Załącznik Nr 3 do Umowy najmu nr ..../.../2017 z dnia ..../.../2017

**SLA Service Level Agreement, (pol. umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług) do umowy ZDM/…../2017/GIN**

* **Najem urządzeń drukująco skanujących wielkoformatowych do maksymalnie formatu A0**

W ramach zapewnienia jakości świadczonych usług Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji dotyczącej jakości funkcjonowania łącz, dostępności do sieci Internet i odpowiedniej obsługi serwisowej. Gwarancja Jakości Świadczonych Usług (SLA) określa szczegółowo parametry dostępności.

# 1. Założenia i Definicje

**Awaria –** czas niedostępności usługi - rozpoczynający się od momentu uznania usługi za niedostępna przez system monitorujący lub od momentu wpłynięcia uzasadnionego zgłoszenia (telefon, e-mail) Zamawiającego

**Czas Reakcji –** gwarantowany przez Wykonawcę czas na podjęcie kroków zmierzających do usunięcia awarii **Urządzeń**.**Czas Reakcji** liczony jest od początku **Awarii** wykrytej przez systemy monitoringu lub zgłoszonej przez Zamawiającego do Wykonawcy.

**Czas usunięcia awarii –** czas usunięcia awarii liczony od momentu zgłoszenia awarii lub wystąpienia komunikatu o awarii w systemie monitorującym do przywrócenia dostępności usługi.

**Gwarantowany Czas Dostępności Usługi (%)–** procentowy czas dostępności usługi w miesiącu do którego wlicza się również czas trwania **Planowanych przerw serwisowych.**

**GCDU (%)=** (liczba godzin w miesiącu – łączna liczba godzin czasu usunięcia awarii w miesiącu /liczba godzin   
w danym miesiącu )x100

**Planowana przerwa serwisowa –** Zaplanowany czas na działania serwisowe i konserwacyjne o których Zamawiający został poinformowany z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem w formie pisemnej (fax, e-mail,).

**SLA** - Service Level Agreement/ Gwarancja Jakości Świadczonych Usług /

**Sieć -** sieć teletransmisyjna Wykonawcy oraz część infrastruktury sieciowej Zamawiającego, która jest zarządzana i monitorowana przez Zamawiajacego

**Urządzenia -** sprzęt teleinformatyczny będący własnością Wykonawcę i przez niego zarządzany   
i obsługujący usługę

**Zgłaszanie Awarii** - awarie świadczonych usług Zamawiający powinien zgłaszać do Działu Obsługi Technicznej (DOT) w następujący sposób:

w godzinach 7.30-15.30 telefonicznie lub poprzez e-mail

zgłoszenia telefoniczne na numer ……………………………., zgłoszenia elektroniczne na adres zapisany  
 w umowie na łącze.

Każde zgłoszenie powinno zawierać:

* nazwę Abonenta (Zamawiającego)
* czas zaistnienia awarii
* nazwisko osoby zgłaszającej awarię
* krótki opis awarii
* nazwisko i telefon osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie awarii
* Po otrzymaniu zgłoszeniu Centrum Zarządzania Siecią Wykonawcy tworzy kartę zgłoszenia awarii.

# 2. Gwarantowany Czas Dostępności Usługi

Wykonawca gwarantuje, następującą dostępność usług w ciągu miesiąca:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ usługi SLA** | **Gwarantowany czas dostępności usługi  w miesiącu w %** | **Maksymalny czas niedostępności usługi  w miesiącu** |
| Rozszerzone | 99,6 % | 3 h |

# 3. Gwarancja Czasu Reakcji

3.1. Dostępność usługi będzie sprawdzana co 5 minut poprzez wysyłanie pakietów ICMP Echo Request (ping).   
W przypadku braku odpowiedzi routera (ICMP Echo Reply) po stronie Zamawiającego   
przez 6 kolejnych cykli testowych usługa zostanie uznana za niedostępną.

3.2. Po uznaniu usługi za niedostępną Dział Obsługi Technicznej Wykonawcy tworzy kartę zgłoszenia awarii i nadaje jej numer (Ticket).

Wykonawca gwarantuje następujący **Czas Reakcji**:

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ usługi SLA** | **Czas Reakcji** |
| Standardowe | 24 godziny |

# 4. Gwarancja czasu usunięcia awarii

Wykonawca gwarantuje czas usunięcia awarii po przekroczeniu którego uznaje się niedotrzymanie warunków SLA.

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ usługi SLA** | **Gwarantowany czas usunięcia awarii** rozpoczętej w czasie od poniedziałku oraz w każdy dzień poświąteczny od godziny 7:30 do 15:30 |
| Rozszerzone | Zgodnie z ofertą |

Wykonawca po usunięciu awarii zamyka kartę zgłoszenia i przesyła do Zamawiającego informację   
o łącznym czasie usunięcia awarii, które to informacje są podstawą do naliczenia rekompensat z tytułu SLA.

6.1. Po przekroczeniu gwarancji czasu reakcji lub braku odpowiedzi pod numerem zgłoszeń telefonicznych:

Kierownik Działu Technicznego

……………………………….