Příloha servisní smlouvy č. 1

Technologie

Ke Smlouvě číslo: **Z230032** .

Kateg.	Definice		response time	fix time	finish time
S-SLA 1*	Provoz ICT je pro zákazníka kriticky důležitý.	24 / 7	1:00	10:00	190:00
S-SLA 2*	Zákazník je na ICT provozně závislý	8:00 - 16:00	2:00	20:00	190:00
S-SLA 3	Zákazník vyžaduje přednostní služby	8:00 - 16:00	8:00	36:00	190:00
S-SLA 4	Základní úroveň pro běžné požadavky	8:00 - 16:00	12:00	50:00	190:00
S-SLA 5	Bežná oprava do 30 dnů	8:00 - 16:00	12:00	190:00	190:00

Zkratka	Doprava	Adresa lokality
TCPRO	0,00 Kč	Provozovny poskytovatele
MěU PI	100,00 Kč	Budovcova 207/6, Písek 397 01

Polož. číslo	Technologie	umístění	SLA	HotLine	response time (h:m)	fix time (h:m)	finish time (h:m)	Záloha konfigurací	Postup řešení, pokud existuje konkrétně (výměna, zápůjčka, apod.)
1	jednotlivé servisní požadavky	TCPRO	S-SLA 5	NE	12:00	190:00	190:00	NE	možno pro jednotlivé tickety požadovat expresní řešení dle ceníku

* možné dohodnout až po zpracování analýzy a jejím vyhodnocení se zákzaníkem
0:00 znamená, že se negarantuje žádný konkrétní čas pro danou položku