Załącznik nr 5 do umowy - SLA

Niniejszy załącznik reguluje sposób monitorowania, raportowania i rozliczenia poziomu świadczenia zakontraktowanych Usług.

1. Warunki ogólne

1. Wykonawca zapewni poziom SLA w ramach umowy na następujących poziomach:

Okres	**SLA Aplikacyjne**	**SLA Sprzętowe**
usługi serwisowej i płatniczej w okresie wdrożenia	99,9% *(najniższe akceptowalne SLA)*, lub wyższe jeżeli zostało wskazane w Ofercie	99,5% *(najniższe akceptowalne SLA)*, lub wyższe jeżeli zostało wskazane w Ofercie
usługi serwisowej i płatniczej w okresie 1 roku eksploatacji		
Uwagi	Punkt 2	Punkt 3

2. SLA dla okresu raportowego będzie obliczane zgodnie ze wzorem:

$$SLA(okres\ raportowy) = \frac{Czas\ okresu\ raportowego - \sum Czas\ niedostępności\ lub\ ograniczonej\ dostępności}{Czas\ okresu\ raportowego}$$

3. Zakłada się miesięczny okres raportowy czyli za „Czas okresu raportowego" dla SLA Aplikacyjnego uważa się ilość minut w miesiącu kalendarzowym = ilość dni kalendarzowych x 24 h x 60 minut;

4. Zakłada się miesięczny okres raportowy czyli za „Czas okresu raportowego" dla SLA Sprzętowego uważa się sumę czasu pracy urządzeń (resursu sprzętowego).

5. Wykonawca gwarantuje możliwość dostarczania regularnych miesięcznych raportów dla podstawowych parametrów jakości serwisu, które podlegać mogą ocenie przez Zamawiającego, w tym:
   a. ilość wygenerowanych Zgłoszeń w podziale na Błędy według klasyfikacji lub Problemy w danym okresie czasu,
   b. ilość przekroczeń Czasu Reakcji na zgłoszenie w zależności od klasy Błędu,
   c. ilość przekroczeń Czasu Naprawy w zależności od klasy Błędu.
   d. ilość przekroczeń Czasu Naprawy w przypadku zastosowania obejścia w zależności od klasy Błędu

6. Czas niedostępności lub ograniczonej dostępności jest liczony dla SLA Aplikacyjnego (a w szczególności dla usług, oprogramowania, modułów lub funkcjonalnosci) określonych dla Błędów krytycznych i dla Błędów ważnych jako sumę czasów niedostępności lub ograniczonej dostępności:
   a. od momentu zgłoszenia Formularzem Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego do momentu zgłoszenia przez Wykonawcę rozwiązania zgłoszonego Błędu i potwierdzenia przez Zamawiającego braku Błędu w systemie Obsługi Zgłoszeń Zamawiającego lub,
   b. od momentu stwierdzenia przez Zamawiającego na podstawie Raportu, zdarzenia niedostępności usługi lub jej ograniczonej dostępności do momentu naprawy i/lub stwierdzenia przez Zamawiającego prawidłowego działania usługi.

   Czas niedostępności lub ograniczonej dostępności jest liczony dla SLA Sprzętowego (a w szczególności dla urządzeń walidujacych, urządzeń i sprzętu Systemu) określonych dla Błędów

krytycznych, Błędów ważnych i Błędów podstawowych jako sumę czasów niedostępności lub ograniczonej dostępności:

a. od momentu zgłoszenia Formularzem Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego do momentu zgłoszenia przez Wykonawcę rozwiązania zgłoszonego Błędu i potwierdzenia przez Zamawiającego braku Błędu w systemie Obsługi Zgłoszeń Zamawiającego lub,
b. od momentu stwierdzenia przez Zamawiającego na podstawie Raportu, zdarzenia niedostępności sprzętu lub jej ograniczonej dostępności do momentu naprawy i/lub stwierdzenia przez Zamawiającego prawidłowego działania sprzętu.

7. Czas niedostępności lub ograniczonej dostępności będzie wyliczany na podstawie raportów z systemu PZUM, oraz Raportów Wykonawcy, udostępnionych poprzez dedykowany System do Obsługi Zgłoszeń Serwisowych, zawierających wyszczególnienie świadczonych usług w logice uzgodnionej z Zamawiającym.
8. Czas niedostępności lub ograniczonej dostępności mierzy się w minutach tj. dla każdego miesiąca jest sumą czasu trwania (w minutach) Problemu niedostępności lub ograniczonej dostępności, które wystąpi w ciągu tego miesiąca.
9. Wykonawca gwarantuje:
    a. możliwość zgłaszania Błędów i Problemów oraz dostępność serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku,
    b. świadczenie usług na terenie uruchomionego systemu z gwarantowanymi czasami SLA
    c. utrzymanie informatycznego systemu obsługi serwisowej.,
    d. całodobowa obsługa osobowa serwisowego numer telefonu oraz skrzynki mailowej,
    e. możliwość przyjmowania zgłoszeń w formie e-mail, lub innym ustalonymi między stronami
    f. wykonywanie usług serwisu w miejscu instalacji Sprzętu
10. Zakres informacyjny Raportu zostanie przedstawiany przez Wykonawcę w dokumencie „Dokumentacja procesu zarzadzania incydentami i zgłoszeniami". a Zamawiający zatwierdzi go, lub zgłosi poprawki do 15 dni po przedstawieniu.
11. Raporty powinny dawać możliwość raportowania/weryfikowania dostępności usług oraz parametrów wydajnościowych zdefiniowanych w Umowie, a w szczególności takich jak wymienione w pkt. 4 niniejszego Załącznika.
12. Zamawiający zakłada możliwość badania dostępności usług również przy wykorzystaniu BOT, skryptów lub działania administratora lub użytkownika.
13. Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy, Raportów w cyklach miesięcznych lub częściej (na żądanie w zależności od potrzeb Zamawiającego) w celu stwierdzenia i udokumentowania Błędów i Problemów w pracy usługi oraz czasu naprawy i reakcji.
14. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający na uzasadniony wniosek Wykonawcy, umożliwi zdalny lub bezpośredni dostęp do Sprzętu w celu przeprowadzenia zdalnej naprawy lub analizy przyczyn powstania błędu, awarii, zakłócenia, usterki lub problemu.
15. Błędy klasyfikuje się następująco:
    a. Błąd krytyczny – błąd powodujący całkowite zatrzymanie funkcji Systemu, która uniemożliwia poprawne działanie
    b. Błąd ważny – błąd/usterka Sprzętu i/lub Oprogramowania lub jego nieprawidłowe działanie w podstawowych funkcjach, uniemożliwiające użytkowanie i komunikację do/z Systemu;
    c. Błąd podstawowy - nieprawidłowe działanie Sprzętu i/lub Oprogramowania w sposób operacyjnie istotnie uciążliwy lub powodujące ograniczenie w użytkowaniu Systemu w niewielkim zakresie;
    d. Błąd niski – inne nieprawidłowości w eksploatacji Sprzętu i/lub Oprogramowania, nie powodujące ograniczeń w użytkowaniu Sytemu, np. błędy w dokumentacji,
16. Maksymalne terminy usuwania Błędów w zależności od klasy błędu wynoszą:
    a. w przypadku Błędu krytycznego:
        i) Czas Reakcji – nie więcej niż 30 minut

ii) Czas Naprawy – nie więcej niż 2 godziny lub krótszy jeżeli został wskazany w Ofercie
iii) Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 24 godziny

b. w przypadku Błędu ważnego:
i) Czas Reakcji – nie więcej niż 1 godziny
ii) Czas Naprawy – nie więcej niż 5 godzin lub krótszy jeżeli został wskazany w Ofercie
iii) Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 72 godziny

c. w przypadku Błędu podstawowego:
i) Czas Reakcji – nie więcej niż 2 godzin
ii) Czas Naprawy – nie więcej niż 24 godziny
iii) Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 168 godzin

d. w przypadku Błędu niskiego:
i) Czas Reakcji – nie więcej niż 8 godzin
ii) Czas Naprawy – nie więcej niż 48 godzin
iii) Czas Naprawy w przypadku zastosowania obejścia – nie więcej niż 336 godzin

17. W celu usunięcia Błędu Wykonawca może zastosować Obejście. Zastosowanie Obejścia w czasie naprawy jest jednoznaczne z dotrzymaniem Czasu Naprawy.
18. Zamawiający dopuszcza możliwość czasowej zmiany parametrów SLA przy wprowadzaniu uzgodnionych przez Strony funkcjonalności. Zamawiający dopuszcza możliwość czasowej zmiany Czasu Naprawy dla poszczególnych klas Błędu przy wprowadzaniu uzgodnionych przez Strony modyfikacji. Zmiany wymagają formy pisemnej i wprowadzane są na czas oznaczony w drodze ustaleń Stron.
19. Po Naprawie Błędu (np. przywróceniu Systemu lub funkcjonalności Systemu) jeżeli Błąd wywołał skutki, Wykonawca przystąpi niezwłocznie do naprawy skutków Błędu, według harmonogramu sporządzonego przez Wykonawcę i uzgodnionego z Zamawiającym.
20. W przypadku braku możliwości usunięcia Błędu, Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia sprzętu zastępczego na czas naprawy o takich samych parametrach lub wyższych.
21. W razie wystąpienia Błędu upoważniony przedstawiciel Zamawiającego powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Wykonawcy i dokona Zgłoszenia. Lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego zostanie określona w ramach umowy.
22. Wykonawca zapewni (wykupi) sobie i nieodpłatnie udostępni Zamawiającemu asystę i wsparcie techniczne producenta sprzętu oraz pełne wsparcie techniczne z dostępem do uaktualnień u producentów każdego licencjonowanego oprogramowania
23. Okres usługi serwisowej i płatniczej w okresie wdrożenia, rozpoczyna swój bieg z momentem uruchomienia czynności pobierania opłat za usługi transportowe w okresie wdrożenia a kończy się w momencie rozpoczęcia usług serwisowych i płatniczych w okresie „1 roku eksploatacji”.
24. Okres usługi serwisowej i płatniczej w okresie eksploatacji, rozpoczyna swój bieg z momentem zakończenia wszystkich Etapów realizacji Przedmiotu Umowy, potwierdzonym podpisanym protokołem odbioru końcowego systemu (po Etapie XII) i rozpoczęciem usługi w okresie „1 roku eksploatacji” (pobierania opłat za usługi transportowe w okresie eksploatacji) a kończy się wraz z zakończeniem Umowy.
25. Okres gwarancji rozpoczyna swój bieg z momentem podpisania protokołu odbioru końcowego systemu i kończy się wraz z zakończeniem okresu gwarancji określonego w Umowie.
26. Wykonawca jest zobowiązany w całym okresie trwania rękojmi do oficjalnego bezpłatnego udostępniania Zamawiającemu aktualizacji do oprogramowania aplikacyjnego lub oprogramowania dostarczonej warstwy sprzętowej, celem sprawnego funkcjonowania.
27. Wykonawca, po okresie świadczenia usługi serwisowej i płatniczej w okresie wdrożenia, zobowiązuje się do przekazania kart gwarancyjnych. Gwarancja udzielona przez Wykonawcę nie może ograniczać gwarancji udzielanych przez Producentów.

2. SLA Aplikacyjne

Dla warstwy aplikacyjnej w skład której wchodzą między innymi Aplikacje i Oprogramowania, usługi płatnicze, usługi dostępu do zasobów infrastrukturalnych i aplikacyjnych platformy chmurowej itp. Wykonawca zapewnia, że wszelkie dostawy, instalacje i wdrożenia będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z przekazaną Zamawiającemu dokumentacją techniczną. Dla warstwy aplikacyjnej obowiązuje konieczność zachowania SLA na poziomie 99,9% lub wyższe jeżeli zostało wskazane w Ofercie, co oznacza, że Usługi będą dostępne na zakładanym poziomie przez zakładany czas w ramach okresu raportowego.

3. SLA Sprzętowe

Dla warstwy sprzętowej w skład której wchodzą między innymi urządzenia walidujące, infrastruktura sieciowa, moduły płatnicze, POS, karty NFC itp. Wykonawca zapewnia, że wszelkie dostawy, instalacje i wdrożenia będą kompletne, poprawne i wykonane zgodnie z przekazaną Zamawiającemu dokumentacją techniczną. Dla warstwy sprzętowej obowiązuje konieczność zachowania SLA na poziomie 99,5% lub wyższe jeżeli zostało wskazane w Ofercie, co oznacza, że dostępność sprzętowa wraz z ich oprogramowaniem będzie zapewniona na zakładanym poziomie przez zakładany czas w ramach okresu raportowego.

4. Obsługa Zgłoszeń Serwisowych

1. Wykonawca Usługi będzie miał obowiązek korzystać z dedykowanego Systemu do Obsługi Zgłoszeń Serwisowych wskazanego przez Zamawiającego, gdzie Zamawiający udostępni 10 kont.

2. W przypadku braku możliwości dokonania Zgłoszenia Serwisowego poprzez dedykowany System do Obsługi Zgłoszeń Serwisowych, Zamawiający może dokonać zgłoszenia poprzez e-mail lub telefonicznie na jeden z adresów e-mail/numerów telefonu

3. Potwierdzenie powinno wpłynąć do Zamawiającego przed upływem czasu reakcji w zależności od kategorii zgłoszenia. Za przyjęte uznaje się zgłoszenie, któremu nadano odpowiedni, unikalny numer zlecenia serwisowego w systemie Wykonawcy. W przypadku braku otrzymania potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia, wysłanego faksem lub pocztą elektroniczną, Zamawiający zobowiązany jest do przekazania zgłoszenia telefonicznie. Powtórne telefoniczne zgłoszenie uważa się za przyjęte w momencie tej rozmowy telefonicznej.

4. Usunięcie Błędu zgodnie z gwarantowanymi czasami SLA, zostanie potwierdzone protokołem odbioru usługi serwisowej podpisanym przez obie strony i zostanie zarejestrowane przez serwisanta w informatycznym systemie obsługi serwisowej w dniu wykonania naprawy.

5. Wzór formularza Zgłoszenia Serwisowego:

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO	
Zgłosił: (Imię i nazwisko składającego zgłoszenie)	Przyjął: (Imię i nazwisko przyjmującego zgłoszenie)

Opis Problemu

Moduły, których dotyczy Problem

Opis czynności wykonywanych przez użytkownika do momentu wystąpienia Problemu	**Inne okoliczności wystąpienia Problemu**

Opis wpływu Problemu na działalność Systemu Zamawiającego:	Inne uwagi:

Osoba kontaktowa (Imię i nazwisko)	Numer telefonu	E-mail:

Data złożenia zgłoszenia	Osoba upoważniona ze strony Zamawiającego	Zamawiający