

Service Level Agreement (SLA)

1. Wprowadzenie

- 1.1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania przedmiotu Umowy terminowo i z dochowaniem należytej staranności, na najwyższym poziomie, na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami i zasadami wiedzy technicznej z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez niego działalności.
- 1.2. Wykonawca oświadcza, że posiada umiejętności i kwalifikacje do wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z zasadami dobrej praktyki zawodowej, które są niezbędne do należytego wykonania przedmiotu Umowy.
- 1.3. Usługi świadczone przez Wykonawcę, będą spełniały wszystkie wymagania określone w Umowie w zakresie utrzymania wszystkich składowych wchodzących w zakres Umowy, w szczególności parametry jakości.
- 1.4. W ramach świadczenia Usług zdefiniowanych w Umowie, Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia usług w sposób zgodny z procedurami standardu ITIL v3 wyspecyfikowanymi przez Wykonawcę i uzgodnionymi z Zamawiającym, obejmujących wszystkie obszary zdefiniowane w Umowie.
- 1.5. Opracowane przez Wykonawcę procedury zostaną opisane w dokumencie „Procedury utrzymania” i będą podlegać również stosownej weryfikacji i odbiorowi przez Zamawiającego przed przystąpieniem do świadczenia Usług. Procedury utrzymania zawierać powinny co najmniej:
 - Procedury administracyjne,
 - Procedury zmian
 - Procedury zabezpieczeń,
 - Procedury awaryjne.

2. Usługi utrzymania

- 2.1. Usługi utrzymania w rozumieniu Zamawiającego obejmują m.in.:
 - 2.1.1. Prace realizowane przez Wykonawcę zgodne z procedurami i procesami standardu biblioteki ITILv3 m.in. w zakresie zarządzania incydentami i problemami,
 - 2.1.2. Prace o charakterze ciągłym (24/7), zapewniające nieprzerwane, bezawaryjne i bezpieczne działanie wszystkich elementów wchodzących w zakres Umowy,
 - 2.1.3. Prace administracyjne, serwisowe i konserwacyjne wszystkich składowych wchodzących w zakres Umowy,
 - 2.1.4. Prace powszechnie uznawane za czynności realizowane w ramach standardowych zadań administratora systemów informatycznych, gwarantujące sprawne,

niezawodne, bezpieczne i wydajne funkcjonowanie wszystkich składowych wchodzących w zakres Umowy,

2.1.5. Prace w zakresie wdrażania, testowania i aktualizacji oprogramowania oraz utrzymywania aktualnej wersji dokumentacji oraz konfiguracji sprzętu Oprogramowania,

2.1.6. Prace w zakresie monitorowania i proaktywnego działania w zakresie identyfikacji i usuwania nieprawidłowości i problemów w funkcjonowaniu wszystkich elementów wchodzących w zakres umowy (oraz informowania Zamawiającego o występujących nieprawidłowościach czy problemach).

. Incydenty i rejestracja zgłoszeń incydentów

3.1. W ramach usług utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia:

3.1.1. Przyjmowania zgłoszeń incydentów w trybie ciągłym (24/7) poprzez standardowe kanały komunikacji tj. telefon, e-mail oraz dedykowane rozwiązanie klasy ITSM;

3.1.2. Rejestrowania zgłoszeń incydentów w trybie ciągłym (24/7) na podstawie zdarzeń wykrytych przez Wykonawcę w czasie monitoringu lub w trakcie czynności utrzymaniowych.

3.1.3. Obsługi zgłoszeń incydentów mającej na celu nieprzerwane, bezawaryjne i bezpieczne działanie Usług (24/7)

3.1.4. Obsługi zgłoszeń obejmujących udzielanie konsultacji technicznych oraz konsultacji w zakresie działania funkcjonalnych, technologicznych i architektonicznych aspektów.

3.2. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować każdy zgłaszany lub wykrywany incydent z uwzględnieniem uzgodnionej z Zamawiającym odpowiedniej kategoryzacji rejestrowanych incydentów, wykorzystując rozwiązanie klasy ITSM.

3.3. Jednocześnie na podstawie zgłaszanych incydentów oraz w trakcie prowadzonych działań proaktywnych, Wykonawca zobowiązany jest do identyfikowania problemów zgodnie z metodyką ITIL.

3.4. Zidentyfikowanie problemu nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku od obsługi zgłoszonego incydentu z uwzględnieniem wymagań SLA dla incydentu, którego dany problem dotyczy.

3.5. Ze względu na rzeczywisty lub potencjalny wpływ na działanie SPOE KAS, zgłoszonym lub zidentyfikowanym incydentom przyporządkować można różne kategorie.

3.6. Wykonawca w procesie rejestrowania incydentu w systemie ITSM uprawniony jest do jego kategoryzowania (klasyfikacji).

3.7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany klasyfikacji incydentu lub zgłoszenia

serwisowego zarejestrowanego przez Wykonawcę, jeżeli klasyfikacja ta zostanie przypisana nieprawidłowo, lub incydent odbiegał będzie od przydzielonej klasyfikacji. Decyzja Zamawiającego jest w takim wypadku ostateczna i nie podlega zmianie na wniosek Wykonawcy. W przypadku zmiany klasyfikacji obowiązywać będą czasy SLA przypisane do nowej kategorii.

- 3.8. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wymaganego poziomu świadczenia usług dotyczących autoryzacji i rozliczania płatności.
- 3.9. W zakresie usług autoryzacyjno-rozliczeniowych, Wykonawca jest zobowiązany dokonywać przekazania pobranych opłat na wskazany przez Zamawiającego rachunek bankowy.
- 3.10. Wykonawca jest zobowiązany utrzymywać w całym okresie realizacji Umowy dostępność systemów autoryzacyjno – rozliczeniowych na poziomie co najmniej 99,90%. Dostępność ta raportowana będzie Zamawiającemu w okresach miesięcznych.
- 3.11. Systemy autoryzacyjno – rozliczeniowe Wykonawcy obejmują interfejs wejściowy do sieciowego systemu operacyjnego podmiotu autoryzacyjno-rozliczeniowego, centrum autoryzacji oraz interfejs wyjściowy z sieciowych systemów operacyjnych podmiotu autoryzacyjno-rozliczeniowego.
- 3.12. Wykonawca udostępni Zamawiającemu działające on-line narzędzie, umożliwiające Zamawiającemu, bieżącą i w każdym czasie wykonywania Umowy, weryfikację osiąganych przez Wykonawcę poziomów dostępności systemów autoryzacyjno – rozliczeniowych.
- 3.13. W przypadku zgłoszenia incydentów Wykonawca zobligowany jest do zagwarantowania obsługi zgłoszeń zgodnie z poniższymi wymaganiami:
 - 3.13.1. Wykonawca zapewni dla Zamawiającego dostęp do Systemu Zgłoszeniowego Wykonawcy 3 dni przed rozpoczęciem świadczenia Usług.
 - 3.13.2. Wszystkie incydenty będą zgłaszane Wykonawcy za pośrednictwem Systemu Zgłoszeniowego Wykonawcy oraz kanałami wskazanymi w pkt. 3.1.1. Bez względu na kanał zgłoszenia incydentu Wykonawca rejestruje incydent w Systemie ITSM. Wykonawca musi potwierdzić otrzymanie zgłoszenia, rozpocząć prace naprawcze bez żadnej zwłoki oraz zakończyć je w następujących niżej gwarantowanych terminach:
 - a) **Priorytet 1:** Wykonawca musi dochować czasu reakcji wynoszącego 2 godziny, oraz dokonać naprawy incydentu w czasie naprawy nie przekraczającym 4 godziny – liczonym od momentu otrzymania danego incydentu w Systemie Zgłoszeniowym Wykonawcy;
 - b) **Priorytet 2:** Wykonawca musi dochować czasu reakcji wynoszącego 2 godziny, oraz dokonać naprawy incydentu w czasie nie przekraczającym 8 godzin - liczonym od momentu otrzymania danego incydentu w Systemie Zgłoszeniowym Wykonawcy;
 - c) **Priorytet 3:** Wykonawca musi dochować czasu reakcji wynoszącego 2 dni robocze oraz

dokonać naprawy incydentu w czasie nie przekraczającym 5 dni roboczych - od momentu otrzymania danego incydentu w Systemie Zgłoszeniowym Wykonawcy.

3.13.3. Objaśnienia priorytetów:

- a) **Priorytet 1:** Poważny incydent dotyczący użyteczności, który powoduje awarię systemu, podsystemu, aplikacji o krytycznym znaczeniu, modułu lub komponentu lub nieodwracalną utratę danych i przychodów. System nie nadaje się do użytku lub użytkowanie jest skrajnie ograniczone (np. brak możliwości płatności kartami flotowymi, płatniczymi lub przez stronę web).
- b) **Priorytet 2:** Poważny stan, który utrudnia eksploatację lub dalszą eksploatację systemu, podsystemu, aplikacji, jednego lub więcej modułów lub funkcji produktu, i którego nie można łatwo ominąć lub uniknąć. Nie ma akceptowalnego obejścia, co prowadzi do znaczącego wpływu na system pobierania opłat (np. brak możliwości płatności jednym rodzajem kart).
- c) **Priorytet 3:** Ograniczony incydent (brak utraty danych lub awarii systemu). Nie utrudnia eksploatacji i da się ominąć lub uniknąć. Wydajność lub funkcjonalność nie wpływa bezpośrednio na działanie krytyczne. Istnieje akceptowane obejście.

3.13.4. Proces przesyłania za pomocą Systemu Zgłoszeniowego Wykonawcy zadań do personelu Wykonawcy pozostaje po stronie Wykonawcy.

3.13.5. Czas reakcji. Wykonawca ma obowiązek rozpoczęcia rozwiązywania incydentu w czasie reakcji, po zgłoszeniu incydentu przez Zamawiającego. Jeżeli w celu rozwiązania incydentu niezbędna jest obecność na miejscu, podróż musi zostać rozpoczęta w czasie reakcji. Czas reakcji liczy się od momentu powiadomienia. Czas podróży wydłuża czas rozwiązywania incydentu (wydłużony czas rozwiązania). Czasy reakcji na daną istotność określono powyżej. W przypadku jednoczesnego wystąpienia kilku wad, Zamawiający ma prawo do ustalenia priorytetów w zakresie rozwiązywania incydentów przez Wykonawcę. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o postępie oraz powodzeniu bieżącego rozwiązywania incydentów.

3.13.6. Czas naprawy incydentu. Przez naprawę incydentu należy rozumieć trwałe usunięcie przyczyn wystąpienia incydentu i przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu Autoryzacyjno-Rozliczeniowego. Jeżeli naprawa incydentu nie jest technicznie możliwa w gwarantowanym czasie naprawy określonym powyżej, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu w gwarantowanym czasie naprawy określonym powyżej obejście umożliwiające korzystanie funkcjonalności Systemu Autoryzacyjno - Rozliczeniowego dotkniętej incydem. Opóźnienie Wykonawcy w dostarczeniu obejścia skutkuje prawem Zamawiającego do wyciągnięcia wobec Wykonawcy takich samych konsekwencji jak w przypadku opóźnienia w naprawie incydentu.

3.13.7. Zapewnienie takiego obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku naprawy incydentu w odpowiednim terminie wyznaczonym przez Zamawiającego (z uwzględnieniem możliwości technicznych). Jeżeli rozwiązywanie incydentów za pomocą telefonu, zdalnego dostępu lub w formie pisemnej nie jest możliwe, Wykonawca będzie pracował na miejscu na własny koszt, aby usunąć incydent.

4. Uwagi ogólne

- 4.1. Prace w zakresie raportowania i przedstawiania statystyk z realizacji zgłoszeń utrzymaniowych za dany miesiąc Wykonawca zobowiązany będzie przysyłać raz w miesiącu i na każde żądanie Zamawiającego.
- 4.2. W przypadku wystąpienia potrzeby skorzystania z Usługi w zakresie konsultacji, Zamawiający skieruje do Wykonawcy zgłoszenie „Wniosek o konsultację”. Zgłoszenie powinno zawierać, co najmniej: opis incydentu do rozwiązania, określenie oczekiwanego terminu rozpoczęcia wykonywania konsultacji oraz czasu i miejsca jej realizacji. Wykonawca ma obowiązek odnieść się do Wniosku o konsultację w formie propozycji realizacji Usługi dotyczącej konsultacji w terminie nie dłuższym niż 5 dni kalendarzowych od zgłoszenia wniosku. Potwierdzenie realizacji Usługi w tym zakresie nastąpi w formie Raportu z wykonania Usługi lub zamknięcia zgłoszenia.
- 4.3. Konsultacje, opisane w punkcie 4.2, będą miały charakter sporadyczny. Mogą one dotyczyć aspektów technicznych, funkcjonalnych, technologicznych i architektonicznych. Ich tematyka nie będzie wybiegała poza zakres świadczonych usług.