

Załącznik Nr 1 do umowy nr - Gwarancja Jakości Świadczonej Usługi

Adres ośrodka:

Niniejszy Załącznik określa gwarantowane przez Wykonawcę parametry Usługi.

Definicje - użyte w niniejszym załączniku wyrażenia oznaczają:

Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Zamawiającego.

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Zamawiającego wobec Wykonawcy z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Wykonawcę na rachunku, wskazanym na fakturze przez Wykonawcę.

Planowane Prace – działania służb technicznych Wykonawcy niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

Usługa – ośrodek przetwarzania danych (Data Center).

I. Awaria i Planowane prace

1. Przez Awarię rozumie się zgodnie z definicją przerwę w działaniu Usługi z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Zamawiającego.
2. Wykonawca może w razie potrzeby przeprowadzać Planowane prace związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Zamawiającego.
3. W przypadku wykonywania Planowanych Prac w godz. **1:00 - 04:00** nie częściej niż **2 razy** w miesiącu Wykonawca każdorazowo przekaże odpowiednią informację do osoby wyznaczonej do kontaktów po stronie Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej **dwóch (2) dni roboczych**.
4. W przypadku chęci wykonywania Planowanych prac w innych niż wskazane terminy w punkcie 3 Wykonawca dokona indywidualnych uzgodnień z Zamawiającym.

II. Procedura obsługi Awarii

1. Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać Awarie do Działu HelpDesk niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Automat zgłoszeniowy Działu HelpDesk zapisuje zgłoszenia 365 dni w roku 24 godziny na dobę i można się z nim kontaktować pod następującymi numerami telefonu: Wykonawca zarządza diagnozą Awarii oraz naprawą uszkodzenia.
2. W sprawach Awarii Wykonawca będzie kontaktować się z osobami wyznaczonymi do kontaktów po stronie Zamawiającego.
3. Zamawiający zgłasza Awarię telefonicznie pod numerem Działu HelpDesk podając następujące informacje:
 - Rodzaj problemu/usługi;
 - Opis problemu;
 - Lokalizacja problemu z opisem odpowiedniej części infrastruktury;
 - Szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii.
4. Wykonawca zarejestruje zgłoszoną Awarię w systemie poprzez nadanie jej odpowiedniego numeru porządkowego.
5. Dział HelpDesk poinformuje Zamawiającego o usunięciu Awarii telefonicznie. Informacja będzie zawierać numer porządkowy Awarii oraz godzinę jej usunięcia.
6. Wykonawca nada Zamawiającemu login i hasło do systemu iSerwis dostępnego pod adresem

III. Gwarantowane Parametry Usługi

1. Za Gwarantowane Parametry Usługi uważa się:
 - Data Aktywacji Usługi (**DAU**);
 - Czas Reakcji na Awarię (**CRA**);
 - Czas Usunięcia Awarii (**CUA**);
 - Roczna Dostępność Usługi (**RDU**).
2. Gwarantowane Parametry Usługi definiowane są niezależnie dla każdej Usługi, z której korzysta Zamawiający.
3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (niedotrzymania Gwarantowanych Parametrów Usługi) Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości wskazanej w niniejszym Załączniku.
4. Niedotrzymanie Gwarantowanych Parametrów Usługi powoduje naliczenie kary umownej w następujących przypadkach i wysokościach:
 - 0,5% wartości miesięcznego wynagrodzenia brutto otrzymywanego przez Wykonawcę z tytułu niniejszej Umowy za każdą jedną godzinę po przekroczeniu Czasu Reakcji na Awarię (**CRA**);
 - 0,5% wartości miesięcznego wynagrodzenia brutto otrzymywanego przez Wykonawcę z tytułu niniejszej Umowy za każdą jedną godzinę po przekroczeniu Czasu Usunięcia Awarii (**CUA**);
 - 0,5% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto otrzymywanego przez Wykonawcę z tytułu niniejszej Umowy za każdy 1% poniżej zakładanej Rocznej Dostępności Usługi (**RDU**);

IV. Data Aktywacji Usługi

1. Przez DAU rozumie się datę, od której zgodnie z postanowieniami Umowy Wykonawca zobowiązał się rozpocząć świadczenie Usługi. Niedotrzymanie parametru DAU ma miejsce wtedy, gdy Wykonawca poinformował Zamawiającego, o gotowości świadczenia Usługi po wskazanej dacie, o ile opóźnienie terminu nie wynikało z dodatkowych uzgodnień z Zamawiającym.

V. Czas Reakcji na Awarię

1. Przez CRA rozumie się czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia Awarii zgodnie z postanowieniami niniejszego dokumentu do telefonicznego potwierdzenia przez Dział HelpDesk rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy.
2. Wartość parametru CRA zostaje określona w wymiarze 2 godziny (2h):

VI. Czas Usunięcia Awarii

1. Przez CUA rozumie się czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii zgodnie z punktem V, a momentem usunięcia Awarii przez Wykonawcę.
2. Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu Awarii.
3. Wartość parametru CUA zostaje określona w wymiarze 24 godzin (24h):

VII. Roczna Dostępność Usługi

1. Przez RDU rozumie się, obliczaną w skali roku (przez który rozumie się 12 kolejnych Okresów Rozliczeniowych), sumaryczną liczbę godzin kiedy Usługa była dostępna tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii.
2. Parametr RDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$\text{RDU [\%]} = \frac{\text{czas całkowity} - \sum (\text{czas Awarii})}{\text{czas całkowity}} \times 100 \text{ [\%]}$$

Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

- ujednoczoną liczbę 365 dni w roku tj. 8760 godzin w roku (czas całkowity);
- każda rozpoczęta godzina Awarii liczona jest jako pełna godzina Awarii.

Z obliczenia parametru RDU wyłączone są przerwy w świadczeniu Usługi, wynikające z:

- prac utrzymaniowych sieci operatorów międzynarodowych i operatorów krajowych,
- działań lub zaniechania działania przez Zamawiającego, lub użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego powodujących niedostępność Usługi,
- planowanych prac.

Przerwy w świadczeniu Usługi nie będą obejmować przerw wynikających z prowadzenia prac konserwacyjnych zleconych Wykonawcy przez Zamawiającego lub leżących po jego stronie.

3. Gwarantowana wartość parametru RDU zostaje określona na 99,741% w skali roku.

.....
W imieniu Wykonawcy

.....
W imieniu Zamawiającego