

Příloha č. 6 – prioritace požadavků Objednatele

Požadované reakční časy v závislosti na prioritě požadavku, platí Po-Pa (8:00 – 17:00)

Stav	Priorita 1 (Havárie)	Priorita 2 (Vysoká priorita)	Priorita 3 (Normální priorita)
Chyba	Reakční čas: 1 hodín Čas vyřešení: 10 hodin	Reakční čas: 1 pracovní den Čas vyřešení: 2 dny	Reakční čas: 1 den Čas vyřešení: 5dnů
Rozvojový požadavek (mikrosite)			Reakční čas: 1den Návrh řešení do: 5 dnů
Servisní požadavek			Reakční čas: 1den Návrh řešení do: 2dny

Kalkulace priorit:

Naléhavost	Dopad		
	Plošný	Skupinový	Individuální
Některé nebo všechny části WEBU selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost WEBU.	Priorita 1	Priorita 1	Priorita 3
WEB je funkční pouze částečně, WEB je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti WEB. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
WEB je funkční, závada nemá vliv na činnost WEBU. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu.	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 3
Požadavky vznesené uživateli. Požadavkem je změnový požadavek nebo servisní událost.	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 3

Rozdělení jednotlivých priorit dle důležitosti:

Priority	
Priorita 1	Havárie
Priorita 2	Vysoká priorita
Priorita 3	Normální priorita

Rozdělení možných dopadů:

Dopad	
Plošný	Celý web nebo všichni uživatelé
Skupinový	Skupina osob nebo kategorie na webu
Individuální	Jednotlivec nebo jedna stránka webu