

SLA i obsługa zgłoszeń

1. Zakres SLA

Wykonawca zobowiązany jest realizować usługi utrzymania zgodnie z parametrami SLA określonymi w OPZ oraz Umowie.

SLA obejmuje w szczególności:

- czasy reakcji;
- czasy usunięcia awarii i usterek;
- dostępność Portalu;
- zasady obsługi zgłoszeń;
- zasady eskalacji zgłoszeń;
- dostępność wsparcia serwisowego;
- obsługę incydentów bezpieczeństwa;
- obsługę zgłoszeń dotyczących wydajności Portalu.

W przypadku rozbieżności pomiędzy dokumentami określającymi parametry SLA pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

2. Klasyfikacja zgłoszeń

Zgłoszenia przekazywane przez Zamawiającego klasyfikowane są jako:

- awarie krytyczne;
- awarie;
- usterki;
- zgłoszenia konsultacyjne;
- zgłoszenia rozwojowe.

3. Awaria krytyczna

Awaria krytyczna oznacza nieprawidłowe działanie powodujące:

- całkowitą niedostępność Portalu;
- brak możliwości korzystania z kluczowych funkcjonalności Portalu;
- brak możliwości publikacji treści;
- wystąpienie incydentu bezpieczeństwa uniemożliwiającego bezpieczne funkcjonowanie Portalu.

4. Awaria

Awaria oznacza nieprawidłowe działanie powodujące:

- ograniczenie działania istotnych funkcjonalności Portalu;
- błędne działanie funkcjonalności administracyjnych lub użytkowych;

- problemy wpływające na stabilność działania Portalu;
- problemy wpływające na bezpieczeństwo lub wydajność Portalu.

5. Usterka

Usterka oznacza nieprawidłowe działanie niewpływające istotnie na możliwość korzystania z Portalu, w szczególności:

- błędy prezentacyjne;
- nieprawidłowości layoutów;
- drobne błędy funkcjonalne;
- błędy niewpływające na ciągłość działania Portalu.

6. Zgłoszenia konsultacyjne

Zgłoszenia konsultacyjne obejmują zgłoszenia dotyczące:

1. sposobu korzystania z funkcjonalności Portalu;
2. konfiguracji istniejących komponentów;
3. publikacji treści;
4. wykorzystania istniejących funkcjonalności CMS Joomla i YOOftheme;
5. zgodności WCAG;
6. wpływu komponentów i rozszerzeń na bezpieczeństwo, kompatybilność, wydajność i stabilność działania Portalu.

7. Przyjmowanie zgłoszeń

Zgłoszenia mogą być przekazywane:

1. za pośrednictwem systemu zgłoszeń;
2. pocztą elektroniczną;
3. telefonicznie – w przypadku awarii krytycznych.

Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić przyjęcie zgłoszenia.

Zgłoszenie powinno zawierać w szczególności:

1. opis problemu;
2. datę i godzinę wystąpienia problemu;
3. adres URL;
4. opis czynności poprzedzających wystąpienie problemu;
5. zrzuty ekranu – jeżeli ich wykonanie jest możliwe.

8. Czasy reakcji i czasy usunięcia

Wykonawca zobowiązany jest realizować zgłoszenia zgodnie z poniższymi parametrami SLA:

Klasa zgłoszenia	Czas reakcji	Czas usunięcia
Awaria krytyczna	1 godzina	4 godziny
Awaria	4 godziny	16 godzin
Usterka	8 godzin	40 godzin

Zgłoszenie konsultacyjne	2 dni robocze	termin uzgodniony z Zamawiającym
--------------------------	---------------	----------------------------------

Przez godziny robocze rozumie się godziny od 8:00 do 16:00 w dni robocze.

Dni robocze oznaczają dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Zgłoszenia przekazane po godzinie 16:00 traktowane są jako zgłoszone następnego dnia roboczego o godzinie 8:00.

Przez czas reakcji Zamawiający rozumie czas, który upłynął od momentu przekazania zgłoszenia do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę podjęcia działań.

Potwierdzenie podjęcia działań może nastąpić za pośrednictwem systemu zgłoszeń lub poczty elektronicznej.

Przez czas usunięcia rozumie się czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu:

1. trwałego usunięcia problemu albo
2. wdrożenia zaakceptowanego przez Zamawiającego obejścia.

Czas weryfikacji usunięcia zgłoszenia przez Zamawiającego nie jest wliczany do czasu usunięcia zgłoszenia w ramach SLA.

W przypadku negatywnej weryfikacji usunięcia zgłoszenia czas usunięcia zgłoszenia liczony jest dalej z pominięciem czasu weryfikacji realizowanej przez Zamawiającego.

W przypadku zgłoszeń dotyczących komponentów, pluginów lub rozszerzeń dodanych samodzielnie przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest przeanalizować wpływ tych komponentów na działanie Portalu oraz poinformować Zamawiającego o zidentyfikowanych ryzykach i rekomendowanych działaniach.

9. Obejścia

Jeżeli trwałe usunięcie problemu nie jest możliwe w czasie określonym w SLA, Wykonawca zobowiązany jest wdrożyć obejście umożliwiające korzystanie z Portalu lub jego funkcjonalności.

Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku trwałego usunięcia problemu.

10. Eskalacja zgłoszeń

W przypadku przekroczenia czasu realizacji zgłoszenia Zamawiający może dokonać eskalacji zgłoszenia do osób wskazanych przez Wykonawcę.

11. Okna serwisowe

Prace mogące powodować ograniczenie dostępności Portalu powinny być realizowane w uzgodnionych oknach serwisowych.

Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o planowanych pracach mogących wpływać na dostępność Portalu.

12. Dostępność Portalu

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostępność Portalu na poziomie nie niższym niż 99% w skali miesiąca kalendarzowego, z wyłączeniem uzgodnionych okien serwisowych.

Do czasu niedostępności Portalu nie wlicza się:

1. uzgodnionych okien serwisowych;
2. przerw wynikających z działań Zamawiającego;
3. przerw wynikających z działania siły wyższej;
4. przerw wynikających z awarii infrastruktury niezależnych od Wykonawcy, o ile Wykonawca nie odpowiada za utrzymanie danego elementu infrastruktury.

W przypadku planowanych prac mogących wpływać na dostępność Portalu Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem.

13. Parametry wydajnościowe

Wykonawca zobowiązany jest monitorować wydajność działania Portalu oraz reagować na istotne pogorszenie parametrów wydajnościowych.

W przypadku identyfikacji problemów wydajnościowych Wykonawca zobowiązany jest:

1. przeanalizować przyczyny problemu;
2. wskazać elementy wpływające na pogorszenie wydajności;
3. przedstawić rekomendacje działań optymalizacyjnych;
4. wdrożyć działania naprawcze w zakresie objętym usługami utrzymania.

Wykonawca zobowiązany jest uwzględniać wpływ:

1. aktualizacji;
2. nowych komponentów i rozszerzeń;
3. zmian rozwojowych;
4. zmian konfiguracji Portalu

na wydajność, szybkość działania oraz stabilność Portalu.

14. Raportowanie SLA

Wykonawca zobowiązany jest przygotowywać raporty dotyczące realizacji SLA obejmujące w szczególności:

1. liczbę zgłoszeń;
2. klasyfikację zgłoszeń;
3. czasy reakcji;
4. czasy usunięcia;
5. informacje o przekroczeniach SLA;
6. informacje o awariach krytycznych;
7. informacje o incydentach bezpieczeństwa;
8. informacje o problemach wydajnościowych;
9. informacje o wdrożonych aktualizacjach i zmianach.