

WARUNKI ŚWIADCZENIA SLA

W niniejszym dokumencie zostały opisane standardowe warunki obsługi zgłaszania wad w produktach odpłatnych dostępnych na platformie EkoStrateg świadczonych dla jednostek samorządu terytorialnego.

1. ATMOTERM S.A. zobowiązuje się przyjmować za pomocą e-mail zgłoszenia i usuwać wady w dniach roboczych (wszystkie dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), w godzinach 8:00-16:00.
2. Zgłoszenia Wad będą przekazywane ATMOTERM S.A. drogą mailową na adres bok@atmoterm.pl lub serwis@atmoterm.pl. W takim zgłoszeniu należy wskazać kategorię wady oraz jej opis.
3. ATMOTERM S.A. zobowiązany jest do przyjmowania zgłoszeń i naprawy wad w następujących terminach:

Kategoria	Czas reakcji	Czas naprawy
<p>Awaria – problem polegający na zatrzymaniu lub poważnym zakłóceniu pracy Systemu lub współdziałających z nim innych systemów informatycznych Zamawiającego z przyczyn wynikających z Systemu, w wyniku czego nie jest możliwa realizacja co najmniej jednego z kluczowych procesów biznesowych Zamawiającego.</p> <p>Za Awarię uznaje się również jednoczesne wystąpienie szeregu problemów będących Błędami lub Usterkami, w przypadku, gdy takie problemy występujące jednocześnie mają ten sam skutek, co Awaria.</p>	4 roboczegodziny	1 dzień roboczy
<p>Błąd – problem polegający na zakłóceniu pracy Systemu lub współdziałających z nim innych systemów informatycznych Zamawiającego z przyczyn wynikających z Systemu, skutkujący ograniczeniem możliwości realizacji lub uciążliwościami w realizacji procesów biznesowych Zamawiającego wspieranych przez System, dla którego to problemu ATMOTERM S.A. wskazał skuteczne obejście umożliwiające funkcjonowanie Systemu i umożliwiające zachowanie ciągłości realizacji procesów biznesowych Zamawiającego.</p>	1 dzień roboczy	do 5 dni roboczych
<p>Usterka – problem polegający na zakłóceniu pracy Systemu, mogący mieć wpływ na funkcjonalność Systemu lub inne systemy informatyczne Zamawiającego współdziałające z Systemem, z przyczyn wynikających z Systemu, natomiast nieograniczający zdolności operacyjnych Systemu do obsługi i wspomagania procesów biznesowych Zamawiającego.</p> <p>Usterki oznaczają wszelkie problemy z Systemem, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie oraz dalszy jego rozwój, nie będące Awariami, ani Błędami.</p>	2 dni robocze	do 10 dni roboczych

4. Czas naprawy będzie liczony od chwili przekazania zgłoszenia z uwzględnieniem zapisów w punkcie 2.
5. Za zgodą Klienta, w czasie naprawy ATMOTERM S.A. zamiast naprawy może zastosować obejście (zastępcze, tymczasowe rozwiązania, np. patch). W takim przypadku ATMOTERM S.A. zobowiązany jest usunąć nieprawidłowość nie później niż w terminie odpowiadającym 2 – krotności czasu naprawy przewidzianego dla danej klasy nieprawidłowości, a w indywidualnych przypadkach w innym wspólnie uzgodnionym czasie.
6. ATMOTERM gwarantuje dostępność usług na poziomie 98% w skali roku.
7. ATMOTERM zapewni dostępność konsultantów Helpdesku dla Zamawiającego w godzinach 8:00 do 16:00 w każdy roboczy dzień tygodnia.
8. ATMOTERM świadczy nieprzerwanie usługi udostępniania usługi zgodnie z umową z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do jego prawidłowego funkcjonowania. Jednorazowo przerwa techniczna może potrwać 2 godz. Przerwy techniczne będą realizowane pomiędzy godziną 16:00, a 20:00.