Załącznik nr 15 do Umowy nr ……………..

SLA

1. **Zasady ogólne**
2. Niniejszy Załącznik zawiera opis mierników prawidłowości wykonywania usług Usługi Utrzymania przez Wykonawcę, a także niektóre regulacje dotyczące zasad odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w szczególności za niedotrzymanie SLA.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, Czasy Reakcji i Czasy Realizacji określone w niniejszym Załączniku mogą być ustalane indywidualnie, także wtedy, gdy niniejszy Załącznik nie przewiduje tego wprost. Zamawiający nie jest w żadnym wypadku związany wnioskiem Wykonawcy. Ustalenie takie wymaga pisemnego potwierdzenia przez Kierowników Projektu.
4. W przypadku czasów określonych w godzinach rozliczanie SLA następować będzie w oparciu o każdą rozpoczętą godzinę.
5. Podane w tabelach zamieszczonych w niniejszym Załączniku Czasy Reakcji zawierają się w Czasach Realizacji przewidzianych odpowiednio dla poszczególnych usług Usługi Utrzymania, zgodnie z priorytetami przyjętymi w ramach ustalonego SLA.
6. Jeżeli Wykonawca dopuści się opóźnienia w dotrzymaniu któregokolwiek z Czasów Reakcji lub Realizacji wynikającego z SLA określonego dla poszczególnych usług, kara umowna przysługująca z tytułu zwłoki jest naliczana niezależnie od wskazanych w poszczególnych Załącznikach do Umowy Okien dostępności poszczególnych usług (naliczana jest na zasadach określonych w Umowie od chwili upływu Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji do momentu faktycznej realizacji danego Zgłoszenia).
7. W przypadku, gdy za okres 7 dni, na który przypada co najmniej 5 Dni Roboczych, liczba Zgłoszeń użytkowników w SOZ w odniesieniu do Usługi Usuwania Wad przekroczy 1000, Wykonawca ma prawo zwrócenia się do Zamawiającego o zgodę na zawieszenie SLA na Usługę Usuwania Wad na uzgodniony z Zamawiającym okres, jednak nie dłuższy niż 30 dni, z zastrzeżeniem pkt. 7. Zamawiający w takim przypadku zobowiązany jest do rozpatrzenia prośby w ciągu 1 Dnia Roboczego od chwili uzyskania informacji o tym fakcie. W przypadku odmowy Zamawiający jest zobowiązany w ciągu 3 Dni Roboczych do przedstawienia pisemnego uzasadnienia odmowy, wskazując obiektywne czynniki świadczące o bezzasadności wniosku Wykonawcy.
8. Postanowienia pkt. 6 nie dotyczą Zgłoszeń Zamawiającego.
9. **SLA:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa usługi** | **Parametr** | **Priorytet** | **SLA\*** |
|  | Zarządzanie kodem | Czas Reakcji | ZP1 | 12 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 24 godziny |
|  | Zarządzanie konfiguracją Oprogramowania | Czas Reakcji | ZP1 | 12 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 24 godzin |
|  | Utrzymanie Dokumentacji | Czas Reakcji | ZP1 | 12 godzin |
| ZP2 | 24 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 48 godzin |
| ZP2 | 4 Dni Robocze |
|  | Administracja Środowiskami | Czas Reakcji | ZP1 | 8 godzin |
| ZP2 | 12 godzin |
| ZP3 | 24 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 24 godziny |
| ZP2 | 48 godzin |
| ZP3 | czas wskazany przez Zamawiającego\*\*\*\* |
|  | Monitorowanie dostępności i wydajności | Czas Reakcji | ZP1 | 8 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 12 godzin |
| Czas Reakcji na problem wydajnościowy (dokonanie zgłoszenia Incydentu) | - | 4 godziny |
| Dostępność Systemu | - | 100 %\*\*\* w skali miesiąca rozliczeniowego |
|  | Administracja Systemem | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 8 godzin |
| ZP3 | 8 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 8 godzin |
| ZP2 | 16 godzin |
| ZP3 | 48 godzin |
|  | Instalacja | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 4 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | Zgodnie z ustaleniem Kierowników Projektu. |
| ZP2 | Zgodnie z ustaleniem Kierowników Projektu. |
|  | Usuwanie Wad | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 4 godziny |
| ZP3 | 4 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 72 godziny |
| ZP3 | 96 godzin |
|  | Zarządzanie Zasobami i Utrzymanie Środowisk | Czas Reakcji | ZP1 | 12 godzin |
| ZP2 | 12 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 24 godzin |
| ZP2 | 48 godzin |
|  | Zarządzanie aplikacjami mobilnymi | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 12 godzin |
| ZP3 | 12 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 12 godzin |
| ZP2 | 48 godzin |
| ZP3 | Zgodnie z ustaleniem Kierowników Projektu. |

\* w Oknie dostępności usługi/Środowiska Produkcyjnego

\*\*\*\* - Wykonawca może wystąpić w ciągu 12h do Kierownika Projektu Zamawiającego o zmianę tego czasu