

SLA

§ 1

Warunki świadczenia Opieki Serwisowej i Wsparcia Technicznego przez Wykonawcę

1. Opieką Serwisową i Wsparciem Technicznym objęty zostanie System CC w całej swojej funkcjonalności.
2. Zgłoszenia Serwisowe dotyczące Awarii będzie zawierać: numer seryjny i inwentarzowy sprzętu, model (podstawowe parametry), lokalizację sprzętu (adres i nr pokoju), dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis Awarii.
3. Zgłoszenia Serwisowe, przedstawiciele Zamawiającego będą przekazywali Wykonawcy za pośrednictwem poczty e-mail lub telefonicznie (wg wyboru Zamawiającego) na dane, o których mowa w § 8 ust. 2. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania adresu e-mail na który przesyłane będą Zgłoszenia Serwisowe.
4. Zgłoszenia Serwisowe realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej – w Dni Robocze Zamawiającego w godz. 8.00-18.00;
 - 2) czas reakcji Wykonawcy na każdą zgłoszoną Awarię:
 - a) dla Awarii Krytycznych – 4 godziny od Zgłoszenia Serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od Zgłoszenia Serwisowego.Czas reakcji Wykonawcy na Zgłoszenie Serwisowe liczony jest w godzinach dostępności Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej (w szczególności: zgłoszenia dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 18:00, traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego);
 - 3) termin na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonej Awarii:
 - a) dla Awarii Krytycznych – 24 godziny od Zgłoszenia Serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 96 godzin od Zgłoszenia Serwisowego;W razie wątpliwości poczytuje się, że w przypadku braku reakcji wykonawcy na zgłoszoną Awarię terminy o których mowa w niniejszym punkcie 4 biegną od upływu maksymalnych czasów reakcji, o których mowa w pkt 2;
 - 4) czas na udzielenie Wsparcia Technicznego – 4 godziny od Zgłoszenia Serwisowego;
5. Zgłoszenia Serwisowe (w szczególności aktualizacje – z ang. update) wymagające przerwania ciągłości pracy Systemu CC muszą być realizowane w Oknie Serwisowym. Prace serwisowe nie powodujące zatrzymania pracy Systemu CC realizowane będą w godzinach wskazanych w ust. 4 pkt 1.
6. Osobami uprawnionymi do wysyłania Zgłoszeń Serwisowych do Wykonawcy są:
 - 1) Sławomir Gordziejewski,
 - 2) Andrzej Pieprzowski.
7. Usuwanie Awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy.

8. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązuje się względem Zamawiającego w szczególności do:

- 1) udzielania administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu CC, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonej funkcjonalności;
- 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie CC;
- 3) pomocy w uruchomieniu Systemu CC po awarii.

§ 2

Warunki świadczenia Opieki Serwisowej i Wsparcia Technicznego dla oprogramowania

1. Zamawiający posiada następujące licencje do CIC Jeden Numer:

Part number	Part description	Qty
SW-001-3.0-AA01	Interaction Supervisor add-on	5
SW-001-3.0-AA17	Interaction Report Assistant	5
SW-001-3.0-AL02	Business Client	155
SW-001-3.0-AL04	Contact Center Level 1	50
SW-001-3.0-BL47	Base Language – Polish	1
SW-001-3.0-IDS2	Large CIC Development System (no charge item)	1
SW-001-3.0-PL03	Basic Session	70
SW-001-3.0-PL04	Advanced Session	70
SW-001-3.0-PL07	Fax Session	2
SW-001-3.0-SA05	Text processing tools	1
SW-001-3.0-SA10	IceLib API	1
SW-001-3.0-SL02	Advanced Server	1
SW-001-3.0-SS01	Switchover clone for CIC server	1
SW-010-3.0-AA07	Interaction Recorder add-on	55
SW-012-3.0-SASS	Advanced SIP Security	1
SW-014-3.0-AC03	Interaction Media Server G.729 add-on	105
SW-014-3.0-MS50	50 Media Session Bundle	1
TS-515-3.0-MRA1	HMP RTP Audio G.711 only	22
TS-515-3.0-MRA2	HMP RTP Audio G.711 only-Switchover	22
TS-515-3.0-MRC1	HMP Conference	15
TS-515-3.0-MRC2	HMP Conference-Switchover	15
TS-515-3.0-MRE1	HMP Enhanced G.729/723	5
TS-515-3.0-MRE2	HMP Enhanced G.729/723-Switchover	5
TS-515-3.0-MRF1	HMP T.38 Fax	2
TS-515-3.0-MRF2	HMP Fax-Switchover	2
TS-515-3.0-MRV1	HMP T.38 Fax	22
TS-515-3.0-MRV2	HMP Voice-Switchover	22
SY-014-3.0-MSPM-B02	Medium Interaction Media Server; SIP Proxy Capable	1
	Software Only Media Server (4 cores)	2

2. W ramach świadczenia Opieki Serwisowej i Wsparcia Technicznego świadczonego przez podmiot dysponujący majątkowymi prawami autorskimi do oprogramowania, Wykonawca zapewni Zamawiającemu:

1) wsparcie techniczne dla oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego w ramach Systemu CC tj. oprogramowania składającego się na CIC, w tym w szczególności: subsystemów CIC (Interaction Media Server oraz Customer Interaction Center Jeden Numer oraz modułów CIC:

- a) Interaction Administrator,
- b) Interaction Attendant,
- c) IC System Manager,
- d) Interaction Client,
- e) Interaction Designer,
- f) Interaction Fax,
- g) Interaction Fax Monitor,
- h) Interaction Host Recorder Client,
- i) Interaction Process Automation,
- j) Interaction Recorder Client,
- k) Interaction Supervisor,
- l) Interaction Voicemail Player.

Wsparcie Techniczne musi umożliwiać aktualizacje/podnoszenie (update/upgrade) ww. oprogramowania do nowej wersji min raz w roku w całym okresie obowiązywania Wsparcia Technicznego.