

Załącznik 9 do Oferty Ramowej – Poziom SLA

OI zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz OSD z zachowaniem następujących parametrów Poziomu SLA:

- 1) W zakresie serwisu Infrastruktury Sieci OI, Urządzeń OI, systemów informatycznych wdrożonych na potrzeby zarządzania Siecią OI, OI zapewni serwis świadczony 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku;
- 2) W zakresie terminu CUA oraz CRA, OI zapewni następujące parametry:
 - a. W SLA Standard:
 - i. Dla Awarii lub nieprawidłowości skutkującej przerwą w świadczeniu Usług: CRA: 4h, CUA: 12h;
 - ii. Dla Awarii lub nieprawidłowości powodującej spadek możliwości świadczenia Usług: CRA: 8h, CUA: 36h;
 - b. W SLA TOP:
 - i. Dla Awarii lub nieprawidłowości skutkującej przerwą w świadczeniu Usług: CRA: 3h, CUA: 8h;
 - ii. Dla Awarii lub nieprawidłowości powodującej spadek możliwości świadczenia Usług: CRA: 6h, CUA: 24h;
- 3) W zakresie MNU, OI zapewni
 - a. W SLA Standard:
 - i. MNU w wysokości 0.5%;
 - b. W SLA TOP:
 - i. MNU w wysokości 0.3%;
- 4) W zakresie rozpoczęcia świadczenia Usługi OI zapewni, aby rzeczywista data rozpoczęcia świadczenia Usługi była nie później niż w terminie pięciu (5) DR od ustalonej dla tej Usługi DAU;
- 5) W zakresie Prac planowych OI zapewni warunki ich prowadzenia zgodnie z §15 Umowy Ramowej.
- 6) W ramach informowania OSD o rzeczywistych wartościach wskaźników jakości świadczonych Usług OI będzie udostępniał OSD raporty KPI (ang. *Key Performance Indicators*).