

Warunki SLA

Warunki świadczenia Usług Utrzymania

1. System wraz z oprogramowaniem middleware; w tym bazodanowym i serwerowym dla warstwy aplikacyjnej zostaną objęte Usługami Utrzymania w celu zapewnienia poprawnego działania Systemu w tym jego funkcjonalności, zgodnie z Umową, w tym zgodnie z załącznikiem nr 1 Specyfikacja Wymagań oraz Analizą Systemową, a także z przepisami prawa (w tym z regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w Gminie Wrocław).
2. Wykonawca w ramach zapewnienia dostępu do Systemu, jego funkcjonalności oraz nieprzerwanego działania Systemu wraz z oprogramowaniem middleware; w tym bazodanowym i serwerowym dla warstwy aplikacyjnej, zobowiązuje się do usuwania Awarii Superkrytycznych, Awarii Krytycznych, Awarii Niekrytycznych, Podatności Krytycznych i Podatności Niskich oraz dostosowywania Systemu do zmian prawnych w terminach określonych poniżej jak i w Umowie.
3. Zgłoszenia serwisowe będą rejestrowane przez przedstawicieli Zamawiającego w systemie HelpDesk Zamawiającego udostępnionym Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania systemu HelpDesk. W razie wątpliwości poczytuje się, że Wykonawca zapoznał się ze zgłoszeniem serwisowym w dacie i czasie jego zamieszczenia przez Zamawiającego w systemie HelpDesk.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy 1 konto serwisanta do obsługi zgłoszeń w systemie Helpdesk Zamawiającego.
5. Usługi Utrzymania (zwane dalej Serwisem) realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności Serwisu – w Dni Robocze Zamawiającego w godz. 07:00 – 17:00

2) czas reakcji Serwisu na każdą zgłoszoną awarię (w godzinach dostępności serwisu):

- a) dla Awarii Superkrytycznych – 30 minut od otrzymania zgłoszenia serwisowego;
- b) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych – 4 godziny robocze od otrzymania zgłoszenia serwisowego;
- c) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niskich – 1 Dzień Roboczy od otrzymania zgłoszenia serwisowego.

3) czas reakcji Serwisu na każde zgłoszenie nie będące Awarią Superkrytyczną, Awarią Krytyczną, Podatnością Krytyczną, Awarią Niekrytyczną, Podatnością Niską tj. dla zleceń – 1 Dzień Roboczy od otrzymania zgłoszenia serwisowego.

4) Termin na usunięcie zgłoszonej Awarii:

- a) dla Awarii Superkrytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności – 2 godziny od otrzymania zgłoszenia serwisowego.

Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usunięcia zgłoszonej Awarii oraz czasu przywrócenia funkcjonalności w wyniku zaproponowanego Zamawiającemu Obejścia - za zgodą Zamawiającego do 2 Dni Roboczych od zgłoszenia serwisowego. Zgoda Zamawiającego musi być odnotowana w systemie Helpdesk Zamawiającego;

- b) dla Awarii Krytycznych, Podatności Krytycznych - czas przywrócenia funkcjonalności – 1 Dzień Roboczy od otrzymania zgłoszenia serwisowego.

Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usunięcia zgłoszonej Awarii oraz czasu przywrócenia funkcjonalności w wyniku zaproponowanego Zamawiającemu Obejścia - za zgodą Zamawiającego do 5 Dni Roboczych od zgłoszenia serwisowego. Zgoda Zamawiającego musi być odnotowana w systemie Helpdesk Zamawiającego;

- c) dla Awarii Niekrytycznych, Podatności Niskich – 5 Dni Roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.

- 5) Termin realizacji zlecenia (zgłoszenia niebędące Awarią, Usługą Rozwoju lub Podatnością) - 6 Dni Roboczych od otrzymania zgłoszenia serwisowego.
 - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 6 Dni Roboczych od otrzymania zgłoszenia Reklamacji.
 - 7) Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Awaria Superkrytyczna, Awaria Krytyczna, Awaria Niekrytyczna, Podatność Krytyczna, Podatność Niska została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Awarii lub Podatności nie została ona usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Awarię lub Podatność.
 - 8) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w Dni Robocze Zamawiającego po godzinie 17:00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 7:00 następnego Dnia Roboczego.
 - 9) Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu na usunięcie Awarii lub Podatności.
6. W ramach świadczonych usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się także do:
- 1) udzielania przez konsultantów Wykonawcy, administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego bieżących konsultacji telefonicznych lub poprzez system HelpDeskw zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonej funkcjonalności, bieżące konsultacje telefoniczne nie obejmują szkoleń,
 - 2) udzielania pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie,
 - 3) dostosowywania Systemu do przepisów wraz z zachowaniem terminów, o których mowa w § 8 ust.4 Umowy,

- 4) pomocy w uruchomieniu Systemu po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy,
- 5) informowania Zamawiającego o planowanych zmianach i aktualizacjach w Systemie przed wprowadzeniem zmian wraz ze wskazaniem terminu wprowadzenia zmian w Systemie oraz uzyskania zgody Zamawiającego na wykonanie prac w Systemie we wskazanym terminie.
7. Okresy przerw technicznych ustala się w każdy czwartek od godziny 17:00 do godziny 07:00 (piątek).
8. Usuwanie awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy.