



ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG

Gwarantowany Poziom Usług (SLA)

1. DEFINICJE

- 1.1. Błąd** – nieprawidłowe działanie Usług powodujące ograniczenie w zakresie możliwości korzystania z funkcjonalności Usług albo całkowity brak możliwości korzystania z Usług.
- 1.2. Czas Reakcji** – czas liczony od dokonania zgłoszenia Błędu do momentu podjęcia przez KOChM działań mających na celu usunięcie Błędu.
- 1.3. Dostępność Usług** – czas, w którym możliwe jest pomyślne zalogowanie się przez Użytkownika do Usług oraz zapis i odczyt Danych Odbiorcy przetwarzanych w Usługach.
- 1.4. Godziny Robocze** – godziny od 8.00 do 16.00 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
- 1.5. Kredyty** – obniżka Opłat przyznawana Odbiorcy w przypadku braku Dostępności Usług na zasadach i w zakresie określonym w SLA.
- 1.6. Przerwa Techniczna** – zdefiniowany przez KOChM czas, w jakim KOChM dokonuje planowych prac utrzymaniowych i serwisowych dotyczących Usług, mogących skutkować obniżeniem wydajności lub brakiem Dostępności Usług.

2. USŁUGI WSPARCIA

- 2.1.** Usługi Wsparcia obejmują usługi techniczne mające na celu zapewnienie prawidłowego działania Usług, w szczególności usługi polegające na reagowaniu na zgłaszane przez Odbiorcę Błędy oraz udzielaniu porad dotyczących korzystania z Usług przez wyspecjalizowanych konsultantów KOChM.
- 2.2.** W zakres Usług Wsparcia wchodzi:
 - a) utworzenie i konfiguracja dostępu do Usług (w szczególności: nadanie uprawnień do Usług, udostępnienie danych dostępowych do Usług),
 - b) modyfikacja dostępu do Usług (w szczególności: zmiana uprawnień do Usług),
 - c) obsługa zgłoszeń dotyczących Błędów zgodnie z pkt 4 poniżej.

3. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

- 3.1.** Usługi dostępne są w trybie 24/7/365. KOChM gwarantuje Dostępność Usług na poziomie 96% w skali miesiąca kalendarzowego, z wyłączeniem Przerw Technicznych.
- 3.2.** Przerwy Techniczne w skali miesiąca trwać będą łącznie do 48 godzin. KOChM będzie informował Odbiorcę o planowanych Przerwach Technicznych z 2-dniowym wyprzedzeniem.
- 3.3.** Przerwy Techniczne oraz przerwy w świadczeniu Usług wynikłe z czynników, za które KOChM nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności przerwy w świadczeniach operatorów telekomunikacyjnych, nie są brane pod uwagę w określaniu Dostępności Usług.



- 3.4.** Na wniosek Odbiorcy KOChM udostępni raport o Dostępności Usług w danym miesiącu kalendarzowym. Odbiorca jest uprawniony do zgłoszenia wniosku, o którym mowa w zdaniu poprzednim na adres: sla@chmuradlazedrowia.pl w terminie 7 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, którego dotyczyć ma raport o Dostępności Usług.
- 3.5.** W przypadku niedotrzymania gwarantowanego poziomu Dostępności Usług, Odbiorca jest uprawniony do zwrócenia się do KOChM z wnioskiem o przyznanie Kredytów, które proporcjonalnie, w stosunku do czasu braku Dostępności Usług, obniżą Oplatę należną KOChM z tytułu świadczenia Usług w Okresie Rozliczeniowym następującym po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku Odbiorcy i przyznaniu Odbiorcy Kredytów.

4. ZGŁOSZENIA BŁĘDÓW

- 4.1.** Błędy występujące w Usługach będą klasyfikowane w następujący sposób:

Kategoria Błędu	Opis	Czas Reakcji (w Godzinach Roboczych)
Błąd Krytyczny	Błąd uniemożliwiający całkowite korzystanie z Usług.	4
Błąd Zwykły	Błąd, którego wystąpienie nie wpływa w sposób znaczący na możliwość korzystania z istotnych funkcjonalności Usług.	16

- 4.2.** Czas Reakcji wskazany w pkt 4.1 powyżej liczony jest w sposób ciągły od chwili otrzymania zgłoszenia Błędu.
- 4.3.** W przypadku wykrycia przez Odbiorcę Błędu Odbiorca dokona jego zgłoszenia oraz nada mu kategorię zgodnie z opisem w pkt 4.1 powyżej. KOChM zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Błędy, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie Czasu Reakcji.
- 4.4.** KOChM będzie przyjmował zgłoszenia Błędów w Godzinach Roboczych. W przypadku Błędu zgłoszonego poza Godzinami Roboczymi, Czas Reakcji określony w pkt 4.1 liczony będzie od najbliższej Godziny Roboczej.
- 4.5.** Odbiorca może dokonać zgłoszenia Błędu w następujący sposób:
- 4.5.1.** telefonicznie pod numerem +48 22 574 81 60;
 - 4.5.2.** poprzez wiadomość e-mail przesłaną na adres: pomoc@chmuradlazedrowia.pl;
 - 4.5.3.** KOChM może uruchomić system przyjmowania zgłoszeń za pośrednictwem formularza zgłoszeń dostępnego w Panelu Odbiorcy. Zasady przyjmowania zgłoszeń za pośrednictwem Panelu Odbiorcy zostaną określone w Panelu Odbiorcy.
- 4.6.** O postępie obsługi zgłoszenia Odbiorca będzie informowany elektronicznie na adresy e-mail Koordynatora Odbiorcy i osoby zgłaszającej.
- 4.7.** Zgłoszenie Błędu powinno zawierać informacje identyfikujące zgłaszającego, co najmniej:



- 4.7.1. nazwę Odbiorcy zgłaszającego,
 - 4.7.2. numer Zamówienia, w ramach którego dokonywane jest zgłoszenie,
 - 4.7.3. imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby zgłaszającej,
 - 4.7.4. adres e-mail osoby zgłaszającej.
- 4.8. Zgłoszenie Błędu powinno zawierać informacje nt. nieprawidłowego działania Usług oraz wszelkie inne informacje w ocenie Odbiorcy istotne dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości działania Usług.
- 4.9. KOChM zobowiązuje się do podejmowania działań mających na celu wyeliminowanie Błędów również w przypadku, gdy uzyska wiedzę o występowaniu takich Błędów w sposób inny niż poprzez zgłoszenie Błędu dokonane przez Odbiorcę.