Příloha č. 3

Hodnocení a sankce při plnění SLA

Lukáš Höfer

30.6.2014

Seznam zkratek

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Popis** |
| SLA | Dohoda o úrovni poskytování služeb (Service Level Agreement). |
| PD | Provozní doba aplikace. |
| MPD | Mimo provozní dobu aplikace. |
| RPO | Maximální akceptovatelná ztráta dat z časového hlediska (Recovery Point Objective). |
| HDS | Kontaktní pracoviště Provozovatele, sloužící pro příjem požadavků a incidentů od Zadavatele. |
| Zadavatel | Fond dalšího vzdělávání, příspěvková organizace Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV). |
| Provozovatel | Subjekt, který službu provozuje a plní definované parametry. |
| Služba | Webová aplikace Znalostní báze specifikovaná Zadavatelem. |
| Dodavatel | Subjekt, který službu dodal v rámci plnění definovaných parametrů. |
| NBD | Next business day, neboli následující pracovní den. |

Ze strany Zadavatele bude na základě měsíčního reportu a definovaných parametrů SLA, prováděna akceptace služby. Dle výsledku akceptace bude vypočtena cena za provoz služby ve vyhodnocovaném období. Cena služby bude vypočtena pomocí míry redukce (viz tabulka níže) v případě neplnění definovaných SLA parametrů. Míra redukce je uvedena pro každý parametr zvlášť.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Název parametru** | **Míra redukce** | **Popis výpočtu** |
| 1. | Nedostupnost služby | 3,0 % | Za každých započatých 30 minut přes stanovenou hodnotu parametru. |
| 2. | Obnova dat | 3,0 % | Za každou druhou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 3. | Doba reakce u kat. A | 2,0 % | Za každých započatých 10 minut nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 4. | Doba reakce u kat. B | 1,0 % | Za každých započatých 10 minut nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 5. | Doba reakce u kat. C | 0,5 % | Za každých započatých 20 minut nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 6. | Doba odstranění incidentu kat. A | 2,0 % | Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 7. | Doba odstranění incidentu kat. B | 1,0 % | Za každou druhou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 8. | Doba odstranění incidentu kat. C | 0,5 % | Za každé započaté 6 hodiny nad stanovenou hodnotu parametru v pracovní době. |
| 9. | Počet incidentů kat. A | 3,0 % | Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 10. | Počet incidentů kat. B | 2,0 % | Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru. |
| 11. | Počet incidentů kat. C | 0,5 % | Za každé 2 incidenty nad stanovenou hodnotu parametru. |