

SLA parametry IS ESD**SLA pro konzultační služby (čl. IV odst. 3 smlouvy)**

Kategorie	Klasifikace	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Vysoká	max. 2 hodiny	max. NBD (následující pracovní den)
2	Střední	max. 4 hodiny	max. 3 pracovních dnů (pokud nebude oboustranně písemně dohodnuto jinak)
3	Nízká	max. 1 pracovní den	max. 10 pracovních dnů (pokud nebude oboustranně písemně dohodnuto jinak)

SLA pro změnové/rozvojové požadavky (čl. IV odst. 4 smlouvy)

Kategorie	Klasifikace	Zajištění odhadu pracnosti	Dodání funkcionality na testovací prostředí
1	Vysoká	max. 3 pracovní dny	max. 10 pracovních dnů
2	Střední	max. 7 pracovních dnů	max. 15 pracovních dnů
3	Nízká	max. 10 pracovních dnů	max. 20 pracovních dnů

Lhůta pro dodání funkcionality na testovací prostředí se počítá od data, kdy byla objednávka vystavená objednatelem podepsána poskytovatelem.

Při indikativním/prvotním odhadu pracnosti vyšším než 30 člh se lhůta pro zajištění odhadu pracnosti prodlužuje na dvojnásobek. V těchto případech budou ostatní SLA parametry (Dodání funkcionality na testovací prostředí) předmětem jednání mezi poskytovatelem a objednatelem.

