

## SLA - minimální požadovaná úroveň služeb - Software

| Popis variant SLA služeb   |   |
|--|---|
| Telefonická technická podpora telefonní konzultace v rámci pracovní doby | ano; pracovní doba 8-16h každý pracovní den |
| Zahájení řešení problému   | 4h  |
| Automatické hlášení servisních požadavků                                 | ano   |
| Řešení Závažnost A   | NBD   |
| Řešení Závažnost B   | 5 BD  |
| Řešení Závažnost C   | 20 BD                                       |
| Oprava chyby Závažnost A   | 40 BD                                       |
| Oprava chyby Závažnost B   | 60 BD                                       |
| Oprava chyby Závažnost C   | -   |

## Popisy:

| Definice                 |   |
|--------------------------|---|
| <b>Závažnost typu A:</b> | <p>Kritická chyba, která znemožňuje tisk, skenování a další práci s dokumenty do té míry, že to omezuje běžnou operativu nájemce v místě, kde je produkt nebo SW pronajímatele používán.</p> <p>Příklady: Pokud pouze jeden uživatel není schopen skenovat, nebo jemu dostupné funkce jsou omezeny, například v důsledku omezení jeho přístupu k webovému rozhraní, nelze to považovat za kritickou chybu. Na druhé straně pokud celé oddělení nemůže tisknout nebo pracovat s dokumenty, jde jednoznačně o kritickou chybu.</p> <p>Konkrétní popis chyby typu A: cluster selže, server s aplikací není dostupný/nelze tisknout ani skenovat dokumenty.</p> |
| <b>Závažnost typu B:</b> | <p>Chyba, která nemá za následek "kritickou chybu" celého systému, a neovlivňuje významně běžnou operativu nájemce v místě, kde je produkt nebo SW pronajímatele používán. Příklad 1: Nefungující statistické systémy SafeQ, systém není schopen poskytnout data pro měsíční rozúčtování nákladů.</p> <p>Příklad 2: Nainstalovaný systém funguje, ale nelze změnit jeho nastavení/konfiguraci.</p>  |
| <b>Závažnost typu C:</b> | <p>Vada, která nemá vliv na běžnou operativu nájemce v místě, kde je produkt nebo SW pronajímatele používán. Náprava vady pomůže zlepšit fungování celého systému. Příklad: Ne zcela korektní zobrazení webového rozhraní v prohlížeči, "kosmetické" problémy.</p>  |
| <b>Řešení</b>            | <p><b>Řešení znamená obnovení funkcí tisku/zabezpečeného tisku/kopírování/skenování a dalších poskytovaných služeb a funkcí systému pronajímatele jakýmkoli způsobem. Specialisté pronajímatele jsou k dispozici v případě potřeby. Předpokladem pro zajištění této služby je instalace monitorovací služby na systému nájemce a vzdálený přístup pronajímatele k systému instalovanému u nájemce.</b></p>  |
| <b>Oprava chyby</b>      | <p><b>Oprava chyb</b> je provedena v případě, že zjištěné chyby jsou způsobeny vadou v produktu nebo SW dodavatele. Oprava znamená vydání nové verze produktu nebo SW, nebo vydání patche, hotfixu nebo podobného řešení, které odstraní příčiny vzniku chyby.</p>  |

| Chyba   | Popis  | Příklad   |
|---------|--|---|
| Chyba A | Chyba znemožňuje užívání tiskové techniky.   | Není možné tisknout v jedné lokalitě nebo ve skupině více než 20 uživatelů nebo je chyba způsobena výpadkem tiskového serveru nebo není možné vytisknout dokument v rámci dané lokality v požadovaném formátu a kvalitě.<br>Stav znemožňující tisk, kopírování nebo skenování, nefunguje centrální systém pro řízení a evidenci tisku, jednotlivé zařízení nelze zapnout, na ovládacím panelu svítí chyba, nevyjede papír, papír se stále zasekává v zařízení, výtisk není čitelný. |
| Chyba B | Chyba znemožňuje či komplikuje užívání některých funkcí tiskové techniky či způsobuje podstatný pokles kvality tisku, výkonnosti či jiných provozních charakteristik tiskové techniky. | Dlouhá doba tisku, nelze navolit duplexní kopírování, nefunguje podavač originálů, občasné záseky papíru.   |
| Chyba C | Chyba způsobuje nepodstatný pokles kvality tisku, výkonnosti či jiných provozních charakteristik tiskové techniky.   | Signalizace času údržby, signalizace výměny vývojových jednotek a přenosového pásu, odstranění drobných problémů ve statistikách  |