**Príloha č. 3 SLA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategória | Lehota pre začatie prác (začiatok servisného zásahu) | Lehota na odstránenie problému |
| **A. Kritická** – portál ako celok je nefunkčný, alebo je nefunkčná jeho časť, používateľ nemôže s portálom ďalej pracovať bežným spôsobom, funkcionalita/použiteľnosť portálu je podstatne obmedzená. | Zahájiť odstránenie poruchy (vady, chyby) do 8 od jej nahlásenia alebo zistenia. | Odstránenie poruchy (vady, chyby) do 48 hodín od začiatku servisného zásahu. |
| **B. Časť portálu je nefunkčná** - používateľ môže s portálom pracovať ďalej bežným spôsobom alebo existuje dočasné náhradné riešenie na zabezpečenie prevádzky, ale neriešenie problému by mohlo viesť k vzniku kritického problému. | Zahájiť odstránenie poruchy (vady, chyby) do 18 hodín pracovného času od jej nahlásenia alebo zistenia. | Odstránenie poruchy (vady, chyby) do 72 hodín od začiatku servisného zásahu, resp. po dohode s objednávateľom aj neskôr vo vopred písomne dohodnutom čase. |
| **C. Bežná** – nie je ohrozená prevádzka portálu ako celku. | Zahájiť odstránenie poruchy (vady, chyby) do 24 hodín pracovného času od nahlásenia poruchy alebo jej zistenia. | Odstránenie poruchy (vady, chyby) do 5 dní od začiatku servisného zásahu, resp. po dohode s objednávateľom aj neskôr vo vopred písomne dohodnutom čase. |

Spôsob nahlasovania incidentov prostredníctvom Service Desk aplikácie NCZI, telefonicky a mailom.