

DOGOVOR O NIVOJU STORITVE (SLA) – Nivoji vezani na mrežo uporabniških storitev (SLA 04)

Vzpostavitev in delovanje večsteznega elektronskega cestninskega sistema v prostem prometnem toku na avtocestah in hitrih cestah

Številka dokumenta: 323

Verzija: V8.5-9.7.2015

Status: za objavo

1. Definicija

Nivoji storitev vezani na mrežo uporabniških storitev odražajo uspešnost delovanja sistema, glede izvajanja storitev opredeljenih v točki 3 tega SLA.

2. Interval

Nivoji storitev morajo biti opredeljeni za leto delovanja (v nadaljnjem besedilu in formulah kot »Leto (n)«) v vsakem letu delovanja.

3. Ciljne vrednosti

Ciljni nivo storitve, dosežen s strani sistema glede posameznega elementa, je naveden v spodnji tabeli. Ciljne vrednosti so enake zahtevanim vrednostim v specifikacijah, Dokument #400.

Element storitve (podrobnejši opis je v specifikaciji)		Najnižja sprejemljiva raven	Ciljna vrednost	VPMUS(i) za odstopanja od zahteve
Z C3.8	Razpoložljivost spletnega portala	98 %	99,7 %	za dopolnjenih 0,1% odstopanja - 5.000,00 EUR
Z C3.9	Maksimalno trajanje enega izpada delovanja spletnega portala	24 ur	3 ure	za vsak primer daljšega izpada - 5.000,00 EUR In za vsako dodatno celo uro izpada - 1.000,00 EUR
Z C4.2	Razpoložljivost centra za pomoč uporabnikom (se ne seštevava z Z E11)	98 %	99,7 %	za dopolnjenih 0,1% odstopanja - 3.000,00 EUR
Z C4.3	Maksimalno trajanje enega izpada delovanja centra za pomoč uporabnikom (se ne seštevava z Z E11)	24 ur	3 ure	za vsak primer daljšega izpada - 3.000,00 EUR In za vsako dodatno celo uro izpada - 1.000,00 EUR
Z C5.5	Razpoložljivost infrastrukture klicnega centra	98 %	99,7 %	za dopolnjenih 0,1% odstopanja - 3.000,00 EUR
Z C5.6	Maksimalno trajanje enega izpada delovanja infrastrukture klicnega centra	12 ur	1 ura	za vsak primer daljšega izpada - 3.000,00 EUR In za vsako dodatno celo uro izpada - 1.000,00 EUR

Tabela 1: Nivoji storitev in variabilni deli plačila

Vrednost plačil za vsak navedeni element je lahko le negativna. V primeru, da je dejanska raven delovanja višja kot je ciljna vrednost, ki jo je navedel ponudnik, je vrednost plačila za odstopanje od zahteve enaka 0.

V primeru, da kateri izmed zgoraj navedenih elementov storitve pade pod določeno najnižjo sprejemljivo raven, je potrebno ustrezno upoštevati pogodbo (Dokument #300).

4. Izračun nivojev storitev

Naslednje formule se uporablja za izračun nivojev storitev po tem SLA, pri čemer SL označuje nivo storitve v letu (n).

ULETO = Število ur v letu (n) je 8.760.

4.1. Razpoložljivost spletnega portala

$SP_{\text{Nerazpoložljivost}}$ = Število ur, ko je bil spletni portal uporabnikom nerazpoložljiv (Z C3.8.1).

Z C3.8	Razpoložljivost spletnega portala	$SL = 1 - (SP_{\text{Nerazpoložljivost}} / 8.760)$
---------------	-----------------------------------	--

4.2. Razpoložljivost centra za pomoč uporabnikom

$CPU_{\text{Nerazpoložljivost}}$ = Število ur, ko je bil center za pomoč uporabnikom nerazpoložljiv (Z C4.2.1).

Z C4.2	Razpoložljivost centra za pomoč uporabnikom	$SL = 1 - (SP_{\text{Nerazpoložljivost}} / 8.760)$
---------------	---	--

4.3. Razpoložljivost infrastrukture klicnega centra

$KC_{\text{Nerazpoložljivost}}$ = Število ur, ko je bila infrastruktura klicnega centra uporabnikom nerazpoložljiva (Z C5.5.1).

Z C5.5	Razpoložljivost infrastrukture klicnega centra	$SL = 1 - (KC_{\text{Nerazpoložljivost}} / 8.760)$
---------------	--	--

5. Izračun variabilnega dela plačila

Skupen variabilni del plačila, ki je odvisen od tega SLA je opredeljen kot VP_{MUS} in mora biti vsota posameznih $VP_{\text{MUS}(i)}$, ki so opredeljeni v Tabeli 1.

V 19. členu Pogodbe (dokument #300) je VP_{MUS} upoštevan kot $VP_{\text{SLA \#NN}}$ za SLA 04 ($VP_{\text{SLA \#04}}$).

6. Podpisi

Kraj, datum in podpis(i) ponudnika / izvajalca

- Konec dokumenta -