

Warunki SLA

SLA – dotyczy:

warunków Serwisu Gwarancyjnego oraz świadczenia Usług Utrzymania (w tym zapewnienia ciągłości eksploatacji Platformy)

1. Serwisem Gwarancyjnym oraz Usługami Utrzymania objęta zostanie Platforma w całej swojej funkcjonalności.
2. Wykonawca udostępni System Zgłoszeń Zamawiającemu dla minimum 20 Klientów Zamawiającego.
3. Przedstawiciele Zamawiającego będą rejestrować zgłoszenia serwisowe w systemie zgłoszeń Wykonawcy udostępnionym Zamawiającemu. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania zgłoszeń przekazanych poprzez System Zgłoszeń. W razie wątpliwości poczytuje się, że Wykonawca zapoznał się ze zgłoszeniem serwisowym w dacie i czasie jego zamieszczenia w systemie Wykonawcy.
4. W ramach świadczenia Serwisu Gwarancyjnego i Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się m.in. do:
 - a) zapewnienia poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu, Platformy i jej komponentów oraz e-Usług, w tym usuwania Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych;
 - b) zapewnienia aktualizacji Systemu, Platformy i jej komponentów oraz e-Usług stosownie do zmieniających się przepisów prawa.
5. Serwis Gwarancyjny oraz Usługi Utrzymania realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności Serwisu Gwarancyjnego i Usług Utrzymania – w dni robocze Zamawiającego w godz. **8.00 – 16.00**
 - 2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną Awarię:
 - a) Awaria Krytyczna
 - Awaria Krytyczna infrastruktury – 2 godz. od otrzymania zgłoszenia;

- Awaria Krytyczna Systemu lub Platformy i jej komponentów oraz e-Usług – 2 godz. Od otrzymania zgłoszenia;
 - b) Awaria Niekrytyczna infrastruktury, Systemu, Platformy i jej komponentów, e-Usług – 4 godziny od otrzymania zgłoszenia.
 - c) Czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące Awarią Krytyczną lub Awarią Niekrytyczną, tj. np. na zlecenie – 24 godziny od godziny zgłoszenia serwisowego.
- 3) Termin na usunięcie zgłoszonej awarii:
- a) dla Awarii Krytycznych
 - czas przywrócenia funkcjonalności:
 - e-usług i komponentów e-usług, w tym oprogramowania i infrastruktury, mających wpływ na działanie e-usług i dostępność portali z informacjami i e-usługami dla klientów w czasie 1 godzin w trybie 7 dni roboczych/24h od przekazania Wykonawcy zgłoszenia,
 - dla pozostałych komponentów w czasie 8 godzin w dniach roboczych w godz. 8:00-16:00.;
 - czas przywrócenia stanu sprzed awarii dla Awarii spowodowanych wadliwym działaniem oprogramowania, tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym Zamawiającego nowej stabilnej wersji – **5 dni roboczych** od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych infrastruktury, Systemu, Platformy, e-Usług – **nie dłużej niż ...** (kryterium wyboru oferty najkorzystniejszej. Minimalny termin to 1 dzień roboczy, maksymalny: 7 dni roboczych) dni roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
- 4) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią Krytyczną lub Awarią Niekrytyczną):
- a) Zmiana konfiguracji - **6 dni roboczych** od zgłoszenia serwisowego,
 - b) Konsultacje – **6 dni roboczych** od zgłoszenia serwisowego.

- 5) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu **6 dni roboczych** od zgłoszenia Reklamacji.
 - 6) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 16.00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
 - 7) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii. Zamawiający może odmówić zgody na przedłużenie czasu usunięcia Awarii w przypadku przyczyn niezależnych po stronie Zamawiającego lub w przypadku zmian w zakresie powszechnie obowiązującego prawa.
6. W ramach świadczenia Serwisu Gwarancyjnego i Usług Utrzymania Wykonawca zapewni miesięczną dostępność e-usług i usług w Chmurze publicznej na poziomie co najmniej 99,5% bez wliczania planowanych prac konserwacyjnych Wykonawcy. Jako Dostępność Usługi rozumie się czas w ciągu okresu rozliczeniowego, podczas którego Wykonawca świadczy niezakłócony dostęp zapewniający ich działanie w pełnej funkcjonalności i usług w Chmurze bez wystąpienia Awarii.
 7. Miesięczna Dostępność Usługi obliczana będzie jako stosunek ilości godzin Dostępności Usługi w danym miesiącu do całkowitej liczby godzin w tym miesiącu i wyrażona będzie w %.
 8. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim komunikatem zwrotnym (np. zmiana stanu zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń, komunikat e-mail). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
 9. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Awaria Niekrytyczna lub Awaria Krytyczna została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej, Awaria Niekrytyczna lub Awaria Krytyczna nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Awarię Niekrytyczną lub Awarię Krytyczną.
 10. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się dwukrotnie.

11. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej leży poza oprogramowaniem systemowym lub aplikacyjnym, w szczególności w infrastrukturze lub Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej, lecz jest zobowiązany:
- 1) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Platformy wraz z jej komponentami poprzez wskazanie elementu, który powoduje Awarię, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Platformy i jej komponentów;
 - 2) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Platformie i jej komponentów, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
12. Ust. 11 powyżej nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej leży poza oprogramowaniem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna leży w infrastrukturze, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury przez Wykonawcę. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z niniejszego paragrafu.
13. Usuwanie Awarii odbywać się będzie zdalnie (o ile będzie to możliwe) poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy i zgodnie z miejscem wystąpienia Awarii oraz możliwością jej usunięcia. Warunki zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego reguluje § 26 Umowy.
14. W okresie gwarancyjnym oraz świadczenia Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:
- 1) udzielania administratorom lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Platformy i jej komponentów, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane

- z eksploatacją Platformy i jej komponentów w zakresie wdrożonej funkcjonalności;
- 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych na Platformie i wdrożonych komponentów;
 - 3) pomocy w uruchomieniu Platformy i jej komponentów po Awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
15. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Serwisu Gwarancyjnego i Usług Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności i uzyskać jego zgodę.
16. Usługi Utrzymania będą świadczone zgodnie z następującymi zasadami:
- 1) aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach Usług Utrzymania (w tym w ramach usuwania Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych) zawierać będą odpowiednią Dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne;
 - 2) w ramach świadczenia Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązany będzie do umożliwienia osobom wskazanym przez Zamawiającego uczestnictwa w pracach Wykonawcy w celu wykształcenia przez te osoby odpowiednich umiejętności oraz kompetencji (know-how), pozwalających na samodzielne zarządzanie Platformą i jej komponentami przez te osoby. Zamawiający oddeleguje w tym celu nie więcej niż 3 osoby o odpowiednich kwalifikacjach.
17. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w taki sposób, aby zapewnić pełną funkcjonalność Platformy, jej komponentów i infrastruktury w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.
18. Wszelkie działania wykonywane na infrastrukturze Zamawiającego muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.
19. Decyzja o wykonaniu aktualizacji oprogramowania należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec

Zamawiającego żądania instalacji danej aktualizacji. Wykonawca może uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach niedokonania aktualizacji. Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo uzyskać zgodę przedstawicieli Zamawiającego na wykonanie aktualizacji na Platformie i w jej komponentach.

20. Wykonawca zobowiązuje się dostosowywać Platformę i jej komponenty oraz e-Usługi do zmieniających się przepisów prawnych, tak by były one z nimi zgodne w dniu wejścia w życie aktu prawnego powodującego zmiany na Platformie i jej komponentach oraz e-Usługach.
21. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia comiesięcznych zestawień, zawierających zgłoszenia Błędów i Awarii dokonanych przez Zamawiającego w danym miesiącu rozliczeniowym oraz zgłoszenia z poprzednich miesięcy rozliczeniowych, jeśli nie zostały jeszcze zamknięte.
22. Zestawienia, o których mowa w ust. 21 muszą zawierać co najmniej: datę i godzinę dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego; numer zgłoszenia nadany przez Wykonawcę; numer zgłoszenia nadany przez Producenta; temat zgłoszenia i zwięzłą informację czego zgłoszenie dotyczy; definicję poziomu błędu (krytyczny, istotny, nieistotny).