

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest **udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM.**

Czas realizacji usługi

Usługi podstawowe mają być realizowane przez 24 miesiące kalendarzowe.

Usługi dodatkowe mogą być zamówione przez czas realizacji umowy, przy czym zamówienie jest udzielane w czasie realizacji usług podstawowych.

I. Przedmiotem zamówienia są:

1. Usługi podstawowe

Zapewnienie systemu umożliwiającego realizację infolinii, obejmującego w szczególności:

- Udostępnienie (dostarczenie do siedziby Zamawiającego lub udostępnienie online) Platformy z systemem do obsługi połączeń telefonicznych realizowanych w ramach infolinii;
- Zapewnienie możliwości odbierania i wykonywania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii (usługa SIP Trunk);
- Udostępnienie puli kanałów telefonicznych (rozmownych);
- Zapewnienie i udostępnienie puli numerów dostępowych;
- Zapewnienie możliwości współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego (poprzez SIP Trunk, numer podkładowy). Usługa zapewnia dostarczenie SIP Trunk do wskazanego partnera Zamawiającego, z możliwością obsługi połączeń przychodzących i wychodzących (tzw. SIP Trunk 2);
- Udzielenie dostępów dla konsultantów – w modelu Konsultant I linii wsparcia oraz Konsultant II linii wsparcia;
- Udzielenie dostępów dla użytkowników o statusie Administrator i Nadzorca;
- Dodatkowe formy dostępu do systemu - w modelu Agenta zewnętrznego (z możliwością świadczenia obsługi z pominięciem Platformy);
- Dostęp do systemu przy użyciu narzędzia typu Webphone / Softphone (z możliwością świadczenia obsługi z pominięciem Platformy);
- Zapewnienie funkcjonalności obejmującej nagrywanie rozmów oraz udostępnienie serwera nagrań w celu przechowywania nagrań;
- Zapewnienie wsparcia w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w udostępnionym systemie i oprogramowaniu;
- Udostępnienie narzędzi typu CRM (ang. *Customer Relationship Management*) - systemu informatycznego, automatyzującego i wspomagającego procesy na styku klient - organizacja w zakresie pozyskania oraz obsługi klienta, zawierającego moduł

w modelu systemu ticketowego, w szczególności obejmującego funkcjonalności:

- Możliwość rejestracji zgłoszeń;
- Możliwość przypisywania osób do zgłoszeń;
- Historię przebiegu zgłoszenia i kontaktów ze zgłaszającym;
- Możliwość generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym;
- Możliwość generowania raportów dla zgłoszeń wg zadanych kryteriów: np. czasu od chwili zgłoszenia, czasu od chwili ostatniej zmiany statusu, priorytetu, typu;
- API systemu CRM wraz z dokumentacją oraz możliwość integracji z oprogramowaniem typu Webphone / Softphone;
- Zapewnienie szkolenia oraz materiałów niezbędnych do prawidłowego korzystania z udostępnionej funkcjonalności;
- Zapewnienie funkcjonalności służących do budowy IVR (ang. *Interactive Voice Response*), w tym funkcjonalności *Text to speech* (zamiana tekstu na mowę) w języku polskim.

2. Dodatkowe usługi (możliwe do nabycia w trakcie trwania umowy):

- Zapewnienie funkcjonalności w zakresie SIP Trunk (tzw. Sip TRUNK 2) – usługi zapewniającej możliwość współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego (połączenie poprzez SIP Trunk lub numer podkładowy), polegającej na dostarczeniu SIP Trunk do wskazanego partnera Zamawiającego z możliwością obsługi określonej ilości jednoczesnych połączeń przychodzących i wychodzących;
- Limitowanie adresów IP z możliwością włączenia lub wyłączenia tej funkcji;
- Zwiększenie puli dostępów dla określonych typów użytkowników;
- Zwiększenie puli kanałów telefonicznych;
- Zwiększenie puli numerów dostępowych;
- Dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów;
- Dodatkowe narzędzia dla osób nadzorujących;
- Port MPLS – funkcjonalność polegająca na udostępnieniu portu do podłączenia usług MPLS od zewnętrznego operatora przy zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przesyłanych informacji;
- Możliwość integracji narzędzi CRM z systemem innego operatora;
- Dodatkowe narzędzia typu CRM (systemu informatycznego, automatyzującego i wspomagającego procesy na styku klient-organizacja) zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego, w szczególności obejmującego funkcjonalności:
 - Przekazywanie spraw pomiędzy liniami wsparcia;
 - Możliwość ustawiania statusu zgłoszenia, w tym automatycznej zmiany statusów w zależności od wydarzeń rejestrowanych w systemie lub upływu czasu;
 - Możliwość ustawiania priorytetu zgłoszeń;
 - Możliwość rejestracji zgłoszeń typu omnichannel – z infolinii, z formularza www,

- z e-mail, z chata, z chatbota;
- Udostępnienie dashboard w czasie rzeczywistym dla usług;
- Możliwość predefiniowania akcji w razie zmiany statusu np. wysłania maila o określonej treści z serwera Zamawiającego (bez dodatkowych kosztów), wysłania SMS (przy użyciu zewnętrznej bramki SMS lub w ramach dodatkowej umowy).

II. Wymagania stawiane Wykonawcy:

1. Usługi:

- Wykonawca udostępni możliwość korzystania z systemu lub oprogramowania (Platformy) do obsługi połączeń telefonicznych realizowanych w ramach infolinii, dostarczając do siedziby Zamawiającego lub udostępniając online stosowne dane dostępne;
- W ramach usługi Wykonawca przejmie obsługę puli 55 numerów telefonicznych udostępnionych Zamawiającemu oraz, o ile będzie to konieczne, dokona przeniesienia ww. puli numerów do wybranego operatora telekomunikacyjnego;
- Wykonawca udostępni pulę 25 numerów dostępowych z możliwością zwiększenia ich ilości w trakcie trwania umowy oraz zapewni ich obsługę;
- W przypadku zakończenia umowy Zamawiającemu przysługiwać będzie prawo żądania przeniesienia udostępnionych numerów Infolinii do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych;
- Wykonawca zapewni możliwość odbierania i wykonywania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii (usługa SIP Trunk) na każdym z obsługiwanych 80 numerów telefonicznych. Zamawiający oczekuje, że każdy z obsługiwanych/dostarczanych numerów dostępowych będzie umożliwiał dwustronny ruch telefoniczny (odbieranie połączeń oraz wykonywanie połączeń wychodzących – w tym przełączeń);
- Wykonawca zapewni możliwość współdziałania z systemami innych podmiotów - (poprzez SIP Trunk, numer podkładowy), poprzez dostarczenie SIP Trunk do wskazanego partnera Zamawiającego, z możliwością obsługi połączeń przychodzących i wychodzących (tzw. SIP Trunk 2). Przepustowość takiego połączenia określana jest w ramach puli kanałów rozmownych;
- W ramach usługi SIP Trunk Wykonawca udostępni 800 kanałów telefonicznych (rozmownych) dla połączeń przychodzących z możliwością zwiększenia liczby kanałów;
- W ramach usługi SIP Trunk Wykonawca udostępni możliwość wykonywania do 400 jednoczesnych połączeń wychodzących do:
 - krajowych numerów stacjonarnych
 - krajowych sieci komórkowych
 - numerów infolinii z prefiksem 080x
- Wykonawca udzieli Zamawiającemu 80 dostępów dla konsultantów infolinii w modelu I linii wsparcia oraz 80 dostępów dla konsultantów II linii wsparcia.
- Wykonawca udzieli Zamawiającemu 3 dostępy dla użytkowników o statusie

Administradora i 2 dostępy dla użytkowników o statusie Nadzorcy, wraz z niezbędnymi licencjami z możliwością zwiększenia ich ilości;

- W ramach świadczonej usługi – udzieli Zamawiającemu 200 dostępów w formule typu Webphone / Softphone oraz 10 dostępów w formule typu Agent zewnętrzny, z możliwością zwiększenia ich ilości. Urządzenia końcowe typu Webphone / Softphone mogą być zarejestrowane w zewnętrznym w stosunku do Platformy systemie PBX, z zachowaniem pełnej funkcjonalności infolinii zarówno w zakresie obsługi połączeń jak i nadzoru (w tym serwer nagrań);
- Wykonawca zapewni funkcjonalności obejmujące:
 - nagrywanie rozmów
 - udostępnienie serwera nagrań
 - przechowywanie nagrań na serwerach Wykonawcy przez czas co najmniej 1 kolejnego miesiąca po miesiącu powstania nagrania, na serwerach lub w chmurze zlokalizowanej w Polsce lub na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz zgodność z RODO, z możliwością eksportowania zarejestrowanych rozmów w celu ich archiwizacji;
- Wykonawca zapewni możliwości techniczne wymagane do realizowania zobowiązania do bieżącego gromadzenia i archiwizowania logów z firewalla, serwera i systemu za okres co najmniej 6 miesięcy wstecz. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca niezwłocznie zobowiązany będzie do przekazania logów z firewalla, serwera i systemu za wskazany w żądaniu okres;
- Wykonawca prześle Zamawiającemu dane dostępowe dla Administratora systemu (np. przesyłając na adres e-mail Administratora link aktywacyjny lub przekazując w inny sposób dane dostępowe), najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym dniem uruchomienia funkcjonalności infolinii. Administrator ustawia hasło dostępowe do konta po wejściu w link aktywacyjny. Pozostałe konta użytkowników tworzone są przez Administratora, chyba że Zamawiający zgłosi do Wykonawcy wniosek o utworzenie kont użytkowników o określonych uprawnieniach;
- Wykonawca może rozwijać i aktualizować system obsługowy dla infolinii, w celu udoskonalania i optymalizacji jakości świadczonych usług, w szczególności przez dodawanie nowych, nieodpłatnych lub odpłatnych funkcjonalności nieistniejących w dniu zawarcia umowy;
- Wykonawca zapewni wsparcie w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w udostępnionym systemie na określonym poziomie SLA;
- Wykonawca zapewni szkolenia oraz materiały niezbędne do prawidłowego korzystania z udostępnionych funkcjonalności, zarówno w odniesieniu do usług podstawowych jak i dodatkowych;
- Wykonawca dostarczy funkcjonalności służące do budowy IVR (ang. *Interactive Voice Response*), w tym funkcjonalności *Text to speech* (zamiana tekstu na mowę) w języku polskim;
- Wykonawca dostarczy funkcjonalność typu CRM (ang. *Customer Relationship Management*) – system informatyczny, automatyzujący i wspomagający procesy

na styku klient – organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta, zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego. W ramach CRM Wykonawca udostępni narzędzia:

- Możliwość rejestracji zgłoszeń;
- Możliwość przypisywania osób do zgłoszeń;
- Historię przebiegu zgłoszenia i kontaktów ze zgłaszającym;
- Możliwość generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym
- Możliwość generowania raportów dla zgłoszeń wg zadanych kryteriów: np. czasu od chwili zgłoszenia, czasu od chwili ostatniej zmiany statusu, priorytetu, typu;
- API systemu CRM wraz z dokumentacją oraz możliwość integracji z oprogramowaniem typu Webphone / Softphone.

2. Obsługa systemów

Wykonawca dostarcza Zamawiającemu dane niezbędne do zdefiniowania sposobu logowania do systemu. Format loginu zostanie ustalony po wybraniu określonego rozwiązania i będzie wynikał z funkcjonalności wybranego systemu, przy uwzględnieniu zabezpieczenia sieci po stronie Zamawiającego.

Zamawiający pozostawia sobie możliwość utworzenia dowolnej ilości kont użytkowników o dowolnych uprawnieniach. Jednoczesne korzystanie z systemu możliwe będzie przez taką liczbę użytkowników, która odpowiadała będzie liczbie dostępów do systemu, wynikających z zawartej umowy, przy założeniu, że jeden użytkownik będzie mógł być zalogowany wyłącznie na jednym stanowisku komputerowym. Wartości graniczne w zakresie ilości licencjonowanych użytkowników określonych typów wynikają z umowy, OPZ i SWZ.

Wskazana „dowolna ilość kont użytkowników” wynika z konieczności utworzenia kont dla takiej ilości pracowników, która zapewni płynne działanie infolinii w systemie zastępowalności pracowników, konieczności tworzenia nowych kont w skutek rotacji pracowników czy możliwości zaangażowania dodatkowego wsparcia osobowego. Dodatkowo Zamawiający przewiduje możliwość „dezaktywowania” użytkownika w systemie, jednakże z zachowaniem określonych informacji w logach systemowych.

Zamawiający oczekuje, że udostępnione narzędzia typu CRM będą mogły być obsługiwane przez użytkowników, niezależnie od sposobu dostępu do systemu do obsługi połączeń telefonicznych (poprzez bezpośrednie zalogowanie w Platformie, przy użyciu funkcjonalności Agenta zewnętrznego lub poprzez zalogowanie z wykorzystaniem oprogramowania typu Webphone / Softphone).

W zakresie zapewnienia połączenia z systemem innego podmiotu wskazanego przez Zamawiającego, Zamawiający oczekuje, aby dostarczony system umożliwiał połączenie z systemem innego dostawcy lub żeby była zapewniona technologiczna możliwość stosownej modyfikacji dostarczonego systemu. Rozwiązanie to (połączenie z systemem innego podmiotu / dostawcy) będzie realizowane jeżeli wystąpi taka konieczność, a szczegóły techniczne (w tym rodzaj zastosowanego połączenia – SIP Trunk, nr dostępowy) będą uzgadniane w trakcie realizacji takiego połączenia.

3. Narzędzia pracy dla pracowników Zamawiającego

Wykonawca dostarczy narzędzia pracy (oprogramowanie i niezbędne licencje) dla pracowników zdefiniowanych przez Zamawiającego w liczbie odpowiadającej udzielonym dostępom.

Dostarczone narzędzie będzie obejmowało dostęp do Platformy do obsługi infolinii, systemu obsługi zgłoszeń, systemu monitorowania jakości obsługi klientów, systemu raportowania komunikacji w kanałach w sposób zautomatyzowany.

Funkcjonalności dla użytkownika w modelu I linii wsparcia obejmują odbieranie połączeń przychodzących - zewnętrznych, przełączanie połączeń w trybie konsultacji i transferu, możliwość oddzwaniania, możliwość dokonania zapisów w udostępnionej Platformie (podsumowanie połączenia), możliwość wykorzystywania narzędzi typu CRM (zgodnie z udostępnionym poziomem funkcji narzędzi typu CRM).

Funkcjonalności dla użytkownika w modelu II linii wsparcia obejmują odbieranie połączeń przychodzących z poziomu I linii wsparcia, przełączanie połączeń w trybie konsultacji i transferu, możliwość oddzwaniania, możliwość dokonania zapisów w udostępnionej Platformie (podsumowanie połączenia), możliwość wykorzystywania narzędzi typu CRM (zgodnie z udostępnionym poziomem funkcji narzędzi typu CRM).

Wykonawca dostarczy także niezależne narzędzia do pracy w formule „Agent zewnętrzny” oraz w formule typu Webphone / Softphone, umożliwiające realizację zadań bez konieczności korzystania z Platformy. Zamawiający rozumie przez to funkcjonalność umożliwiającą realizację zadań infolinii przez użytkowników nie logujących się do panelu Platformy – w tym rozwiązaniu urządzeniem końcowym jest np. telefon zewnętrzny – stacjonarny lub komórkowy, na którym realizowane są zadania infolinii (formuła Agent Zewnętrzny). W przypadku oprogramowania typu Webphone / Softphone – użytkownik wykorzystuje proste oprogramowanie umożliwiające odbieranie połączeń i prowadzenie rozmów, ale nie loguje się bezpośrednio do panelu Platformy.

Funkcjonalności dla użytkowników w modelu Agent Zewnętrzny oraz z wykorzystaniem narzędzi typu Webphone / Softphone są analogiczne jak funkcjonalności konsultanta I lub II linii wsparcia. Zamawiający rozumie model Agent Zewnętrzny oraz Softphone / Webphone jako format łączenia z systemem (Platformą), a nie jako osobny model pracy.

Wykonawca zapewni, że narzędzia pracy tj. oprogramowanie ze stosownymi licencjami będzie możliwe do zainstalowania i użycia na standardowym komputerze wyposażonym w system operacyjny MS Windows.

4. Nadzór i koordynacja pracy

Wykonawca zapewni nadzór nad funkcjonowaniem infolinii obejmujący w szczególności: nadzór i koordynację ustawień systemowych oraz wprowadzania koniecznych modyfikacji.

III. Dodatkowe wymagania dla Wykonawcy:

1. Usługi:

- Wykonawca zapewni funkcjonalność polegającą na obsłudze SIP Trunk dostarczonego przez operatora innego niż Dostawca za pośrednictwem, którego Zamawiający realizuje

połączenia wychodzące i przychodzące w ramach usługi SIP Trunk – bez możliwości wykonywania połączeń wychodzących na numerację telefoniczną w publicznej sieci telekomunikacyjnej (tzw. SIP Trunk „Zewnętrzny”);

- Wykonawca zapewni możliwości techniczne dla limitowania adresów IP, z możliwością włączenia lub wyłączenia tej funkcji;
- Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli dostępów dla określonych typów użytkowników w określonym czasie;
- Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli kanałów telefonicznych (rozmownych) w określonym czasie;
- Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli numerów dostępowych w określonym czasie;
- Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia liczby możliwych do uruchomienia połączeń z innym dostawcą w modelu SIP Trunk lub przez numer podkładowy w określonym czasie;
- Wykonawca udostępni Zamawiającemu możliwość bieżącego dostępu do danych pracy infolinii poprzez interfejs wskaźników wydajności infolinii typu dashboard;
- Wykonawca dostarczy inne funkcjonalności typu CRM (ang. *Customer Relationship Management*) – system informatyczny, automatyzujący i wspomagający procesy na styku klient – organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta, zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego;

W ramach CRM Wykonawca udostępni narzędzia:

- Możliwość przekazywania spraw pomiędzy liniami wsparcia;
- Możliwość ustawiania statusu zgłoszenia, w tym automatycznej zmiany statusów w zależności od wydarzeń rejestrowanych w systemie lub upływu czasu;
- Możliwość ustawiania priorytetu zgłoszeń;
- Możliwość rejestracji zgłoszeń typu omnichannel – z infolinii, z formularza www, z e-mail, z chata, z chatbota;
- Możliwość predefiniowania akcji w razie zmiany statusu np. wysłania maila o określonej treści z wykorzystaniem serwera Zamawiającego (bez dodatkowych kosztów), wysłania SMS (przy użyciu zewnętrznej bramki SMS lub w ramach dodatkowej umowy);
- Wykonawca zaoferuje dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów – na żądanie, w określonym czasie;
- Wykonawca zaoferuje dodatkowe narzędzia dla osób nadzorujących – na żądanie, w określonym czasie;

2. Usługi zamawiane na życzenie

Zakres usług świadczonych w ramach umowy przez Wykonawcę może być na wniosek Zamawiającego rozszerzany lub ograniczany. Zmiana zakresu świadczonych usług głównych wymaga aneksu do umowy zawartego na piśmie pod rygorem nieważności (lub innej formy pisemnej – dokument elektroniczny podpisany certyfikatem kwalifikowanym) oraz w zakresie

funkcjonalności dodatkowych – formę „na życzenie”, na podstawie korespondencji e-mail od osoby upoważnionej.

Funkcjonalności nabywane „na życzenie” to np. dodatkowe dostępy dla użytkowników określonych kategorii czy funkcjonalność systemu nabywana w przypadku powstania określonej potrzeby po stronie Zamawiającego np. zwiększenie przepustowości sieci telefonicznej.

Jeżeli zakres świadczonych usług zostanie rozszerzony o dodatkowe usługi (np. Wykonawca wprowadzi do systemu nowe funkcjonalności, nieistniejące w momencie zawierania umowy, a korzystne z punktu widzenia działania usług), Wykonawca udostępni je Zamawiającemu, za uzgodnione z Zamawiającym wynagrodzenie, w uzgodnionym czasie, zachowaniem zasad opisanych w Umowie, OPZ i SWZ.

3. Dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów Wykonawcy

Wykonawca zapewni dodatkowe narzędzia pracy obejmujące oprogramowanie wraz z niezbędnymi licencjami na stanowiska pracy dla wszystkich konsultantów dostarczanych w ramach umowy (zamówień dodatkowych).

IV. SLA

1. Zakres obsługi serwisowej:

Zakres obsługi serwisowej obejmuje, co najmniej, możliwość uzyskania porad i wyjaśnień oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych ze świadczoną usługą.

Zmiana danych kontaktowych w sprawach zgłoszeń serwisowych wymaga od Wykonawcy poinformowania Zamawiającego w formie dokumentowej.

Oferowana usługa serwisowa musi zapewniać ciągłość i poufność komunikacji na poszczególnych etapach procesowania zgłoszenia. Nie dopuszcza się procesowania zgłoszeń serwisowych przez firmy trzecie. Zasady udziału Podwykonawcy Wykonawcy zostały określone w SWZ (r. III, pkt 6 i pkt 7)

Usługa wsparcia serwisowego musi umożliwiać zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu bez ograniczeń czasowych (24/7).

Usługa musi zapewnić:

- a) nieograniczoną ilość zgłoszeń serwisowych;
- b) dostęp do materiałów takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy;
- c) gwarancję poufności w zarządzaniu przekazanymi informacjami (usługa świadczona bez wymogu przesyłania logów oraz informacji o zgłoszeniach serwisowych poza system procesowania zgłoszeń);

2. Poziomy SLA:

SLA dla następujących typów zgłoszeń:

- Krytyczne - brak możliwości realizacji podstawowych operacji wynikających z umowy:
 - brak możliwości odbierania połączeń telefonicznych;
 - brak możliwości realizacji połączeń telefonicznych w ruchu wychodzącym;

- brak możliwości zalogowania się do systemu obsługującego rozmowy;
 - utrata nagrań rozmów dla systemu nagrywania rozmów;
 - Istotne - utrudniające, ale nieuniemożliwiające realizacji zadania wynikającego z umowy
 - Pozostałe – bez wpływu na prowadzenie podstawowej działalności biznesowej:
 - problemy z pojedynczymi kanałami/stanowiskami;
 - wymagane drobne poprawki niektórych funkcjonalności lub konfiguracji systemów.
3. Czas realizacji usługi SLA (liczony jako czas reakcji i czas naprawy) dla następujących typów zgłoszeń:
- Zgłoszenia krytyczne:
 - czas reakcji 0,5 h
 - czas naprawy – do 2 h w dni robocze
 - czas naprawy – do 4 h w dni robocze w godz. 20-8
 - czas naprawy – do 4 h w dni wolne od pracy
 - Zgłoszenia istotne:
 - czas reakcji 2 h
 - czas naprawy - do 3 godz. w dni robocze w godz. 8-20
 - czas naprawy – do 8 h w dni robocze w godz. 20-8
 - czas naprawy – do 8 h w dni wolne od pracy
 - Zgłoszenia pozostałe:
 - czas reakcji 8 h
 - czas naprawy – do 48 h w dni robocze

4. Realizacja usługi SLA:

Wykonawca gwarantuje działania, w sytuacji wystąpienia awarii rozumianej jako nieprawidłowość w funkcjonowaniu usługi polegająca w szczególności na niedostępności usługi lub jej części albo na funkcjonowaniu usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, prowadzące do usunięcia awarii poprzez:

- przywrócenie pełnej funkcjonalności usługi infolinii – zgodnej ze stanem sprzed awarii; doprowadzenia usługi infolinii do funkcjonowania w sposób zgodny z jej przeznaczeniem;
- w sytuacjach szczególnych, gdy przywrócenie stanu poprzedniego usługi będzie niemożliwe, odtworzenie danych oraz plików konfiguracyjnych z kopii bezpieczeństwa.