safetica

SLA podpory společnosti Safetica

Souhrn SLA podpory

Provozní doba: pondělí až pátek, 06:00–22:00 UTC. Tikety jsou posuzovány podle provozní doby regionu, ve kterém byly založeny.

Úroveň Standard Plus je poskytována přímo společností Safetica, nikoli prostřednictvím partnera, a je určena zákazníkům, kteří si licenci Safetica zakoupí přímo.

Přehled služeb

Kategorie	Služba/funkce	Standard (nepřímí zákazníci)	Standard Plus (přímí zákazníci)	Silver	Gold
Samoobsluha a vzdělávání	**Znalostní báze** Přístup k pokročilým materiálům ve znalostní bázi	✓	✓	✓	✓
	Školení Safetica Živé školení k používání Safetica	–	–	✓	✓
	Safetica eLearning Přístup k pokročilým školicím materiálům	–	–	✓	✓
Kanály podpory	**Telefonická podpora** Telefonická podpora v provozní době	Distributor + reseller	Safetica (provozní doba)	Safetica (provozní doba)	Safetica (provozní doba)
	E-mailová podpora Podpora prostřednictvím tiketů přes e-mail / portál	Distributor + reseller	Safetica (parametry Standard)	Safetica (parametry Silver)	Safetica (parametry Gold)
	Přímá podpora Přímý přístup k týmu podpory Safetica	–	✓	✓	✓
Péče o zákazníky	**Vyhrazený kontakt** Přidělený Customer Success Manager	–	–	Přidělený CSM	Přidělený CSM
	Kontroly prostředí (Health Checks) Revize prostředí a doporučení k aktualizacím	–	–	–	Pravidelné (vede CSM)
	Proaktivní péče Proaktivní monitoring a revize prostředí, včetně iniciativ ke zlepšování	–	–	–	Přímo Safetica
Poskytování podpory	**Podpora úrovně 1** Analýza systému, sběr logů	Distributor + reseller **	Přímo Safetica	Přímo Safetica *	Přímo Safetica *
	Podpora úrovně 2 Pokročilá analýza systému, databázové případy	–	✓	✓	✓
Řešení incidentů	**Priority P1–P4** Cíle odezvy a vzdálené relace podle priority – viz část „Cílové časy odezvy a řešení“ níže				

✓ = zahrnuto – = není zahrnuto Text = kdo službu poskytuje
** U nepřímých zákazníků se na poskytování podpory podílí příslušný partner.*
*** Podporu úrovně 1 zajišťuje partner Safetica.*

Cílové časy odezvy a řešení

Všechny cílové časy se měří v rámci provozní doby regionu, ve kterém byl tiket založen.

Priorita	Cíl	Standard	Standard Plus	Silver	Gold
P1 – Kritická **Výpadek systému, bezpečnostní incident nebo úplná ztráta funkce DLP**	První odezva	8 h	8 h	6 h	4 h
	Zajištění vzdáleného připojení do	2 pracovních dnů	2 pracovních dnů	1 pracovního dne	1 pracovního dne
P2 – Vysoká **Závažné omezení klíčové funkce, výrazný dopad na produktivitu**	První odezva	1 pracovní den	1 pracovní den	8 h	6 h
	Zajištění vzdáleného připojení do	4 pracovních dnů	4 pracovních dnů	2 pracovních dnů	1 pracovního dne
P3 – Standardní **Dílčí problém, funkce nefunguje podle očekávání**	První odezva	3 pracovní dny	2 pracovní dny	2 pracovní dny	8 h
	Zajištění vzdáleného připojení do	Negarantováno	Na vyžádání	Na vyžádání	Na vyžádání
P4 – Nízká **Dotaz nebo požadavek: postup, konfigurace nebo požadavek na změnu**	První odezva	4 pracovní dny	3 pracovní dny	2 pracovní dny	1 pracovní den
	Zajištění vzdáleného připojení do	Negarantováno	Negarantováno	Negarantováno	Na vyžádání

Provozní doba pokrytí - P1 a P2: provozní doba ve všech úrovních podpory. P3 a P4: provozní doba regionu zákazníka. Provozní doba nezahrnuje české a kolumbijské státní svátky, kdy může být podpora omezena. Svátky zahrnují: 1. ledna, 12. ledna, 23. března, 2. dubna, 3. dubna, 6. dubna, 1. května, 8. května, 18. května, 4. června, 8. června, 15. června, 29. června, 6. července, 20. července, 7. srpna, 17. srpna, 28. září, 12. října, 28. října, 2. listopadu, 16. listopadu, 17. listopadu, 8. prosince, 24.–25. prosince.

Ceny

Informace o cenách získáte od svého místního partnera nebo přímo od společnosti Safetica.