

Príloha č. 1

Service Level Agreement – SLA

Obsah

1.	Rozsah Služieb.....	2
2.	SLA parametre podpory služieb	2
2.1	Hlavné ciele	2
2.2	Všeobecne	2
2.3	Čas a miesto poskytovania podpory služieb.....	3
2.4	Požiadavka/service request – Resolution	3
2.5	Incident /incident- Resolution	3
2.6	Matica priority/kategórie incidentu	3
2.7	Dopad.....	4
2.8	Naliehavosť	4
2.9	Dostupnosť a spoľahlivosť	4
3.	Spôsob poskytovania podpory k poskytovaným službám	4
4.	Prerušenie prevádzky služieb	5
4.1	Plánovaná odstávka služby – pravidelná.....	5
4.2	Mimoriadna - neplánovaná odstávka	5
4.3	Profylaxia	6
5.	Katalógové listy jednotlivých služieb	7

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

1. Rozsah Služieb

Poskytovateľ realizuje pre Objednávateľa IT služby v rozsahu a kvalite, ako sú zadefinované v tejto SLA tak, aby mohol Objednávateľ vykonávať svoje Biznis služby.

Prehľad poskytovaných IT služieb:	
ID_01 Virtuálny Windows server	
ID_02 Active Directory (Domain Controller) server	
ID_04 Microsoft Exchange Server	
ID_06 MS Azure Tenant management	
ID_07 CA ServiceDesk	
Bližší popis poskytovaných IT služieb je obsiahnutý kapitole 5. tejto prílohy.	
Prevádzková doba služby	Služba dostupná pre používateľa 24/7

Vstupné parametre a požiadavky poskytnuté Objednávateľom pre účely sizingu služieb:

- Počet používateľov služieb: 5 v termíne 01/2023 a priebežný nárast na 25 (cieľový stav) v termíne 12/2023
- Veľkosť Exchange MBX 5 GB per user (10 GB VIP)

2. SLA parametre podpory služieb

2.1 Hlavné ciele

Hlavnými cieľmi podpory Služby sú :

- a) zabezpečenie kvality a dostupnosti poskytovaných služieb,
- b) zabezpečenie obnovenia úrovne poskytovanej služby po jej výpadku, resp. znížení úrovne,
- c) minimalizácia nepriaznivých dopadov na prevádzku Objednávateľa z dôvodu zníženia úrovne alebo výpadku poskytovanej služby.

2.2 Všeobecne

1. Poskytovateľ garantuje odstránenie všetkých (100%) Incidentov (odstránením sa rozumie aj workaround).
2. V prípade, že Poskytovateľ nemôže riešiť Incident bez doplňujúcich informácií, je povinný si ich vyžiadať. Čas čakania na tieto informácie sa pritom nezapočítava do Doby vyriešenia alebo Doby neutralizácie incidentu.
3. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa, ak je relevantné, za účelom odstránenia Incidentu.
4. Do Doby neutralizácie incidentu sa nezapočítava:
 - a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľom za účelom odstránenia Incidentu alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

- b) čas medzi vyriešením Incidentu a potvrdením Objednávateľa o neutralizácii incidentu,
 - c) čas, kedy je riešenie na strane externého subjektu a nie je možné tento čas ovplyvniť individuálnou dohodou medzi ním a Poskytovateľom (napr. Microsoft Azure cloud).
5. Do Doby vyriešenia Servisnej požiadavky sa nezapočítava:
- a) čas zdržania spôsobený nesprístupnením IS Objednávateľom alebo neposkytnutím súčinnosti Objednávateľom,
 - b) čas medzi vyriešením a potvrdením vyriešenia Servisnej požiadavky Objednávateľom.
6. Dostupnosť Biznis služby:
- a) Pre jednotlivé IT služby je stanovená požiadavka na dostupnosť.
 - b) Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je kalendárny mesiac. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava doba plynutia Kritického incidentu.

2.3 Čas a miesto poskytovania podpory služieb

Doba poskytovania podpory	Miesto, odkiaľ sa očakáva poskytovanie podpory	Čas	
		Od	Do
Bežné pracovné dni	Bratislava, priestory NASES	7:00	17:00

2.4 Požiadavka/service request – Resolution

Priorita/kategória požiadavky	Reakčná doba	Doba vyriešenia
Závažná	Do 1 hodiny počas pracovných dní 7:00 – 17:00	Nasledujúci pracovný deň (ďalej aj NBD)
Nekritická	Do 4 hodín počas pracovných dní 7:00 – 17:00	Do 20 kalendárnych dní

2.5 Incident /incident- Resolution

Kategória	Priorita incidentu	Reakčná doba	Doba neutralizácie incidentu
Kritický/Bezpečnostný	A	Do 1 hodina	NBD
Závažný	B	Do 1 hodina	Do 48 hodín
Nekritický	C	Do 4 hodiny	Do 20 dní

2.6 Matica priority/kategórie incidentu

Dopad	Naliehavosť		
	Nízka	Stredná	Vysoká
Vysoký	B	A	A
Stredný	C	B	A
Nízky	C	C	B

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

2.7 Dopad

Dopad vystihuje mieru postihnutia služby ktorá vznikla incidentom

Dopad	Popis
Vysoký	<i>Je postihnutá väčšina používateľov služby, službu nie je možné používať</i>
Stredný	<i>Je postihnutý vysoký počet používateľov, službu je možné čiastočne používať, existuje náhradné riešenie</i>
Nízky	<i>Je postihnutý nízky počet používateľov, sú postihnuté menej podstatné funkcionality služby, je k dispozícii náhradné riešenie</i>

2.8 Naliehavosť

Naliehavosť vystihuje mieru rýchlosti odstránenia incidentu, Naliehavosť je daná kritickosťou systému, resp. Služby.

Naliehavosť	Popis
Vysoká	<i>Jedná sa o vysoko kritické služby a funkcionality, ktoré majú zásadný vplyv na fungovanie</i>
Stredná	<i>Jedná sa o menej kritické služby a funkcionality, ktorých výpadok nespôsobí nefunkčnosť organizácie</i>
Nízka	<i>Jedná sa o podporné služby a funkcionality, ktorých výpadok je možné nahradiť resp. nemajú vplyv na fungovanie organizácie</i>

2.9 Dostupnosť a spoľahlivosť

Názov služby	Dostupnosť služby	Spoľahlivosť (MTBF) služby
Workplace Management	99%	720 hodiny

$$\text{Dostupnosť} = \frac{(\text{Počet prevádzkových hodín} - \text{Výpadok (incident A) v hodinách})}{\text{Počet prevádzkových hodín}} \times 100\%$$

3. Spôsob poskytovania podpory k poskytovaným službám

1. Poskytovateľ sprístupní používateľom IT služieb Objednávateľa IT nástroj CA Service Desk, ktorý slúži na spracovanie všetkých typov servisných požiadaviek v celom ich životnom cykle. Nástroj bude nakonfigurovaný pre účely poskytovania služieb podľa tejto zmluvy.
2. Všetky typy požiadaviek/incidentov používateľ zadáva prostredníctvom nástroja CA ServiceDesk, SelfService portál.

Informácie poskytnuté podpore L1 pri vytvorení požiadavky

Povinné:

- a) Názov chyby – popisujúci prejavovanie chyby,

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

b) Podrobný popis prejavovanej chyby.

Voliteľné, ak sú dostupné:

a) Screenshots obrazovky zobrazujúce problém/chybu.

3. Objednávateľ zriadi na svojej strane Riešiteľskú skupinu L1 lokálnej podpory používateľov a zabezpečí riešenie požiadaviek na klientskej strane poskytovaných služieb v súlade s metodikou Poskytovateľa.
4. Poskytovateľ komplexne pokryje L1, L2, L3 úroveň podpory poskytovaných služieb na serverovej strane služby.
5. Reporting k poskytovaným službám vrátane prehľadných dashboard-ov bude dostupný objednávateľovi v prostredí IT nástroja CA ServiceDesk.

4. Prerušenie prevádzky služieb

4.1 Plánovaná odstávka služby – pravidelná

1. Poskytovateľ realizuje pravidelnú plánovanú odstávku v nižšie uvedených časoch, ktoré nie je možné prekročiť, inak vstupuje takáto služba do stavu Incidentu:

Prerušenie prevádzky	Termín	Trvanie	Pozn.
Pravidelná plánovaná odstávka	Obvykle v 3. týždni v mesiaci, zo stredy na štvrtok	20:00 – 06:00	dopad – služba nie je dostupná

2. Poskytovateľ, ak v rámci vykonávanej odstávky zistí potrebu inej opravy/výmeny/údržby, vykoná takúto opravu/výmenu/údržbu v najbližšom plánovanom termíne Plánovanej pravidelnej odstávky, pokiaľ to neohrozí riadne fungovanie služby.
3. Pravidelná plánovaná odstávka, jej obsah, je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 4 týždne pred pravidelnou plánovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred plánovanou odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany.

4.2 Mimoriadna - neplánovaná odstávka

1. Mimoriadna odstávka sa realizuje na základe súhlasu Objednávateľa. Objednávateľ nie je oprávnený udelenie takéhoto súhlasu bezdôvodne odopierať, ak je preukázané závažné ohrozenie fungovania služby.
2. Neplánovanú odstávku je potrebné dohodnúť zmluvnými stranami minimálne 3 týždne pred požadovanou odstávkou. Minimálne 1 týždeň pred odstávkou je potrebné informovať dotknutých používateľov a zainteresované strany.

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

3. Neplánovanú odstávku Poskytovateľ uskutoční s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. Objednávateľ udeľuje písomný súhlas s realizáciou neplánovanej odstávky služieb na základe písomného odôvodnenia Poskytovateľa. Akceptuje sa komunikácia prostredníctvom e-mailu.

4.3 Profylaxia

Jedná sa o pravidelné činnosti, potrebné pre bezporuchový chod služieb a systémov. Aktivity sú bezodstávkové.

Názov j aktivity	Termín, frekvencia	Trvanie	Pozn.,
<i>Pravidelné profilatické činnosti</i>	<i>každý prvý stvrtok v mesiaci</i>	<i>22:00 – 24:00</i>	<i>bez dopadu na používateľov</i>

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

5. Katalógové listy jednotlivých služieb

Kód	ID_01
Skupina	Infraštruktúra ako služba IaaS
Názov	Virtuálny Windows server
Popis služby	Virtuálny Server na produkčné použitie Zriadenie servera, návrh konfigurácie vytvorenie VM a inštalácia OS na VM, konfigurácia, patching OS konfigurácia monitoringu, zálohovania, sieťových nastavení Prevádzka a správa servera administrátorom NASES zodpovednosť po úroveň operačného systému (vrátane) ladenie výkonu, úprava konfigurácie, aplikácia bezpečnostných záplat (patching), upgrade OS, profylaktika obnova po havarii (DR) riešenie incidentov a požiadaviek Systémový monitoring pre servery 24/7 Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia (Windows): 1x vCPU, 4096 MB RAM, 120 GB SSD/HDD nastavenie parametrov: vCPU a RAM, SSD len smerom nahor 1x IPv4 + 1x IPv6 platforma Oracle Private Cloud Appliance (PCA) - Oracle VM Procesory Intel Xeon (Platinum 8358) agregácia Core 1:2 Dostupnosť v sieti GOVNET
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Windows Server license aktuálna verzia (downgrade na požiadanie po dohode), Oracle PCA License
Výluky (čo služba neobsahuje)	Windows Server CAL licencie, alebo ekvivalent Microsoft 365 E3 alebo E5 (zodpovednosť zákazníka)
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTO)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	1x mesačne, 3. týždeň v mesiaci v čase 20:00 - 6:00
Súvisiace služby	Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér	
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

Kód	ID_02
Skupina	Infraštruktúra ako služba IaaS
Názov	Active Directory (Domain Controller) server
Popis služby	Active Directory efektívne spravuje sieťové prostriedky v počítačovej sieti (používateľské účty, počítače, tlačiarne) umožňuje používať stromovú štruktúru objektov, nastavovať globálne systémové politiky (GPO), na počítače v celej štruktúre organizácie. NASES poskytuje: Návrh riešenia služby v infraštruktúre NASES, Inštaláciu role Active Directory na Windows Server, Konfiguráciu a nastavenie základnej doménovej politiky vytvorenie, editáciu, odstránenie skupiny; vytvorenie, editáciu, odstránenie objektu v AD vytvorenie, editáciu, odstránenie GPO Prevádzku a správu server-ov administrátorom NASES zodpovednosť za serverovú vrstvu Active Directory Domain Services : Doménové služby, LDAP služby, služby federácie (Active Directory Federation Services), Sprava práv ladenie výkonu, úprava konfigurácie, aplikácia bezpečnostných záplat (patching), upgrade OS, profylaktika obnova po havarii (DR) Sprava hybridnej konfigurácie AD on premise/Azure AD (v prípade nasadenia hybridnej konfigurácie) riešenie incidentov a požiadaviek Systémový monitoring pre servery 24/7 Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia 2 x dedikovaný Window server 2x core, 8GB RAM, 120GB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Windows Server license aktuálna verzia (downgrade na požiadanie po dohode), Oracle PCA License
Výluky (čo služba neobsahuje)	Licencie Microsoft 365 E3 alebo E5 (zabezpečí zákazník) Konfiguráciu a správu doménových nastavení na lokálnych zariadeniach v sieti zákazníka. Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	1x mesačne, 3. týždeň v mesiaci v čase 20:00 - 6:00
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér	
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

Kód	ID_04
Skupina	Software ako služba SaaS
Názov	Microsoft Exchange Server
Popis služby	Microsoft Exchange Server poskytuje služby ako sú, príjem a odosielanie poštových správ, správa kalendára a kontaktov, zdieľanie verejných zložiek. Klientska časť Exchange Servera je multiplatformná a je dostupná pre všetky bežné platformy a taktiež je možné využívať jeho služby v mobilných zariadeniach. NASES poskytuje: Návrh riešenia v infraštruktúre NASES, instaláciu Exchange Servera, konfiguráciu - MBX role a Edge role Prevádzku a správu server-ov administrátorom NASES vytvorenie mailboxu {user, shared, distribution list, kontakty} editácia mailboxu {navysenie miesta, alias, zmena členstva...} odmazanie mailboxu, audit {dohľadavanie v logoch odoslania mailov...} obnova po havarii (DR) riešenie incidentov a požiadaviek Systémový monitoring pre servery 24/7 Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia 2 x dedikovaný Window server 2x CPU, 16GB RAM, 120GB HDD + DB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Microsoft 365 E3 resp. E5 (zabezpečí zákazníka)
Výluky (čo služba neobsahuje)	Microsoft Exchange Server CAL alebo ekvivalentnú službu Microsoft 365 E3 resp. E5 (zabezpečí zákazníka) Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	1x mesačne, 3. týždeň v mesiaci v čase 20:00 - 6:00
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér	
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

Príloha č. 1 – Service Level Agreement – SLA

Kód	ID_06
Skupina	Software ako služba SaaS
Názov	MS Azure Tenant management
Popis služby	Tenant (nájomca) Microsoft 365 je vyhradená inštancia služieb Microsoft 365 a údajov organizácie (zákazníka) uložených v konkrétnom predvolenom umiestnení MS Azure cloud (Európa alebo Severná Amerika). Každý tenant Microsoft 365 je odlišný, jedinečný a oddelený od všetkých ostatných tenant-ov. Najomca Microsoft 365 vznikne zakúpením produktov, ako napríklad Microsoft 365 E3 alebo E5, a sady licencií pre každý z nich. Tenant Microsoft 365 zahŕňa aj službu Azure Active Directory (Azure AD), čo je vyhradená inštancia Azure AD nájomníka pre používateľské účty, skupiny a iné objekty. NASES poskytuje zákazníkovi kompletný manažment služby MS Azure Tenant v rozsahu: - základného nastavenia Microsoft 365 tenantu - Inštalácia Azure AD, konfigurácia Azure AD sync (hybridný mód) - Správu Microsoft 365 tenant inštancie administrátorom NASES - riešenie incidentov a požiadaviek
Technické parametre	Microsoft 365 E3 alebo E5 potrebný sync AD-AAD server - 2x CPU, 8GB RAM, 120GB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Microsoft 365 E3 alebo E5 (zabezpečuje zákazníka)
Výluky (čo služba neobsahuje)	Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach. SLA parametre služby ako celku sú závislé od SLA parametrov služieb Azure cloud poskytovaných zo strany Microsoft. SLA parametre uvedené v tomto liste sú garantované len pre služby poskytované zo strany NASES. Microsoft 365 E3 alebo E5 (zabezpečuje zákazníka)
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa) *výnimka viď Výluky
Dostupnosť	99% *výnimka viď Výluky
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD *výnimka viď Výluky
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod *výnimka viď Výluky
Doba odozvy na kritický incident	1 hod *výnimka viď Výluky
Čas fixácie kritického incidentu	NBD *výnimka viď Výluky
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch) *výnimka viď Výluky
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00 *výnimka viď Výluky
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 L1 podpora klient - lokálna podpora zákazníka L1 podpora server, riešiteľské skupiny NASES L2 podpora, riešiteľské skupiny NASES *výnimka viď Výluky Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	N/A
Súvisiace služby	IaaS_01 Virtuálny privátny Windows server IaaS_03 Active Directory (Domain Controller) server Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET Internetové pripojenie
Komponenty	Datové centrá NASES, PCA, Konektivita GOVNET, Licencie PCA a OS a iné
Manažér služby	
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu

Príloha č. 1 - Service Level Agreement – SLA

Kód	ID_07
Skupina	Software ako služba SaaS
Názov	CA ServiceDesk
Popis služby	CA ServiceDesk je elektronický informačný systém, ktorý slúži na zaznamenávanie, správu a informovanie o vybavení akýchkoľvek požiadaviek a to najmä Incidentov, Servisných požiadaviek a Požiadaviek na zmenu, alebo meranie úrovne poskytovaných IT služieb. Služba umožňuje používateľom: - Nahlásiť servisnú požiadavku, incident (tiket) poskytovateľovi služieb (NASES) - Spracovať tiket v celom jeho životnom cykle, od nahlásenia až po jeho vyriešenie - Poskytovať aktuálne informácie o stave spracovania tiketov NASES: - Poskytuje a spravuje prístup používateľom služby - Prevádzku a správu server-ov administrátorom NASES - obnova po havarii (DR) - riešenie incidentov a požiadaviek - Systémový monitoring pre servery 24/7 - Zálohovanie, kontrola záloh
Technické parametre	min. konfigurácia dedikovaný Window server ServiceDesk Web sync SD-AD server - 2 CPU, 6 GB RAM, 60 GB HDD
Zálohovanie	Backup 1x24 hod
Licencie	Licencie nástroja CA ServiceDesk pre používateľov v potrebnom rozsahu
Výluky (čo služba neobsahuje)	Podporu koncových používateľov služby na lokálnych zariadeniach.
Prevádzková doba služby	24x7 (služba dostupná pre používateľa)
Dostupnosť	99%
Akceptovaná doba výpadku (RTC)	NBD
Akceptovaná strata dát (RPO)	48 hod
Doba odozvy na kritický incident	1 hod
Čas fixácie kritického incidentu	NBD
Doba poskytovania podpory	10x5 (10 hodín denne v pracovných dňoch)
Čas dostupnosti podpory	Pracovné dni 7:00 – 17:00
Spôsob poskytovania podpory	Zadávanie požiadaviek cez Service Desk, IT nástroj dostupný v režime 24x7 Náhradný spôsob zadania požiadavky v prípade výpadku služby (mail, telefón na Dohľadové centrum NASES) Záväzné podmienky poskytovania služby sú predmetom SLA zmluvy. V SLA je možno dohodnúť aj ďalšie špecifické parametre služby.
Pravidelná plánovaná odstávka	N/A
Súvisiace služby	Služba pripojenia do špecifickej siete - GOVNET
Komponenty	Datové centrá NASES, Konektivita GOVNET, Licencie CA SD
Manažér	
Reporting	SLA reporting umiestnený na ServiceDesk NASES
Súvisiace dokumenty	Link na dokumentáciu