

Załącznik nr 3 do PFU

(SLA – Gwarancja Poziomu Jakości Świadczonej Usługi)

Wykonawca ma obowiązek zapewnienia odpowiednich parametrów usługi serwisu i utrzymania wybudowanej infrastruktury sieciowej.

Wykonawca ma obowiązek całodobowego monitorowania Sieci i przyjmowania zgłoszeń serwisowych dla wszystkich elementów przedmiotu zamówienia: telefonicznie, faksem, e-mailem lub poprzez udostępniony dedykowany system zgłoszeniowy (platformę) dostępny przez przeglądarkę www. Koszt połączenia do telefonicznego serwisu technicznego powinien być równoważny co najwyżej połączeniu lokalnemu (inaczej: linii 0-801; preferencja: 0-800, linia bezpłatna dla użytkownika końcowego, numer w strefie Zamawiającego dla połączeń komórkowych). Wykonawca zapewni telefoniczne wsparcie techniczne w języku polskim w zakresie bieżącej eksploatacji dostarczonych rozwiązań oraz usług w dni robocze od 8:00 do 18:00.

Niedotrzymanie warunków umowy SLA stanowi dla Zamawiającego podstawę do naliczenia kar umownych..

Kary umowne będą potrącane przez Zamawiającego z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.

Definicje

- Dokument SLA - "Gwarancja Poziomu Jakości Świadczonej Usługi" (ang. SLA - Service Level Agreement).
- BO – Beneficjent ostateczny projektu
- Sieć - infrastruktura sieciowa oraz urządzenia, które są serwisowane przez Wykonawcę w ramach zawartej Umowy.
- Awaria – jednoczesna przerwa w dostępności usług internetowych dla więcej niż 5% BO.
- Problem - zgłoszony telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu lub dedykowanej platformy www problem lub zapytanie BO lub Zamawiającego, które dotyczy funkcjonowania Sieci lub usług internetowych.
- Przerwa techniczna - wystąpienia przerwy w pracy Sieci w związku z zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi lub mającymi na celu rozbudowę Sieci – pod warunkiem powiadomienia Zamawiającego i BO z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem, przy czym Wykonawca gwarantuje, że wszystkie przerwy techniczne będą miały miejsce w godzinach uzgodnionych z Zamawiającym i nie będą jednorazowo dłuższe niż 6 godzin.
- Siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, któremu nie można zapobiec np. pożar, powódź, wojna, kradzież, wyładowanie atmosferyczne, strajki, akty terroru, awarie w sieciach teleinformatycznych i inne przyczyny, na które Wykonawca nie ma wpływu.

Gwarantowane Parametry Usługi

1. Za Gwarantowane Parametry Usługi uważa się:
 - Czas Reakcji na Awarię i Problem (CRA);
 - Czas Usunięcia Awarii i Problemu (CUA);
 - Miesięczną Dostępność Usługi dostępu do Internetu (MDU);
2. Wszystkie kwoty rozliczane będą po podpisaniu protokołu odbioru usługi na koniec każdego okresu rozliczeniowego (tj. przed wystawieniem faktury częściowej lub końcowej).

„Bezpłatny Internet dla mieszkańców Radomia zagrożonych wykluczeniem cyfrowym”

Czas Reakcji na Awarię i Problem (CRA)

1. Przez CRA rozumie się czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia Awarii lub Problemu przez serwis techniczny Wykonawcy, zgłoszonej przez Zamawiającego lub BO telefonicznie, faksem, e-mailem lub poprzez udostępniony przez Wykonawcę dedykowany system zgłoszeniowy (platformę dostępną przez przeglądarkę www,) do potwierdzenia w systemie zgłoszeniowym przez Wykonawcę rozpoczęcia analizy zgłoszenia.
2. Wartość parametru CRA: 3 godziny w dni kalendarzowe dla Awarii i 8 godzin w dni robocze w godz.: 8.00 – 18.00 dla Problemów.
3. Przekroczenie parametru CRA powyżej 3 godzin dla Awarii i 8 godzin dla Problemów skutkuje nałożeniem kary.

Czas Usunięcia Awarii i Problemu (CUA)

1. Przez CUA rozumie się czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii lub Problemu przez Zamawiającego lub BO, a momentem ich usunięcia, przy czym czas ten liczony jest: dla Awarii w dni kalendarzowe, a dla Problemów w dni robocze w godzinach 8.00-20.00
2. Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu każdej zgłoszonej Awarii, rejestrując datę i godzinę usunięcia Awarii lub Problemu w udostępnionym Zamawiającemu systemie zgłoszeniowym.
3. Wartość parametru CUA : dla Awarii 8 godzin, dla Problemów 24 godziny od przyjęcia zgłoszenia.
4. Przekroczenie parametru CUA powyżej 8 godzin skutkuje nałożeniem kary.

Miesięczna Dostępność Usługi (MDU)

1. Przez MDU rozumie się, obliczaną w okresie miesięcznym sumaryczną liczbę godzin, kiedy Usługa Internetowa była dostępna dla BO tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii.
2. Parametr MDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$MDU[\%] = \frac{\text{czas całkowity} - \sum \text{czas Awarii}}{\text{czas całkowity}} \times 100[\%]$$

gdzie: czas całkowity = 720 godzin

3. Wartość parametru MDU : 99%
4. Przekroczenie parametru MDU **poniżej** 99% skutkuje nałożeniem kary.

„Bezpłatny Internet dla mieszkańców Radomia zagrożonych wykluczeniem cyfrowym”

Procedura obsługi Awarii lub Problemu

Zamawiający lub BO zobowiązany jest zgłaszać Awarie lub Problemy do serwisu technicznego Wykonawcy niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Zgłoszenia Wykonawca zobowiązany jest przyjmować 365 dni w roku 24 godziny na dobę.

W tym celu Wykonawca uruchomi system zgłoszeniowy oraz poinformuje Zamawiającego o sposobie zgłaszania Awarii i Problemów przed rozpoczęciem świadczenia usługi serwisu infrastruktury, podając numer telefonu, adres e-mail, platformę internetową, itp.

Zgłoszenie Awarii lub Problemu przez Zamawiającego lub BO powinno zawierać co najmniej:

- Nazwę/numer konta BO, którego dotyczy zgłoszenie,
- Datę i godzinę dokonania zgłoszenia;
- opis Awarii lub Problemu ,
- imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

Wskazanie w zgłoszeniu wszystkich wyżej wymienionych informacji ułatwi znalezienie przyczyny i sprawne usunięcie Awarii oraz zapewni bezproblemowy kontakt z osobą zgłaszającą Awarię lub Problem.

W przypadku Awarii:

1. Wykonawca zarządza diagnozą Awarii, lokalizacją uszkodzenia oraz naprawą uszkodzenia do czasu całkowitego usunięcia Awarii.
2. W sprawach Awarii Wykonawca będzie kontaktować się z Zamawiającym pod numerem tel. (48) 3620531
3. Serwis techniczny Wykonawcy potwierdzi w trybie uzgodniony z Zamawiającym rozpoczęcie usuwania Awarii w czasie określonym, jako Czas Reakcji na Awarię.
4. Serwis techniczny Wykonawcy poinformuje w trybie uzgodniony z Zamawiającym usunięcie Awarii. Informacja będzie zawierać godzinę całkowitego usunięcia Awarii.

Wykonawca posiada obowiązek prowadzenia rejestru zgłoszeń serwisowych i przedstawiania Zamawiającemu w pierwszym dniu roboczym następnego miesiąca raportu ze świadczonych usług.

Wyjątki

1. Zastosowanie Dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:
 - a. wystąpienia Awarii w wyniku działania Siły wyższej,
 - b. wystąpienia Przerwy technicznej w pracy Sieci,
 - c. wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń niebędących częścią Sieci, które są niezbędne dla świadczenia usług internetowych , w szczególności zestawów komputerowych i łącza operatorskiego, przy czym Wykonawca w ramach usługi serwisowej ma obowiązek każdorazowego ustalenia, czy zgłaszana usterka działania zestawów komputerowych BO spowodowana jest wadliwym działaniem elementów Sieci objętej serwisem; jeżeli usterka leży po stronie zestawu komputerowego BO Wykonawca zgłosi ją do wskazanego przez Zamawiającego serwisu, informując jednocześnie o tym fakcie wskazane przez Zamawiającego służby.
 - d. wystąpienia Awarii lub Problemu których przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Zamawiającego, BO lub osoby trzecie, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. Dokument SLA nie obejmuje Awarii komponentów systemu nie wchodzących w skład oprogramowania udostępnianego przez Wykonawcę.
3. W przypadku wystąpienia sytuacji o których mowa w pkt. 1a., 1b. oraz 1c., Wykonawca zobowiązany jest na pisemne żądanie Zamawiającego odpowiednio udokumentować zdarzenie.