

## Príloha č. 2

### k Prevádzkovej zmluve o poskytovaní služieb pre centrálné komponenty systému e-Kolok. Úroveň a podmienky poskytovaných služieb.

#### 1. Vznik incidentu

Incident vzniká nahlásením zo strany užívateľa/dotknutého subjektu - aktivita z vonku, cez Call Centrum SP, ktoré incident založí v HP SM

#### 2. Kategórie incidentov.

##### Incident kategórie A

- Nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality, v dôsledku ktorého nie je služba poskytovaná na obslužných miestach 5 a viac zapojených úradov počas doby trvania incidentu.

##### Incident kategórie B

- Čiastočné obmedzenie funkcionality služby, v dôsledku ktorého nie je služba poskytovaná na obslužných miestach 2 – 4 zapojených úradov počas doby trvania incidentu.
- Nedostupnosť alebo obmedzenie funkcionality, ktoré nemá vplyv na poskytovanie služby eKolok občanom (napr. generovanie výstupov, vytváranie reportov, administrácia systému).

##### Incident kategórie C

- Incident, ktorý nespôsobí nedostupnosť služieb eKolok, avšak zvyšuje riziko vzniku incidentu kat. A alebo B.
- Incident kat. A alebo B, ktorý sa prejaví len na jednom úrade.

#### 3. Základné parametre SLA:

- Služby dostupné v režime 24 x 7
- Pre SLA dostupnosť služieb sa počítajú len incidenty spôsobujúce úplnú nedostupnosť služby – incident kategórie A
- Pre výpočet dostupnosti systému sa nezapočítava trvanie incidentu medzi 00:00 – 6:00
- Výpadok služby počas schválenej odstávky sa nezarátava do dostupnosti služby
- Maximálna dĺžka 1 vyriešenia incidentu kategórie A ( $T = T_2 + T_3$ ) je do 4h  
Časy  $T_2$  a  $T_3$  sú definované nasledovne:
  - $T_2$  - čas medzi odovzdaním incidentu z L1 a potvrdením prevzatia incidentu na L2
  - $T_3$  – čas od potvrdenia prevzatia incidentu na L2 do odoslania vyriešeného incidentu na úroveň L1.Pričom L1 je úroveň Call centrum Slovenskej pošty a L2 je úroveň NASES.  
Vyriešenie incidentu znamená:
  - Odstránenie príčiny incidentu
  - Poskytnutie náhradného riešenia – obmedzenie alebo vylúčenie dopadu incidentu, alebo problému, pre ktoré zatiaľ nie je k dispozícii úplné riešenie
- Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac
- Minimálna dostupnosť služieb centrálnych komponentov  $D = 99,5 \%$   
Výpočet parametra D - Dostupnosť služby

$$D = \frac{(T - V)}{T} * 100$$

D – dostupnosť služby v %

T = počet prevádzkových hodín za sledované obdobie

V – výpadok v hodinách (incident kategórie A) počas sledovaného obdobia