

Załącznik A

Czas reakcji i czas przywracania

Poziom ważności

Wsparcie standard

	<i>Czas reakcji</i>	<i>Czas przywracania</i>
A	4 godziny pracy	Incydent zostanie poprawiony tak szybko, jak to możliwe
B	24 godziny pracy	Incydent zostanie poprawiony, gdy tylko możliwe
C	40 godzin pracy	-

Wsparcie premium

	<i>Czas reakcji</i>	<i>Czas przywracania</i>
A	2 godz.	2 dni robocze
B	4 godziny pracy	5 dni roboczych
C	16 godzin pracy	20 dni roboczych

Opis poziomu ważności

Poziom ważności A

Incydenty powodujące awarię Oprogramowania lub poważne zakłócenia Oprogramowania, w przypadku, gdy kluczowe funkcje są niedostępne.

Poziom ważności B

Incydenty zakłócające funkcjonalność Oprogramowania lub zmniejszające poziom wydajności do tego stopnia, że użyteczność jest poważnie naruszona.

Poziom ważności C

Incydenty mające istotny wpływ na funkcjonalność lub użyteczność Oprogramowania, jednak nie spełniają kryteriów poziomu ważności incydentu B.