**Příloha č. 5 - Parametry Podpory**

Klasifikace incidentů a vad

* Incident/vada kategorie A (výpadek)

PIM/PAM není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích nebo není dostupný většině administrátorů (kteří se prostřednictvím PIM/PAM přihlašují ke svým spravovaným koncovým zařízením). Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti, procesy a aktivity objednatele, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.

* Incident/vada kategorie B

PIM/PAM je ve své funkcionalitě omezen tak, že tento stav významně omezuje běžné použití PIM/PAM ze strany administrátorů (kteří se prostřednictvím PIM/PAM přihlašují ke svým spravovaným koncovým zařízením).

* Incident/vada kategorie C

Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a neomezují významně běžné použití PIM/PAM administrátory nebo způsobují omezení, které lze řešit jiným způsobem.

Definice parametrů SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Provozní doba PIM/PAM** | Je definována jako časové období, kdy musí být funkcionalita PIM/PAM dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. Schválené plánované odstávky jsou výjimkou z provozní doby. |
| **Dostupnost** | Je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident nebo vada kategorie A (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení předání dodávky PIM/PAM. |
| **Doba odezvy** | Je definována jako doba mezi začátkem incidentu a informováním objednatele o krocích vedoucích k jeho řešení a v případě možnosti také o předpokládané době jejího ukončení. |

Požadovaná úroveň

Dodavatelem je garantována níže uvedená provozní doba nástroje PIM/PAM, minimální dostupnost a doby odezvy pro řešení vzniklých incidentů:

Provozní doba nástroje PIM/PAM: 24x7x365

Minimální dostupnost nástroje PIM/PAM: **98,611%**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie incidentu** | **Maximální doba odezvy** | **Maximální doba vyřešení** |
| **Incident / vada A (kritická závada)** | 30 minut | 90 minut |
| **Incident / vada B (omezující závada)** | 60 minut | 8 hodin |
| **Incident / vada C (nekritická závada)** | Následující pracovní den | 2 týdny |

Dodavatelem je garantovaná podpora 24x7x365 formou emailu a telefonní hot-line v českém nebo v anglickém jazyce, a to na níže uvedených kontaktech:

|  |  |
| --- | --- |
| Emailová adresa: |  |
| Telefonní číslo hot-line |  |

**Vzorec pro výpočet dostupnosti nástroje PIM/PAM.**

{ Dostupnost systému } = (({ Kalendářní časový fond v měsíci } - { Nedostupnost systému }) / { Kalendářní časový fond v měsíci }) x 100

{ Dostupnost systému } … dostupnost nástroje PIM/PAM za stanovenou dobu -   
 kalendářním měsíci (jednotka %)

{ Nedostupnost systému } … nedostupnost nástroje PIM/PAM v daném kalendářním měsíci (jednotka -   
 hodiny) bez ohledu na důvod nedostupnosti systému (tj. do doby   
 nedostupnosti se započítávají i servisní odstávky nástroje PIM/PAM).   
 Nedostupností se rozumí stav, kdy není možné využít veškerých   
 funkcionalit nástroj PIM/PAM.

Za nedostupnost systému se nepovažují stavy způsobené výlučně selháním hardwarového či softwarového vybavení objednatele.

{ Kalendářní časový fond v měsíci } ... kalendářní časový fond v daném měsíci (jednotka hodiny)

Příklad:

*Výpočet dostupnosti systému v měsíci listopad, nástroj PIM/PAM byl nedostupný 10 hodin.*

*{ Kalendářní časový fond v měsíci } = 30\*24 = 720 hodin*

*{ Nedostupnost systému } = 10 hodin*

*{ Dostupnost systému } = (({ Kalendářní časový fond v měsíci } - { Nedostupnost systému }) / { Kalendářní časový fond v měsíci }) x 100 = ((720 - 10)/720) x 100 = 98,61 %*