

Załącznik nr 3 do Umowy świadczenia usługi – Parametry Usługi (SLA)

CZAS REAKCJI NA ZGŁOSZENIA	
Czas przyjmowania zgłoszeń	Dni robocze
Czas reakcji na incydenty krytyczne	Do 4h roboczych
Czas naprawy, obejścia lub redukcji klasy incydentu krytycznego	Do 1 dnia roboczego
Czas reakcji na incydenty niekrytyczne	Do 1 dnia roboczego
Czas naprawy lub obejścia incydenty niekrytycznego	Do 5 dni roboczych
ZGŁASZANIE INCYDENTÓW	
Kanały zgłaszania incydentów	Telefon: e-mail:

SŁOWNIK	
Incydent	Przypadek, w którym świadczona przez Usługodawcę usługa lub jej część jest niedostępna* lub działa w sposób niezgodny z Umową*
Incydent krytyczny	Incydent, w którym Usługa jest niedostępna* lub jej działanie uniemożliwia realizację podstawowych funkcjonalności Usługi tj. weryfikacja autentyczności leków i funkcjonalności te lub dostępność nie powracają po restarcie urządzenia, na którym usługa powinna działać
Incydent niekrytyczny	Każdy inny incydent, który nie jest zgodny z definicją incydentu krytycznego
Czas przyjmowania zgłoszeń	Okres, w którym Usługodawca będzie dyspozycyjny do odbierania zgłoszeń Usługobiorcy
Czas reakcji	Okres od przyjęcia zgłoszenia błędu do podjęcia kontaktu zmierzającego do rozwiązania incydentu
Naprawa	Przywrócenie ciągłości działania systemu polegająca na wyeliminowaniu przyczyn zgłoszenia
Obejście	Tymczasowe przywrócenie ciągłości działania systemu, spowodowane np. koniecznością przeprowadzenia prac o większej czasochłonności lub wyższym stopniu skomplikowania
Redukcja klasy incydentu	Spowodowanie zmiany incydentu krytycznego na niekrytyczny
Czas naprawy, obejścia lub redukcji	Okres, od zgłoszenia incydentu do momentu, w którym odpowiednio naprawa, obejście lub redukcja zostaną wykonane wyłączając łączny czas przerw spowodowanych np. oczekiwaniem na odpowiedź Usługobiorcy na zadane pytania
Dzień roboczy	Dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
Ilość dni roboczych	Rozumiane jako ilość dni roboczych, które upłyną do kolejnego dnia, w którym incydent został zgłoszony
Godziny robocze	Godziny w dni robocze od 8:00 do 16:00

* z wyłączeniem przypadków, w których Usługodawca nie ponosi winy