

Ogólne warunki SLA dla oprogramowania

Czasy reakcji w zależności od wybranego SLA dla oprogramowania Red Hat

Poziomy SLA dla produktów Red Hat				
Nazwa	Self Support	Standard	Premium	
Godziny Obowiązujących	Nie dotyczy	Standardowe Godziny Robocze	24x7 dla Severity 1 i 2 Standardowe godziny robocze W pozostałych przypadkach	
Kanał wsparcia	Brak	WWW i telefon *)	WWW i telefon *)	
Ilość zgłoszeń	Nie dotyczy	Nieograniczone	Nieograniczone	
Czas odpowiedzi	Inicjalne I kolejne	Inicjalne I kolejne	Inicjalne	Kolejne
Poziom dotkliwości (Severity 1)	Nie dotyczy	1 godzina robocza	1 godzina robocza	1 godzina robocza lub zgodnie z ustaleniami
Poziom dotkliwości (Severity 2)	Nie dotyczy	4 godziny robocze	2 godziny robocze	4 godziny robocze lub zgodnie z ustaleniami
Poziom dotkliwości (Severity 3)	Nie dotyczy	1 dzień roboczy	4 godziny robocze	8 godzin roboczych lub zgodnie z ustaleniami
Poziom dotkliwości (Severity 4)	Nie dotyczy	2 dni robocze	8 godzin roboczych	2 dni robocze lub zgodnie z ustaleniami

<https://access.redhat.com/support/cases/#/case/new>

Poziomy dotkliwości (Severity) zostały opisane poniżej:

Poziom dotkliwości 1 (Pilny)

Problem, który istotnie wpływa na używanie oprogramowania w środowisku produkcyjnym (takie jak utrata danych produkcyjnych lub systemy produkcyjne nie funkcjonują). Działalność operacyjna jest zatrzymana i nie istnieje możliwość obejścia problemu.

Poziom dotkliwości 2 (Wysoki)

Problem, w którym oprogramowanie nadal funkcjonuje, ale jego użyteczność jest istotnie ograniczona. Działalność operacyjna jest ograniczona i nie istnieje możliwość obejścia problemu.

Poziom dotkliwości 3 (Średnia)

Problem, który wiąże się z częściową, niekrytyczną utratą użyteczności oprogramowania w środowisku produkcyjnym lub deweloperskim. W przypadku środowiska produkcyjnego nie ma istotnego wpływu na działalność operacyjną. Oprogramowanie działa po zastosowaniu obejścia problemu proceduralnego. Dla środowiska deweloperskiego, projekt nie jest kontynuowany lub migrowany na środowisko produkcyjne.

Poziom dotkliwości 4 (Niski)

Pytania dotyczą użytkowania oprogramowania, raportowania błędów w dokumentacji lub rekomendacji do rozszerzeń lub modyfikacji produktu w przyszłości. W przypadku środowisk produkcyjnych występują problemy mający niewielki wpływ na wydajność, funkcjonalność systemu. Dla środowisk deweloperskich, występują problemy mające niewielki wpływ nadziałalność operacyjną, jednakże system działa po zastosowaniu obejścia proceduralnego.