

BIZERBA

SLA Service Level Agreement, gwarantowany poziom świadczenia usług

- Bizerba Wsparcie Zdalne Helpdesk w sektorze Retail i Industry

W ramach zapewnienia jakości świadczonych usług Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji dotyczącej jakości funkcjonowania łącz, dostępności do sieci Internet i odpowiedniej obsługi serwisowej. Gwarancja Jakości Świadczonych Usług (SLA) określa szczegółowo parametry dostępności.

1. Założenia i Definicje

Awaria – czas niedostępności usługi - rozpoczynający się od momentu uznania usługi za niedostępna przez system monitorujący lub od momentu wpłynięcia uzasadnionego zgłoszenia (telefon, e-mail) Zamawiającego

Czas Reakcji – gwarantowany przez Wykonawcę czas na podjęcie kroków zmierzających do usunięcia awarii **Urządzeń.Czas Reakcji** liczony jest od początku **Awarii** wykrytej przez systemy monitoringu lub zgłoszonej przez Zamawiającego do Wykonawcy.

Czas usunięcia awarii – czas usunięcia awarii liczony od momentu zgłoszenia awarii lub wystąpienia komunikatu o awarii w systemie monitorującym do przywrócenia dostępności usługi.

Gwarantowany Czas Dostępności Usługi (%)– procentowy czas dostępności usługi w miesiącu do którego wlicza się również czas trwania **Planowanych przerw serwisowych**.

GCDU (%)=
$$\frac{\text{liczba godzin w miesiącu} - \text{łączna liczba godzin czasu usunięcia awarii w miesiącu}}{\text{liczba godzin w danym miesiącu}} \times 100$$

Planowana przerwa serwisowa – Zaplanowany czas na działania serwisowe i konserwacyjne o których Zamawiający został poinformowany z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem w formie pisemnej (fax, e-mail).

SLA - Service Level Agreement/ Gwarancja Jakości Świadczonych Usług /

Sieć - sieć teletransmisyjna Wykonawcy oraz część infrastruktury sieciowej Zamawiającego, która jest zarządzana i monitorowana przez Zamawiającego

Urządzenia - sprzęt teleinformatyczny będący własnością Wykonawcy i przez niego zarządzany i obsługujący usługę

Zgłaszanie Awarii - awarie świadczonych usług Zamawiający powinien zgłaszać do usługi Bizerba Wsparcie Zdalne Helpdesk w następujący sposób:

w godzinach 8:00-17:00 telefonicznie, poprzez e-mail lub formularz [Zgłoszenie serwisowe | BIZERBA](#) zgłoszenia telefoniczne na numer +48 81 531 86 82, zgłoszenia elektroniczne na adres zapisany w umowie na wsparcie.

Każde zgłoszenie powinno zawierać:

- nazwę Abonenta (Zamawiającego)
- czas zaistnienia awarii
- nazwisko osoby zgłaszającej awarię
- krótki opis awarii
- numer seryjny urządzenia, którego zgłoszenie dotyczy
- nazwisko i telefon osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie awarii

2. Gwarantowany Czas Dostępności Usługi

Wykonawca gwarantuje, następującą dostępność usług w ciągu miesiąca:

Typ usługi SLA	Gwarantowany czas dostępności usługi w miesiącu w %	Maksymalny czas niedostępności usługi w miesiącu
Rozszerzone	99,6 %	3 h

3. Gwarancja Czasu Reakcji

Wykonawca gwarantuje następujący **Czas Reakcji**:

Typ usługi SLA	Czas Reakcji
Standardowe	24 godziny

4. Gwarancja czasu usunięcia awarii

Wykonawca gwarantuje czas usunięcia awarii po przekroczeniu, którego uznaje się niedotrzymanie warunków SLA.

Typ usługi SLA	Gwarantowany czas usunięcia awarii rozpoczętej w czasie od poniedziałku oraz w każdy dzień poświęteczny od godziny 8:00 do 17:00
Rozszerzone	Zgodnie z ofertą

Wykonawca po usunięciu awarii zamyka kartę zgłoszenia i przesyła do Zamawiającego informacje o łącznym czasie usunięcia awarii, które to informacje są podstawą do naliczenia rekompensat z tytułu SLA.

6.1. Po przekroczeniu gwarancji czasu reakcji lub braku odpowiedzi pod numerem zgłoszeń telefonicznych:

Kierownik Wsparcia Zdalnego Helpdesk

.....