

Załącznik nr 2 Usługi serwisowe – deklaracja SLA

1. Wykonawca ma obowiązek prowadzić linię wsparcia dla użytkowników Aplikacji Mobilnej, w ramach której będzie przyjmował zgłoszenia telefonicznie i za pomocą email. Infolinia będzie dostępna w dni robocze w godzinach od 8:00 – 16:00.
2. Krytyczność funkcji Systemu jest opisana poprzez 3-stopniową skalę poziomu krytyczności (C1, C2, C3), wyznaczającą jednocześnie ramy czasowe reakcji na zgłoszenie i rozwiązanie incydentu.
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	2 h	8 h	8:00 – 16:00 dni robocze
C2	4 h	24 h	
C3	8 h	48 h	

4. Zestawienie funkcji i elementów wdrożonego rozwiązania z przypisaniem do poziomu krytyczności zawiera poniższa tabela:

Funkcje i elementy wdrożonego rozwiązania		Poziom krytyczności
1	System informatyczny – Awaria krytyczna	C1
2	System informatyczny - Awaria	C2
3	Urządzenia detekcji (np. detektor)	C2
4	Sieć transmisji (np. urządzenia sieciowe LPWAN)	C1
5	Pozostałe	C3

5. Wykonawca w przypadku zastosowania Obejścia (tymczasowe rozwiązanie) może w uzasadnionych zaakceptowanych przypadkach prowadzić do zmiany poziomu krytyczności na niższą. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku dostarczenia Rozwiązania końcowego.
6. Wykonawca zobowiązany jest rejestrować wszystkie zgłoszenia w przeznaczonym do tego celu oprogramowaniu, które umożliwia bieżące rejestrowanie zgłoszeń oraz nadzór nad ich wykonaniem wraz z dochowaniem określonych czasów reakcji i napraw określonych w umowie.
7. Wykonawca zobowiązuje się do kwartalnego informowania Zamawiającego o poziomie wywiązania się z niniejszej Umowy, poprzez przekazanie Raportu SLA. zawierającego
Raport będzie dotyczył ostatniego miesiąca rozliczeniowego 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 z poszczególnych detektorów,
 - b. brak połączenia aplikacji mobilnej z bazą danych Systemu, z której Aplikacja Mobilna korzysta.
 - c) wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych;
8. Dostępność systemu powinna być na poziomie 99,99% w skali miesiąca.
9. Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub Awarii Krytycznej