

DOGOVOR O NIVOJU STORITVE (SLA) – Nivoji vezani na centralni sistem (SLA 05)

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

Številka dokumenta: 324

Verzija: V8.5-9.7.2015

Status: za objavo

1. Definicija

Nivoji storitev vezani na centralni sistem 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 predstavljajo ponudnikove navedene vrednosti pri posamezni zahtevi (Z) v specifikacijah, Dokument #400.

Element storitve (podrobnejši opis je v specifikaciji)		Najnižja sprejemljiva raven	Ciljna vrednost	VP _{CS(i)} za odstopanja od zahteve
Z E11	Delovanje centralnega sistema	99,50 %	delež, ki ga je navedel ponudnik	za dopolnjenih 0,05% odstopanja
				- 25.000,00 EUR
Z E11.1	Maksimalno trajanje enega izpada delovanja centralnega sistema	24 ur	delež, ki ga je navedel ponudnik	za vsak primer daljšega izpada - 25.000,00 EUR
				In za vsako dodatno celo uro izpada - 5.000,00 EUR
Z E11.2	Razpoložljivost CRM centralnega sistema (se ne seštevava z Z E11)	99,50 %	delež, ki ga je navedel ponudnik	za dopolnjenih 0,05% odstopanja
				- 12.500,00 EUR
Z E11.3	Maksimalno trajanje enega izpada delovanja CRM centralnega sistema (se ne seštevava z Z E11.1)	24 ur	delež, ki ga je navedel ponudnik	za vsak primer daljšega izpada - 15.000,00 EUR
				In za vsako dodatno celo uro izpada - 3.000,00 EUR
Z E11.4	Razpoložljivost modula za oceno zneska plačila cestnine v realnem času (se ne seštevava z Z E11)	99,50 %	delež, ki ga je navedel ponudnik	za dopolnjenih 0,05% odstopanja
				- 7.500,00 EUR
Z E11.5	Maksimalno trajanje enega izpada delovanja modula za oceno zneska plačila cestnine v realnem času (se ne seštevava z Z E11.1)	24 ur	delež, ki ga je navedel ponudnik	za vsak primer daljšega izpada - 10.000,00 EUR
				In za vsako dodatno celo uro izpada - 2.000,00 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, 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).

$U_{LETO} =$ Število ur v letu (n) je 8.760.

4.1. Razpoložljivost centralnega sistema

$CS_{Nerazpoložljivost} =$ Število ur, ko je bil centralni sistem nerazpoložljiv (Z E11.1.1).

Z E11	Delovanje centralnega sistema	$SL = 1 - (CS_{Nerazpoložljivost} / 8.760)$
--------------	-------------------------------	---

4.2. Razpoložljivost CRM centralnega sistema

$CRM_{Nerazpoložljivost} =$ Število ur, ko je bil CRM nerazpoložljiv (Z E11.2.1).

Z E11.2	Razpoložljivost CRM centralnega sistema	$SL = 1 - (CRM_{Nerazpoložljivost} / 8.760)$
----------------	---	--

4.3. Razpoložljivost modula za oceno zneska plačila cestnine v realnem času

$MRČ_{Nerazpoložljivost} =$ Število ur, ko je bil modul za oceno zneska plačila cestnine v realnem času nerazpoložljiv (Z E11.4.1).

Z E11.4	Razpoložljivost modula za oceno zneska plačila cestnine v realnem času	$SL = 1 - (MRČ_{Nerazpoložljivost} / 8.760)$
----------------	--	--

5. Izračun variabilnega dela plačila

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

V 19. členu Pogodbe (dokument #300) je VP_{CS} upoštevan kot $VP_{SLA\#NN}$ za SLA 05 ($VP_{SLA\#05}$).

6. Podpisi

Kraj, datum in podpis(i) ponudnika / izvajalca

- Konec dokumenta -