



Europäische Union. Europäischer
Fonds für regionale Entwicklung.
Evropská unie. Evropský fond pro
regionální rozvoj.



PŘÍLOHA 2 – SLA UNEEQLY

PROJEKT DIGITALIZACE KULTURNÍHO PASU EEL

Č.: EEL-0882-CZ-17.2.2022

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB UNEEQLY

Charakteristika poskytované aplikace Uneeqly – aplikace Uneeqly je poskytována formou služby, sestávající se z mobilní aplikace dostupné na Google play a Apple Appstore a webové aplikace zajišťující administraci dat.

Garantovaná dostupnost služby je 95 % v každém kalendářním měsíci.

Sankce za nedodržení dostupnosti služby:

V případě nedostupnosti služby v rozsahu větším než je garantovaná dostupnost služby bude Aplikace Uneeqly poskytnuta registrovaným Zákazníkům další měsíc zdarma.

Tabulka závažnosti chyb:

| Stupeň závažnosti | Definice závažnosti | Reakční doba * |
|-------------------|---|------------------------------|
| 1 | Kritický dopad na obchodní činnost: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se vztahuje na produkční prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. | Do jedné hodiny od nahlášení |
| 2 | Významný dopad na obchodní činnost: Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka. | Do dvou hodin od nahlášení |
| 3 | Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický. | Do čtyř hodin od nahlášení |
| 4 | Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek. | Do jednoho pracovního dne |

* Pokud je chyba nahlášena mimo pracovní dobu technické podpory, začíná reakční doba běžet následující pracovní den od počátku pracovní doby