



Service Level Agreement (SLA)

Critical Issues - AGGA Maintenance Team သည် Ticket စဖွင့်သည့်အချိန်မှစ၍ ၂ နာရီ(အလုပ်ချိန်ကာလအတွင်း) အဓိကပြဿနာများကို တုံ့ပြန်ပါမည်။ အစီရင်ခံတင်ပြသည့်အချိန်မှ ၂၄ နာရီ(အလုပ်ချိန်ကာလအတွင်း) ပြီးမြောက်ရန် အဓိကကိစ္စရပ်များကို ဖြေရှင်းသွားမည်ဖြစ်သည်။

Major Issues - AGGA Maintenance Team သည် Ticket စဖွင့်သည့်အချိန်မှစ၍ ၁၂ နာရီ(အလုပ်ချိန်ကာလအတွင်း) အဓိကပြဿနာများကို တုံ့ပြန်ပါမည်။ Ticket ဖွင့်ပြီးသည့် အချိန်မှစ၍ ၇၂ နာရီ(အလုပ်ချိန်ကာလအတွင်း) ပြီးမြောက်ရန် အဓိက ကိစ္စရပ်များကို ဖြေရှင်းသွားမည်ဖြစ်သည်။

Minor Issues - AGGA Maintenance Team သည် Ticket စဖွင့်သည့်အချိန်မှစ၍ ၁၂ နာရီ(အလုပ်ချိန်ကာလအတွင်း) တုံ့ပြန်မှုပေးပါမည်။ ticket ဖွင့်ပြီးသည့် အချိန်မှစ၍ ၂ပတ်(အလုပ်ချိန်ကာလအတွင်း) အပြီးသတ်ဖြေရှင်းသွားမည်ဖြစ်သည်။

မှတ်ချက်။ ။ Ticket မဖွင့်ထားသော တောင်းဆိုမှုများကိုထည့်သွင်းစဉ်းစားမည်မဟုတ်ပါသောကြောင့် AGGA Team မှ ပေးပို့ထားသော project name ကိုအသုံးပြုပြီး Ticket ဖွင့်ပေးပါရန် မေတ္တာရပ်ခံပါတယ်ရှင်။