

SLA (Service Level Agreement)

SLA (Smlouva o úrovni poskytovaných služeb) je oficiální dohoda mezi poskytovatelem služby (např. IT oddělení nebo externí dodavatel) a jejím příjemcem (zákazník nebo jiné oddělení firmy). Definujte konkrétní parametry, které musí služba splňovat, a důsledky, pokud tyto parametry dodrženy nejsou.

Klíčové metriky SLA

V rámci **ITIL** a správy požadavků v nástroji **Jira** se nejčastěji sledují tyto parametry:

- **Dostupnost služby (Availability):** Vyjádřena v procentech času, po který musí být služba funkční (např. 99,9 % času v roce).
- **Doba odezvy (Response Time):** Maximální čas, do kterého musí poskytovatel potvrdit přijetí požadavku a začít na něm pracovat.
- **Doba vyřešení (Resolution Time):** Maximální povolený čas pro úplné vyřešení incidentu nebo splnění požadavku.
- **Provozní doba:** Časové okno, ve kterém se parametry měří (např. pracovní dny 8:00–17:00 vs. režim 24/7).

Rozdělení podle priorit

SLA parametry se obvykle liší podle závažnosti (severity) incidentu:

Priorita	Příklad situace	Cíl pro vyřešení
P1 - Kritická	Celofiremní výpadek sítě, nelze pracovat.	do 2 hodin
P2 - Vysoká	Nefunkční klíčový systém pro jedno oddělení.	do 8 hodin
P3 - Střední	Chyba v aplikaci, která má náhradní řešení.	do 3 pracovních dnů
P4 - Nízká	Kosmetická chyba, dotaz na nastavení.	do 10 pracovních dnů

Proč je SLA důležité?

- **Správa očekávání:** Obě strany přesně vědí, co je považováno za „včasné vyřešení“.
- **Prioritizace práce:** Týmům v **Jira** pomáhá SLA určit, který úkol má přednost.
- **Měřitelnost:** Umožňuje pravidelně reportovat kvalitu IT služeb vedení firmy.
- **Právní ochrana:** U externích dodavatelů slouží jako podklad pro případné sankce při nedodržení kvality.

Související pojmy

- **OLA (Operational Level Agreement):** Dohoda mezi interními týmy (např. IT podpora a správa serverů), která podporuje splnění hlavního SLA.
- **UC (Underpinning Contract):** Smlouva s externím dodavatelem (např. operátor), na které závisí vnitřní služby firmy.

Pozor: SLA by mělo být vždy **S.M.A.R.T.** (Specifické, Měřitelné, Akceptovatelné, Realistické a Termínované). Nastavení nereálných cílů vede k frustraci týmu a ignorování pravidel.

— **Související stránky:** [ITIL](#), [Jira](#), [IT Podpora](#), [Knihovna procesů](#)

From:

<https://serviceit.cz/> - **IT ENCYKLOPEDIE**

Permanent link:

<https://serviceit.cz/doku.php?id=sla>

Last update: **2026/01/01 15:39**

