

Příloha č.1. SLA

Dostupnost / Podpora aplikace v pracovních dnech 5 x 10 = od 8:00 do 18:00, při SLA 98%

<i>Priorita</i>	<i>Definice priority požadavku</i>	<i>Parametry řešení požadavku</i>
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části plnění selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena, zároveň je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 1 hodina Obnovení služby: 8 hodin
Priorita 2 Vysoká	Plnění je funkční pouze částečně, zároveň je Systém ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti Systému.	Odezva: 4 hodiny Obnovení služby: 5 pracovních dnů
Priorita 3 Střední	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracnost činností než v běžném provozu plnění.	Odezva: 1 pracovní den Obnovení služby: 15 pracovních dnů

Sankce: při překročení termínu pro vyřešení nahlášeného požadavku (nahlašuje HD Objednatele, na email Dodavatele) pro prioritu 1 a 2 je stanovena sankce 1000 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den výše uvedeného prodlení. Sankci lze započít jako snížení paušální měsíční platby.