

Príloha č.11 - SLA PARAMETRE

SLA parametre pre IS DCOM

- a) Obdobie vyhodnocovania dostupnosti je 1 kalendárny mesiac
- b) Výpadok IS DCOM počas schválenej odstávky sa nezarátava do dostupnosti IS DCOM, pričom vyriešenie incidentu znamená:
 - Neutralizácia príčiny Incidentu
 - Poskytnutie náhradného riešenia – obmedzenie alebo vylúčenie dopadu incidentu, pre ktoré zatiaľ nie je k dispozícii úplné riešenie
- c) Kategorizácia incidentov pre IS DCOM je definovaná ako kritický incident, závažný incident a nekritický incident
- d) Maximálna dĺžka vyriešenia a kategorizácia incidentu je uvedená v Prílohe č. 2 Katalóg služieb

Kritický incident

- Nedostupnosť alebo zásadné obmedzenie funkcionality, v dôsledku ktorého nie sú služby IS DCOM poskytované verejnosti alebo referentom obcí počas doby trvania incidentu.

Závažný incident

- Čiastočné obmedzenie funkcionality služby, v dôsledku ktorého služba nie je čiastočne poskytovaná verejnosti alebo referentom počas doby trvania incidentu.

Nekritický incident

- Incident, ktorý nespôsobí nedostupnosť služieb IS DCOM, avšak zvyšuje riziko vzniku kritického incidentu a závažného incidentu.
- Kritický incident alebo závažný incident, ktorý sa prejaví len na jednej obci.

Úroveň spracovania požiadaviek, ďalej len USP:

Reakčná doba Poskytovateľa na Incident Objednávateľa sa určuje na základe príslušnej USP. Poskytovateľ poskytuje Plnenia pre tieto typy úrovni. Čas sa vždy meria od momentu, keď bolo zaznamenané hlásenie problému v Monitoringu Poskytovateľa alebo od momentu nahlásenia Incidentu Objednávateľom do ServiceDesku.

Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre odstránenie problémov vyskytujúcich sa na SW produktoch tretích strán USP od výrobcu v reakčných časoch najbližších k časom stanoveným v prílohe č.2 katalógu služieb. Poskytovateľ môže počas Reakčnej doby nahlásiť Objednávateľovi dlhšiu dobu neutralizácie incidentu ako je požadovaná v prílohe č.2 so zdôvodnením vyplývajúcom zo závažnosti incidentu.

Objednávateľ si vyhradzuje právo zmluvnú pokutu v zmysle Prílohy č. 2 Katalóg služieb neuplatniť.