

PORÓWNANIE DOSTĘPNYCH OPCJI SLA

lp.		SLA standard	SLA BIZ
1	Zgłaszanie usterek i awarii	Mail lub telefoniczny, infolinia ogólna; pn-pt 9-17	Dedykowany nr. tel. i email.
2	Czas reakcji (podjęcia zgłoszenia)	do 24 h w dni robocze	5h pn-pt 7.30-15.30 ;12h pn-pt 15.30-7.30
3	Usuwanie Awarii	Zgodnie z kolejnością zgłoszeń	Priorytetowe
4	Awarii Krytycznych	do 3 dni roboczych	do 24h
5	Awarii nie krytycznych	do 7 dni roboczych	do 4 dni
6	Usuwanie usterek	do 14 dni roboczych	do 7 dni roboczych
7	Gwarantowany dostęp do usługi w % (nie dotyczy prac planowych i awarii masowych - w skali roku)	95,00%	98,00%