

Załącznik Nr 2 do ogłoszenia

na usługę najmu powierzchni w Data Center pod urządzenia serwerowe będące własnością Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego

Parametry techniczne świadczonej Usługi

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.

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

Usługa – usługa polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę usług najmu powierzchni w Data Center pod urządzenia serwerowe będące własnością Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego

1. Planowane Prace

1. Wykonawca może w razie potrzeby przeprowadzać Planowane Prace związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Zamawiającego.
2. Planowane Prace powodujące niedostępność Usługi mogą być wykonywane wyłącznie w godz. **1:00-04:00**. Wykonawca każdorazowo prześle odpowiednią informację dotyczącą Planowanych Prac do osoby wyznaczonej do kontaktów po stronie Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej **dwóch (2) dni roboczych**.
3. W przypadku chęci wykonywania Planowanych Prac w innych niż wskazane terminy w punkcie 2 Wykonawca dokona indywidualnych uzgodnień z Zamawiającym. Wykonanie w/w prac wymaga każdorazowego uzyskania zgody Zamawiającego.

2. Procedura obsługi Awarii

- 1 Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania stanu poprawności działania infrastruktury Zamawiającego w celu zapobiegania Awariom.
- 2 Zamawiający lub Wykonawca zobowiązani są zgłaszać Awarie do Działu HelpDesk niezwłocznie po ich stwierdzeniu. System HelpDesk zapisuje zgłoszenia 365 dni w roku 24 godziny na dobę i można się z nim kontaktować pod następującymi numerami telefonu: lub e-mail lub stroną www Wykonawca dokonuje diagnozy Awarii oraz naprawia uszkodzenia.
- 3 W sprawach Awarii Wykonawca będzie kontaktować się z osobami wyznaczonymi do kontaktów po stronie Zamawiającego.
- 4 Zamawiający zgłasza Awarię telefonicznie pod numerem Działu HelpDesk lub za pomocą e-mail lub za pomocą systemu 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.
- 5 Wykonawca zarejestruje zgłoszoną Awarię w systemie poprzez nadanie jej odpowiedniego numeru porządkowego.
 - 6 Dział HelpDesk poinformuje Zamawiającego o usunięciu Awarii zawsze za pomocą e-mail oraz dodatkowo (w szczególnych przypadkach) telefonicznie. Informacja będzie zawierać numer porządkowy Awarii oraz godzinę jej usunięcia.
 - 7 Wykonawca nada Zamawiającemu login i hasło do systemu HelpDesk dostępnego pod adresem
 - 8 System HelpDesk musi zawierać formularze elektroniczne umożliwiające wprowadzenie zgłoszenia.
 - 9 System HelpDesk musi zawierać pełną historię wszystkich zdarzeń zgłoszonych przez cały okres obowiązywania Umowy.

3. Gwarantowane Parametry Usługi

1. Za Gwarantowane Parametry Usługi uważa się:
 - Data Aktywacji Usługi (**DAU**);
 - Czas Reakcji na Awarię (**CRA**);
 - Czas Usunięcia Awarii (**CUA**);
 - Miesięczna Dostępność Usługi (**MDU**).
2. Gwarantowane Parametry Usługi definiowane są niezależnie dla każdej Usługi, z której korzysta Zamawiający.

4. Data Aktywacji Usługi

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.

5. Czas Reakcji na Awarię

1. Przez CRA rozumie się czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia Awarii zgodnie z postanowieniami niniejszego dokumentu do potwierdzenia przez Dział HelpDesk rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy.
2. Wartość parametru CRA zostaje określona w wymiarze 2 godziny (2h) w przypadku usług kolokacji infrastruktury sprzętowej Zamawiającego w Centrum Przetwarzania Danych (Data Center).

6. Czas Usunięcia Awarii

1. Przez CUA rozumie się czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii zgodnie z punktem 5, 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).

7. Miesięczna Dostępność Usługi

1. Przez MDU rozumie się, obliczaną w skali miesiąca sumaryczną liczbę godzin, kiedy Usługa była dostępna tzn. nie znajdowała się w stanie Awarii.
2. Parametr MDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

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

Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

- ujednoliconą liczbę 30 dni w miesiącu tj. 720 godzin w miesiącu (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 MDU zostaje określona na 99,72% w skali roku.

.....
W imieniu Wykonawcy

.....
W imieniu Zamawiającego