

Szolgáltatási Szintek

Az egyes beérkező hibabejelentések az alábbi kategóriákba kerülnek besorolásra:

- Magas prioritású problémák: olyan hibák, melyek a teljes szervezetet érintik és az üzleti folyamatokra blokkoló hatással vannak.
- Normál prioritású probléma: nem blokkoló, funkcionális hibák, melyek nem akadályozzák az üzleti folyamatokat, de azok hatékonyságát rontják.
- Alacsony prioritású problémák: a fentiekbe be nem sorolható egyéb hibák, melyek nincsenek az üzleti folyamatokra hatással.
- Változtatási kérelem: nem hibának minősülő, informatikai vonatkozású igények.

A hibák kivizsgálásának és javításának megkezdésére vonatkozó szintek, a szolgáltatás csomagok függvényében (a táblázatban szereplő értéke a hibajegy rendszerben történő bejelentéstől számított munkaórákra vonatkoznak):

	Prioritás		
	Alacsony	Normál	Magas
S csomag	24 munkaórán belül	16 munkaórán belül	8 munkaórán belül
M csomag	24 munkaórán belül	16 munkaórán belül	4 munkaórán belül
L csomag	16 munkaórán belül	8 munkaórán belül	4 munkaórán belül

A hibák elhárítása során elsődleges cél az üzleti folyamatokra történő negatív hatás megszüntetése, másodlagos cél azok teljes megszüntetése. A fentiek függvényében Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a hibaelhárítás során az hibák besorolását egyoldalúan módosítsa.

A hibák elhárítására vonatkozó szolgáltatási szintek, a szolgáltatás csomagok függvényében (a táblázatban szereplő értéke a javítás megkezdésétől számított munkaórákra vonatkoznak):

	Prioritás		
	Alacsony	Normál	Magas
S csomag	80 munkaórán belül	40 munkaórán belül	16 munkaórán belül
M csomag	72 munkaórán belül	40 munkaórán belül	12 munkaórán belül
L csomag	64 munkaórán belül	32 munkaórán belül	12 munkaórán belül

Amennyiben a hibaelhárítás során a hibát kiváltó okok részben vagy egészben harmadik félre, vagy harmadik féltől igénybe vett szolgáltatásra vezethetők vissza, abban az esetben a hibaelhárításra határidők nem vonatkoznak. A harmadik féltől való függőség feloldása utána a hiba elhárításának folyamata előről kezdődik.

A Változtatási kérelmekre azok beérkezésétől számított 24 munkaórán belül Szolgáltató első körös választ küld, melyben további egyeztetéseket is kérhet. A Változtatási kérelmekre komplexitásától függően egyedi vállalási idő kerülhet meghatározásra, amit Szolgáltató Megrendelő felé írásban jelez.