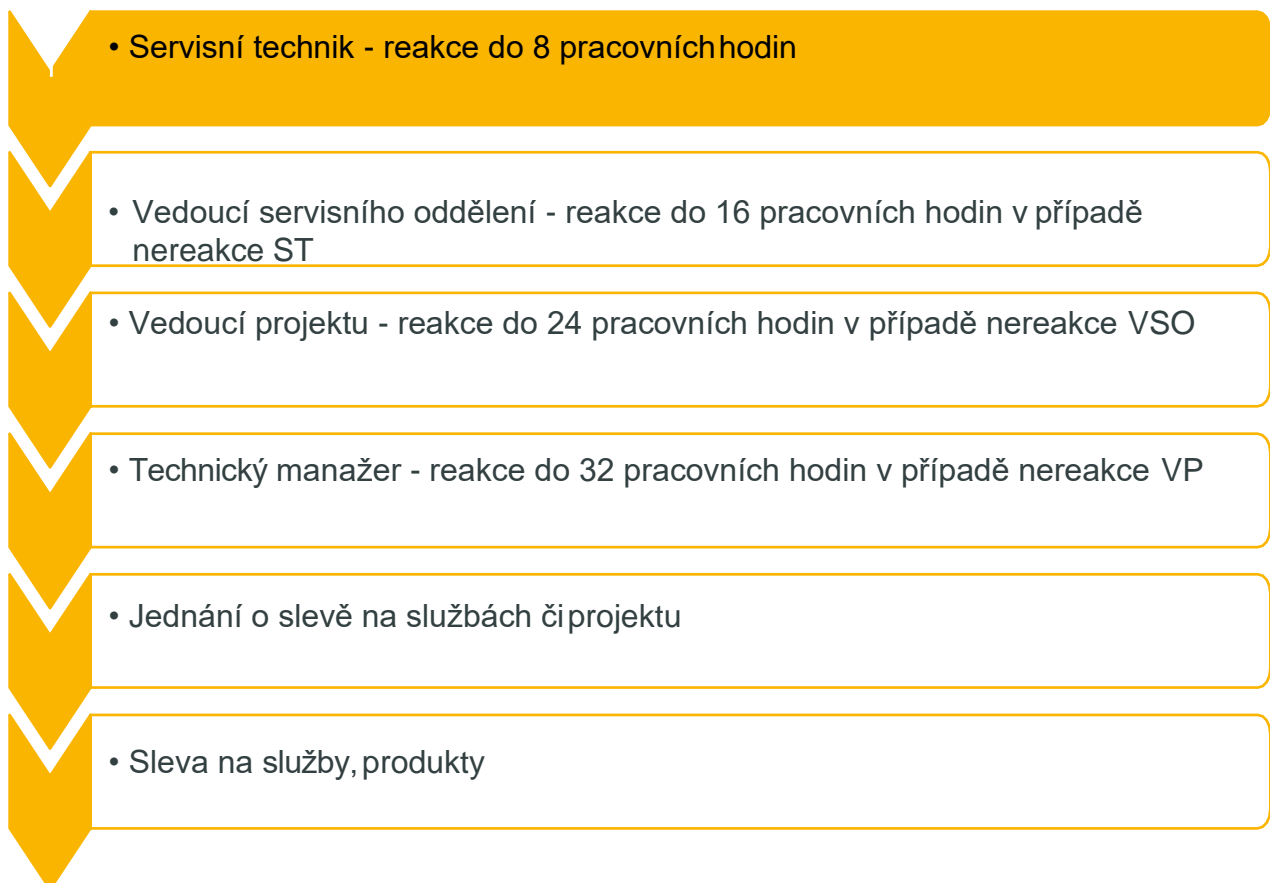


## 1.1 Service Level Agreement 0 (SLA0)

Základní úroveň SLA poskytovaná zákazníkovi POS Digital jako standard k nabízeným službám. Zákazníkovi poskytuje jistotu reakce dle níže uvedené Eskalační matice. V případě nereakce zajišťuje tato matice jistotu pro zákazníka, že s ním bude komunikováno včas a v dostatečné kvalitě. Zřízení tohoto základního SLA pomáhá našemu zákazníkovi věnovat se svému vlastnímu businessu a vědět, že má konkrétní komunikační osobu u POS Digital a také jistotu, že se vždy dočká odpovědi spolu s řešením stávající situace.

### Eskalační matice – SLA0



Parametry servisní činnosti	
<b>Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Při poruše pracovní stanice nebo periférie</b>	
<b>Vzdálená správa</b>	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
<b>Servis v místě instalace</b>	
Začátek servisního zásahu	do 32 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 40 pracovních hodin od začátku servisního zásahu