

Annex L1. SLA (Sistemes LAN, WLAN, plataforma veu, sistemes seguretat i SAls)

El Proveïdor haurà d'insertar les dades de la seva proposta a les casilles sombrejades en verd

PARÀMETRE	TIPUS	UNITAT DE MESURA	SLAs I PENALITZACIONS MÀXIMES REQUERIDES		SLAs I PENALITZACIONS PROPOSADES	
			VSLA requerit	Penalització	VSLA proposat	Penalització
Atenció i resposta a consultes						
<i>Temps màxim de resposta comercial (peticions normals)</i>	SLA	Dia	Inferior a 5 dies hàbils des de la sol·licitud	0,15% de la facturació global mensual per cada dia addicional		
<i>Temps màxim de resposta comercial (peticions urgents) (*)</i>	SLA	Dia	Inferior a 2 dies hàbils des de la sol·licitud	0,15% de la facturació global mensual per cada dia addicional		
<i>Temps màxim de resposta comercial (resposta implica estudi especial)</i>	SLA	Dia	Inferior a 15 dies hàbils des de la sol·licitud	0,15% de la facturació global mensual per cada dia addicional		
<i>Temps màxim de resposta per a peticions que no requereixen d'estudi/ projecte previ</i>	SLA	Dia	Inferior a 2 dies hàbils des de la sol·licitud	0,15% de la facturació global mensual per cada dia addicional		
Avaries						
<i>Temps de resposta a incidències</i>	Objetiu		Inferior a 30 min	-		
<i>Resolució d'avaries amb criticitat alta</i>	SLA	Hora	Inferior a 4h des de la seva notificació	0,3% facturació global mensual per hora addicional		
<i>Resolució d'avaries amb criticitat mitja o baixa</i>	SLA	Hora	NBD (Next Business Day) des de la seva notificació	0,3% facturació global mensual per hora addicional		
Presentació d'informes						
<i>Entrega d'informes d' operació i incidències</i>	Objetiu	-	Mensual, abans del dia 20 del mes següent	-		
<i>Entrega d'informes de SLAs</i>	Objetiu	-	Mensual, abans del dia 20 del mes següent	-		
<i>Entrega d'informes sota demanda</i>	Objetiu	-	Acordar abast i planificació des de la sol·licitud	-		

(*) Promoció Econòmica es reserva el dret de sol·licitar un 10% de peticions comercials amb caràcter urgent.

(**) Un cop resolta una avaria, s'haurà de notificar a Promoció Econòmica la seva resolució i tancament. No es considerarà tancada cap incidència sense validació via correu electrònic o per escrit per part de Promoció Econòmica.

En cas de duplicidad de penalització s'aplicarà la penalització superior.

Les penalitzacions es calcularan de forma linial des de el primer moment d'incompliment dels SLA requerits, encara que no s'hagi complert una unitat de mesura.

La facturació global mensual serà la corresponent a la totalitat del lot.