

Warunki świadczenia usługi (SLA)

Niniejszy dokument określa warunki udzielenia wsparcia w zakresie działania Usług w związku z umową o świadczenie Usług („Umowa”) wraz z usługą dostarczenia konsultantów, zawartej przez Ministra Cyfryzacji („Zamawiającego”) z („Wykonawcą”).

§ 1 Definicje

1. **Awaria** – brak możliwości realizacji Usługi.
2. **Czas Naprawy** – czas jaki upływa pomiędzy chwilą dokonania Zgłoszenia w systemie zgłaszania awarii Wykonawcy, a dostarczeniem Obejścia lub dostarczeniem rozwiązania usunięcia Awarii. Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu, który upływa od chwili zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do odbioru usunięcia Awarii, dostarczeniem Obejścia lub dostarczeniem rozwiązania usunięcia Awarii, a dokonaniem odbioru przez Zamawiającego. Do Czasu Naprawy wlicza się jedynie godziny i dni, w których Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Wsparcie Serwisowe (zgodnie z § 3 poniżej).
3. **Czas Reakcji** - czas pomiędzy dokonaniem Zgłoszenia w systemie zgłaszania awarii Wykonawcy, a momentem rozpoczęcia przez Wykonawcę prac nad usuwaniem Awarii wraz z przekazaniem Zamawiającemu informacji o planie usunięcia Awarii. Do Czasu Reakcji wlicza się jedynie godziny i dni, w których Wykonawca zobowiązany jest świadczyć wsparcie zgodnie z § 3 poniżej.
4. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce oraz w tzw. dni odrabiane, określone dla urzędów administracji rządowej.
5. **Gwarantowana dostępność** – gwarantowany czas działania Usługi informatycznej Wykonawcy, definiowany w procentach, rozumiany jako dostępność (zdolność) Usługi informatycznej do poprawnego działania w ciągu okresu definiowanego jako miesiąc.
6. **Naprawa** – usunięcie przyczyny zgłoszonej Awarii i przywrócenie stanu sprzed Awarii.
7. **Obejście** - oznacza przywrócenie możliwości korzystania z Usługi Wykonawcy, pomimo braku usunięcia przyczyny Awarii, co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia Awarii w najkrótszym możliwym terminie
8. **Serwis Oprogramowania** – działalność polegająca na zapewnieniu bezawaryjnego dostępu do Usługi informatycznej Wykonawcy, a w przypadku wystąpienia Awarii – na ich usuwaniu na zasadach określonych poniżej.
9. **Usługa** – całościowe rozwiązanie składające się z systemu centralnego, informatycznego, oprogramowania stanowisk pracy konsultantów oraz pracy konsultantów służące świadczeniu usługi wsparcia typu call center tj. informacji za pomocą różnych kanałów komunikacji, w tym w szczególności chat-online oraz chat bot, świadczone na podstawie Umowy.
10. **Usługa informatyczna** – usługa udostępnienia oprogramowania i systemów celem świadczenia Usługi.
11. **Wsparcie Serwisowe** – usługi SLA świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.

12. **Zgłoszenie** – przekazane przez Zamawiającego Wykonawcy zgodnie z § 6 zgłoszenie wystąpienia Awarii.

§ 2

Warunki świadczenia i Zakres Wsparcia Serwisowego

1. Gwarantowana dostępność Usługi Wykonawcy to%¹ w skali miesiąca. Brak dostępności oznacza wystąpienie Awarii, na skutek której jakakolwiek część Oprogramowania wskazana w Załączniku nr 3 do Umowy nie działa. Dostarczenie Obejścia oznacza przywrócenie dostępności do Usług Wykonawcy.
2. Wsparcie Serwisowe obejmuje w szczególności:
 - 1) przyjmowanie i realizowanie Zgłoszeń;
 - 2) konsultowanie i ocena zasadności Zgłoszeń;
 - 3) realizację zamówień dodatkowych zgodnie z Umową;
 - 4) usuwanie Awarii.

§ 3

Godziny obowiązywania wsparcia

1. Wsparcie Serwisowe obowiązuje w godzinach od 8 do 20 w Dni Robocze.....² czasu CET bądź odpowiednio CEST.
2. Wszelkie prace związane z usuwaniem Awarii odbywać się będą w godzinach obowiązywania Wsparcia Serwisowego.
3. Wykonawca jest zobowiązany na życzenie Zamawiającego przekazywać wszelkie informacje związane z przebiegiem usuwania Awarii i jej przyczynami.
4. W przypadku świadczenia przez Wykonawcę Usług dodatkowych, o których mowa w OPZ, a które są świadczone we wszystkie dni tygodnia, w tym dni ustawowo wolne od pracy, Wsparcie Serwisowe jest świadczone również w te dni, a pozostałe warunki Wsparcia Serwisowego stosuje się odpowiednio.

§ 4

Rodzaje zdarzeń

1. Tabela rodzajów zdarzeń powodujących brak możliwości korzystania z Usługi lub utrudnień w korzystaniu z Usługi.

Rodzaj zdarzenia	Opis zdarzenia
Krytyczne (brak możliwości realizacji podstawowych operacji)	<input type="checkbox"/> Brak możliwości obsługi przy użyciu chatu on-line <input type="checkbox"/> Brak możliwości zalogowania się do Usługi informatycznej przez konsultantów i pracowników Zamawiającego <input type="checkbox"/> Brak zapisu przebiegu rozmów <input type="checkbox"/> Awaria działania chat bota <input type="checkbox"/> Brak możliwości realizowania udzielania konsultacji w ramach infolinii
Istotne (utrudniające obsługę klienta)	<input type="checkbox"/> Spowolnienie działania systemów Wykonawcy <input type="checkbox"/> utrudniające obsługę Niedostępność funkcjonalności, które nie są niezbędne do obsługi klientów
Pozostałe (nie wpływające na realizację celów biznesowych)	<input type="checkbox"/> Awarie stanowisk pojedynczych konsultantów <input type="checkbox"/> Wprowadzenie poprawki funkcjonalności lub konfiguracji systemów

¹ W zależności od deklaracji Wykonawcy w ofercie

² W zależności od deklaracji Wykonawcy w ofercie

§ 5 Czasy

1. Tabela gwarantowanych przez Wykonawcę Czasów Reakcji i Czasów Napraw w godzinach Wsparcia Serwisowego zgodnie z § 3.

Rodzaj zdarzenia	Czas Reakcji	Czas Naprawy lub dostarczenia Obejścia
Krytyczne	do 0,5h	do 2h
Istotne	do 2h	do 4h
Pozostałe	do 8h	do 7 Dni Roboczych

2. Kary umowne za niedotrzymanie powyżej opisanych terminów są zawarte w §5 Umowy

§ 6 Kanały monitoringu oraz zgłoszeń

1. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania Zgłoszeń serwisowych w systemie zgłaszania Awarii lub pocztą elektroniczną na adres
2. Zgłoszenia serwisowe przyjmowane w godzinach opisanych w §3. Oznacza to, że wysłanie Zgłoszenia poza godzinami Wsparcia Serwisowego Wykonawca przyjmuje jako Zgłoszenie z godziny 8.00 następnego Dnia Roboczego.
3. Monitoring Usługi informatycznej, w zależności od monitorowanego systemu, jest realizowany przez narzędzia wybrane przez Wykonawcę, umożliwiające Zamawiającemu **sprawdzenie dostępności systemu z zewnątrz sieci**.

§ 7

Zasady Wsparcia Serwisowego

1. Koszty usługi serwisowej ponosi Wykonawca.
2. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić Zamawiającemu system Zgłoszeń awarii w dniu zawarcia Umowy. System Zgłoszeń awarii będzie powiadamiał Zamawiającego o każdej zmianie statusu Zgłoszenia za pomocą wiadomości email.
3. Strony przewidują aktualizację oprogramowania wykorzystywanego w ramach Usługi informatycznej. O terminie aktualizacji Wykonawca poinformuje z wyprzedzeniem co najmniej 5 Dni Roboczych wraz z informacją czy w tym czasie oprogramowanie będzie dostępne. Jeżeli Usługa informatyczna byłaby niedostępna Wykonawca dokona planowej aktualizacji poza godzinami działania Usługi.
4. W sytuacjach nagłych, np. atak, konieczność ochrony danych lub stabilności całego systemu, których nie można było przewidzieć, Wykonawca zastrzega sobie prawo do niezapowiedzianej aktualizacji oprogramowania, o której niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego.
5. Wykonawca ma prawo do aktualizacji osadzonego kodu na stronach Zamawiającego służącego realizacji Usługi, przy czym taka aktualizacja musi być zapowiedziana Zamawiającemu z minimum 21 dniowym wyprzedzeniem.
6. Wykonawca nie jest zobowiązany do świadczenia Wsparcia Serwisowego w przypadku:
 - 1) dokonania przez Zamawiającego lub osobę trzecią modyfikacji kodu osadzanego na stronach Zamawiającego bez zgody Wykonawcy;
 - 2) używania przez Zamawiającego lub osobę trzecią kodu osadzanego na stronach Wykonawcy w sposób niezgodny z dokumentacją użytkownika i administratora przekazanymi przez Wykonawcę;
 - 3) braku zgody Zamawiającego na aktualizację kodu osadzanego na stronach Zamawiającego, o ile są one niezbędne do prawidłowego działania tego kodu i nie powodują utraty jakichkolwiek funkcjonalności Usługi;
 - 4) jeżeli Awaria jest skutkiem wadliwego działania sprzętu lub oprogramowania stron trzecich i wynika z ich nieprawidłowego działania.