

**Zasady prowadzenia przez Wykonawcę Infolinii wsparcia technicznego
Urządzeń komunikacyjnych**

Infolinia technicznego wsparcia

1. Wykonawca ma obowiązek prowadzić Infolinię wsparcia technicznego dla Uczestników Projektu Systemu teleopieki, w ramach której będzie przyjmował zgłoszenia telefonicznie. Infolinia w tym zakresie będzie dostępna 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. W tym okresie Wykonawca zobowiązany jest do odbierania wszystkich połączeń telefonicznych oraz przyjmowania wszystkich Zgłoszeń od Uczestników Projektu. W przypadku gdy Wykonawca prowadzi rozmowę telefoniczną, połączenia przychodzące, które w tym czasie nie zostaną odebrane muszą zostać zarejestrowane. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego kontaktu zwrotnego.

Czas reakcji na Zgłoszenie

1. Krytyczność funkcji Systemu jest opisana poprzez 3-stopniową skalę poziomu krytyczności (C1, C2, C3), wyznaczającą jednocześnie ramy czasowe reakcji na zgłoszenie i rozwiązanie incydentu.
2. Zestawienie funkcji i elementów wdrożonego rozwiązania z przypisaniem do poziomu krytyczności zawiera poniższa tabela:

Funkcje i elementy wdrożonego rozwiązania		Poziom krytyczności
--	--	----------------------------

1.	Centrum teleopieki – Awaria krytyczna	C1
2.	Centrum teleopieki- Awaria	C2
3.	Urządzenia komunikacyjne (np. centralka, przekaźnik, opaska, zegarek, wisiorek)	C2
4.	Sieć transmisji	C1
5.	Pozostałe	C3

Załącznik nr 2 Usługi serwisowe – deklaracja SLA

3. Ramy czasowe (deklaracja SLA) reakcji na zgłoszenie (Czas reakcji) i rozwiązanie Incydentu (Czas naprawy) dla poszczególnych poziomów krytyczności zawiera poniższa tabela:

Poziom krytyczności	Czas reakcji	Czas naprawy	Godziny obowiązywania
C1	15 min	6 h	24 h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
C2	1 h	24 h	
C3	3 h	48 h	

4. W przypadku zastosowania przez Wykonawcę Obejścia (tymczasowe rozwiązanie umożliwiające zapewnienie funkcjonalności i ciągłości działania przewidzianego w projekcie) Czas naprawy przewidziany powyżej wydłuża się dwukrotnie. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku dostarczenia Rozwiązania końcowego.

Obsługa zgłoszeń

1. Wykonawca zobowiązany jest rejestrować wszystkie Zgłoszenia w formie elektronicznej udostępnionej również Zamawiającemu w czasie rzeczywistym. Rejestracja elektroniczna zgłoszeń musi umożliwiać bieżące rejestrowanie Zgłoszeń poprzez Infolinię oraz nadzór nad ich wykonaniem wraz z dochowaniem określonych czasów reakcji i napraw określonych w Umowie.
2. Zgłoszenie musi zawierać dane dotyczące numerów identyfikacyjnych przekazanych Urzędów komunikacyjnych, datę zgłoszenia oraz opis awarii, wraz z wstępną klasyfikacją poziomu krytyczności.
3. Zamawiający musi mieć dostęp online do danych ze zgłoszeń, które nie będą danymi wrażliwymi.

Raportowanie oraz pozostałe ustalenia

1. Wykonawca zobowiązuje się do miesięcznego informowania Zamawiającego o poziomie wywiązania się z prawidłowej obsługi Infolinii wsparcia technicznego oraz Zgłoszeń i czasu ich obsługi, poprzez przekazanie Raportu SLA.

Załącznik nr 2 Usługi serwisowe – deklaracja SLA

2. Raport SLA będzie przekazywany raz w miesiącu w ustalonym przez Kierowników Projektu obu stron terminie i będzie dotyczył danych z każdego miesiąca rozliczeniowego z osobna i określał co najmniej:
 - a) liczbę zgłoszonych Awarii i Awarii Krytycznych wraz z opisem opóźnienia w SLA;
 - b) raport który będzie prezentował czas złego działania Systemu lub braku działania w podziale na poszczególne grupy przyczyn. Grupy przyczyn muszą co najmniej odzwierciedlać:
 - a. brak przesyłania informacji pomiędzy poszczególnymi Urządzeniami komunikacyjnymi,
 - b. brak połączenia stacjonarnego urządzenia głośnomówiącego z siecią GSM;
 - c) poziom dostępności Systemu dla danego miesiąca.
3. Dostępność systemu powinna być na poziomie 96,00% w skali miesiąca.
4. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub Awarii Krytycznej.
5. Zamawiający ma prawo w dowolny sposób skontrolować prawidłowość działania Infolinii wsparcia technicznego, czasu reakcji na Zgłoszenie oraz obsługi zgłoszeń.