

SLA - Warunków świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego

Słownik:

Czas reakcji – czas liczony od momentu wystąpienia przez Zamawiającego zgłoszenia awarii/usterki/zlecenia do czasu potwierdzenia/zarejestrowania zgłoszenia przez Wykonawcę.

Czas naprawy - czas liczony od momentu prawidłowego przekazania do serwisu Wykonawcy zgłoszenia o usterce/awarii do momentu zakończenia przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia zdarzenia i powiadomienia Zamawiającego o zakończeniu usterki/awarii.

API - Skrót od Application Programming Interface, czyli Interfejs Programowania Aplikacji. Interfejsy API (tam gdzie zostały określone jako API), będą używane do łączenia Systemu z innymi zewnętrznymi aplikacjami, dzięki czemu mogą one wykonać zaprojektowaną funkcję lub wymagać jej stworzenia, która zwykle jest zbudowana wokół udostępniania danych i wykonywania predefiniowanych procesów.

Awaria krytyczna - Awaria lub Podatność powodująca całkowity brak możliwości korzystania z Systemu lub Oprogramowania systemu albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje, wada systemu uniemożliwiająca wykonanie czynności w Systemie lub Oprogramowaniu systemu.

Awaria niekrytyczna - Awaria lub Podatność nie będąca Awarią Krytyczną lub Podatnością Krytyczną, w szczególności stan, w którym System lub Oprogramowanie systemu realizuje funkcjonalności objęte gwarancją lub funkcjonalności wdrożone zgodnie z OPZ (dokumentacją), lecz realizuje je z mniejszą niż standardowa wydajnością, z wykorzystaniem rozwiązań zastępczych zaproponowanych przez Wykonawcę.

Oprogramowanie Systemowe - należy przez to rozumieć oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiany jest System, w tym w szczególności oprogramowanie systemowe, bazodanowe, wirtualizacyjne służące do obsługi infrastruktury/środowiska uruchomieniowego.

System - należy przez to rozumieć System informatyczny i powiązane z nim aplikacje nadzorujące, których funkcjonalności oraz wymagania opisuje dokument OPZ, w tym:

- a) moduł nadzoru nad urządzeniami do poboru opłat;
- b) moduł raportujący sprzedaż;
- c) modułu oprogramowania dla techników¹;

1. Wykonawca zapewnia, że posiada odpowiednią wiedzę i doświadczenie do prawidłowego wykonania wszelkich prac będących przedmiotem Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków przewidzianych w Umowie w zakresie, w terminach i za wynagrodzeniem ustalonym między Stronami z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia oraz w taki sposób, by nie spowodowało to zakłóceń w pracy Zamawiającego. Strony zobowiązują się ściśle współpracować w celu wykonania przedmiotu umowy.
2. Usługa utrzymania i usługami serwisu gwarancyjnego w całej swojej funkcjonalności obejmuje czynności, zgodne z załącznikiem nr 3 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia, dostarczoną dokumentacją urządzenia oraz postanowieniami umowy pn. „Zakup, dostawa i montaż 121 sztuk nowych urządzeń do poboru opłat parkingowych wraz z Systemem i Oprogramowaniem systemowym, obsługa środków finansowych oraz demontaż i utylizacja dotychczasowych 121 sztuk urządzeń zlokalizowanych w Strefie Płatnego Parkowania w Gliwicach”.

¹Zapis zostanie odpowiednio zmodyfikowany/dostosowany w oparciu o treść złożonej oferty Wykonawcy.

3. Przedstawiciele Zamawiającego będą rejestrować zgłoszenia zw. dalej zgłoszeniami serwisowymi (Awarie, Zlecenia) w systemie zgłoszeń Zamawiającego. Zamawiający po zarejestrowaniu zgłoszenia przekaże zgłoszenie wykonawcy następującymi kanałami:
 - a. telefonicznie,
 - b. za pomocą poczty e-mail lub
 - c. zgodnie z umówioną z Wykonawcą formą, przy czym Zamawiający wybiera formę poinformowania Wykonawcy.
4. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia na adres e-mail, telefoniczny nr kontaktowy, realizowane inną, uzgodnioną formą na podany przez Wykonawcę w umowie adres e-mail, telefoniczny nr kontaktowy, opcjonalnie inną formę. W chwili niedostępności kanału zgłoszeniowego po stronie Wykonawcy zgłoszenia generowane przez Zamawiającego zostaną skierowane na adres poczty e-mail koordynatora prac (wskazany w umowie zgodnie z §18 pkt 1), przez cały okres niedostępności systemu zgłoszeń.
5. Zgłoszenia dzielimy na następujące kategorie:
 - a. świadczenia usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego w odniesieniu do Systemu i Oprogramowania
 - b. dostarczenie części zamiennych na stan magazynowy Zamawiającego
 - c. realizację zgłoszeń dotyczących obsługi gotówkowej urządzeń do poboru opłat parkingowych
 - d. realizację zgłoszeń reklamacyjnych
6. W ramach zapewnienia płynności stanów magazynowych części zamiennych, Wykonawca przekaże Zamawiającemu formę w jakiej uszkodzone elementy urządzenia do poboru opłat parkingowych będą odsyłane przez Zamawiającego, Wykonawcy. Poda termin i częstotliwość wysyłek oraz wskaże kanał dystrybucji i sposób przekazywania części (zleceni, protokół lub podobne).
7. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania zgłoszeń przekazanych przez Zamawiającego. W razie wątpliwości poczytuje się, że Wykonawca zapoznał się ze zgłoszeniem serwisowym w dacie i czasie jego przekazania Wykonawcy.
8. W ramach świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego Wykonawca zobowiązuje się m.in. w odniesieniu do Systemu i Oprogramowania systemu do:
 - a. zapewnienia poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu oraz Oprogramowania systemu zgodnie z OPZ oraz umową
 - b. zapewnienia aktualizacji Systemu oraz Oprogramowania systemu stosownie do zmieniających się przepisów prawa.
 - c. usuwanie awarii i naprawę błędów Systemu oraz Oprogramowania systemu
 - d. instalowanie i modyfikacja poprawek
 - e. naprawy bazy danych przedmiotu zamówienia
9. Czas reakcji dla zgłoszeń serwisowych/awarii/ usterek/ zleceń wynosi 1 h (słownie: jedną godzinę)
10. W ramach zgłoszeń Systemu i Oprogramowania systemu wyróżniamy następujące typy awarii oraz czasy naprawy:

- a. Awaria Krytyczna, Podatność Krytyczna - 3 godziny od otrzymania zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego), przy czym w przypadku braku przekazywania API do systemu kontrolerskiego – 1 godzina od otrzymania zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego).
Do awarii krytycznych zaliczamy m.in.:
- brak dostępu do całości lub części systemu i oprogramowania (m.in. braku dostępu do urządzenia – brak widoczności w aplikacji nadzorującej, brak komunikacji z urządzeniem),
 - brak pełnej funkcjonalności dostarczonych zgodnie z przedmiotem umowy, modułów w aplikacji nadzorującej oraz w oprogramowaniu urządzenia np. po dokonaniu aktualizacji oprogramowania,
 - utrata części funkcjonalności mająca wpływ na sprzedaż biletów parkingowych m.in. brak informacji o stanie naładowania akumulatora, stanie poziomu papieru do drukarki, brak informacji o stanie terminala płatniczego),
 - niemożności wykonywania kopii zapasowych na zasobach Zamawiającego.
- b. Awaria Niekrytyczna, Podatność Niekrytyczna - 24 godziny od zgłoszenia Awarii (zgłoszenia serwisowego)
Do awarii niekrytycznych zaliczamy m.in.:
- stwierdzoną sytuację braku zarejestrowania opłaty parkingowej wniesionej gotówką, karta lub za pomocą BLIK, na serwerze gromadzącym dane pochodzące z urządzeń, do którego dostęp ma Zamawiający.
- c. Zlecenie (zgłoszenia serwisowe niebędące Awarią) – 24 godziny od otrzymania zgłoszenia serwisowego
Do zleceń zaliczamy m.in.:
- niedotrzymanie terminu rozładowania urządzenia (wybiórki gotówki) w wyznaczonym czasie przez Zamawiającego.
- d. Inne – Aktualizacje Systemu, Oprogramowania systemowego, modyfikacji Systemu i Oprogramowania systemowego w zakresie zwykłego użytkowania. Zamawiający dopuszcza wykonanie aktualizacji, wgrania poprawek, wdrożenia nowych funkcjonalności poza godzinami pracy Strefy Płatnego Parkowania, celem niezakłóconego ich przestania do urządzeń, systemu nadzorującego, innych aplikacji przekazanych przez Wykonawcę Zamawiającemu. Działania wymienione powyżej muszą zostać zgłoszone Zamawiającemu w terminie 3 dni roboczych przed datą planowanych prac.
11. W ramach zgłoszenia dostarczenia części zamiennych na stan magazynowy Zamawiającego, wyróżniamy następujące typy zleceń oraz czasy reakcji na zgłoszenie:
- a. Zwykłe zarządzanie przez Zamawiającego magazynem części zamiennych – zapewnienie płynności w funkcjonowaniu magazynu – dostarczenie części w terminie do 7 dni roboczych od przestania do Wykonawcy uszkodzonej części.
 - b. Awaryjne dostarczenie przez Wykonawcę części zamiennych - 48 h od przekazania zamówienia przez Zamawiającego, Wykonawcy.
12. Zgłoszenia reklamacyjne – Wykonawca zobligowany jest w terminie do 3 dni roboczych od przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego, rozpatrzyć reklamację informując Zamawiającego o wynikach wskazanej reklamacji. Strony muszą się uprzedzić o konsekwencjach niedokonania poprawnej aktualizacji.
13. Wykonawca każdorazowo, niezwłocznie po zakończonej obsłudze zgłoszenia serwisowego lub zlecenia zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o dacie zakończenia prac i ich efektach.
14. Usługi utrzymania oraz usługi serwisu gwarancyjnego realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:

- a. okres dostępności usług utrzymania oraz usług serwisu gwarancyjnego przez Wykonawcę – w dni robocze w godz. 6.00 – 20.00.
 - b. okres dostępności usługi polegającej na codziennej obsłudze procesu gotówki – w dni robocze w godz. 9.00 -14.00 z wyłączeniem procesów inwentaryzacji.
 - c. okres dostępności usługi obsługi procesu gotówki w czasie inwentaryzacji w godz. 8.00 do zakończenia procesu inwentaryzacji.
 - d. okres dostępności wymieniony w pkt a). nie ma zastosowania dla aktualizacji Systemu i Oprogramowania systemu w zakresie zwykłego użytkowania oraz dla dostarczenia części zamiennych do magazynu Zamawiającego.
- 13 Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 20.00 będą traktowane jako przyjęte o godz. 6:00 następnego dnia roboczego.
- 14 Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub realizacji Zlecenia. Zamawiający może odmówić zgody na przedłużenie czasu usunięcia Awarii lub realizacji Zlecenia w przypadku przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego lub w przypadku zmian w zakresie powszechnie obowiązującego prawa.
- 15 Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim komunikatem zwrotnym. Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na czas reakcji/naprawy
- 16 Czas reakcji/naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli awaria/zlecenie zostało faktycznie usunięte/wykonane. Jeżeli okaże się, że podczas weryfikacji usunięcia lub wykonania zlecenia nie zostało zlecenie/awaria usunięta, czas naprawy usterki/realizacji zlecenia jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę awarię lub poprawnie zlecenie zrealizowano.
- 17 Jeżeli Wykonawca w czasie naprawy dostarczy alternatywne czasowe rozwiązanie - czas naprawy wydłuża się dwukrotnie. Wykonawca jest zobowiązany do przywrócenia poprawności działania Systemu lub Oprogramowania systemu do stanu sprzed awarii.
- 18 Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna awarii leży poza Systemem lub Oprogramowaniem systemu lub oprogramowaniem dostarczonych w ramach przedmiotu zamówienia, w szczególności w infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia awarii, lecz jest zobowiązany:
- a. wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który powoduje Awarię
 - b. w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia/asysty technicznej osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie i jej komponentach, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
- 19 Usuwanie Awarii odbywać się będzie zgodnie z miejscem wystąpienia awarii oraz możliwością jej usunięcia, w przypadku konieczności dostępu do infrastruktury Zamawiającego usuwanie awarii będzie odbywać się poprzez zdefiniowane konta VPN.
- 20 Wykonywanie aktualizacji Systemu w ramach świadczonych Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego będą realizowane zgodnie z następującymi zasadami: a) 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 użytkownika, administratora o ile wykonanie aktualizacji będzie miało wpływ na zmianę działania funkcjonalności w Systemie.

- 21 W ramach świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego Wykonawca zapewni miesięczną Dostępność Systemu na poziomie co najmniej 99,5% bez wliczania planowanych prac konserwacyjnych Wykonawcy.
- 22 Jako Dostępność Usługi rozumie się czas w ciągu okresu rozliczeniowego, podczas którego Wykonawca świadczy niezakłócony dostęp zapewniający działanie Systemu w pełnej funkcjonalności bez wystąpienia Awarii Krytycznej, Podatności Krytycznej.
- 23 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 %.
- 24 Dostępność Systemu, Dostępność Usługi dla poszczególnych podmiotów:
 - a. dla użytkowników Wewnętrznych i Administratorów w godzinach od 6:00-20:00 w dni robocze
 - b. dla użytkowników Zewnętrznych (pobierających API) lub Klientów SPP przez 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem uzgodnionych przerw z Zamawiającym, w przypadku przerw technicznych
- 25 W okresie świadczenia usług utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego zobowiązuje się m.in. do:
 - a. udzielania administratorom lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu i Oprogramowania systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu i Oprogramowania Systemu w zakresie wdrożonych funkcjonalności;
 - b. pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie.
- 26 Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania i usług serwisu gwarancyjnego 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.
- 27 Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w taki sposób, aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.
- 28 Wykonawca zobowiązuje się dostosowywać System do zmieniających się przepisów prawa, tak aby System był zgodny z przepisami w dniu wejścia w życie aktu prawnego powodującego zmiany w Systemie.
- 29 Na etapie wystawiania miesięcznej faktury VAT za usługi związane przedmiotem umowy (usługi utrzymania Systemów, Oprogramowania systemów), Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia raportu zbiorczego, zawierającego wykaz zgłoszonych awarii, zleceń i reklamacji dokonanych przez Zamawiającego w danym okresie.