Załącznik nr 5 do umowy…………..

# Warunki świadczenia usługi (Regulamin SLA)

**Niniejszy dokument określa warunki udzielenia wsparcia w zakresie działania Usług świadczonych w związku z umową o odpłatne świadczenie usług udostępnienia systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM zgodnie z OPZ, z dnia ……………………. („Umowa”), przez …………………………………………………..**

## § 1 Definicje

1. **Awaria** – brak możliwości realizacji Usługi.

1. **Czas Naprawy** – czas jaki upływa pomiędzy chwilą dokonania Zgłoszenia w systemie zgłaszania awarii Zleceniobiorcy, a dostarczeniem Obejścia lub dostarczeniem rozwiązania usunięcia Awarii. Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu, który upływa od chwili zgłoszenia przez Zleceniobiorcę gotowości do odbioru usunięcia Awarii, dostarczeniem Obejścia lub dostarczeniem rozwiązania usunięcia Awarii, a dokonaniem odbioru przez Zleceniodawcę. Do Czasu Naprawy wlicza się jedynie godziny i dni, w których Zleceniobiorca zobowiązany jest świadczyć Wsparcie Serwisowe (zgodnie z § 3 poniżej).

1. **Czas Reakcji** - czas pomiędzy dokonaniem Zgłoszenia w systemie zgłaszania awarii Zleceniobiorcy, a momentem rozpoczęcia przez Zleceniobiorcę prac nad usuwaniem Awarii wraz z przekazaniem Zleceniodawcy informacji o planie usunięcia Awarii. Do Czasu Reakcji wlicza się jedynie godziny i dni, w których Zleceniobiorca zobowiązany jest świadczyć wsparcie zgodnie z § 3 poniżej.

1. **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.

1. **Gwarantowana dostępność** – gwarantowany czas działania Usługi informatycznej Zleceniobiorcę, definiowany w procentach, rozumiany jako dostępność (zdolność) Usługi informatycznej do poprawnego działania w ciągu okresu definiowanego jako miesiąc.

1. **Naprawa** – usunięcie przyczyny zgłoszonej Awarii i przywrócenie stanu sprzed Awarii.

1. **Obejście** - oznacza przywrócenie możliwości korzystania z Usługi Zleceniobiorcy, pomimo braku usunięcia przyczyny Awarii, co nie zwalnia Zleceniobiorcy z obowiązku usunięcia Awarii w najkrótszym możliwym terminie

1. **Serwis Oprogramowania** – działalność polegająca na zapewnieniu bezawaryjnego dostępu do Usługi informatycznej Zleceniobiorcy, a w przypadku wystąpienia Awarii – na ich usuwaniu na zasadach określonych poniżej.

1. **Usługa** – całościowe rozwiązanie składające się z systemu centralnego, informatycznego, oprogramowania stanowisk i narzędzi pracy konsultantów, dostępu do infrastruktury, narzędzi klasy CRM, świadczone na podstawie Umowy.

1. **Usługa informatyczna** – usługa udostępnienia oprogramowania i systemów celem świadczenia Usługi.

1. **Wsparcie Serwisowe** – usługi SLA świadczone przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy.

1. **Zgłoszenie** – przekazane przez Zleceniodawcę Zleceniobiorcy zgodnie z § 6 zgłoszenie wystąpienia Awarii.

**§ 2**

## Warunki świadczenia i Zakres Wsparcia Serwisowego

1. Gwarantowana dostępność Usługi Zleceniobiorcy to **…………………….** [[1]](#footnote-1) w skali miesiąca. Brak dostępności oznacza wystąpienie Awarii, na skutek której jakakolwiek część Oprogramowania wskazana w Załączniku nr 1-3 do Umowy nie działa. Dostarczenie Obejścia oznacza przywrócenie dostępności do Usług Zleceniobiorcy.
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 ………………………(całodobowo / w godzinach…………………)[[2]](#footnote-2).
2. Wszelkie prace związane z usuwaniem Awarii odbywać się będą w godzinach obowiązywania Wsparcia Serwisowego.
3. Zleceniobiorca jest zobowiązany na życzenie Zleceniodawcy przekazywać wszelkie informacje związane z przebiegiem usuwania Awarii i jej przyczynami.
4. W przypadku świadczenia przez Zleceniobiorcę 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) |    | Brak możliwości obsługi przy użyciu chata on-line Brak możliwości zalogowania się do Usługi informatycznej przez konsultantów i pracowników Zleceniodawcę |
|  |  | Brak zapisu przebiegu rozmów |
|  |    | Awaria działania chat bota  Brak możliwości realizowania udzielania konsultacji w ramach infolinii |
| **Istotne**  (utrudniające obsługę klienta) |    | Spowolnienie działania systemów Zleceniobiorcy utrudniające obsługę  Niedostępność funkcjonalności, które nie są niezbędne do obsługi klientów |
| **Pozostałe**  (nie wpływające na realizację celów biznesowych) |    | Awarie stanowisk pojedynczych konsultantów Wprowadzenie poprawki funkcjonalności lub konfiguracji systemów |

**§ 5**

## Czasy[[3]](#footnote-3)

1. Tabela gwarantowanych przez Zleceniobiorcę 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 w dni robocze w godz. 8-20 |
| do 4 h w dni robocze w godz. 20-8 |
| do 4 h w dni wolne od pracy |
| **Istotne** | do 2h | do 3h w dni robocze w godz. 8-200 |
| do 8 h w dni robocze w godz. 20-8 |
| do 8 h w dni wolne od pracy |
| **Pozostałe** | do 8h | do 48 h w dni robocze |

1. Kary umowne za niedotrzymanie powyżej opisanych terminów są zawarte w §13 Umowy

## § 6 Kanały monitoringu oraz zgłoszeń

1. Zleceniobiorca 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 Zleceniobiorca 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 Zleceniobiorcę, umożliwiające Zleceniodawcy **sprawdzenie dostępności systemu z zewnątrz sieci**.

**§ 7**

## Zasady Wsparcia Serwisowego

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

1. W zależności od deklaracji Zleceniobiorcy w ofercie [↑](#footnote-ref-1)
2. W zależności od deklaracji Zleceniobiorcy w ofercie [↑](#footnote-ref-2)
3. W zależności od deklaracji Zleceniobiorcy w ofercie [↑](#footnote-ref-3)