

SLA SIGNIUS S.A.

§ 1 Definicje

1. Rodzaje zdarzeń – nieprawidłowe działanie systemu, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości.

<i>Rodzaje zdarzeń</i>	<i>Definicja rodzajów zdarzeń</i>
Awaria	Brak możliwości realizacji podstawowych operacji. Nieprawidłowe działanie systemu informatycznego powodujące całkowity brak możliwości korzystania z jego funkcjonalności, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z systemu, które powodować będzie, że przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje.
Błąd	Utrudniające obsługę klienta Nieprawidłowe działanie systemu, które powodować będzie ograniczenie w korzystaniu z systemu przy zachowaniu jego podstawowych funkcji.
Usterka	Nie wpływające na realizację celów biznesowych Nieprawidłowe działanie któregoś z systemu, niebędące Awarią lub Błędem.

2. Czas Reakcji — czas pomiędzy zgłoszeniem zdarzenia, a wykonaniem przez Wykonawcę czynności przewidzianych niniejszym dokumentem dla Czasu Reakcji. Czas Reakcji liczony jest od momentu zgłoszenia Błędu i biegnie on niezależnie od pytań Wykonawcy kierowanych do Zamawiającego.
3. Czas Naprawy – czas pomiędzy zgłoszeniem zdarzenia, a dokonaniem naprawy zdarzenia.
4. Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
5. Gwarantowana dostępność – gwarantowany czas działania Usługi informatycznej Wykonawcy, definiowany w procentach, rozumiany jako dostępność (zdolność) Usługi informatycznej do poprawnego działania w ciągu okresu definiowanego jako miesiąc.
6. Naprawa – usunięcie przyczyny zgłoszonej Awarii i przywrócenie stanu sprzed Awarii.
7. Obejście - oznacza przywrócenie możliwości korzystania z Usługi Wykonawcy, pomimo braku usunięcia przyczyny Awarii, co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia Awarii w najkrótszym możliwym terminie.
8. Serwis Oprogramowania – działalność polegająca na zapewnieniu bezawaryjnego dostępu do Usługi informatycznej Wykonawcy, a w przypadku wystąpienia Awarii – na ich usuwaniu.

9. Usługa – całościowe rozwiązanie składające się z systemu centralnego, informatycznego, oprogramowania stanowisk pracy konsultantów oraz pracy konsultantów służące świadczeniu usługi wsparcia typu weryfikacja, call center tj. informacji za pomocą różnych kanałów komunikacji, w tym w szczególności system zgłoszeń.
10. Wsparcie Serwisowe – usługi SLA świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.
11. Zgłoszenie – przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenie wystąpienia Awarii.

§ 2 Warunki świadczenia i Zakres Wsparcia Serwisowego

1. Gwarantowana dostępność Usługi Wykonawcy.

<i>Typ usługi SLA</i>	<i>Gwarantowany czas dostępności usługi w skali roku w %</i>
Standardowa	99%

2. Brak dostępności oznacza wystąpienie Awarii, na skutek której jakakolwiek część systemu nie działa. Dostarczenie Obejścia oznacza przywrócenie dostępności do Usług Wykonawcy.

3. Wsparcie Serwisowe obejmuje w szczególności:

- a. przyjmowanie i realizowanie Zgłoszeń,
- b. konsultowanie i ocenę zasadności Zgłoszeń,
- c. realizację zamówień dodatkowych zgodnie z Umową,
- d. usuwanie Awarii.

4. Typy zgłoszeń i czasy reakcji

Zgłoszenia wykonywane w systemie posiadają swój typ oraz gwarantowany czas reakcji w zależności od złożoności problemu:

<i>Rodzaje zdarzeń</i>	<i>Definicja rodzajów zdarzeń</i>
Awaria	4 godziny
Błąd	8 godzin
Usterka	16 godzin

§ 3 Godziny obowiązywania wsparcia

1. Wsparcie Serwisowe obowiązuje

<i>W godzinach od – do</i>	<i>Informacje dodatkowe</i>
8-16	w dni robocze czasu CET

2. Wszelkie prace związane z usuwaniem awarii odbywać się będą w godzinach obowiązywania Wsparcia Serwisowego.
3. Wykonawca jest zobowiązany na życzenie Zamawiającego przekazywać wszelkie informacje związane z przebiegiem usuwania awarii i jej przyczynami.

§ 4 Zgłaszanie zdarzeń

Udostępnione są następujące kanały zgłoszeń serwisowych:

1. Wysłanie email

Wysłanie wiadomości email skutkuje automatycznym utworzeniem zgłoszenia w systemie ticketowym.

Adres email na który należy wysłać zgłoszenie

Klienci indywidualni: support@signius.eu

Klienci biznesowi: business.support@signius.eu

2. Zgłoszenia rejestrowane są w systemie ticketowym.