

SLA

§ 1

Warunki świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego przez Wykonawcę

1. Opieką serwisową i wsparciem technicznym objęty zostanie System CC (Jeden Numer) w całej swojej funkcjonalności. W razie wątpliwości poczytuje się, że opieka serwisowa i wsparcie techniczne obejmują również System CC (Jeden Numer), w całej swojej funkcjonalności, po modernizacji, o której mowa w § 2 ust. 3 pkt 2 Umowy.
2. Zgłoszenia serwisowe dotyczące awarii będzie zawierać: numer seryjny i inwentarzowy sprzętu, model (podstawowe parametry), lokalizację sprzętu (adres i nr pokoju), dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis Awarii.
3. Zgłoszenia serwisowe, przedstawiciele Zamawiającego będą przekazywali Wykonawcy za pośrednictwem poczty e-mail lub telefonicznie (wg wyboru Zamawiającego) na dane, o których mowa w § 9 ust. 6 i 7. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania adresu e-mail na który przesyłane będą zgłoszenia serwisowe. W odniesieniu do zgłoszeń serwisowych zgłaszanych producentowi sprzętu lub podmiotowi, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania Zamawiający będzie dokonywał tych zgłoszeń zgodnie z informacjami przekazanymi w ramach Odbioru Końcowego.
4. Zgłoszenia serwisowe realizowane będą z zachowaniem następujących warunków:
 - 1) okres dostępności wsparcia technicznego i opieki serwisowej – w dni robocze Zamawiającego w godz. 8.00-18.00;
 - 2) czas reakcji Wykonawcy na każdą zgłoszoną awarię:
 - a) dla Awarii Krytycznych – 4 godziny od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od zgłoszenia serwisowego.Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe liczony jest w godzinach dostępności wsparcia technicznego i opieki serwisowej (w szczególności: zgłoszenia dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 18:00, traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego);
 - 3) termin na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonej awarii:
 - a) dla Awarii Krytycznych – 24 godziny od zgłoszenia serwisowego,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 96 godzin od zgłoszenia serwisowego;W razie wątpliwości poczytuje się, że w przypadku braku reakcji wykonawcy na zgłoszoną awarię terminy o których mowa w niniejszym punkcie 4 biegają od upływu maksymalnych czasów reakcji, o których mowa w pkt 2;
 - 4) czas na udzielenie wsparcia technicznego – 4 godziny od zgłoszenia serwisowego;
5. Zgłoszenia serwisowe (w szczególności aktualizacje – z ang. update) wymagające przerwania ciągłości pracy Systemu CC (Jeden Numer) muszą być realizowane w Oknie Serwisowym. Prace serwisowe nie powodujące zatrzymania pracy Systemu CC (Jeden Numer) realizowane będą w godzinach wskazanych w ust. 4 pkt 1.
6. Osobami uprawnionymi do wysyłania zgłoszeń serwisowych do Wykonawcy są:
 - 1) Jarosław Lesniak,
 - 2) Andrzej Pieprzowski,
 - 3) Sławomier Gordziejewski.
7. Usuwanie awarii odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia awarii wg uznania Wykonawcy.
8. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązuje się względem Zamawiającego w szczególności do:
 - 1) udzielania administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji

Systemu CC (Jeden Numer), w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonej funkcjonalności;

- 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie CC (Jeden Numer);
- 3) pomocy w uruchomieniu Systemu CC (Jeden Numer) po awarii.

§ 2

Warunki świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego przez producenta sprzętu i oprogramowania

1. Zamawiający posiada następujące licencje do CIC:

Zarządzanie licencjami		
Licencje Funkcje		
Tytuł	Dozwolony	W użyciu
I3_ACCESS_ACD_MEDIA_1	50	24
I3_ACCESS_CLIENT	205	97
I3_ACCESS_DIALER_SUPERVISOR_PLUGIN	5	1
I3_ACCESS_HISTORICAL_REPORT_SUPERVISOR_PLUGIN	5	5
I3_ACCESS_RECORDER	55	22
I3_ACCESS_REPORT_ASSISTANT_SUPERVISOR_PLUGIN	5	5
I3_ACCESS_SYSTEM_STATUS_SUPERVISOR_PLUGIN	10	6
I3_ACCESS_WORKGROUP_SUPERVISOR_PLUGIN	5	5
I3_LICENSE_ADVANCED_SESSION_ADDON	70	0
I3_LICENSE_BASIC_STATION	205	136
I3_LICENSE_EXTERNAL_CALL_PORTS	70	4
I3_LICENSE_FAX_SESSION	2	0
I3_LICENSE_MEDIA_SERVER_G.729	105	0

Daty licencji: 2013-08-13 - 2017-05-30

Wczytaj licencję Pokaż ID hosta Zamknij

*Ostatnia pozycja: *I3_License_Media_Server_G.729* *Dozwolony: 105* *W użyciu: 0*

Ponadto Zamawiający posiada licencje IVONA Text-to-Speech - Licencja Telecom na 5 kanałów komunikacyjnych - ilość:1

2. W ramach świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego świadczonego przez producenta sprzętu lub podmiot dysponujący majątkowymi prawami autorskimi do oprogramowania, Wykonawca zapewni Zamawiającemu:
 - 1) wsparcie techniczne producenta sprzętu dla dostarczonych serwerów "Interaction Edge";
 - 2) wsparcie techniczne producenta sprzętu dla bramek VoIP Zamawiającego (tj. routery Cisco z serii 2911 – szt. 2) CISCO SMARTnet 8X5XNBD;
 - 3) wsparcie techniczne Interactive Intelligence dla oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego i dostarczanego Zamawiającemu w ramach modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer) tj. oprogramowania składającego się na CIC, w tym w szczególności: subsystemów CIC (Interaction Media Server oraz Customer Interaction Center) oraz modułów CIC:
 - a) Interaction Administrator,
 - b) Interaction Attendant,
 - c) IC System Manager,
 - d) Interaction Client,

- e) Interaction Designer,
- f) Interaction Fax,
- g) Interaction Fax Monitor,
- h) Interaction Host Recorder Client,
- i) Interaction Process Automation,
- j) Interaction Recorder Client,
- k) Interaction Supervisor,
- l) Interaction Voicemail Player.

Wsparcie techniczne Interactive Intelligence musi umożliwiać aktualizacje / podnoszenie (update/upgrade) ww. oprogramowania do nowej wersji w całym okresie obowiązywania wsparcia technicznego.

- 4) zapewnienie wsparcia technicznego producenta dla posiadanych przez Zamawiającego serwerów oraz routerów opisanych w załączniku nr 1 do umowy, na których działa oprogramowanie Interactive Intelligence Systemu CC (Jeden Numer).