

Załącznik nr 1 do OPZ: Poziom świadczenia usług (SLA).

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Przedmiot Umowy z zachowaniem następujących parametrów SLA (*Service Level Agreement*):

1. Usługa Asysty Technicznej i Konserwacji.

<p>Kalendarz świadczenia usługi</p>	<p>Przez 24 godziny 7 dni w tygodniu 365/366 dni w roku („24/7/365/366”).</p> <p>Okno serwisowe w godzinach: 24.00 – 6.00.</p> <p>Zamawiający dopuszcza realizację prac na środowisku produkcyjnym w innych godzinach niż godz. 24:00 – 6:00, pod warunkiem uzyskania zgody Zamawiającego, co do terminu realizacji, czasu niedostępności Komponentu Integracyjnego oraz zakresu prac.</p> <p>Okno serwisowe nie dotyczy środowiska testowego. Wykonawca przed przystąpieniem do prac na środowisku testowym przekaże Zamawiającemu informację, co do terminu realizacji, czasu niedostępności Komponentu Integracyjnego oraz zakresu prac.</p>																			
<p>Czasy realizacji</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="427 976 507 1048">Lp.</th> <th data-bbox="515 976 847 1048">Nazwa Wady</th> <th data-bbox="855 976 1134 1048">Czas Naprawy¹</th> <th data-bbox="1142 976 1423 1048">Czas Obejścia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="427 1048 507 1126">1.</td> <td data-bbox="515 1048 847 1126">Awaria Krytyczna</td> <td data-bbox="855 1048 1134 1126">10 godzin</td> <td data-bbox="1142 1048 1423 1126">5 godziny</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1126 507 1249">2.</td> <td data-bbox="515 1126 847 1249">Awaria Niekrytyczna</td> <td data-bbox="855 1126 1134 1249">16 Godzin Roboczych</td> <td data-bbox="1142 1126 1423 1249">8 Godzin Roboczych</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1249 507 1373">3.</td> <td data-bbox="515 1249 847 1373">Konsultacja</td> <td data-bbox="855 1249 1134 1373">10 Godzin Roboczych</td> <td data-bbox="1142 1249 1423 1373">Nie dotyczy</td> </tr> </tbody> </table> <p>Definicje znajdują się w słowniku w pkt 1 Opisu Przedmiotu Zamówienia.</p>				Lp.	Nazwa Wady	Czas Naprawy ¹	Czas Obejścia	1.	Awaria Krytyczna	10 godzin	5 godziny	2.	Awaria Niekrytyczna	16 Godzin Roboczych	8 Godzin Roboczych	3.	Konsultacja	10 Godzin Roboczych	Nie dotyczy
Lp.	Nazwa Wady	Czas Naprawy ¹	Czas Obejścia																	
1.	Awaria Krytyczna	10 godzin	5 godziny																	
2.	Awaria Niekrytyczna	16 Godzin Roboczych	8 Godzin Roboczych																	
3.	Konsultacja	10 Godzin Roboczych	Nie dotyczy																	
<p>Poziom dostępności usługi</p>	<p>RPDS – rzeczywisty poziom dostępności Komponentu Integracyjnego</p> <p>RPDS ≥ 98,33%</p> <p>RPDS obliczany jest wg wzoru:</p>																			

¹ Czas Naprawy zostanie dostosowany do oferty Wykonawcy. Czas Obejścia będzie stanowił 50% Czasu Naprawy zadeklarowanego przez Wykonawcę w Ofercie np. w przypadku zaoferowania Czasu Naprawy Awarii Krytycznej w wymiarze 6 zegarowych, Czas Obejścia dla Awarii Krytycznej będzie wynosił 3 godziny zegarowe.

$$(TD - \sum TN) / TD * 100[\%]$$

Gdzie:

TD – uzgodniony czas dostępności usługi, wynikający z kalendarza dostępności usługi, po odjęciu uzgodnionych okien serwisowych [w godzinach].

TN – czas trwania niedostępności usługi, zaistniałej w wyniku wystąpienia Awarii [w godzinach].

Wyliczenie minimalnego progu RPDS:

TN – czas trwania niedostępności usługi - przyjmujemy dopuszczalnie łączny czas niedostępności usługi na poziomie 12 godzin.

$$\sum TN = 12 \text{ godzin.}$$

TD = 30 dni * 24 godzin = 720 godzin (zgodnie z podanym kalendarzem dostępności usługi).

$$RPDS = (720 \text{ godzin} - 12 \text{ godzin}) / 720 \text{ godzin} * 100 = \mathbf{98,33\%}$$

Przykłady wyliczeń RPDS²:

Przykład 1

W miesiącu nie wystąpiła niedostępność.

$$RPDS = (720 - 0) / 720 * 100 = 100 \%$$

Przykład 2

W miesiącu wystąpiła jedna Wada – naprawiona w 10 godzin.

$$RPDS = (720 - 10) / 720 * 100 = 98,61 \%$$

Przykład 3

W miesiącu wystąpiły 2 Wady Systemu - Awaria Krytyczna naprawiona w 26 Godzin Roboczych + Awaria Krytyczna naprawiona w 6 Godzin Roboczych.

$$TN = 26 + 6 = 32$$

$$RPDS = (720 - 32) / 720 * 100 = 95,56\%$$

Przykład 1 i 2 nie powoduje możliwości naliczenia kary umownej. Przykład 3 gdzie RPDS=95,56% jest poniżej wymaganego poziomu 98,33% - może być naliczona kara umowna zgodnie z tabelą zawartą w Umowie w paragrafie nr 11.

² Przykłady wyliczenia RPDS zostaną dostosowane do Czasu Naprawy zaoferowanego przez Wykonawcę.

Terminowość**PDTN – poziom dotrzymania terminów Czasu Naprawy lub odpowiedzi****PDTN ≤ 5,00**

PDTN jest obliczany wg wzoru:

$$\Sigma (Wx * Px) / \Sigma (Wx)$$

Gdzie:

Px – łączny czas przekroczenia SLA dla danego typu wady w danym okresie rozliczeniowym.

Wx – waga danej wady lub odpowiedzi.

W poniższej tabeli znajdują się wartości Wx i Px dla poszczególnych rodzajów Awarii lub odpowiedzi na konsultacje (pytanie) przyjęte do wyliczenia maksymalnej, dopuszczalnej wartości wskaźnika PDTN .

Nazwa Wady	Wx	Px
Awaria Krytyczna	15	4
Awaria Niekrytyczna	10	8
Konsultacja (pytanie)	5	2

Wyliczenie maksymalnego progu PDTN (zaokrąglonego do dwóch miejsc po przecinku):

$$PDTN = (15 * 4 + 10 * 8 + 5*2) / (15 + 10 + 5) = 5,00$$

Przykłady wyliczeń PDTN³:

Przykład 1

Nazwa Wady	Nr zdarzenia	Wymagany Czas Naprawy Wcn	Faktyczny Czas Naprawy Fcn	Czas przekroczenia SLA (kolumna 3 – 4) (Jeżeli przekroczenie nie nastąpiło pozostawiamy puste pole)	Px	Wx
Awaria Krytyczna	1	10	13	3	3	15
Awaria Niekrytyczna	1	16	17	1	3	10
	2	16	18	2		
	3	16	10			

Zgodnie z wzorem:

$$PDTN = (15 * 3 + 10 * 3) / (15 + 10) = 3,00$$

Przykład 2

Nazwa Wady	Nr zdarzenia	Wymagany Czas Naprawy Wcn	Faktyczny Czas Naprawy Fcn	Czas przekroczenia SLA (kolumna 3 – 4) (Jeżeli przekroczenie nie nastąpiło pozostawiamy puste pole)	Px	Wx
Awaria	1	10	14	4	4	15
	1	16	18	2	10	10

³ Przykłady wyliczenia PDTN zostaną dostosowane do Czasu Naprawy zaoferowanego przez Wykonawcę.

Awaria Niekrytyczna	2	16	24	8		
	3	16	9			

Zgodnie z wzorem:

$$PDTN = (15 * 4 + 10 * 10) / (15 + 10) = 6,40$$

Przykład 3

Nazwa Wady	Nr zdarzenia	Wymagany Czas Naprawy Wcn	Faktyczny Czas Naprawy Fcn	Czas przekroczenia SLA (kolumna 3 – 4) (Jeżeli przekroczenie nie nastąpiło pozostawiamy puste pole)	Px	Wx
Awaria Krytyczna	1	10	11	1	1	15
Awaria Niekrytyczna	1	16	20	4	12,5	10
	2	16	17,5	1,5		
	3	16	23	7		

Zgodnie z wzorem:

$$PDTN = (15 * 1 + 10 * 12,5) / (15 + 10) = 5,60$$

Przykład 1 nie powoduje możliwości naliczenia kary umownej. Przykład 2 i 3 gdzie PDTN=6,40 i PDTN=5,60 jest powyżej wymaganego poziomu 5,00 - może być naliczona kara umowna zgodnie z tabelą zawartą w Umowie w paragrafie nr 11.

Niezawodność	Liczba incydentów o rodzaju Wady – Awaria Krytyczna ≤ 2 / miesiąc
Lista i częstotliwość raportów	<ul style="list-style-type: none"> Miesięcznie