**Parametry Usługi (SLA) System Weryfikacji Autentyczności Leków**

|  |  |
| --- | --- |
| **CZAS REAKCJI NA ZGŁOSZENIA** | |
| **Czas przyjmowania zgłoszeń** | Dni robocze |
| **Czas reakcji na incydenty krytyczne** | …………..(max 4h robocze) |
| **Czas naprawy, obejścia lub redukcji klasy incydentu krytycznego** | ……………(max 1 dzień roboczy) |
| **Czas reakcji na incydenty niekrytyczne** | …………….( max 1 dzień roboczy) |
| **Czas naprawy lub obejścia incydenty niekrytycznego** | …………….(max 5 dni roboczych ) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Słownik pojęć   |  |  | | --- | --- | | **Incydent** | Przypadek, w którym świadczona przez Usługodawcę usługa lub jej część jest niedostępna\* lub działa w sposób niezgodny z Umową\* | | **Incydent krytyczny** | Incydent, w którym Usługa jest niedostępna\* lub jej działanie uniemożliwia realizację | | |
| **Incydent krytyczny** | Incydent, w którym Usługa jest niedostępna\* lub jej działanie uniemożliwia realizację podstawowych funkcjonalności Usługi tj. weryfikacja autentyczności leków i funkcjonalności te lub dostępność nie powracają po restarcie urządzenia, na którym usługa powinna działać |
| **Incydent niekrytyczny** | Każdy inny incydent, który nie jest zgodny z definicją incydentu krytycznego |
| **Czas przyjmowania zgłoszeń** | Okres, w którym Usługodawca będzie dyspozycyjny do odbierania zgłoszeń Usługobiorcy |
| **Czas reakcji** | Okres od przyjęcia zgłoszenia błędu do podjęcia kontaktu zmierzającego do rozwiązania incydentu |
| **Naprawa** | Przywrócenie ciągłości działania systemu polegająca na wyeliminowaniu przyczyn zgłoszenia |
| **Obejście** | Tymczasowe przywrócenie ciągłości działania systemu, spowodowane np. koniecznością przeprowadzenia prac o większej czasochłonności lub wyższym stopniu skomplikowania |
| **Redukcja klasy incydentu** | Spowodowanie zmiany incydentu krytycznego na niekrytyczny |
| **Czas naprawy, obejścia lub redukcji** | Okres, od zgłoszenia incydentu do momentu, w którym odpowiednio naprawa, obejście lub redukcja zostaną wykonane wyłączając łączny czas przerw spowodowanych np. oczekiwaniem na odpowiedź Usługobiorcy na zadane pytania |
| **Dzień roboczy** | Dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy |
| **Ilość dni roboczych** | Rozumiane jako ilość dni roboczych, które upłyną do kolejnego dnia, w którym incydent został zgłoszony |
| **Godziny robocze** | Godziny w dni robocze od 8:00 do 16:00 |