

Udostępnienie Usługi, Usługi wsparcia, SLA.

Świadczone usługi

Udostępnienie przez Wykonawcę Systemu w modelu SaaS (Software as a Service) w oparciu o jego Infrastrukturę i przy wymaganym SLA i Usługi wsparcia, zgodnie z Umową.

I. Wymagania w zakresie Infrastruktury

1. System zapewni komunikację szyfrowaną, zabezpieczoną certyfikatem SSL.
2. Wykonawca zapewni kompletną, własną infrastrukturę, niezbędne licencje i dostęp online dla Użytkowników.
3. Na poziomie sprzętowym powinna zostać zachowana redundancja zasobów, która umożliwiłaby stałe działanie Systemu w przypadku awarii jednego z serwerów.

II. Usługa wsparcia

Wykonawca zapewni przez cały okres świadczenia Usługę wsparcia dla wszystkich Użytkowników, usuwanie wad działania Systemu w ramach gwarancji oraz wymagania zdefiniowane w pkt. III SLA:

1. Wykonawca zapewnia dostępność Systemu na zdefiniowanym poziomie. Ewentualne zaplanowane prace techniczne muszą być przeprowadzane w godzinach 5:00 - 8:00, o fakcie konieczności ich przeprowadzenia Wykonawca poinformuje Zamawiającego najpóźniej z wyprzedzeniem 1 Dnia Roboczego.
2. Wykonawca będzie usuwał nieprawidłowości w działaniu Systemu, które ujawnią się w okresie obowiązywania Umowy jak również będzie świadczył konsultacje.

Świadczone czynności dzielą się na cztery kategorie zdarzeń: „A”, „B”, „C” oraz „D”:

- 1) Zdarzenie krytyczne „A” należy rozumieć – nieprawidłowość, która uniemożliwia normalne działanie Systemu lub nie jest możliwe korzystanie ze znacznej części Systemu.

Przykłady:

- a) System nie działa.
- 2) Zdarzenie ważne „B” należy rozumieć – nieprawidłowość, która pozwala na funkcjonowanie Systemu, lecz zaobserwowano, że:
 - a) Uniemożliwia wykonanie funkcji biznesowych w ramach modułu lub dla określonego użytkownika,
 - b) Uniemożliwia wykonanie pewnych, choć drugoplanowych funkcji Systemu,
 - c) Nie są spełnione wymagania wydajnościowe,

- d) Wymagana jest interwencja administratora, aby kontynuować daną operację;
- 3) Zdarzenie pozostałe „C” należy rozumieć – wszelkie inne nieprawidłowości nie zakwalifikowane do zdarzeń typu „A” i „B”,
- 4) Zdarzenie „D” należy rozumieć pytania informacyjne dotyczące funkcjonowania Systemu.
3. Zgłoszenia będą przekazywane w pierwszej kolejności poprzez system zgłoszeń udostępniony przez Wykonawcę na serwerze Wykonawcy, nadanie uprawnień do Systemu nastąpi po podpisaniu Umowy, w razie jego niedostępności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.

Adres mailowy do zgłoszeń:	
Numer telefonu do zgłoszeń:	

Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca niezwłocznie potwierdza ten fakt Zamawiającemu poprzez automatyczną wiadomość, przy wykorzystaniu tego samego środka komunikacji, przy pomocy którego zostało dokonane zgłoszenie. Po wznowieniu pracy lub dostępności serwera, odpowiednio Zamawiający i Wykonawca uzupełnią dokonane zgłoszenia i ich potwierdzenia w systemie zgłoszeń.

4. Nieprawidłowości będą usuwane w następujących terminach, liczonych od momentu dokonania zgłoszenia nieprawidłowości, o którym mowa w ust. 5 poniżej:

Rodzaj zdarzenia	Gwarantowany czas obsługi zdarzenia (w <u>Czasie Gotowości</u>)			Czas Gotowości
	Reakcja	Obejście	Naprawa	
Zdarzeni krytyczne „A”	1 Godzina Robocza	6 Godzin Roboczych	1 Dzień Roboczy	7.00-17.00
Zdarzeni ważne „B”	4 Godziny Robocze	1 dzień Roboczy	3 Dni Robocze	7.00-17.00
Zdarzeni pozostałe „C”	6 Godzin Roboczych	n/d	5 Dni Roboczych	7.00-17.00

5. Zgłoszenia typu A i B, C mogą być przesyłane w Dni Robocze w godzinach od 7:00 do 17:00. Zgłoszenia przesłane poza tymi godzinami są traktowane jako dokonane o godzinie 7.00 tego Dnia Roboczego (dotyczy zgłoszeń od godziny 0.00 do 6.59 danego dnia oraz o dowolnej godzinie w poprzednich dniach nieroboczych) lub o

godzinie 7.00 następnego Dnia Roboczego (dotyczy zgłoszeń od godziny 17:01 do 23.59 danego dnia).

6. Czas reakcji oznacza przedział czasu, w którym Wykonawca przystępuje do obsługi zdarzenia. Jest on liczony od momentu dokonania zgłoszenia w sposób opisany w ust. 3, w Godzinach Roboczych Dnia Roboczego. Czas naprawy liczony jest od momentu dokonania zgłoszenia w sposób opisany w ust. 3, do chwili zakończenia naprawy.
7. W celu usunięcia nieprawidłowości dopuszcza się możliwość zastosowania:
 - 1) Obejścia – tj. przywrócenie Systemu / funkcjonalności / procesu do działania, polegające na tymczasowym usunięciu skutków *awarii* Systemu. W ramach obejścia nie jest dostarczane docelowe rozwiązanie nieprawidłowości.
 - 2) Naprawy – docelowe rozwiązanie zgłoszenia poprzez usunięcie nieprawidłowości polegające np. na naprawie błędu w kodzie Systemu i dostarczeniu poprawki do wdrożenia na środowisku produkcyjnym.
 - 3) W przypadku braku możliwości dokonania Obejścia, Wykonawca pracuje nad docelowym rozwiązaniem nieprawidłowości w odpowiednim czasie założonym na Naprawę. W przypadku dokonania Obejścia w założonym czasie, kategoria nieprawidłowości zostaje obniżona do kolejnej niższej a Naprawa realizowana jest w czasie odpowiednim dla nowego rodzaju zdarzenia.
8. Jeżeli w terminie 5 Dni Roboczych (w Godzinach Roboczych), od usunięcia nieprawidłowości, Zamawiający nie dokona odpowiedniej adnotacji poprzez system zgłoszeń udostępniony przez Wykonawcę na serwerze Wykonawcy, a w razie jego niedostępności, za pośrednictwem poczty elektronicznej uznaje się, że nieprawidłowości zostały usunięte.
Adres mailowy wykonawcy do obsługi zgłoszeń:
9. Chwilą usunięcia nieprawidłowości jest moment zgłoszenia usunięcia nieprawidłowości przez Wykonawcę, o ile w następstwie tego zgłoszenia Zamawiający potwierdził jej usunięcie lub w terminie 5 dni od zgłoszenia usunięcia nie dokonał odpowiedniej adnotacji w zgłoszeniu w systemie zgłoszeń udostępnionym przez Wykonawcę.
10. Wykonawca w ramach świadczonej usługi, będzie na bieżąco i zgodnie z obowiązującymi terminami wejścia w życie nowych lub zmiennych przepisów, dostosowywał System do zmieniających się przepisów prawa.
11. Strony będą dążyć do automatyzacji przekazywania zgłoszeń pomiędzy systemem zgłoszeniowym Zamawiającego i Wykonawcy, w celu zapewnienia podstawowej automatyzacji w okresie 2 miesięcy od zawarcia Umowy.
12. Wykonawca w ramach świadczonej usługi będzie udostępniał modyfikacje funkcjonalności wykonane w ramach prac własnych dotyczące ergonomii

i usprawnienia pracy w Systemie w zakresie funkcjonalnym wskazanym w Załączniku nr 3 – Lista Produktów i funkcjonalności Systemu,

13. Wykonawca będzie świadczył konsultacje w zakresie wiedzy merytorycznej oraz działania Systemu w Godzinach Roboczych. Zamawiający może zgłaszać zapytania telefonicznie, mailowo lub przez system zgłoszeniowy udostępniony na serwerze Wykonawcy. Konsultacji merytorycznych udzielają pracownicy Wykonawcy. Zdarzenie informacyjne oznacza się literą „D”. Czas odpowiedzi na pytanie informacyjne użytkownika wynosi 1 Dzień Roboczy.
14. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o aktualizacji Systemu przed jej dokonaniem, dostarczając dokumentację uwzględniającą zakres aktualizacji.

III. SLA

Wykonawca gwarantuje ciągłość **istotnych procesów biznesowych** w zakresie realizacji **przedmiotu umowy i** wymaganie SLA **Service Level Agreement** biorąc pod uwagę nieprzewidziane awarie i inne problemy techniczne w czasie każdego miesiąca kalendarzowego na następującym poziomie:

- 1) Gwarantowany czas dostępności (w procentach): 98,75%
- 2) Dopuszczalny czas niedostępności (w godzinach): 8 h 16 min
- 3) Czas pojedynczej niedostępności systemu nie może przekroczyć 6 godzin.

Wykonawca zobowiązuje się do **aktywnego monitorowania dostępności systemu**.