



Załącznik nr 11 do Umowy nr .....

## **ZAŁĄCZNIK NR 11**

### **SLA**

#### **1. Zasady ogólne**

1. Niniejszy Załącznik zawiera opis mierników prawidłowości wykonywania usług Usługi Gwarancyjnej przez Wykonawcę, a także niektóre regulacje dotyczące zasad odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w szczególności za niedotrzymanie SLA.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, Casy Reakcji i Casy Realizacji określone w niniejszym Załączniku mogą być ustalane indywidualnie, także wtedy, gdy niniejszy Załącznik nie przewiduje tego wprost. Zamawiający nie jest w żadnym wypadku związany wnioskiem Wykonawcy. Ustalenie takie wymaga pisemnego potwierdzenia.
3. W przypadku czasów określonych w godzinach rozliczanie SLA następować będzie w oparciu o każdą rozpoczętą godzinę.
4. Podane w tabelach zamieszczonych w niniejszym Załączniku Casy Reakcji zawierają się w Czasach Realizacji przewidzianych odpowiednio dla poszczególnych usług Usługi Gwarancyjnej, zgodnie z priorytetami przyjętymi w ramach ustalonego SLA.
5. Jeżeli Wykonawca dopuści się opóźnienia w dotrzymaniu któregośkolwiek z Czasów Reakcji lub Realizacji wynikającego z SLA określonego dla poszczególnych usług, kara umowna przysługująca z tytułu opóźnienia jest naliczana niezależnie od wskazanych w poszczególnych Załącznikach do Umowy Okien dostępności poszczególnych usług (naliczana jest na zasadach określonych w Umowie od chwili upływu Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji do momentu faktycznej realizacji danego Zgłoszenia).



## CENTRUM SYSTEMÓW INFORMACYJNYCH OCHRONY ZDROWIA

ul. Stanisława Dubois 5A • 00-184 Warszawa, Polska  
tel: +48 22 597-09-27 • fax: +48 22 597-09-47  
biuro@csioz.gov.pl • www.csioz.gov.pl  
Skrytka ESP: /csiozgovpl/skrytka

### 2. SLA:

Lp.	Nazwa usługi	Parametr	Priorytet	SLA*
1.	Zarządzanie kodem	Czas Reakcji	ZP1	4 godziny
		Czas Realizacji	ZP1	8 godzin
2.	Zarządzanie konfiguracją oprogramowania	Czas Reakcji	ZP1	4 godziny
		Czas Realizacji	ZP1	8 godzin
3.	Utrzymanie dokumentacji	Czas Reakcji	ZP1	4 godziny
			ZP2	8 godzin
		Czas Realizacji	ZP1	8 godzin
			ZP2	40 godzin
4.	Administracja Środowiskami	Czas Reakcji	ZP1	2 godziny
			ZP2	4 godziny
			ZP3	8 godzin
		Czas Realizacji	ZP1	4 godziny
			ZP2	8 godzin
			ZP3	Ustalany indywidualnie



# **CENTRUM SYSTEMÓW INFORMACYJNYCH OCHRONY ZDROWIA**

ul. Stanisława Dubois 5A • 00-184 Warszawa, Polska  
tel: +48 22 597-09-27 • fax: +48 22 597-09-47  
biuro@csioz.gov.pl • www.csioz.gov.pl  
Skrytka ESP: /csiozgovpl/skrytka

5.	Monitorowanie dostępności i wydajności	Czas Reakcji	ZP1	2 godziny
		Czas Realizacji	ZP1	8 godzin
		Czas Reakcji na problem wydajnościowy (dokonanie zgłoszenia Incydentu)	-	4 godziny
		Dostępność Systemu P1	-	100 %*** w skali miesiąca rozliczeniowego
		Dostępność Środowisk	-	99,8 % w skali miesiąca rozliczeniowego
6.	Administracja Systemem P1	Czas Reakcji	ZP1	2 godziny
			ZP2	4 godziny
			ZP3	4 godziny
		Czas Realizacji	ZP1	4 godziny
			ZP2	8 godzin
			ZP3	24 godziny
7.	Instalacja	Czas Reakcji	ZP1	2 godziny
			ZP2	4 godziny
		Czas Realizacji	ZP1	Zgodnie z ustaleniem Kierowników Projektu.
			ZP2	Zgodnie z ustaleniem



# **CENTRUM SYSTEMÓW INFORMACYJNYCH OCHRONY ZDROWIA**

ul. Stanisława Dubois 5A • 00-184 Warszawa, Polska  
tel: +48 22 597-09-27 • fax: +48 22 597-09-47  
biuro@csioz.gov.pl • www.csioz.gov.pl  
Skrytka ESP: /csiozgovpl/skrytka

				Kierowników Projektu.
8.	Usuwanie Wad	Czas Reakcji	ZP1	zgodnie z ofertą/** 3 godziny
			ZP2	2 godziny/** 4 godziny
			ZP3	3 godziny /** 4 godziny
			Incydent	3 godziny/** 4 godziny
		Czas Realizacji	ZP1	zgodnie z ofertą /** 8 godzin
			ZP2	4 godziny /** 24 godziny
			ZP3	24 godziny/** 72 godziny
9.	Utrzymanie ITS	Czas Reakcji	ZP1	4 godziny
			ZP2	6 godzin
		Czas Realizacji	ZP1	6 godzin
			ZP2	12 godzin
10.	Zapewnienie I Linii Wsparcia	Czas Realizacji	ZP1	10 minut
			ZP2	30 minut

\* w Oknie dostępności usługi/Środowiska produkcyjnego

\*\* dla Środowiska Ewaluacyjnego

\*\*\* - z uwzględnieniem wymagania WYM.OPZ.DOS.NFN.09 Dostępność Systemu P1

## **3. Definicje poziomów jakości**

**CENTRUM SYSTEMÓW INFORMACYJNYCH OCHRONY ZDROWIA**

ul. Stanisława Dubois 5A • 00-184 Warszawa, Polska  
tel.: +48 22 597-09-27 • fax: +48 22 597-09-47  
biuro@csioz.gov.pl • www.csioz.gov.pl  
Skrytka ESP: /csiozgovpl/skrytka

Do wyznaczania poziomu jakości będą uwzględniane tylko zadania, których realizacja zakończyła się w danym miesiącu rozliczeniowym. Poziom jakości wyznacza się oddzielnie dla każdej z usług Usługi Gwarancyjnej.

Poziom jakości	Definicja poziomu jakości
Zadowalający	<ul style="list-style-type: none"><li>– Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest mniejsza lub równa 10 godzin, lub</li><li>– Dostępność Systemu P1 jest większa lub równa 99,8%, lub</li><li>– Dostępność Środowisk jest większa lub równa 99,8%.</li></ul>
Obniżony	<ul style="list-style-type: none"><li>– Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 10 godzin ale nie przekracza 100 godzin, lub</li><li>– Dostępność Systemu P1 jest mniejsza od 99,8%, ale większa lub równa 96%, lub</li><li>– Dostępność Środowisk jest mniejsza od 99,8%, ale większa lub równa 98%.</li></ul>
Niezadowalający	<ul style="list-style-type: none"><li>– Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 100 godzin ale nie przekracza 300 godzin, lub</li><li>– Dostępność Systemu P1 jest mniejsza od 96%, ale większa lub równa 90%, lub</li><li>– Dostępność Środowisk jest mniejsza od 98%, ale większa lub równa 97%.</li></ul>
Nieakceptowalny	<ul style="list-style-type: none"><li>– Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa od 300 godzin, lub</li><li>– Dostępność Systemu P1 jest mniejsza od 90%, lub</li><li>– Dostępność Środowisk jest mniejsza od 97%.</li></ul>

\* w Oknie dostępności usługi/Środowiska produkcyjnego