

**Príloha č . 1 - Špecifikácia a rozsah dostupnosti Prevádzkových Služieb DPMK (Service level agreement)**

**Definície a terminológia**

- **Plná podpora (FSH z anglického Full Service Hours):** Doba plnej podpory predstavuje časový rámec, kedy Servisné služby musia byť k dispozícii ako podpora pre konečných užívateľov - napr. hodiny, kedy je k dispozícii Service Desk. DPMK sa zaväzuje, že bude poskytovať Dobu plnej podpory pre prevádzku tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie.
- **Prevádzkova doba systému (SH z anglického Full Service Hours):** Prevádzkové hodiny predstavujú dohodnutú časovú dobu, kedy je konkrétna IT služba k dispozícii s podporou, alebo bez podpory. DPMK sa zaväzuje, že bude poskytovať Prevádzkové hodiny pre Prevádzkové Služby DPMK tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie.

Atribút	Popis	
Prevádzková doba systému	Časové obdobie, počas ktorého je aplikácia dostupná pre užívateľov.	7 dní x 24 hodín
Plná podpora	Časové obdobie, počas ktorého je poskytovaná plná ICT podpora.	5x8, len pracovné dni a hodiny od 08:00 do 16:00;

**Spôsob výpočtu výslednej priority incidentu:**

Mechanizmus výpočtu výslednej priority incidentu je pevne stanovený a je definovaný nasledovne:

$P = D + N - 1$ , kde:

**P** - priorita

**D** - dopad

**N** - naliehavosť

Tento mechanizmus je taktiež implementovaný v aplikácii ServiceNow, kde sa výsledná priorita automaticky vypočíta na základe zadaných hodnôt parametrov "Dopad" a "Naliehavosť".

	DOPAD				
		1	2	3	4
NALIEHAVOSŤ	1		P2	P3	P4
	2	P2	P3	P4	P5
	3	P3	P4	P5	P6

DOPAD	NALIEHAVOSŤ

Nefunkčné celé Riešenie	Neexistuje náhradná alternatíva - tj. skutočne neexistuje náhradné riešenie, činnosť nemôže byť urobená inak, inde a iným užívateľom. Nepoužíva sa v kombinácii s Dopadom úrovne 4.
2	2
Chyba zasahuje väčšiu časť užívateľov, resp. daná chyba zásadne ohrozuje funkcionality, ktorú má daná služba zabezpečiť	Existuje náhradná alternatíva alebo v prípade, že Dopad je úrovne 4, ale užívateľ tvrdí, že náhradná alternatíva neexistuje.
3	3
Chyba zasahuje obmedzenú časť užívateľov, resp. daná chyba zásadne neohrozuje funkcionality, ktorú má daná služba zabezpečiť	Nie je urgentné, resp. užívateľ sám oznámi, že riešenie neponáhľa.
4	
Týka sa individuálnych incidentov pre jednotky užívateľov	

### Garantované lehoty

Podľa priority incidentu sú stanovené lehoty na odozvu, sprevádzkovanie a opravu vady podľa jej prejavu v rozpore s Želaným stavom Prevádzkových Služieb DPMK (prejav vady je DPMK hlásený ako Incident). Lehoty uvedené v nasledujúcom obrázku sú časové úseky v hodinách začínajúcej okamihom nahlásenie Incidentu na obnovenie funkčnosti Prevádzkových Služieb DPMK.

### Definície reakčných časov:

- **Doba odozvy** - je lehota, v ktorej musí DPMK potvrdiť, že od Banky prevzal Incident k riešeniu. Ide o lehotu, ktorá začína plynúť okamihom riadneho nahlásenie Incidentu Bankou a končiaci potvrdením DPMK o jeho prevzatí.

DPMK sa zaväzuje reagovať na Incidenty a dodávať dočasné a trvalé riešenia pre Prevádzkové Služby DPMK podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita nahláseného incidentu	Doba odozvy
P1	4 hod
P2-P3	8 hod
P4 – P6	16 hod

Uvedené SLA sa počíta v čase poskytovania servisných služieb (pracovné dni 8:00-16:00 CET) od nahlásenia Incidentu Bankou v systéme Service NOW a priradenia príslušného Incidentu na tím DPMK. V prípade nahlásenia problému mimo pracovný čas, je čas nahlásenia Incidentu chápaný ako čas 8:00 ďalšieho pracovného dňa.

V prípade čakania na súčinnosť od Banky sa DPMK Doba odozvy zastavuje a čas na odozvu a dodanie riešení znova spustí až po dodaní potrebnej súčinnosti.

V prípade incidentov P1 a P2 je nutné, aby Banka nahlásila vzniknutie incidentu DPMK aj telefonicky.