**Gwarancja Jakości Świadczonych Usług**

**SERVICE LEVEL AGREEMENT**

**I DEFINICJE**

**Strony ustalają następujące znaczenie poniższych wyrazów i zwrotów:**

* **Awaria** – brak dostępności usługi lub pogorszenie parametrów jakościowych uniemożliwiające korzystanie z Usługi przez Zamawiającego, z wyłączeniem sytuacji w których brak dostępności usługi lub pogorszenie parametrów jakościowych wystąpiło:
* z przyczyn zależnych od Zamawiającego,
* w wyniku działania siły wyższej,
* w Oknie Serwisowym.
* **Okno serwisowe –** okres, w którym może wystąpić przerwa w dostępie do usługi z powodu konserwacji, aktualizacji lub innych prac technicznych na infrastrukturze Wykonawcy.
* **Czas reakcji na awarię –** czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego lub powzięcia informacji przez służby techniczne Wykonawcy do momentu podjęcia działań mających na celu jej usunięcie i przywrócenie pełnej funkcjonalności Usług.
* **Czas usunięcia awarii** - czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego lub od chwili poinformowania Zamawiającego przez Wykonawcę o Awarii do momentu potwierdzenia usunięcia Awarii przez Wykonawcę.
* **Dostępność usługi** – określa gwarantowaną sumaryczną liczbę godzin w miesiącu kalendarzowym w czasie, których usługa jest dostępna dla Zamawiającego.

**II Poziomy serwisowe**

1. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania i systematycznego poprawiania poziomu jakości świadczonej usługi w okresie obowiązywania Umowy – SLA.
2. Gwarantowana przez Wykonawcę dostępność usługi w skali miesiąca nie mniejsza niż 99.3%
3. Gwarantowany czas usunięcia awarii nie dłuższy niż 5 godzin (zgodnie z formularzem ofertowym - parametr punktowany)
4. Wykonawca ma prawo do Okna Serwisowego na poziomie 16 godzin w skali roku, jednak nie więcej niż 4 godziny w jednym miesiącu.
5. Jeśli czas wykonywania Okna Serwisowego przekroczy wyznaczone limity dalsza niedostępność usługi lub obniżenie parametrów usługi traktowane będzie jako Awaria.
6. Okno Serwisowe mogą być realizowane w godzinach 23.00-06.00 we wszystkie dni tygodnia.
7. Wykonawca każdorazowo będzie informował Zamawiającego, z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych, o terminach realizacji okien serwisowych. Pominięcie powiadomienia skutkować może zgłoszeniem awarii.

**III ZGŁASZANIE I USUWANIE AWARII**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń o Awariach w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok.
2. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii w czasie **…. *(zgodnie z formularzem ofertowym - parametr punktowany)*** godzin od momentu ich zgłoszenia przez Zamawiającego, na zasadach określonych w ust. 3, albo, odpowiednio, od momentu zawiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę o wykryciu awarii, w zależności od tego, które z ww. zdarzeń nastąpi wcześniej.
3. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia reakcji na zgłoszoną awarię w czasie nieprzekraczającym 30 minut od chwili jej zgłoszenia przez Zamawiającego drogą elektroniczną na adres Wykonawcy lub telefonicznie pod numer całodobowy, lub od chwili zawiadomienia Zamawiającego o wykryciu awarii przez Wykonawcę, w zależności od tego, które z ww. zdarzeń nastąpi wcześniej.
4. Zmiana adresu e-mail lub numeru telefonu, o których mowa powyżej, nie wymaga zmiany umowy i staje się skuteczna z chwilą zawiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności o ww. zmianie.
5. Czas trwania awarii liczony jest od momentu, w którym Wykonawca potwierdzi przyjęcie zgłoszenia awarii, albo, odpowiednio, od momentu zawiadomienia Zamawiającego o wykryciu awarii przez Wykonawcę, w zależności od tego, które z ww. zdarzeń nastąpi wcześniej, do momentu uznania awarii za usuniętą, zgodnie z ust. 6.
6. Awarię uznaje się za usuniętą po poinformowaniu o tym Zamawiającego przez Wykonawcę, o ile Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy, że nadal nie jest możliwe korzystanie z usługi w pełnym zakresie.
7. Wykonawca zobowiązuje się do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Zamawiającego lub telefonicznie na numery przedstawicieli Zamawiającego, wskazanych w umowie. Potwierdzenie, winno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 minut od momentu dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego.
8. Brak potwierdzenia przyjęcia zgłoszonej awarii będzie traktowane jako przyjęcie zgłoszonej awarii.
9. Usuwanie awarii w lokalizacjach Zamawiającego może się odbywać wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i zakresu prowadzonych prac.