

Příloha č. 5 - SLA parametry - reakční doba a doba na odstranění chyb

Nejedná se o chyby, způsobené systémy, nebo částmi systému IS EGAP, za které neodpovídá "poskytovatel služby - vývoj a podpora IS EGAP". Tj. komponenty a systémy třetích stran. Jedná se o chyby, které jsou způsobeny pouze chybným kódem IS EGAP.

Priorita	Reakční doba od nahlášení (běží v pracovní době od 8:00-17:00)	Lhůta pro návrh řešení či opatření od nahlášení (běží v pracovní době od 8:00-17:00)*
P1 (kritická)	3 hodiny	do 2 pracovních dnů
P2 (běžná)	6 hodin	do 5 pracovních dnů
<p>* Lhůta běží od okamžiku nahlášení a uplyne v okamžik, který se svým časem shoduje s nahlášením, pokud připadá na pracovní dobu (příklad: je-li chyba P1 nahlášena: (a) v pondělí ve 12:00, lhůta uplyne ve středu ve 12:00, (b) v pátek ve 12:00, lhůta uplyne v úterý ve 12:00), (c) v pondělí ve 20:00, lhůta uplyne ve středu v 17:00 (konec pracovní doby)</p>		
Priorita	Popis	
P1 (kritická)	Podporovaný produkt není provozuschopný a neexistuje náhradní řešení, nebo existuje náhradní řešení, které však není přijatelné objednatelem. Vývoj nebo provoz podporovaného produktu je zastaven, nebo chyba má závažný dopad na objednatelovu schopnost pokračovat ve vývoji nebo provozu podporovaného produktu. Okamžitá náprava je nezbytná.	
P2 (běžná)	Podporovaný produkt je provozuschopný, ale jeho funkčnost je omezena. Náhradní řešení existuje a je přijatelné objednatelem.	