



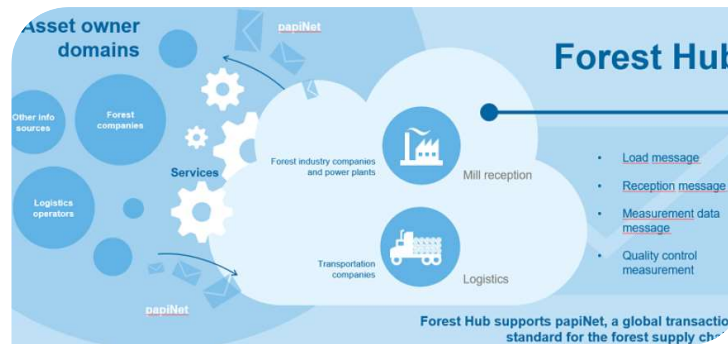
KOKSNES
P L Ū S M A S
DATU CENTRS

Kokmateriālu plūsmas biznesa dokumentu komunikācijas platformas **SLA**



Service-level agreement

A service-level agreement (**SLA**) is a commitment between a service provider and a client.





KOKSNES
P L Ū S M A S
DATU CENTRS

Esam atvērti
24 stundas
7 dienas nedēļā
365 dienas gadā



Kokmateriālu plūsmas biznesa dokumentu komunikācijas platformas **SLA**

Kategorija A. Avārija. Problēma izraisa pilnīgu sistēmas vai tās atsevišķas daļas darbības apstāšanos.
Darbs nevar tikt turpināts.



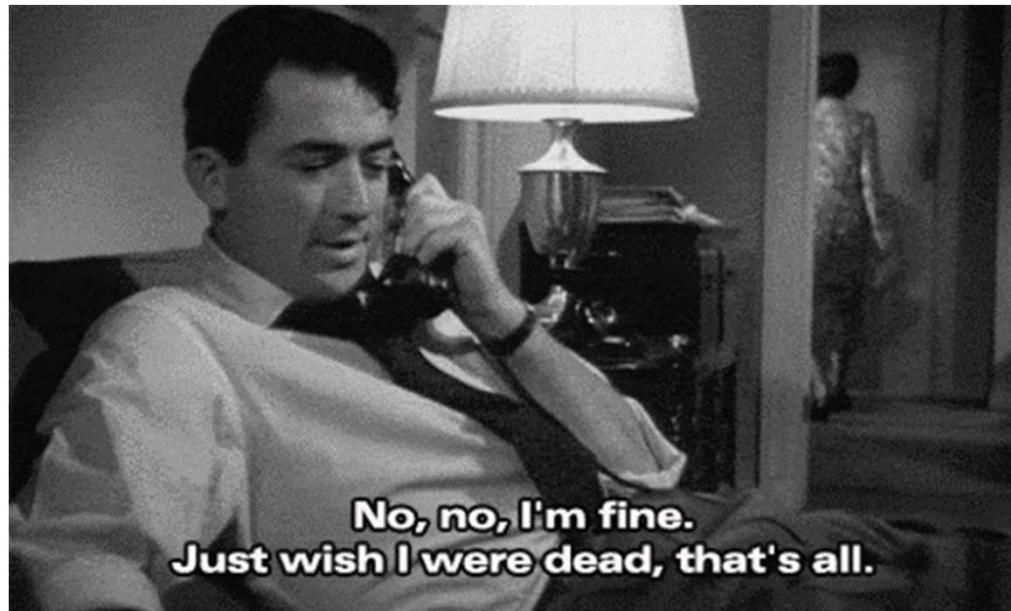
Kokmateriālu plūsmas biznesa dokumentu komunikācijas platformas **SLA**

Kategorija B. Kļūda kuru nevar apiet. Problēma, kas negatīvi ietekmē sistēmas būtisku funkciju izpildi. Nav zināms pieņemams problēmas apiešanas risinājums, tomēr ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā.



Kokmateriālu plūsmas biznesa dokumentu komunikācijas platformas **SLA**

Kategorija C. Kļūda kuru var apiet. Problēma izraisa nelielus sistēmas funkcionalitātes ierobežojumus. Ietekme uz sistēmu ir mazsvarīga, taču sagādā zināmas neērtības. Ir zināms problēmas apiešanas risinājums.




Kokmateriālu plūsmas biznesa dokumentu komunikācijas platformas **SLA**

Kategorija D. Problēma neizraisa Sistēmas iespēju zudumus, taču rada neērtības darbā ar sistēmu. Galvenokārt, kopā ar sistēmas atjaunojumu un/vai apkopi.



Kokmateriālu plūsmas biznesa dokumentu komunikācijas platformas **SLA**

Kategorija	Apraksts	Novēšanas laiks	
	24/7		
A	Avārija. Problēma izraisa pilnīgu sistēmas vai tās atsevišķas daļas darbības apstāšanos. Darbs nevar tikt turpināts.	8	<i>stundas</i>
B	Kļūda kuru nevar apiet. Problēma, kas <u>negatīvi ietekmē sistēmas būtisku funkciju izpildi</u> . Nav zināms pieņemams problēmas apiešanas risinājums, tomēr ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā.	4	<i>darba dienas</i>
C	Kļūda kuru var apiet. Problēma <u>izraisa nelielus sistēmas funkcionalitātes ierobežojumus</u> . Ietekme uz sistēmu ir mazsvarīga, taču sagādā zināmas neērtības. Ir zināms problēmas apiešanas risinājums.	20	
D	Problēma neizraisa Sistēmas iespēju zudumus , taču rada neērtības darbā ar sistēmu. Galvenokārt, kopā ar sistēmas atjaunojumu un/vai apkopi.	30	