

Příloha č.1. SLA DMS_MZE

Dostupnost / Podpora aplikace v pracovních dnech 5 x 8 = od 8:00 do 16:00, při SLA 96%

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
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: 4 pracovních dnů
Priorita 3 Střední	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracovní zátěž činností než v běžném provozu plnění.	Odezva: 1 pracovní den Obnovení služby: dle dohody

Sankce: při překročení termínu pro vyřešení nahlášeného požadavku (nahlašuje HD Objednatel, 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.