,00%
DOSTUPNOST	≥	99,00%	10,00%	5,00%	0,00%
DOSTUPNOST	<	99,00%	15,00%	10,00%	5,00%

2 Kategorie SLA dle nabízených služeb

2.1 C-SLA - SLA pro infrastrukturální služby – Cloud

	DEFINICE	DOSTUPNOST	RESPONSE TIME	FIX TIME	FINISH TIME
C-SLA 1	Úroveň dle specifikace TIER 3	99,90%	0:05	0:45	24:00
C-SLA 2	Rozšířená úroveň	99,50%	0:15	3:40	48:00
C-SLA 3	Úroveň dle specifikace TIER 2	99,00%	1:00	7:20	120:00

2.2 S-SLA - SLA pro servisní služby a odborné práce

Specifikace SLA servisních služeb je uvedena v jednotkách **pracovních hodin** v režimu 8/5, tedy v běžné pracovní době ve všední dny (Po – Pá; 8:00–16:00).

Servisní služby požadované mimo pracovní dobu musí být objednány zvlášť, jelikož se na ně vztahuje příplatkový ceník.

KATEGORIE	DEFINICE		RESPONSE TIME	FIX TIME	FINISH TIME
S-SLA 1*	Provoz ICT je pro zákazníka kriticky důležitý	24 / 7	1:00	10:00	190:00
S-SLA 2*	Zákazník je na ICT provozně závislý	8:00 - 16:00	2:00	20:00	190:00
S-SLA 3	Zákazník vyžaduje přednostní služby	8:00 - 16:00	12:00	36:00	190:00
S-SLA 4	Základní úroveň pro běžné požadavky	8:00 - 16:00	24:00	50:00	190:00
S-SLA 5	Bežná záruční oprava do 30 dnů	8:00 - 16:00	72:00	190:00	190:00

* možné dohodnout až po zpracování analýzy a jejím vyhodnocení se zákazníkem

2.3 Činnost mimo rozsah SLA

Jedná se o práce, služby či jiné činnosti, na které se **nevztahuje garance Response time ani Fix time formou výše uvedených SLA**. Patří sem například:

- poradenská a konzultační činnost
- školení a technická podpora nad rámec běžného provozu
- řešení problémů způsobených chybnou konfigurací na straně zákazníka
- řešení problémů způsobených aktualizacemi nebo změnami provedenými zákazníkem
- řešení problémů způsobených vyčerpáním přidělených zdrojů (cpu, RAM, disk, IOPS)
- asistence při instalaci a konfiguraci operačních systémů a aplikací zákazníka.

Obecně se jedná o jakoukoliv činnost, která přímo nesouvisí se zachováním služeb v kvalitě dodávané dle smluvních parametrů. Tyto požadavky jsou řešeny v rámci provozních kapacit poskytovatele.