**ZAŁĄCZNIK nr 3 do Wstępnego opisu przedmiotu zamówienia**

**Warunki SLA**

# Definicje:

* 1. Dni Robocze - każdy dzień tygodnia z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  2. Godziny Robocze - godziny w Oknie Dostępności Systemu.
  3. Okno Dostępności Systemu - od poniedziałku do soboty w godzinach 6:00- 18:00. Przedział ten jest uwzględniany przy wyliczaniu dostępności oraz niedostępności Systemu oraz jego komponentów.
  4. Okno Serwisowe - czas nie dłuższy niż od godz. 18:00 do 6:00 w Dni Robocze oraz 23 godziny zegarowe dla dni wolnych od pracy.
  5. Czas Reakcji - czas liczony od momentu przesłania Zgłoszenia przez Zamawiającego. Nie zawierają się w Czasach Realizacji przewidzianych odpowiednio dla poszczególnych Usług. W Czasie Reakcji Wykonawca ma dokonać analizy w celu stwierdzenia czy okoliczność będąca przyczyną Zgłoszenia Zamawiającego w ramach Grupy Usług jest spowodowana Wadą. Wykonawca ma obowiązek w Czasie Reakcji potwierdzić lub wykluczyć istnienie Wady, a w przypadku potwierdzenia istnienia Wady, zrealizować procedurę obsługi Zgłoszeń która zostanie określona w Załączniku do Umowy
  6. Czas Realizacji - czas liczony od zakończenia Czasu Reakcji. W ramach Czasu Realizacji Wykonawca ma przywrócić działanie Systemu poprzez usunięcie Wady (Awarii, Błędu Krytycznego lub Błędu Niekrytycznego) lub też zastosowanie Obejścia, co stanowi tymczasowe rozwiązanie problemu (zgodnie z zapisami Załącznika - Usuwanie Wad).
  7. Kanały komunikacji - zapewnione przez Wykonawcę sposoby przesyłania Zgłoszeń:
     + poprzez portal WWW - dostępny 24H/365,
     + poprzez dedykowany adres email - dostępny 24H/365,
     + poprzez dedykowany numer telefonu - w Oknie Dostępności Systemu.

# Zasady ogólne

## Wykonawca udostępni Zamawiającemu wyżej wskazane kanały komunikacji.

## Na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, Czasy Reakcji i Czasy Realizacji określone w niniejszym Załączniku mogą być ustalane indywidualnie także wtedy, gdy niniejszy Załącznik nie przewiduje tego wprost. Zamawiający nie jest w żadnym wypadku związany wnioskiem Wykonawcy. Ustalenie takie wymaga pisemnego potwierdzenia (formy dokumentowej) między koordynatorami Umowy.

## W przypadku czasów określonych w godzinach, rozliczanie SLA następować będzie w oparciu o każdą rozpoczętą godzinę.

## Pierwsza linia wsparcia realizowana przez Wykonawcę, musi znajdować się w Polsce i musi być realizowana w języku polskim. Pierwsza linia wsparcia musi zapewniać lub pośredniczyć we wszystkich możliwych interakcjach z Zamawiającym.

## Wszystkie funkcje Systemu CSOB muszą być dostępne w Oknie Dostępności Systemu .

* 1. Wykonawca przedstawi do każdego 5 go dnia miesiąca Zamawiającemu raporty z wykonania SLA. Jednocześnie Wykonawca w celu kontroli zapewni dostęp do danych źródłowych na podstawie których przygotowany jest raport miesięczny. Sposób i zakres dostępu ma umożliwić Zamawiającemu poprawność i wiarygodność przedstawianych raportów.

## W przypadku rozwiązań dostarczonych w modelu chmurowym (lub w sytuacji gdy Dostawca bezpośrednio, poprzez świadczone przez siebie usługi, ponosi odpowiedzialność za zapewnienie dostępności) System CSOB musi mieć możliwość nieprzerwanej pracy w trybie 24/7 przez okres minimum 30 kolejnych dni kalendarzowych. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o wejściu w tryb pracy 24/7 z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin, po upłynięciu tego czasu dostępność oraz niedostępność Systemu (Okno Dostępności Systemu) mierzona jest przez całą dobę do momentu zakończenia pracy w trybie 24/7. Wymaganie to nie zmienia żadnych innych wymagań a w szczególności nie zmienia wymagań dotyczących RTO, RPO, tworzenia kopii zapasowych.

# Priorytety i czasy.

## Definicje priorytetów zgłoszeń:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorytet | Nazwa | Definicja |
| P1 | Awaria | 1. System CSOB jako całość jest niedostępny lub 2. Więcej niż jeden Komponent Główny jest niedostępny lub 3. Jedna z baz danych CSOB jest niedostępna (należy przez to rozumieć, iż zarówno instancja podstawowa jak i zapasowa tej bazy są niedostępne) lub 4. Jeden z ośrodków przetwarzania jest niedostępny lub 5. Wymagania Wydajnościowe nie są spełnione przez okres dłuższy niż 4 godziny lub 6. Wykryto naruszenie zasad lub wymagań cyberbezpieczeństwa, które mogło doprowadzić do wycieku danych poza organizację i lokalizację Zamawiającego. |
| P2 | Błąd Krytyczny | 1. Jeden Komponent Główny jest niedostępny lub 2. Podstawowa albo zapasowa instancja jednej z baz danych CSOB jest niedostępna (należy przez to rozumieć, że System wciąż pracuje w oparciu o jedną dostępną instancję bazy) lub 3. Jeden z ośrodków przetwarzania jest częściowo niedostępny lub 4. Wymagania Wydajnościowe nie są spełnione przez okres dłuższy niż 2 godziny lub 5. Wykryto jakiekolwiek naruszenie wymagań lub zasad cyberbezpieczeństwa lub 6. Jakikolwiek komponent Systemu przestał przekazywać wymagane dane monitoringowe, audytowe, logi lub 7. Nie wykonała się jedna ze zdefiniowanych kopii zapasowych lub 8. Nie wykonało się przetwarzanie wsadowe lub 9. Jeden z interfejsów integracyjnych jest niedostępny lub 10. Inne niezgodne z wymaganiami oraz dokumentacją zachowanie Systemu uznane przez Zamawiającego za utrudniające pracę użytkowników w znacznym stopniu lub narażające Zamawiającego na dodatkowe koszty – tylko tego punktu dotyczą limity zgłoszeń określone poniżej. |
| P3 | Błąd Niekrytyczny | Każde niezgodne z wymaganiami oraz dokumentacją zachowanie Systemu. |

## Limit priorytetów: P2 – 5 Zgłoszeń zgłoszonych w okresie krótszym niż 3 dni robocze

* 1. SLA:

G1 - Grupa Usług Zapewniania Jakości

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa usługi | Parametr | Priorytet | SLA w Oknie Dostępności |
|  | Usuwanie Wad | Czas Reakcji | P1 | 4 godziny zegarowe |
| P2 | 4 godziny zegarowe |
| P3 | 8 Godzin Roboczych |
| Czas Realizacji | P1 | 8 godzin zegarowych |
| P2 | 12 godzin zegarowych |
| P3 | 12 Godzin Roboczych |
|  | Zarządzanie Kodem i Dokumentacją | Czas Reakcji | P1 | 8 Godzin Roboczych |
| P2 | 8 Godzin Roboczych |
| Czas Realizacji | P1 | 2 Dni Robocze |
| P2 | 5 Dni Roboczych |
|  | Integracja i Certyfikacja | Czas Reakcji | P1 | 8 godzin zegarowych |
| Czas Realizacji | P1 | Ustalany indywidualnie |

* 1. G2 - Grupa Usług Utrzymania Środowisk:

Wymagania i definicje w tej grupie dotyczą jedynie rozwiązań chmurowych lub w sytuacji, gdy Dostawca bezpośrednio, poprzez świadczone przez siebie usługi, ponosi odpowiedzialność za zapewnienie dostępności.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa usługi | Parametr | Priorytet | SLA w Oknie Dostępności Usługi/Środowiska Produkcyjnego |
|  | Administracja Środowiskami | Czas Reakcji | P1 | 2 Godziny Robocze |
| P2 | 4 Godziny Robocze |
| P3 | 8 Godziny Robocze |
| Czas Realizacji | P1 | 6 Godziny Robocze |
| P2 | 12 Godziny Robocze |
| P3 | Ustalany indywidualnie |
| Dostępność Środowiska Produkcyjnego Systemu CSOB | - | 95 % w skali miesiąca rozliczeniowego |
| Dostępność Środowiska Produkcyjnego każdego Komponentu Głównego CSOB |  | 95 % w skali miesiąca rozliczeniowego |
|  | Monitorowanie dostępności i wydajności | Czas Reakcji | P1 | 4 Godziny Robocze |
| Czas Realizacji | P1 | 8 Godziny Robocze |
| Czas Reakcji na problem wydajnościowy (dokonanie zgłoszenia) | - | 4 Godziny Robocze |
| 3. | Instalacja | Czas Reakcji | P1 | 3 Godziny Robocze |
| P2 | 4 Godziny Robocze |
| Czas Realizacji | P1 | nie później niż w najbliższym Oknie Serwisowym |
| P2 | nie później niż w najbliższym Oknie Serwisowym |

* 1. G3 - Grupa Usług Administracji Systemem Informatycznym

Wymagania i definicje w tej grupie dotyczą jedynie rozwiązań chmurowych lub sytuacji, gdy Dostawca bezpośrednio, poprzez świadczone przez siebie usługi, ponosi odpowiedzialność za zapewnienie dostępności.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa usługi | Parametr | Priorytet | SLA w Oknie Dostępności Usługi/Środowiska Produkcyjnego |
| 1. | Administracja Systemem Informatycznym | Czas Reakcji | P1 | 4 Godziny Robocze |
| P2 | 4 Godziny Robocze |
| P3 | 4 Godziny Robocze |
| Czas Realizacji | P1 | 4 Godziny Robocze |
| P2 | 8 Godziny Robocze |
| P3 | 24 Godziny Robocze |

# Definicje poziomów jakości

* 1. Wymagania i definicje na dostępność wyrażoną procentową dotyczą jedynie rozwiązań chmurowych lub sytuacji gdy Dostawca bezpośrednio, poprzez świadczone przez siebie usługi, ponosi odpowiedzialność za zapewnienie dostępności.

## Do wyznaczania poziomu jakości będą uwzględniane tylko zadania, których realizacja zakończyła się w danym miesiącu rozliczeniowym. Poziom jakości wyznacza się oddzielnie dla każdej z grup Usług.

|  |  |
| --- | --- |
| Poziom jakości | Definicja poziomu jakości |
| Zadowalający | Łączne spełnienie następujących warunków danej grupy Usług, której te warunki dotyczą:  1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest mniejsza lub równa 20 godzin.  i  2. Dostępność poszczególnych Środowisk Produkcyjnych jest większa lub równa,   1. 95% dla Systemu CSOB, 2. 95% dla każdego z Komponentów Głównego CSOB, 3. 85% dla każdego z komponentów CSOB. |
|
| Obniżony | Spełnienie któregokolwiek z następujących warunków w ramach danej grupy Usług, której te warunki dotyczą:  1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 20 godzin, ale nie przekracza 30 godzin.  lub  2. Dostępność poszczególnych Środowisk Produkcyjnych   1. jest mniejsza niż 95% ale większa lub równa 90% dla Systemu CSOB, 2. jest mniejsza niż 95% ale większa lub równa 90% dla dowolnego Komponentu Głównego CSOB, 3. jest mniejsza niż 85% ale większa lub równa 80% dla dowolnego komponentu CSOB. |
| Niezadowalający | Spełnienie któregokolwiek z następujących warunków w ramach danej grupy Usług, której te warunki dotyczą:  1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 30 godzin, ale nie przekracza 50 godzin.  lub  2. Dostępność poszczególnych Środowisk Produkcyjnych   1. jest mniejsza niż 90% ale większa lub równa 85% dla CSOB, 2. jest mniejsza niż 90% ale większa lub równa 85% dla dowolnego Komponentu Głównego, 3. jest mniejsza niż 80% ale większa lub równa 75% dla dowolnego komponentu CSOB. |
| Nieakceptowalny | Spełnienie któregokolwiek z następujących warunków w ramach danej grupy Usług, której te warunki dotyczą:  1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 50.  lub  2. Dostępność poszczególnych Środowisk Produkcyjnych   1. jest mniejsza 85% dla CSOB, 2. jest mniejsza niż 85% dla dowolnego Komponentu Głównego CSOB, 3. jest mniejsza niż 75% dla dowolnego komponentu CSOB. |