

Šāda pakalpojuma līmeņa vienošanās (SLA) ir ieteicama
SIA Koksnes plūsmas datu centrs
SIA VMF LATVIA
IT pakalpojumiem

1. A kategorija.

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

Novēršanas laiks: 8 stundas.

2. B kategorija.

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.

Novēršanas laiks: 4 darba dienas.

3. C kategorija.

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

Novēršanas laiks: 20 darba dienas.

4. D kategorija.

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

Novēršanas laiks: 30 darba dienas.