

Detekce a nahlášení vady

SLA III – Next Business Day (NBD) v pracovní době	
Definice SLA, (Detekce vady a stanovení řešení)	5 x 8
Nahlášení vady v čase „Č“	
Čas reakce (reakce firmy po nahlášení vady)	- 2 hodiny; - závady je oprávněn hlásit velitel směny NOC [REDACTED] - hlášení předána telefonem nebo emailem servisnímu pracovišti od 7 do 15 hodin v pracovní dny.
Zahájení prací v místě vady od nahlášení vady	- NBD
Nahlášení vady v čase „Č“	
Maximální čas opravy (odstranění vady)	240 hod od nahlášení vady.
Provedení opravy	V pracovní dny (od 8 do 15 hod)