# Príloha č. 5 **Nahlasovanie problému** ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 02

|  |  |
| --- | --- |
| **Názov produktu** |  |
| SN zariadenia |  |
| Meno kontaktnej osobyobjednávateľa (nahlasovateľ) |  |
| Dátum a čas nahlásenia zásahu |  |
| Priorita |  |
| Poznámky (najmä popis poruchy): Podpis servisného technika Podpis preberajúceho pracovníka poskytovateľa objednávateľa |

Pozn.: ID oznámi nahlasujúcemu pracovníkovi objednávateľa pracovník Call Centra poskytovateľa

P1 – Kritický problém – Výpadok systému, systém nie je prevádzkyschopný

P2 – Vážny problém – Systém je len čiastočne prevádzkyschopný

P3 – Nekritický problém – Fungovanie systému je obmedzené, systém je prevádzkyschopný s obmedzeniami, ktoré nemajú zásadný vplyv na funkčnosť aplikácie