***SLA***

**§ 1. Definicje**

1. **DAU** – Data Aktywacji Usługi - data, do której zgodnie z postanowieniami Umowy Wykonawca zobowiązał się do rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. **CRA**  – Czas Reakcji na Awarię – czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia awarii do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy.
3. **CUA** – Czas Usunięcia Awarii Zwykłej – czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem awarii, a momentem usunięcia awarii przez służby techniczne Wykonawcy.
4. **RDU** – Roczna Dostępność Usługi – sumaryczna liczba godzin w których dane łącze nie znajdowało się w stanie awarii obliczana w określonym przedziale czasu.

**§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (niedotrzymania parametrów SLA) Wykonawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Umowie.
2. Kary umowne obliczane są zgodnie z wartościami podanymi w § 3.
3. Wykonawca może zamiast zapłaty kary umownej udzielić Zamawiającemu bonifikatę w wysokości przysługującej Zamawiającemu kary umownej. W przypadku udzielenia bonifikaty zobowiązanie Wykonawcy do zapłaty kary umownej wygasa.
4. Rozliczenie bonifikaty nastąpi przez obniżenie opłat z tytułu świadczonych Usług za okres rozliczeniowy następujący po okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiło przyznanie bonifikaty i trwa nie dłużej niż do daty zakończenia świadczenia Usługi.
5. Wysokość bonifikat należnych Zamawiającemu za dany okres rozliczeniowy z tytułu niedotrzymania warunków Umowy podlega sumowaniu.
6. Niedotrzymanie parametrów SLA powoduje naliczenie kary umownej.
7. Uznanie kary umownej następuje po złożeniu reklamacji przez Zamawiającego.
8. Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie Usługi do stanu sprzed chwili wystąpienia awarii. Wszelkie koszty związane z świadczeniem serwisu ponosi Wykonawca.

**§ 3. Gwarantowane parametry Usługi**

**DAU**

1. Niedotrzymanie parametru DAU ma miejsce wtedy, gdy Wykonawca zgłosił gotowość do świadczenia Usługi po dacie wskazanej w §5 ust. 1 Umowy.
2. Parametr DAU liczony jest dla każdego łącza z osobna.
3. Wysokość kwot kary umownej z powodu niedotrzymania parametru DAU określa poniższa tabela:

|  |  |
| --- | --- |
| **Opóźnienie DAU** | Wartość kary umownej |
| Do 5 dni | 100 zł za każdy dzień opóźnienia |
| 6 do 10 dni | 200 zł za każdy dzień opóźnienia |
| 11 do 14 dni | 300 zł za każdy dzień opóźnienia |
| Ponad 14 dni | 400 zł za każdy dzień opóźnienia |

**CRA**

1. Wartość parametru CRA określa poniższa tabela:

|  |
| --- |
| Wartość CRA |
| 4 h |

**CUA**

1. Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu Awarii.
2. Parametr CUA liczony jest dla każdego łącza z osobna.
3. Wartość parametru CUA oraz wartość kary umownej określa poniższa tabela:

|  |  |
| --- | --- |
| **Wartość CUA** | **Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru** |
| ....h\* | 100 zł brutto |

**\* Zamawiający wymaga aby maksymalna wartość parametru CUA nie była większa niż 12 h.**

**Niezależnie od odszkodowania, za każdą dobę, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca dłużej niż wskazana wyżej wartość parametru CUA, Zamawiającemu przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.**

**RDU**

1. RDU oblicza się dla okresu rocznego od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji do końca 12-go pełnego okresu rozliczeniowego, a następnie dla kolejnych 12-tu pełnych okresów rozliczeniowych. W przypadku korzystania z Usługi przez okres krótszy niż 12 pełnych okresów rozliczeniowych lub gdy kolejny okres jest krótszy niż 12 pełnych okresów rozliczeniowych RDU rozliczany jest proporcjonalnie za dany okres, a czas całkowity obliczany jest według rzeczywistej liczby dni / godzin korzystania z Usługi.
2. Parametr RDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RDU [ % ]= | czas całkowity – *∑*czas awarii | x 100 [ % ] |
| czas całkowity |

Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

1. czas całkowity (12 pełnych okresów rozliczeniowych), jako ujednoliconą liczbę 365 dni w roku tj. 8 760 godzin w roku (czas całkowity);
2. każda rozpoczęta godzina Awarii liczona jest jako pełna godzina Awarii.
3. Z obliczenia parametru RDU wyłączane są przerwy w świadczeniu Usługi, wynikające z:
4. prac utrzymaniowych sieci operatorów międzynarodowych i krajowych. Przerwy w świadczeniu Usługi nie będą obejmować przerw wynikających z prowadzenia prac konserwacyjnych zleconych Wykonawcy przez Zamawiającego lub leżących po jego stronie,
5. działań lub zaniechania działania przez Zamawiającego lub użytkowników usług upoważnionych przez Zamawiającego, powodujących niedostępność Usługi,
6. Planowanych prac.
7. Wartość parametru RDU oraz wartość kary umownej określa poniższa tabela:

|  |  |
| --- | --- |
| **Wartość RDU** | **Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru** |
| …%\* | 50 zł brutto |

**\* Zamawiający wymaga aby maksymalna wartość parametru RDU nie była mniejsza niż 99%.**

**§ 4. Prace planowane**

1. Wykonawca może w razie potrzeby przeprowadzać Prace Planowane związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Zamawiającego.
2. Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby Prace Planowane wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Zamawiającego w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
3. W przypadku wykonywania Prac Planowanych nie częściej niż 2 razy w miesiącu Wykonawca przekaże odpowiednią informację drogą elektroniczną na adres cebwan@cba.gov.pl z wyprzedzeniem co najmniej trzech (3) dni roboczych.
4. W przypadku chęci wykonywania Prac Planowanych w terminach innych niż wskazane w ust. 2 niniejszego załącznika, Wykonawca dokona indywidualnych uzgodnień z Zamawiającym w trybie roboczym.

**§ 5. Procedura zgłoszenia awarii**

1. Zgłaszanie awarii do siedziby Wykonawcy następuje drogą telefoniczną pod numerem .............................
2. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia jest przekazanie numeru rejestracji zgłoszenia w systemie zgłoszeń awarii Wykonawcy.
3. Od chwili przyjęcia zgłoszenia liczony jest parametr CUA.
4. Zamknięcie zgłoszenia realizowane jest przez służby techniczne Wykonawcy po uprzednim potwierdzeniu usunięcia awarii pod numerem, z którego nastąpiło zgłoszenie awarii.