Podrobná specifikace služeb (SLA)

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost  (v provozní čase) | 99% |
| Technologická podpora | 5x12  Po-Pá 7:00 – 19:00 |
| Zadávání požadavků  Servis desk (email, web) | 7x24 |
| Odezva od  (response time) | Dle detailu priorit v následující tabulce |
| Řešení do  (fix time) | Dle detailu priorit v následující tabulce |
| Plánovaná údržba | Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny - servisní okno |

Detail/kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorita/kategorie vady | Popis | Odezva od (response time) | Řešení do  (fix time) |
| 1 – kritická  Kategorie vady A | * + 1. systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na obchodní procesy zákazníka     2. aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat     3. dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem     4. dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den | 1 hod. | 4 hod. |
| 2 – vysoká  Kategorie vady B | Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu obchodního procesu zákazníka. | 2 hod. | 8 hod. |
| 3 – střední  Kategorie vady C | * + 1. Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na zpracování obchodních procesů zákazníka     2. závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému     3. blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické     4. působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele     5. procesní závada (vyřeší se změnou procesu)   Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady. | 4 hod. | 24 hod. |
| 4 – nízká  Kategorie vady D | Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:   1. vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy 2. kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)   Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myší navíc, klik myší navíc, stisk několika kláves navíc atp.). | 8 hod. | 120 hod. |

Pozn: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory