**Załącznik nr 2**

# **Udostępnienie Usługi, Usługi wsparcia, SLA.**

## **Świadczone usługi**

Przedmiotem zamówienia jest usługa wdrożenia rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Urzędu Miasta w oparciu o jego Infrastrukturę i przy wymaganym SLA i Usługi wsparcia, zgodnie z Umową.

1. Wymagania w zakresie Infrastruktury
2. System zapewni komunikację szyfrowaną, zabezpieczoną certyfikatem SSL.
3. Wykonawca zapewni kompletną, własną infrastrukturę, niezbędne licencje i dostęp online dla Użytkowników.
4. Na poziomie sprzętowym powinna zostać zachowana redundancja zasobów, która umożliwiłaby stałe działanie Systemu w przypadku awarii jednego z serwerów.
5. Usługa wsparcia

Wykonawca zapewni przez cały okres świadczenia Usługę wsparcia dla wszystkich Użytkowników, usuwanie wad działania Systemu w ramach gwarancji oraz wymagania zdefiniowane w pkt. III SLA:

1. Wykonawca zapewnia dostępność Systemu na zdefiniowanym poziomie. Ewentualne zaplanowane prace techniczne muszą być przeprowadzane w godzinach 20:30 - 7:00, o fakcie konieczności ich przeprowadzenia Wykonawca poinformuje Zamawiającego najpóźniej z wyprzedzeniem 1 Dnia Roboczego.
2. Wykonawca będzie usuwał nieprawidłowości w działaniu Systemu, które ujawnią się w okresie obowiązywania Umowy jak również będzie świadczył konsultacje. Świadczone czynności dzielą się na cztery kategorie zdarzeń: „A”, „B”, „C” oraz „D”:
3. Zdarzenie krytyczne „A” należy rozumieć – nieprawidłowość, która uniemożliwia normalne działanie Systemu lub nie jest możliwe korzystanie ze znacznej części Systemu.

Przykłady:

1. System nie działa.
2. Zdarzenie ważne „B” należy rozumieć – nieprawidłowość, która pozwala na funkcjonowanie Systemu, lecz zaobserwowano, że:
3. Uniemożliwia wykonanie funkcji biznesowych w ramach modułu lub dla określonego użytkownika,
4. Uniemożliwia wykonanie pewnych, choć drugoplanowych funkcji Systemu,
5. Nie są spełnione wymagania wydajnościowe,
6. Wymagana jest interwencja administratora, aby kontynuować daną operację;
7. Zdarzenie pozostałe „C” należy rozumieć – wszelkie inne nieprawidłowości nie zakwalifikowane do zdarzeń typu „A” i „B”,
8. Zdarzenie „D” należy rozumieć pytania informacyjne dotyczące funkcjonowania Systemu.
9. Zgłoszenia będą przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.

|  |  |
| --- | --- |
| Adres mailowy do zgłoszeń: | ………………………………………. |
| Numer telefonu do zgłoszeń: | ………………………………………. |

Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca niezwłocznie potwierdza ten fakt Zamawiającemu poprzez automatyczną wiadomość, przy wykorzystaniu tego samego środka komunikacji, przy pomocy którego zostało dokonane zgłoszenie.

1. Nieprawidłowości będą usuwane w następujących terminach, liczonych od momentu dokonania zgłoszenia nieprawidłowości, o którym mowa w ust. 5 poniżej:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rodzaj zdarzenia | Gwarantowany czas obsługi zdarzenia  (w Czasie Gotowości) | | | Czas  Gotowości |
| Reakcja | Obejście | Naprawa |
| Zdarzenie krytyczne „A” | 1 Godzina Robocza | 6 Godzin Roboczych | 1 Dzień Roboczy | 7.30-20.00 |
| Zdarzenie ważne „B” | 4 Godziny Robocze | 1 dzień Roboczy | 3 Dni Robocze | 7.30-20.00 |
| Zdarzenie pozostałe „C” | 6 Godzin Roboczych | n/d | 10 Dni Roboczych | 7.30-20.00 |

1. Zgłoszenia typu A i B, C mogą być przesyłane w Dni Robocze w godzinach od 7:30 do 20:00. Zgłoszenia przesłane poza tymi godzinami są traktowane jako dokonane o godzinie 7.30 tego Dnia Roboczego (dotyczy zgłoszeń od godziny 0.00 do 7.29 danego dnia oraz o dowolnej godzinie w poprzednich dniach nieroboczych) lub o godzinie 7.30 następnego Dnia Roboczego (dotyczy zgłoszeń od godziny 20:01 do 07:29 danego dnia).
2. Czas reakcji oznacza przedział czasu, w którym Wykonawca przystępuje do obsługi zdarzenia. Jest on liczony od momentu dokonania zgłoszenia w sposób opisany w ust. 3, w Godzinach Roboczych Dnia Roboczego. Czas naprawy liczony jest od momentu dokonania zgłoszenia w sposób opisany w ust. 3, do chwili zakończenia naprawy.
3. W celu usunięcia nieprawidłowości dopuszcza się możliwość zastosowania:
4. Obejścia – tj. przywrócenie Systemu / funkcjonalności / procesu do działania, polegające na tymczasowym usunięciu skutków *awarii* Systemu. W ramach obejścia nie jest dostarczane docelowe rozwiązanie nieprawidłowości.
5. Naprawy – docelowe rozwiązanie zgłoszenia poprzez usunięcie nieprawidłowości polegające np. na naprawie błędu w kodzie Systemu  
    i dostarczeniu poprawki do wdrożenia na środowisku produkcyjnym.
6. W przypadku braku możliwości dokonania Obejścia, Wykonawca pracuje nad docelowym rozwiązaniem nieprawidłowości w odpowiednim czasie założonym na Naprawę. W przypadku dokonania Obejścia w założonym czasie, kategoria nieprawidłowości zostaje obniżona do kolejnej niższej a Naprawa realizowana jest w czasie odpowiednim dla nowego rodzaju zdarzenia.
7. Jeżeli w terminie 5 Dni Roboczych (w Godzinach Roboczych), od usunięcia nieprawidłowości, Zamawiający nie dokona odpowiedniej adnotacji za pośrednictwem poczty elektronicznej uznaje się, że nieprawidłowości zostały usunięte.

Adres mailowy wykonawcy do obsługi zgłoszeń: ………………………………………………….

1. Chwilą usunięcia nieprawidłowości jest moment zgłoszenia usunięcia nieprawidłowości przez Wykonawcę, o ile w następstwie tego zgłoszenia Zamawiający potwierdził jej usunięcie lub w terminie 5 dni od zgłoszenia usunięcia nie dokonał odpowiedniej adnotacji mailowej.
2. Wykonawca w ramach świadczonej usługi będzie udostępniał modyfikacje funkcjonalności wykonane w ramach prac własnych dotyczące ergonomii  
    i usprawnienia pracy w Systemie w zakresie funkcjonalnym wskazanym w Załączniku nr 3 – Lista Produktów i funkcjonalności Systemu,
3. Wykonawca będzie świadczył konsultacje w zakresie wiedzy merytorycznej oraz działania Systemu w Godzinach Roboczych. Zamawiający może zgłaszać zapytania telefonicznie, mailowo Wykonawcy. Konsultacji merytorycznych udzielają pracownicy Wykonawcy. Zdarzenie informacyjne oznacza się literą „D”. Czas odpowiedzi na pytanie informacyjne użytkownika wynosi 1 Dzień Roboczy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego usuwania wszelkich błędów w działaniu , wykrytych i zgłoszonych przez Zleceniodawcę, w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od Dnia Roboczego zgłoszenia ich przez Zleceniodawcę.
5. SLA

Wykonawca gwarantuje ciągłość **istotnych procesów biznesowych** w zakresie realizacji **przedmiotu umowy i** wymaganie SLA **Service Level Agreement** biorąc pod uwagę nieprzewidziane awarie i inne problemy techniczne w czasie każdego miesiąca kalendarzowego na następującym poziomie:

1. Gwarantowany czas dostępności (w procentach): 99 % w skali miesiąca
2. Dopuszczalny czas niedostępności (w godzinach): 8 h
3. Czas pojedynczej niedostępności systemu nie może przekroczyć 6 godzin.

Wykonawca zobowiązuje się do **aktywnego monitorowania dostępności systemu.**