**Příloha 3 - SLA pro zajištění provozu a služeb**

SLA pro zajištění provozu a služeb specifikovaných v Etapě 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Garance SLA** | **Vada kategorie A** | **Vada kategorie B** | **Vada kategorie C** |
| Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit. | Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady. | Do 16 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady. | Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady. |
| Zprovoznění alespoň náhradním způsobem pro zajištění základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady). | Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady. | - | - |
| Úplné odstranění vady. | Do 5-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady. | Do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady. | Do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady |

**Specifikace vad**

Vada kategorie A:

Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce systému nebo jeho částí, nebo hrozí ztráta dat.

Vada kategorie B:

Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.

Vada kategorie C:

Systém vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost systému nebo jeho dílčí části je zachována.