

Parametre služieb produktov typu „Enterprise“, platné od 1. 5. 2023

Dostupné služby

	Basic	Standard	Premium
<i>Nahlásenie incidentu</i>		áno	
<i>Riešenie problémov a dátový support</i>		áno	
<i>Nahlasovanie nových požiadaviek</i>		áno	
<i>Servis portál</i>		áno	
<i>Hotline</i>		áno	
<i>Prevádzkový čas služby</i>	07:30 - 15:30 (8h)	06:00 - 18:00 (12h)	06:00 - 22:00 (16h)

Parametre servisnej podpory: INCIDENT

<i>Reakčná doba (prijatie hlásenia) do (h)</i>	<1
<i>Doba návrhu riešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<1
<i>Doba vyriešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<4

Parametre servisnej podpory: PROBLÉM: Priorita 1 (vysoká)

<i>Reakčná doba (prijatie hlásenia) do (h)</i>	<1	<1	<1
<i>Doba návrhu riešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<4	<2	<1
<i>Doba vyriešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<16	<8	<4

Parametre servisnej podpory: PROBLÉM: Priorita 2 (stredná)

<i>Reakčná doba (prijatie hlásenia) do (h)</i>	<2	<2	<1
<i>Doba návrhu riešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<8	<8	<4
<i>Doba vyriešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<64	<32	<24

Parametre servisnej podpory: PROBLÉM: Priorita 3 (nízka)

<i>Reakčná doba (prijatie hlásenia) do (h)</i>	<4	<4	<1
<i>Doba návrhu riešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<16	<8	<4
<i>Doba vyriešenia do (od času prijatia hlásenia)</i>	<128	<64	<48
<i>Konzultačný support a vyžiadané dátové intervencie (počet dostupných hodín v cene diela; neprenositeľné, nemožné využiť na upgrade )</i>	8	16	32