

## 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>	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. 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. Konkrétní popis chyby typu A: cluster selže, server s aplikací není dostupný/nelze tisknout ani skenovat dokumenty.
<b>Závažnost typu B:</b>	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. Příklad 2: Nainstalovaný systém funguje, ale nelze změnit jeho nastavení/konfiguraci.
<b>Závažnost typu C:</b>	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.
<b>Řešení</b>	<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>
<b>Oprava chyby</b>	<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 příčinu vzniku chyby.