

Załącznik nr 2 – SLA

Kategoria błędu	Czas reakcji	Czas naprawy	Godziny obowiązywania
Błąd krytyczny	1 h	4 h	Pn-pt, 8-16, dni robocze
Błąd ważny	4 h	2 dni robocze	Pn-pt, 8-16, dni robocze
Błąd normalny	8 h	5 dni roboczych	Pn-pt, 8-16, dni robocze

**Czas reakcji** – okres od zgłoszenia błędu do potwierdzenia zarejestrowania w systemie rejestracji zgłoszeń.

**Czas naprawy** – okres od zgłoszenia błędu do przywrócenia ciągłości działania procesu, wyłączając łączny czas zawiesznień spowodowanych, np. oczekiwaniem Service Desk na odpowiedź użytkownika na zadane pytanie.

**Błąd krytyczny** – nieprawidłowe działanie oprogramowania powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z oprogramowania albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem błędu krytycznego jest niemożność uruchomienia oprogramowania, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji oprogramowania.

**Błąd ważny** – nieprawidłowe działanie oprogramowania powodujące ograniczenie korzystania z oprogramowania przy zachowaniu spełniania przez oprogramowanie jego podstawowych funkcji.

**Błąd normalny** – nieprawidłowe działanie oprogramowania niepowodujące ograniczenia korzystania z oprogramowania.