

Příloha č.1 objednávky: SLA ASPI_MZE

Dostupnost / Podpora aplikace
v pracovních dnech 5 x 4 = od
10:00 do 14:00, při SLA 96%

Priorita

Priorita 1
Kritická

Definice priority požadavku

Některé nebo všechny části
plnění selhaly a jsou zcela
nefunkční nebo je jejich
funkčnost omezena, zároveň je
kritickým způsobem ovlivněna
činnost Systému.

Parametry řešení požadavku

Odezva: 1 hodina
Obnovení služby: 8 hodin

Priorita 2
Vysoká

Plnění je funkční pouze
částečně, zároveň je Systém
ovlivněn selháním nebo
omezením některé z
komponent nebo funkcí
podporujících důležité činnosti
Systému.

Odezva: 4 hodiny
Obnovení služby: 4 pracovních
dnů

Priorita 3
Střední

Vyskytují se nedostatky
nepodstatné povahy, které
způsobují například
nekomfortnost obsluhy nebo
zvyšující pracovní činnosti než
v běžném provozu plnění.

Odezva: 1 pracovní den
Obnovení služby: dle dohody