

Príloha č. 2. – Dohoda o úrovni poskytovania služieb (SLA)

1. DEFINÍCIA PARAMETROV ÚROVNE SLUŽBY

- 1.1 Táto Príloha stanovuje Úrovne poskytovania Služieb podpory a údržby IS v rozsahu Základných služieb, podrobne popísaných v Prílohe č.1, a ktoré sú Poskytovateľom vykonávané (poskytované) pre každú z nasledujúcich Biznis služieb poskytovaných IS, podrobne popísaných v Prílohe č. 7, a to odo Dňa sprevádzkovania služby.

Biznis služba
Zasielanie notifikácií
Manažment notifikácií
Reporting
Manažment šablón notifikácií

- 1.2 Úrovne poskytovania Základných služieb pre jednotlivé Biznis služby, ktoré má dosiahnuť Poskytovateľ podľa tejto Zmluvy sa merajú podľa nasledujúcich parametrov, pričom každý z nich je definovaný v nasledujúcich bodoch so zreteľom na takéto Biznis služby:
- a) Doba odozvy na Incident
 - b) Doba vyriešenia Incidentu
 - c) Doba vyriešenia Problému
- 1.3 Výkonnosť (úroveň) Základných služieb Poskytovateľa v porovnaní s každým z vyššie uvedených parametrov bude rovnaká alebo lepšia ako hodnota priradená Hodnotám Úrovní poskytovania služieb uvedených v Čl. 4 tejto Prílohy.
- 1.4 Každú z Úrovní poskytovania služieb bude merať a dokumentovať v rámci poskytovania Základných služieb a v rámci Ceny Základných služieb Poskytovateľ a to samostatne pre každú Biznis službu.
- 1.5 Ak nie je uvedené v tejto Prílohe inak, Meracie obdobia budú v trvaní jedného mesiaca.
- 1.6 Incident
- 1.6.1 Incident je pre účely tejto Prílohy Incident, k ktorý bol v súlade s postupmi procesu Riadenia incidentov pridelený na riešenie Poskytovateľovi.
- 1.6.2 Za Vyriešenie Incidentu Poskytovateľom sa bude považovať úspešná realizácia testov Objednávateľom alebo Poskytovateľom, ktoré preukážu, že, podľa Dopadu Incidentu, prevádzkyschopnosť alebo dostupnosť alebo kritická funkcionality Incidentom ovplyvnenej Biznis služby, sú obnovené v rozsahu, v akom boli používateľom prístupné pred vznikom incidentu. Za vyriešenie Incidentu sa považuje aj poskytnutie náhradného riešenia (work-around) Poskytovateľom, ktoré v zmysle predchádzajúcej vety obnoví prevádzkyschopnosť

alebo dostupnosť alebo kritickú funkčnosť na úroveň pred Incidentom, pričom koreňová príčina Incidentu (root cause) nebola odstránená.

Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodnú na rozsahu a obsahu takýchto testov pre predvídateľné scenáre incidentov pre jednotlivé Biznis služby nie neskôr, ako do 30 dní odo dňa sprevádzkovania Biznis služby.

1.7 Problém

1.7.1 Problém je pre účely tejto Prílohy taký Problém, ktorý bol v súlade s postupmi procesu Riadenia problémov pridelený na riešenie Poskytovateľovi.

1.7.2 Za vyriešenie Problému Poskytovateľom sa bude považovať predloženie Analýzy a návrhu riešenia príčin Problému, ktoré budú obsahovať najmä:

- a) Analýzu príčin vzniku Problému resp. Incidentov k nemu sa vzťahujúcich, a identifikáciu koreňovej príčiny (root-cause) Problému, vrátane podrobnej dokumentácie postupu a krokov, podniknutých ako súčasť analýzy a identifikácie koreňovej príčiny.
- b) Návrh opatrení na odstránenie koreňovej príčiny Problému, ktoré majú byť realizované ako Poskytovateľom, tak aj Objednávateľom, príp. aj požiadavky na súčinnosť tretích strán.
- c) Návrh časového harmonogramu na implementáciu nápravných opatrení v zmysle predchádzajúceho bodu.
- d) Návrh funkčných a akceptačných testov pre overenie odstránenia Problému, ako aj preukázanie toho, že opatrenia na odstránenie príčin Problému nemajú negatívny spätný dopad na inú prevádzkyschopnosť a dostupnosť IS, funkčnosť IS resp. Biznis služby,

príčom takáto Analýza bude odsúhlasená Oprávnenou Osobou Objednávateľa (spravidla Prevádzkový manažér Objednávateľa alebo ním poverená osoba), pričom takýto súhlas nebude Objednávateľom bezdôvodne odmietnutý.

1.8 Doba odozvy na Incident

1.8.1 Doba odozvy na Incident vo vzťahu k Základným službám je časový interval, ktorý uplynie medzi:

- a) časom, kedy Objednávateľ preukázateľne nahlásil Incident Poskytovateľovi v súlade s postupmi procesu Riadenia incidentov, uvedenými v Prílohe č. 6, a
- b) časom, kedy Poskytovateľ potvrdí prevzatie zodpovednosti za riešenie Incidentu.

1.8.2 Ak Plánovaná Doba dostupnosti služby, ovplyvnenej Incidentom, v rámci jedného kalendárneho dňa je iná, ako 24 hodín, čas mimo tejto Plánovanej Doby dostupnosti služby sa do Doby odozvy na Incident nezapočítava.

1.9 Doba vyriešenia Incidentu

1.9.1 Doba vyriešenia Incidentu vo vzťahu k Základným službám je časový interval, ktorý uplynie medzi :

- a) časom, kedy Objednávateľ preukázateľne prideliť Incident Poskytovateľovi na riešenie v súlade s postupmi procesu Riadenia incidentov, uvedenými v Prílohe č.6 tejto Zmluvy, a
- b) časom kedy bol Incident vyriešený v súlade s bodom 1.6.2 tejto Prílohy.

1.9.2 Ak Plánovaná Doba dostupnosti služby, ovplyvnenej Incidentom, v rámci jedného kalendárneho dňa je iná, ako 24 hodín, čas mimo tejto Plánovanej Doby dostupnosti služby sa do Doby vyriešenia Incidentu nezapočítava.

- 1.9.3 Doba vyriešenia Incidentu nebude zahrňovať akýkoľvek čas, počas ktorého Poskytovateľ bez svojho zavinenia nemôže vykonávať činnosti, smerujúce k vyriešeniu Incidentu, ako sú najmä, ale bez obmedzenia sa na:
- a) nedostatočné prístupové práva do IS pridelené Poskytovateľovi Objednávateľom,
 - b) nemožnosť prístupu k fyzickým zariadeniam infraštruktúry v správe Objednávateľa, na ktorej je IS prevádzkovaný,
 - c) nedostupnosť IS z dôvodu poruchy komunikačných liniek na strane Objednávateľa
 - d) neposkytnutie inej potrebnej súčinnosti Objednávateľom
- 1.9.4 Ak Poskytovateľ Incident vyriešil, ale nemohol o tom bez svojho zavinenia informovať Objednávateľa, Incident sa bude považovať za vyriešený v čase, kedy sa Poskytovateľ preukázateľne pokúsil toto oznámenie urobiť.
- 1.10 Doba vyriešenia Problému
- 1.10.1 Doba vyriešenia Problému je časový interval:, ktorý uplynie medzi:
- a) časom, kedy Objednávateľ preukázateľne prideliť Problém Poskytovateľovi na riešenie v súlade s postupmi procesu Riadenia problémov, uvedenými v Prílohe č.6, a
 - b) časom kedy bol Problém vyriešený v súlade s bodom 1.7.2 tejto Prílohy.
- 1.10.2 Doba vyriešenia Problému nebude zahrňovať akýkoľvek čas, počas ktorého Poskytovateľ bez svojho zavinenia nemôže vykonávať činnosti, smerujúce k vyriešeniu Problému, ako sú najmä, ale bez obmedzenia sa na:
- a) nedostatočné prístupové práva do IS udelené Poskytovateľovi Objednávateľom,
 - b) nedostatočné licenčné oprávnenia k IS, ktoré Poskytovateľ potrebuje pre riešenie Problému
 - c) nedostatočná dokumentácia IS poskytnutá Objednávateľom
 - d) neposkytnutie súčinnosti tretích strán, za ktorej zabezpečenie zodpovedá Objednávateľ
 - e) neposkytnutie inej potrebnej súčinnosti Objednávateľom
- 1.10.3 Ak Poskytovateľ Problém vyriešil, ale nemohol o tom bez svojho zavinenia informovať Objednávateľa, Problém sa bude považovať za vyriešený v čase, kedy sa Poskytovateľ preukázateľne pokúsil toto oznámenie urobiť.
- 1.11 Doba plánovanej údržby služby (Service Maintenance Window)
- 1.11.1 Doba plánovanej údržby služby označuje vopred naplánovaný časový interval, ktorý má Poskytovateľ k dispozícii pre vykonávanie plánovaných údržbových aktivít, ktoré sú súčasťou Základných služieb, pričom takéto aktivity môžu vyžadovať úplnú odstávku systému alebo spôsobiť podstatnú degradáciu výkonu alebo funkcionality celého IS alebo jednotlivých Biznis služieb.
- 1.11.2 V časovom intervale Doby plánovanej údržby služby bude Poskytovateľ oprávnený prerušiť prevádzku resp. podstatne obmedziť dostupnosť Biznis služieb bez ďalšieho dodatočného súhlasu Objednávateľa na maximálnu dobu uvedenú v bode 9.3 c) Prílohy č. 6.

2. METÓDA MERANIA

- 2.1 Na požiadanie Objednávateľa, Poskytovateľ predloží Objednávateľovi podrobné údaje o metódach, ktorými navrhuje merať Úrovně poskytovania služieb uvedené v tejto Prílohe, aby bolo zabezpečené, že každý výsledok je platný pre štatistické spracovanie.
- 2.2 Strany uznávajú, že účelom merania je zistiť presné informácie o Úrovních poskytovania Služieb. Preto Objednávateľ bude mať právo požadovať a Poskytovateľ zmení metódu merania, ak nastane niektorý z nižšie uvedených prípadov:
- a) aktuálna metóda nie je dostatočne presná a účinná;
 - b) aktuálna metóda spôsobuje výrazné straty vo výkonnosti Služieb alebo má nepriaznivý vplyv na aplikácie, ktoré používa Objednávateľ;
 - c) bol vynájdený efektívnejší spôsob merania alebo je k dispozícii za primeranú cenu.
- 2.3 Meranie výkonnosti Služieb významne neovplyvní žiadnu zo Služieb a ani nespôsobí, aby sa niektorá zo Služieb dostala pod zmluvné Úrovně poskytovania služby.

3. OVEROVANIE

- 3.1 Objednávateľ môže hocikedy vykonať testy, aby si preveril výkonnostné reporty Poskytovateľa. Akýkoľvek prístup vyžiadaný Objednávateľom na ich realizáciu nemôže byť bezdôvodne odmietnutý Poskytovateľom.
- 3.2 Objednávateľ alebo nim poverená tretia strana bude mať právo vždy v primeranom a odôvodnenom čase urobiť audit meracieho procesu Poskytovateľa a požiadať o jeho zmeny, ak vie dokázať, že merania na základe takého procesu nespĺňajú primerané požiadavky presnosti.

4. HODNOTY ÚROVNÍ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.1 Biznis Služba - Zasielanie notifikácií

Parameter		Hodnota
Plánovaná doba dostupnosti služby		Nepretržite, 24 hodín denne
Doba odozvy na Incident	Kategória A	30 minút
	Kategória B	1 hodina
	Kategória C	4 hodiny
Doba vyriešenia Incidentu	Kategória A	24 hodín
	Kategória B	48 hodín
	Kategória C	96 hodín
Doba Vyriešenia Problému	Kategória A	7 dní
	Kategória B	14 dní
	Kategória C	30 dní
Doba plánovanej údržby služby		Posledná sobota a nedeľa v 3., 6., 9. a 12. mesiaci kalendárneho roka
Minimálna celková plánovaná doba dostupnosti služby		80 %

4.2 Biznis Služba - Manažment notifikácií

Parameter		Hodnota
Plánovaná doba dostupnosti služby		Nepretržite, 24 hodín denne
Doba odozvy na Incident	Kategória A	30 minút
	Kategória B	1 hodina
	Kategória C	4 hodiny
Doba vyriešenia Incidentu	Kategória A	24 hodín
	Kategória B	48 hodín
	Kategória C	96 hodín
Doba Vyriešenia Problému	Kategória A	7 dní
	Kategória B	14 dní
	Kategória C	30 dní
Doba plánovanej údržby služby		Posledná sobota a nedeľa v 3., 6., 9. a 12. mesiaci kalendárneho roka
Minimálna celková plánovaná doba dostupnosti služby		80 %

4.3 Biznis Služba - Reporting

Parameter		Hodnota
Plánovaná doba dostupnosti služby		Pracovné dni, 8:00 – 16:00
Doba odozvy na Incident	Kategória A	Nasledujúci pracovný deň
	Kategória B	Nasledujúci pracovný deň
	Kategória C	4 pracovné dni
Doba vyriešenia Incidentu	Kategória A	2 pracovné dni
	Kategória B	5 pracovných dní
	Kategória C	7 pracovných dní
Doba Vyriešenia Problému	Kategória A	7 dní
	Kategória B	14 dní
	Kategória C	30 dní
Doba plánovanej údržby služby		Posledná sobota a nedeľa v 3., 6., 9. a 12. mesiaci kalendárneho roka
Minimálna celková plánovaná doba dostupnosti služby		80 %

4.4 Biznis Služba - Manažment šablón notifikácií

Parameter		Hodnota
Plánovaná doba dostupnosti služby		Pracovné dni, 8:00 – 16:00
Doba odozvy na Incident	Kategória A	Nasledujúci pracovný deň
	Kategória B	Nasledujúci pracovný deň
	Kategória C	4 pracovné dni
Doba vyriešenia Incidentu	Kategória A	2 pracovné dni
	Kategória B	5 pracovných dní
	Kategória C	7 pracovných dní
Doba Vyriešenia Problému	Kategória A	7 dní
	Kategória B	14 dní
	Kategória C	30 dní

Parameter	Hodnota
Doba plánovanej údržby služby	Posledná sobota a nedeľa v 3., 6., 9. a 12. mesiaci kalendárneho roka
Minimálna celková plánovaná doba dostupnosti služby	80 %