Załącznik nr 7 do Umowy

**SLA**

1. **Zasady ogólne**
2. Niniejszy załącznik zawiera opis mierników prawidłowości wykonywania usług przez Wykonawcę, a także niektóre regulacje dotyczące zasad odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w szczególności za niedotrzymanie SLA.
3. Na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, Czasy Reakcji i Czasy Realizacji określone w niniejszym załączniku mogą być ustalane indywidualnie, także wtedy, gdy niniejszy załącznik nie przewiduje tego wprost. Zamawiający nie jest w żadnym wypadku związany wnioskiem Wykonawcy. Ustalenie takie wymaga pisemnego potwierdzenia.
4. W przypadku czasów określonych w godzinach rozliczanie SLA następować będzie w oparciu o każdą rozpoczętą godzinę.
5. Podane w tabelach zamieszczonych w niniejszym załączniku Czasy Reakcji zawierają się w Czasach Realizacji przewidzianych odpowiednio dla poszczególnych usług, zgodnie z priorytetami przyjętymi w ramach ustalonego SLA.
6. Jeżeli Wykonawca dopuści się opóźnienia w dotrzymaniu któregokolwiek z Czasów Reakcji lub Realizacji wynikającego z SLA określonego dla poszczególnych usług, kara umowna przysługująca z tytułu opóźnienia jest naliczana niezależnie od wskazanych w poszczególnych załącznikach do Umowy Okien dostępności poszczególnych usług (naliczana jest na zasadach określonych w Umowie od chwili upływu Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji do momentu faktycznej realizacji danego Zgłoszenia).
7. **SLA:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa usługi** | **Parametr** | **Priorytet** | **SLA\*** |
|  | Zarządzanie kodem (UZK) | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 8 godzin |
|  | Zarządzanie konfiguracją ITS (UZKITS) | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 8 godzin |
|  | Utrzymanie dokumentacji (UUD) | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 8 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 8 godzin |
| ZP2 | 40 godzin |
|  | Administracja Środowiskami (UAŚ) | Czas Reakcji | ZP1 | 2 godziny |
| ZP2 | 4 godziny |
| ZP3 | 8 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 8 godzin |
| ZP3 | Ustalany indywidualnie |
|  | Monitorowanie dostępności i wydajności (UMDW) | Czas Reakcji | ZP1 | 2 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 8 godzin |
| Czas Reakcji na problem wydajnościowy (dokonanie zgłoszenia Incydentu) | - | 4 godziny |
| Dostępność Środowisk | - | 99,8 % w skali miesiąca rozliczeniowego |
|  | ZP2 | 4 godziny |
| ZP3 | 4 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 8 godzin |
| ZP3 | 24 godziny |
|  | Instalacja (UI) | Czas Reakcji | ZP1 | 2 godziny |
| ZP2 | 4 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | Zgodnie z ustaleniem Kierowników Zespołu. |
| ZP2 | Zgodnie z ustaleniem Kierowników Zespołu. |
|  | Usuwanie Wad (UUW) | Czas Reakcji | ZP1 | 1 godzina |
| ZP2 | 2 godziny |
| ZP3 | 3 godziny |
| Incydent | 3 godziny |
| Czas Realizacji | ZP1 | 2 godziny |
| ZP2 | 12 godzin |
| ZP3 | 24 godziny |
|  | Utrzymanie ITS (UUITS) | Czas Reakcji | ZP1 | 4 godziny |
| ZP2 | 6 godzin |
| Czas Realizacji | ZP1 | 6 godzin |
| ZP2 | 12 godzin |
|  | Zapewnienie I Linii Wsparcia | Czas Realizacji | ZP1 | 10 minut |
| ZP2 | 30 minut |

\*w Oknie dostępności usługi/Środowiska produkcyjnego

1. **Definicje poziomów jakości**

Do wyznaczania poziomu jakości będą uwzględniane tylko zadania, których realizacja zakończyła się w danym miesiącu rozliczeniowym. Poziom jakości wyznacza się oddzielnie dla każdej z usług.

|  |  |
| --- | --- |
| **Poziom jakości** | **Definicja poziomu jakości** |
| Zadowalający | * Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest mniejsza lub równa 10 godzin, lub * Dostępność ITS jest większa lub równa 96%, lub * Dostępność Środowisk jest większa lub równa 99,8%. |
|
| Obniżony | * Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 10 godzin, ale nie przekracza 100 godzin, lub * Dostępność ITS jest mniejsza od 96%, ale większa lub równa 90%, lub * Dostępność Środowisk jest mniejsza od 99,8%, ale większa lub równa 98%. |
|
| Niezadowalający | * Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 100 godzin, ale nie przekracza 300 godzin, lub * Dostępność ITS jest mniejsza od 90%, ale większa lub równa 85 %, lub * Dostępność Środowisk jest mniejsza od 98%, ale większa lub równa 97%. |
| Nieakceptowalny | * Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 300 godzin, lub * Dostępność ITS jest mniejsza od 85 %, lub * Dostępność Środowisk jest mniejsza od 97%. |