

Poziom jakości świadczonych usług (SLA)

1. SLA określa zasady gwarantowania wartości parametrów związanych z usługami świadczonymi przez Wykonawcę.
2. Warunki SLA są spełnione również w przypadku gdy zdarzenia awaryjne nie mają bezpośredniego wpływu na Zamawiającego poprzez niedostępność lub ograniczenie usług.
3. Parametrami określającymi jakość usług są wymagania określone w Opisie Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym **Załącznik do SIWZ**.
4. Zamawiający dopuszcza przerwę techniczną w świadczeniu usług (nie więcej niż 2 razy w roku kalendarzowym max. na 16 godzin łącznie) dotyczącą części lub całości usług bez jej wpływu na ocenę dostępności usługi.

Definicje

Czas reakcji	czas od momentu Zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego do momentu podjęcia działań przez służby Wykonawcy
Czas naprawy	czas od momentu Zgłoszenia do chwili, gdy Zgłoszenie zostanie obsłużone i zostaną przywrócone wszystkie wskazane w Zgłoszeniu usługi, a Zamawiający zostanie skutecznie poinformowany o zakończeniu obsługi i Zamawiający potwierdzi ten status
Powiadomienie	Przekazanie informacji lub Zgłoszenia telefonicznie lub mailowo
Zgłoszenie	Poinformowanie Wykonawcy o awarii bądź innym problemie, potrzebie współpracy, potrzebie udzielenia wyjaśnień lub informacji
Awaria	Zdarzenie powodujące niedostępność USŁUGI
Usterka	Wszystkie pozostałe zgłoszenia nieobjęte awarią
Parametry	Mierzalne wielkości charakteryzujące usługę lub jakość jej świadczenia
Usunięcie Awarii	przywrócenie pełnej sprawności zamówionej usługi potwierdzone przez Zamawiającego

Parametry niezawodnościowe**1) Parametrami określającymi niezawodność usługi są:**

Dostępność usług na zadeklarowanym w Ofercie przez Wykonawcę poziomie;

- Czas Reakcji na Zgłoszenie typu Awaria/Usterka: do 4 godzin;
- Czas Naprawy Awarii:
 - usługa dostępu do sieci INTERNET do 8 godzin*
 - usługa dzierżawy łącz do 12 godzin*;
- Czas obsługi Zgłoszenia typu Usterka: niezwłocznie, ale nie dłużej niż 48 godziny;

*) - Gwarantowany czas naprawy liczony jest od chwili Zgłoszenia w godzinach 8:00 - 16:00; Zamawiający dopuszcza wydłużenie gwarantowanego czasu naprawy do 24 godzin w przypadku uruchomienia obejścia podczas pierwszych 4 godzin dla awarii rozwiązania zastępczego o przepustowości minimum 50% usługi

- 2) Dostępność danej usługi liczona jest jako stosunek rzeczywistego czasu świadczenia usługi zgodnie z parametrami do całkowitego ustalonego czasu świadczenia usługi oczekiwanego przez Zamawiającego. Dostępność ta liczona jest w cyklach miesięcznych przez cały okres trwania Umowy.
- 3) Okresy przestoju usługi mierzone będą od momentu Zgłoszenia przez Zamawiającego, do czasu pisemnego potwierdzenia usunięcia awarii, potwierdzonego przez Zamawiającego. Strony umowy dopuszczają telefoniczne potwierdzenie usunięcia awarii potwierdzone następnie mailem nie później niż 2 h od telefonicznego potwierdzenia usunięcia awarii.

Realizacja Zgłoszeń

1. Wykonawca posiada całodobowy system przyjmowania zgłoszeń.
2. Zamawiający rejestruje Zgłoszenie u Wykonawcy:
 - telefonicznie, pod numer(ami):.....
 - pocztą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości na adres:

W przypadku Zgłoszenia o problemach z usługami, Zamawiający ma obowiązek podać poniższe Informacje:

- nazwisko i telefon kontaktowy osoby zgłaszającej,
- krótki opis problemu.
- Typ Zgłoszenia (Awaria, Usterka).

3. Potwierdzenie przez Wykonawcę zakończenia obsługi Zgłoszenia.

Zakończenie obsługi Zgłoszenia następuje z chwilą otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy informacji o zakończeniu naprawy. Wykonawca jest zobowiązany poinformować Zamawiającego telefonicznie, faksem lub mailem o zakończeniu obsługi Zgłoszenia. Informacja zawiera godzinę zakończenia obsługi Zgłoszenia oraz informację o ewentualnym przekroczeniu Czasu Naprawy Awarii/Usterki.

Kary umowne

- 1) Zamawiający zastrzega sobie prawo do nałożenia kar za niespełnienie wymagań określonych w Umowie i zadeklarowanych przez Wykonawcę w Ofercie.
- 2) W przypadku niedotrzymania parametrów danej Usługi dostarczanej przez Wykonawcę, Zamawiającemu przysługuje kara w wysokości określonej poniżej w zależności od rodzaju niedotrzymanego parametru powodującego świadczenie usługi na poziomie niższym niż zadeklarowano.
- 3) Kara za niedotrzymanie przez Wykonawcę parametrów Usługi jest przez niego uwzględniana w kwocie miesięcznej na fakturze za Usługę świadczoną w tym miesiącu.
- 4) Maksymalna łączna wysokość kar na rzecz Zamawiającego nie może być wyższa niż 60% ponoszonej przez niego opłaty za roczny okres rozliczeniowy.

Niedotrzymanie parametrów obsługi Zgłoszeń

- 1) Przekroczenie Czasu Reakcji.
 - i) Za każdy incydent związany z przekroczeniem Czasu Reakcji Zamawiającemu przysługuje kara odliczana od miesięcznej opłaty w wysokości 200 PLN brutto.
- 2) Przekroczenie czasu obsługi Zgłoszenia.
 - ii) Za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia czasu Naprawy Awarii/obsługi Zgłoszenia typu Usterka określonego w „Parametry niezawodnościowe”, Zamawiającemu przysługuje możliwość naliczenia kary za nie dotrzymanie przez Wykonawcę uzgodnionych czasów obsługi Zgłoszenia. Może zostać ona odliczana od miesięcznej opłaty w wysokości:

Przekroczenie Czasu Usuwania Awarii	Wysokość kary [%] miesięcznej opłaty
za rozpoczętą pierwszą godzinę opóźnienia	5
za kolejną rozpoczętą godzinę opóźnienia	3
za każdy kolejny rozpoczęty dzień opóźnienia	3

- 3) W przypadku niedotrzymania parametrów jakości Usług Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kary w wysokości 500 PLN brutto za każde zidentyfikowane odstępstwo od spełnienia wymagania określonego w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

Przekroczenie zadeklarowanego poziomu dostępności usługi.

- 1) Za każde obniżenie poziomu dostępności usługi liczonej w skali m-ca o 0,01% Zamawiającemu przysługuje prawo do potrącenia Kary umownej, w wysokości określonej w poniższej tabeli, od wysokości opłaty miesięcznej za usługę ustaloną w Umowie.
- 2) Wykonawca samodzielnie zarządza i monitoruje spełnianie zadeklarowanego poziomu dostępności usługi.
- 3) Zamawiającemu przysługuje prawo do prowadzenia kontroli uzgodnionych parametrów usług (pomiar SLA) metodami

określonymi w poniższej tabeli:

Element usługi	Parametry niezawodnościowe liczone w skali miesiąca	Sposób mierzenia dostępności usług	Kara umowna [%]
Dostępu do Internetu	poniżej 99,80 % 24/7/366	Zamawiający podłączy usługę dostępu do sieci Internet do własnego systemu monitorowania, co stanowić będzie podstawę do pomiaru dostępności usługi. Okresy przestojów usługi liczone w skali miesiąca, mierzone będą od momentu Zgłoszenia przez Zamawiającego, do czasu pisemnego potwierdzenia usunięcia awarii przez Zamawiającego.	2% rocznych opłat za nienależyte bądź niewykonanie usługi
Dzierżawa łącz	poniżej 99,0 % 24/7/366	Zamawiający podłączy usługę dostępu do sieci Internet do własnego systemu monitorowania, co stanowić będzie podstawę do pomiaru dostępności usługi. Okresy przestojów usługi liczone w skali miesiąca, mierzone będą od momentu Zgłoszenia przez Zamawiającego, do czasu pisemnego potwierdzenia usunięcia awarii przez Zamawiającego.	2% rocznych opłat za nienależyte bądź niewykonanie usługi