

## SLA pro Služby Bank iD

### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento dokument stanoví parametry a požadavky pro jednotlivé Služby v případě, že má Zákazník sjednání placenou Garanci SLA.
  - 1.2 Pojmy s velkým písmenem použité v tomto SLA mají svůj význam stanovený ve Smlouvě, SLA a Smluvních podmínkách nebo jiných dokumentech, na které tyto dokumenty výslovně odkazují.
  - 1.3 Má-li Zákazník sjednání Garanci SLA, má při nedodržení garantované úrovně některého z parametrů Služby výslovně uvedeného v SLA nárok požadovat Dohodnutou slevu, a to ve výši a za podmínek stanovených v tomto dokumentu. Není-li v SLA stanoveno jinak, garantovaná úroveň parametru musí být dodržována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
  - 1.4 Pokud není v SLA stanoveno jinak, vyhodnocovacím obdobím je kalendářní měsíc.
  - 1.5 Plánovanou odstávkou se rozumí zvláště vyhrazené časové období, ve kterém nebudou Služby dostupné. Zákazník (osoba oprávněná ve věcech technických dle Smlouvy) bude o jakémkoliv Plánované odstávce informován prostřednictvím e-mailu nejméně 2 pracovní dny předem s výjimkou Plánované odstávky za účelem odstranění Vad priority 1 a 2. Celková doba trvání Plánované odstávky během jednoho kalendářního měsíce nepřesáhne 4 hodiny.
  - 1.6 V době Plánované odstávky není Bank iD povinna dodržovat garantované úrovně parametrů Služeb.
  - 1.7 Je-li to vzhledem k rozsahu a předmětu Plánované odstávky možné, Bank iD bude přednostně provádět Plánovanou odstávku v termínu, který minimalizuje dopad Plánované odstávky na poskytování Služeb.
  - 1.8 Nárok na Dohodnutou slevu Zákazníkovi nevzniká, pokud nedodržení garantované úrovně některého z parametrů Služby výslovně uvedeného v SLA bylo způsobeno:
    - a) okolnostmi vyšší moci;
    - b) nerovnoměrnou zátěží jednoho IdP dle odst. 2.5 tohoto SLA;
    - c) rychlostí internetového připojení Koncového uživatele;
    - d) v důsledku zařízení, softwaru nebo jiné technologie Zákazníka nebo třetích stran s výjimkou zařízení, softwaru nebo jiné technologie IdP a třetích stran pod kontrolou Bank iD;
    - e) jednáním nebo nečinností Zákazníka nebo jakékoli osoby na straně Zákazníka; nebo
    - f) pozastavením nebo ukončením práva Zákazníka na využívání Služeb v souladu se Smluvními podmínkami.
- 1.9 Dohodnutá sleva bude automaticky odečtena z ceny Služeb na Faktuře vystavené za období, ve kterém vznikl nárok na Dohodnutou slevu. V případě, že nedojde k takovéto další fakturaci (zejména z důvodu ukončení Smlouvy), bude Dohodnutá sleva Zákazníkovi dobropisována.
  - 1.10 Dobou řešení se rozumí čas (měřený v době specifikované v SLA) od nahlášení Vady v HelpDesku do vyřešení Vady nebo přijetí srovnatelného náhradního řešení.
  - 1.11 Do Doby řešení se nezapočítává doba, kdy Bank iD čeká na součinnost vyžádanou od Zákazníka.
  - 1.12 Priorita Vady se určí dle klasifikace v [Tabulce 1](#).
  - 1.13 V případě Služby SIGN se pro účely vyhodnocení splnění parametrů dle tohoto SLA zohledňují pouze IdP, ve vztahu ke kterým Bank iD v Portálu oznámila dostupnost Služby SIGN. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Služba SIGN se nepovažuje za nedostupnou ani se její fungování nepovažuje za narušené, pokud není dostupné nebo funkční ve vztahu k IdP neoznámenému ze strany BankID dle tohoto odst. 1.13 SLA.
  - 1.14 Zákazník je povinen nahlašovat Vady prostřednictvím HelpDesku.
  - 1.15 Prvotní klasifikaci Vady označuje Zákazník. Bank iD je oprávněna jednostranně klasifikaci Vady změnit. O této skutečnosti bez zbytečného odkladu Zákazníka informuje. Pro určení Vady je rozhodná klasifikace Vady, kterou učiní Bank iD.
  - 1.16 Bank iD má povinnost dodržovat Doby řešení uvedené v [Tabulce 2](#)
- ### 2. DOSTUPNOST
- 2.1 Výpadkem se rozumí stav mimo Plánované odstávky, kdy:
    - a) se není možné připojit k Rozhraní Služeb; nebo
    - b) Rozhraní Služeb zasílá odpovědi, které nejsou v souladu se specifikací Rozhraní Služeb a zabraňuje využití Služby všemi Koncovými uživateli.
  - 2.2 Nastane-li stav odpovídající Výpadku opakovaně s odstupem kratším než 30 minut, je celé období od vzniku tohoto stavu po jeho ukončení vč. těchto časových odstupů jedním Výpadkem.

- 2.3 Dobou trvání Výpadků se rozumí celková doba trvání Výpadků za vyhodnocovací období, vyjádřená v minutách.
- 2.4 Měřenou dobou se rozumí celková délka vyhodnocovacího období, vyjádřená v minutách, ponižená o dobu trvání Plánovaných odstávek.
- 2.5 Nerovnoměrnou zátěží jednoho IdP se rozumí případ, kdy v intervalu 60 minut míří 60 % a více požadavků na Transakci na jednoho IdP.
- 2.6 Dostupnost je vyjádřena v procentech a stanoví se podle vzorce:  $100 - ((\text{Doba trvání Výpadků} / \text{Měřená doba}) \times 100)$
- 2.7 Bank iD zajistí Dostupnost Služeb nejméně 99,5 %. Dohodnutou slevu za nedodržení této úrovně dostupnosti stanoví Tabulka 3.

### 3. DOBA ODEZVY

- 3.1 Měřenými okny se rozumí časové intervaly každý den od 0.00 do 8.00 včetně, od 8.00 do 16.00 včetně a od 16.00 do 0.00 následujícího dne včetně.
- 3.2 Dobou odezvy se rozumí doba od přijetí požadavku na prvním aplikačním prvku Bank iD do odeslání odpovědi Bank iD na posledním aplikačním prvku Bank iD. Bank iD zajistí Dobu odezvy nejvýše 900 ms u nejméně 95 % případů využití Služby pro poskytnutí Koncové služby Koncovému uživateli v Aplikaci měřeno v časových intervalech dle čl. 3.1 Podmínek, začínajících požadavkem Zákazníka vůči Bank iD k poskytnutí Služby a končících oznámením Bank iD o poskytnutí Služby či důvodu jejího neposkytnutí, v měřeném okně. Dohodnutou slevu za nedodržení maximální Doby odezvy stanoví Tabulka 4.
- 3.3 Bank iD není povinna dodržet Dobu odezvy, pokud je počet požadavků Zákazníka na Rozhraní služeb v měřeném okně
  - a) vyšší než 72 000 a současně neuplynulo 6 měsíců od Data aktivace Služeb; nebo
  - b) vyšší než  $0,05 \times$  počet prostředků pro elektronickou identifikaci použitých u Zákazníka za posledních 6 měsíců.
- 3.4 Garance Doby odezvy se nevztahuje na Službu SIGN.
- 3.5 Při překročení počtu požadavků podle odst. 3.3 tohoto SLA a při celkovém počtu požadavků za vteřinu na Rozhraní služeb od všech zákazníků Bank iD vyšším než 500 je Bank iD oprávněna Koncovým uživatelům Zákazníka zobrazit chybové hlášení.

### 4. GARANCE SLA

- 4.1 Není-li sjednána Garance SLA, nejsou Zákazníkovi garantovány parametry Služeb dle této Přílohy č. 4 (SLA).
- 4.2 Výše Dohodnuté slevy se stanoví za vyhodnocovací období. Při opakovaném nedodržení stejného parametru v jednom vyhodnocovacím období vzniká Zákazníkovi nárok na Dohodnutou slevu pouze jednou.
- 4.3 Výše Dohodnuté slevy stanovené v procentech se vypočte z ceny Služeb za dané vyhodnocovací období, za které Zákazníkovi vznikl nárok na Dohodnutou slevu.
- 4.4 Aby mohla být měřena Doba odezvy, je SeP povinen poskytnout Bank iD vložení identifikačního SeP uvedeném v Technické specifikaci do volání na Rozhraní služeb. Pokud SeP takovou součinnost neposkytne, není Bank iD povinna dodržovat garantovanou Dobu odezvy a SeP není oprávněn uplatňovat nároky na Dohodnutou slevu za nedodržení Doby odezvy. Skutečnost, že SeP neposkytl součinnost dle tohoto odst. SLA, nemá vliv na výši ceny Garance SLA a na její úhradu ze strany SeP.

Tabulka 1 – Priorita Vad

Parametr	Popis a příklad chyby
1 – Kritická	<p>Nefunkční poskytování Služeb pro alespoň 60 % Koncových uživatelů nebo alespoň 60 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu) v intervalu 5 minut (počet Koncových uživatelů a počet Transakcí je hodnocen dle denního průměru poskytování Služeb).</p> <p>Bezpečnostní incident postihující alespoň 1 % Koncových uživatelů např.: kompromitace privátních klíčů pro podepisovací nebo šifrovací certifikáty, kompromitace přístupových údajů administrátorů aplikace k Portálu, únik dat větší množiny Koncových uživatelů.</p>
2 – Vysoká	<p>Nefunkční poskytování Služeb pro alespoň 10 % a méně než 60 % Koncových uživatelů nebo alespoň 10 % a méně než 60 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu) v intervalu 30 minut s výjimkou jednotlivých případů (počet Koncových uživatelů a počet Transakcí je hodnocen dle denního průměru poskytování Služeb).</p> <p>Poskytování Služeb je narušené pro alespoň 60 % Koncových uživatelů nebo alespoň 60 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu).</p> <p>Bezpečnostní incident postihující méně než 1 % Koncových uživatelů např.: kompromitace přístupových údajů běžných uživatelů Portálu, kompromitace přístupových údajů větší množiny Koncových uživatelů, kteří používají BankiD, únik dat jednotlivých Koncových uživatelů.</p> <p>Dostupností incident, např.: nedostupnost webové stránky a Portálu; chyba v přihlašování zabraňující přístupu do prostředí Bank iD.</p>
3 – Střední	<p>Poskytování Služeb je narušené pro méně než 10 % Koncových uživatelů a méně než 10 % Transakcí v rámci Služeb čerpaných Zákazníkem (všech, dle denního objemu) v intervalu 60 minut, nejde-li o jednotky případů narušení (počet Koncových uživatelů a počet Transakcí je hodnocen dle denního průměru poskytování Služeb).</p> <p>Poskytování služeb je funkční bez omezení, ale vykazuje provozní nedostatky bez dopadu na Koncové uživatele (např. vstupy pro účtování).</p> <p>Bezpečnostní incident, který nevede k bezprostřednímu ohrožení Služeb nebo se jedná o zranitelnosti, které lze pouze obtížně zneužít.</p>
4 – Nízká	<p>Služby jsou plně funkční s drobnou vadou, bez dopadu na obchodní služby či procesy Zákazníka, např.: grafická či jazyková chyba na Portálu, chyba v zobrazení loga v prostředí, nepřesná či zastaralá informace v dokumentaci.</p>

**Tabulka 2 – Doba řešení**

Priorita Vady	Doba řešení	Dohodnutá sleva
1 – Kritická	Do 24 hodin	1 % z měsíční fakturované částky bez DPH
2 – Vysoká	Do 72 hodin	0,5 % z měsíční fakturované částky bez DPH
3 – Střední	Doba není garantována	sleva není poskytována
4 – Nízká	Doba není garantována	sleva není poskytována

**Tabulka 3 - Dostupnost**

Úroveň dostupnosti	Dohodnutá sleva
Nižší než 99,5 % a větší nebo rovna 98,5 %	5 % z měsíční fakturované částky bez DPH
Nižší než 98,5 % a větší nebo rovna 97,5 %	15 % z měsíční fakturované částky bez DPH
Nižší než 97,5 %	25 % z měsíční fakturované částky bez DPH

**Tabulka 4 – Doba odezvy**

Doba odezvy	Dohodnutá sleva při nedodržení
Více než 900 ms	5 % z měsíční fakturované částky bez DPH