

Katalóg služieb					Parametre SLA								
Zariadenie /System	Skupina služieb	Služba (v zmysle Prílohy č.2.)	Služba pokrytá paušálnym poplatkom	Vymedzenie služby Rozsah/limit *)	Dostupnosť Služby	Odozva v hodinách	Nástup na riešenie v pracovných hodinách podľa kategorizácie chyby			Doba vyriešenia pracovných hodinách podľa kategorizácie chyby			Podmienky poskytovania služieb (pozri poznámky)
							K	B	N	K	B	N	
Údržba softvérových produktov	Poruchy	2.1. Hot line	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	4	16	24	24	40	120	
	Poruchy	2.2. Servisný zásah	A	5 hod ročne (spolu s HW zásahmi)	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	4	16	24	24	40	120	
	Prevádzka	2.3. Servisná pohotovosť	N										
	Prevádzka	2.4. Vzdialená podpora	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.4	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	4	16	24	24	40	120	
		2.5. Oprava chyby	N										
		2.6. Konzultácie	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy 2.6	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	4	16	24	24	40	120	
		2.7. Update	A	vždy pri vydaní novej verzie									
		2.8. Upgrade	N										
		2.9. Modifikácia	N										
		2.10. Revízia prehliadka kontrola	A	1 x za 12 mesiacov									
		2.11. Skúška činnosti	A	1 x za 12 mesiacov									
	Prevádzka	2.12. Doprava na miesto zásahu	N										
		2.13. Materiál na opravu	N										
		2.14. Dohľad	N										
		2.15. Prevádzková údržba	N										
		2.16. Administratívne činnosti	A	Podľa prílohy 2. Popis služieb: bod C: a), b), d), e), f), g), h), i) a F: a), d), g)									

Poznámky a vysvetlivky:

- A - znamená, že služba je poskytnutá v paušálnom poplatku
N - znamená, že služba nie je poskytnutá v paušálnom poplatku
X - znamená, že služba nie je poskytnutá

*) Vymedzenie služby - V prípade požiadavky nad rámec vymedzenia služby sa služba poskytuje ako služba na vyžiadanie a bude účtovaná v zmysle Prílohy č.5.. "Cena za Služby na vyžiadanie.