

## SLA Service Level Agreement (umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług)

W ramach zapewnienia jakości świadczonych usług Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji dotyczącej jakości świadczonych usług informatycznych. Gwarancja Jakości Świadczonej Usług (SLA) określa szczegółowo parametry.

### 1. Założenia i Definicje

- 1) **Zgłoszenie** – zgłoszenie przez Zamawiającego błędu w funkcjonowaniu systemów informatycznych Zamawiającego określonego jako:
  - a) **błąd drobny** – błąd utrudniający, ale nie uniemożliwiający pracy pracowników Zamawiającego,
  - b) **błąd poważny** – błąd uniemożliwiający bieżącą pracę pracowników Zamawiającego,
  - c) **błąd krytyczny** – uniemożliwiający funkcjonowanie całej jednostki Zamawiającego lub usługodawców Zamawiającego.
- 2) **Czas Reakcji** – gwarantowany przez Wykonawcę czas, w którym nastąpi pierwsza odpowiedź na zgłoszenie ze strony Zamawiającego w godzinach pracy helpdesk tj. 8.00-18.00.
- 3) **Czas Podjęcia Działania** – gwarantowany przez Wykonawcę czas na podjęcie kroków zmierzających do usunięcia błędu liczony od początku zgłoszenia Wykonawcy błędu przez Zamawiającego.
- 4) **Czas usunięcia błędu** – czas usunięcia błędu liczony od momentu zgłoszenia do czasu usunięcia błędu, z wyjątkiem sytuacji niezależnych od Wykonawcy (awarie usług świadczonych przez innych operatorów); w przypadku skomplikowanych i złożonych błędów czas ten może ulec wydłużeniu, pod warunkiem pisemnego poinformowania Zamawiającego przez Wykonawcę o powodzie wydłużenia i planowanym czasie usunięcia błędu.
- 5) **Planowana przerwy techniczne** – zaplanowany przez Wykonawcę czas na działania techniczne i konserwacyjne, o których Zamawiający został poinformowany z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem w formie pisemnej na e-mail: [sekretariat@ztp.krakow.pl](mailto:sekretariat@ztp.krakow.pl) i [zgloszenia@ztp.krakow.pl](mailto:zgloszenia@ztp.krakow.pl)
- 6) **SLA** - Service Level Agreement/Gwarancja Jakości Świadczonej Usług/
- 7) **Zgłaszanie błędu** – błędy świadczonych usług Zamawiający powinien zgłaszać do Wykonawcy poprzez adres email: [servicedesk@i-ht.pl](mailto:servicedesk@i-ht.pl)
- 8) **Podmiot zgłaszający** - osoby upoważnione przez Zamawiającego do dokonywania zgłoszeń.

### 2. Gwarantowany Czas Reakcji

Usługodawca gwarantuje następujący **Czas Reakcji**:

Typ usługi SLA	Czas Reakcji
Standardowe	.....

### 3. Gwarantowany Czas Podjęcia Działania

Typ usługi SLA	Czas Reakcji
Standardowe	.....

**4. Gwarantowany czas usunięcia zgłoszonego błędu**

Usługodawca gwarantuje następujący **czas usunięcia błędu**:

Typ usługi SLA	Czas usunięcia błędu
Błąd drobny	48 godz.
Błąd poważny	24 godz.
Błąd krytyczny	8 godz.

Usługodawca po usunięciu błędu przesyła do Zamawiającego informację o łącznym czasie usunięcia błędu, które to informacje są podstawą do naliczenia kar umownych.

**5. Podmiotami zgłaszającymi są:**

- 1) Piotr Kozubek: [pkozubek@ztp.krakow.pl](mailto:pkozubek@ztp.krakow.pl), [zgloszeniait@ztp.krakow.pl](mailto:zgloszeniait@ztp.krakow.pl)
- 2) Bartosz Sikora: [bsikora@ztp.krakow.pl](mailto:bsikora@ztp.krakow.pl), [zgloszeniait@ztp.krakow.pl](mailto:zgloszeniait@ztp.krakow.pl)
- 3) Ewelina Stypułkowska–Twardowska: [etwardowska@ztp.krakow.pl](mailto:etwardowska@ztp.krakow.pl), [zgloszeniait@ztp.krakow.pl](mailto:zgloszeniait@ztp.krakow.pl)