

SLA obejmuje:

- o utrzymania aplikacji mobilnej i CMS na serwerach Zamawiającego
- o monitorowanie usługi
- o raportowanie
- o support
- o przegląd techniczny (weryfikacja przyczyny błędu)
- o uzgodnienia czasu reakcji na poszczególne kategorie błędów, który powinien być nie dłuższy niż ten określony poniżej w tabeli:

Typ błędu	Czas na potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia	Czas na zastosowanie obejścia od momentu zgłoszenia	Czas całkowitej eliminacji błędu od momentu zastosowania obejścia
Krytyczny	3 h (w dni robocze)	4h (w dni robocze)	2 dni robocze
Średni	3h (w dni robocze)	1 dzień roboczy	3 dni robocze
Mały	4h (w dni robocze)	2 dni robocze	7 dni roboczych

Typologia błędów wynikających z wprowadzenia funkcjonalności związanych z aktualizacją systemów zewnętrznych np. API, oprogramowanie etc./ wprowadzeniem nowych urządzeń na rynek etc.

Rodzaje błędów:

- graficzne, wyświetlania,
- kodu (np. błędy 500, niedziałanie kontrolera),
- logiki działania,
- wydajności (za długi czas ładowania, buforowania, timeouty)
- treści (literówki, etc.)

Kategorie/ priorytety błędów:**1. krytyczny:**

- o do momentu naprawy tego błędu dalsza praca w danym obszarze jest niemożliwa,
- o do momentu naprawy tego błędu korzystanie z serwisu jest niemożliwe,
- o wystąpienie błędu uniemożliwia wywołanie kluczowych funkcjonalności od niego zależnych,
- o błąd powoduje uszkodzenie, utratę bądź narusza spójność danych,
- o błąd powoduje zawieszanie pracy systemu,
- o błąd wpływający na proces wytwórczy istotnych elementów systemu,
- o błąd uniemożliwia dalsze testowanie, *dodatkowo:*
- o brak obejścia problemu, umożliwiającego korzystanie

2. średni:

- o do momentu naprawy tego błędu krytyczna funkcjonalność systemu nie działa prawidłowo, nie wpływa na pozostałe funkcjonalności
- o brak rozwiązania błędu ma istotny negatywny wpływ na inne prace i możliwość normalnego korzystania z serwisu
- o dane w systemie są przetwarzane nieprawidłowo (np. zapis nieprawidłowych wartości do bazy danych), *dodatkowo:*
- o istnieje sposób na obejście zgłoszonego błędu

3. mały:

- o błąd mający istotny wpływ na funkcjonalność systemu jednak nie wstrzymujący innych funkcjonalności systemu,

- wpływający na kluczową funkcjonalność serwisu, jednakże nie blokujący innych,
- sposób wdrożenia rozwiązania ma negatywny wpływ na produktywność użytkownika produktu