ZAŁĄCZNIK DO OPZ

Tabela poziomów świadczenia usług (SLA)

Utrzymanie i wsparcie techniczne serwisu internetowego usk.wroc.pl

Uniwersytecki Szpital Kliniczny we Wrocławiu

1. Definicje pojęć

Czas reakcji – czas od skutecznego przyjęcia (zarejestrowania) zgłoszenia przez Wykonawcę do potwierdzenia jego przyjęcia i rozpoczęcia diagnozy.

Czas obejścia (workaround) – czas do zastosowania rozwiązania tymczasowego przywracającego kluczową funkcjonalność lub dostępność Serwisu, nawet jeśli przyczyna źródłowa nie została jeszcze usunięta.

Czas naprawy docelowej – czas do trwałego usunięcia przyczyny źródłowej błędu.

Okno wsparcia – przedział czasu, w którym biegną terminy SLA i świadczone jest wsparcie techniczne.

Zgłoszenie – zarejestrowane przez Zamawiającego żądanie obsługi błędu, opatrzone unikalnym identyfikatorem.

2. Tabela SLA

Kategoria błędu (priorytet)	Definicja i przykłady	Czas reakcji	Czas naprawy lub obejścia
Błąd Krytyczny (P1)	Całkowita niedostępność Serwisu lub utrata kluczowej funkcji o znaczeniu krytycznym. Przykłady (zgodnie z pkt 13.2 OPZ): całkowita niedostępność Serwisu (HTTP 5xx, brak ładowania strony głównej); niedziałający moduł komunikacji kryzysowej / alertów; potwierdzona, wykorzystywana podatność bezpieczeństwa; niedziałające kluczowe formularze kontaktowe.	1 godzina	Obejście: do 4 godzin. Naprawa docelowa: do 8 godzin
Błąd Poważny (P2)	Istotne ograniczenie funkcjonalności lub wydajności przy zachowanej ogólnej dostępności Serwisu; możliwe częściowe obejście. Przykłady: niedziałający formularz drugorzędny; niedziałająca wyszukiwarka; brak możliwości publikacji treści w CMS; istotny spadek wydajności (Core Web Vitals poza poziomem „Good” na kluczowych podstronach); błędne działanie ważnej funkcji bez dostępnego obejścia.	do 4 godzin	Obejście lub naprawa: do 1 dnia roboczego

Kategoria błędu (priorytet)	Definicja i przykłady	Czas reakcji	Czas naprawy lub obejścia
Błąd Drobny (P3)	Usterka o niskim wpływie na działanie i odbiór Serwisu, niewpływająca na kluczowe funkcje. Przykłady: literówki i drobne błędy w treści; kosmetyczne usterki wizualne (CSS); drobne niespójności wyświetlania na wybranych rozdzielczościach bez utraty funkcji; drobne nieprawidłowości w elementach pomocniczych.	do 1 dnia roboczego	do 5 dni roboczych lub w najbliższym uzgodnionym oknie wdrożeniowym.

Wszystkie czasy liczone są w ramach okna wsparcia właściwego dla danego priorytetu (zob. pkt 3). Dane zawarte w tabelach dotyczą zarówno serwisu w wersji desktopowej, jak i mobilnej.

3. Zasady ogólne i uwagi

1. Okno wsparcia: dla błędów poważnych (P2) i drobnych (P3) – dni robocze w godz. 8:00–16:00. Dla błędów krytycznych (P1) stosuje się rozszerzony czas (24 godziny/7 dni w tygodniu), co uzasadnia funkcja komunikacji kryzysowej Serwisu (zgodnie z rozdz. 11 OPZ). Konkretne godziny i tryb dyżurów zostaną ustalone w umowie.
2. Liczenie czasu: terminy SLA biegną od skutecznego przekazania zgłoszenia w oknie wsparcia. Bieg terminu ulega zawieszeniu (clock-stop) na czas oczekiwania na informacje, decyzje lub dostęp ze strony Zamawiającego, niezbędne do realizacji naprawy.
3. Kanały zgłoszeń: dedykowany system zgłoszeniowy (ticketowy) lub e-mail; dla błędów krytycznych dodatkowo kanał telefoniczny. Każde zgłoszenie otrzymuje unikalny identyfikator i potwierdzenie przyjęcia.
4. Klasyfikacja priorytetu: priorytet nadaje Zamawiający. W razie rozbieżności obowiązuje wspólne ustalenie, z domniemaniem wyższego priorytetu do czasu rozstrzygnięcia.
5. Eskalacja: brak reakcji lub naprawy w wyznaczonym terminie uruchamia ścieżkę eskalacji do osób kontaktowych wskazanych w umowie.
6. Dostępność (uptime): Wymagany poziom dostępności warstwy aplikacyjnej Serwisu wynosi co najmniej 99,5% w skali miesiąca, dla każdego zrealizowanego etapu. Ponieważ hosting oraz infrastruktura (w tym certyfikat SSL i kopie zapasowe) są zapewniane przez Zamawiającego (zgodnie z rozdz. 6 i 7.4 OPZ), z wyliczeń SLA wyłącza się niedostępność wynikającą z przyczyn leżących po stronie infrastruktury Zamawiającego.
7. Wyłączenia z SLA: zdarzenia siły wyższej; awarie infrastruktury, hostingu lub usług świadczonych przez podmioty trzecie, zapewnianych przez Zamawiającego, o ile nie pozostają w związku z działaniami lub zaniechaniami Wykonawcy; błędy wynikające wyłącznie z treści, danych lub konfiguracji wprowadzonych przez Zamawiającego bez udziału Wykonawcy, które wywołały problem; planowane okna serwisowe uzgodnione z Zamawiającym z odpowiednim wyprzedzeniem. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o wystąpieniu okoliczności

stanowiących podstawę wyłączenia SLA oraz przedstawienia uzasadnienia potwierdzającego brak wpływu Wykonawcy na powstanie lub czas trwania problemu.

8. Planowane prace serwisowe: zgłaszane z wyprzedzeniem (min. 72 godzin) i realizowane w oknach o najniższym natężeniu ruchu; nie są liczone jako niedostępność Serwisu.
9. Raportowanie: miesięczny raport realizacji SLA (liczba zgłoszeń wg priorytetów, dotrzymanie terminów reakcji i naprawy, dostępność Serwisu).
10. Kary umowne / service credits: zasady naliczania oraz wysokość rekompensat za niedotrzymanie parametrów SLA zostaną określone w umowie.