

# Procedura uściślająca bezpieczne świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego (Service Level Agreement - SLA) dla systemów AWOS i AWOS R zainstalowanych na lotnisku Bydgoszcz- Szwederowo

zawarta w dniu ..... w Bydgoszczy pomiędzy:

.....

.....

a

.....

zwanymi dalej „**Stronami**” lub „**Stroną**” niniejszej procedury SLA (zwanej dalej SLA).

## 1. POTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Warunki gwarancji, opisane w poniższej procedurze bezpiecznego świadczenia usługi (zwanej dalej SLA) dotyczą automatycznego systemu pomiarowego parametrów meteorologicznych (zwany dalej Systemem lub AWOS) oraz zapasowego systemu pomiarowego (zwany dalej AWOS-R), zainstalowanych na lotnisku Bydgoszcz – Szwederowo (objętych wspólną nazwą Systemy), zgodnie z umową nr ..... (zwaną dalej Umową).
- 1.2 Gwarancja dotyczy wszystkich elementów Systemów AWOS i AWOS-R objętych przedmiotem umowy, między innymi urządzeń i czujników zainstalowanych na lotnisku Bydgoszcz - Szwederowo w miejscach lokalizacji, torów komunikacyjnych pomiędzy serwerami Systemów i poszczególnymi terminalami, terminali oraz oprogramowania serwerów AWOS i AWOS-R i dostarczonych terminali itp.
- 1.3 Umowa obejmuje okres od dnia .....do .....,
- 1.4 Za wszelkie działania serwisowe, nadzorujące i usuwanie awarii odpowiedzialny jest serwis firmy ..... (zwany dalej Serwisem).

- 1.5 Wykonawca nie dopuszcza realizacji czynności z pkt. 1.4 przez pracowników niewymienionych w liście personelu stanowiącego załącznik nr 2 do SLA.

## 2. DEFINICJE

Wszystkie używane pojęcia i definicje są zgodne z powszechnie przyjmowanym znaczeniem, a na potrzeby niniejszego dokumentu - SLA, uzgadnia się następujące definicje:

- 2.1 **AWARIA** – nieprzewidziane uszkodzenie lub zniszczenie urządzenia technicznego lub systemu urządzeń technicznych, powodujące przerwę w ich eksploatacji lub utratę ich właściwości. W systemach informatycznych awaria oznacza przerwanie przez urządzenie/system dostarczania danych/zobrazowań i/lub przerwanie komunikacji serwerów z terminalami użytkowników.
- 2.1.1 Zdarzenie związane z bieżącym utrzymaniem systemu tj. pojawienia się zabrudzeń na optyce urządzeń czy też na innych częściach urządzenia, których usunięcie przez personel Zamawiającego nie naruszy warunków gwarancji, nie jest uznawane za awarie i nie powoduje konieczności reakcji serwisu on-site. Diagnostyka konieczności wykonania czyszczenia w przypadku braku możliwości zdiagnozowania przez personel Zamawiającego powinna być przeprowadzona przez Serwis.
- 2.2 **PRZEGLĄD** – czynności konserwacyjne, pomiary parametrów technicznych urządzeń i systemów (wg instrukcji eksploatacyjnych); porównanie wyników pomiarów z założeniami technicznymi podanymi przez producenta oraz czynności mające na celu regulację parametrów technicznych urządzeń i systemów wg założeń technicznych przedstawionych przez producenta.
- 2.3 **BIEŻĄCA KONSERWACJA** – czynności mające na celu utrzymanie urządzeń i systemów w stanie spełniającym wymogi pracy operacyjnej; zabezpieczanie urządzeń i systemów przed zniszczeniem i ewentualnymi uszkodzeniami mechanicznymi ze względu na czynniki zewnętrzne (kurz, wilgoć itp.), zalecane do wykonania przez producenta lub wynikające z określonych warunków.
- 2.4 **RLUN** – Rejestr Lotniczych Urządzeń Naziemnych, prowadzony przez Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego.
- 2.5 **DZIAŁANIA SERWISOWE** – całokształt działań oraz sposób ich prowadzenia, odnoszących się do przeglądów, kalibracji i napraw systemu AWOS.
- 2.6 **SERWIS** – jednostka firmy ..... prowadząca działania serwisowe.
- 2.7 **ZGŁOSZENIE SERWISOWE** – przyjmowanie zgłoszeń o awariach i nieprawidłowościach w pracy systemów, doradztwa technicznego dotyczącego bieżącej eksploatacji systemów oraz w kierunku istotnych zmian i/lub rozwoju systemów dokonywane na Service Desk wg. załącznika nr 4 do SLA.
- 2.8 **SERVICE DESK** – usługa wsparcia świadczona przez serwis świadcząca konsultacje, wsparcie i przyjmowanie informacji o awarii dostępna przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu.
- 2.9 **SLA** - Procedura uściślająca bezpieczne świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego systemu AWOS.
- 2.10 **DZIENNIK** – Dziennik Eksploatacji w formie rejestru zawierającego wpisy o działaniach podjętych na systemie przez serwis (každorazowa wizyta czy też awaria/przerwa w danych) wg. wzoru będącego załącznikiem nr 1 do SLA.

- 2.11 **ZAMAWIAJĄCY** – Port Lotniczy Bydgoszcz S.A. z siedzibą przy ul. I. Paderewskiego 1, 86-005 Białe Błota, na którym świadczone są usługi objęte SLA.
- 2.12 **ZGŁASZAJĄCY** – osoba dokonująca zgłoszenia awarii, pracownik Zamawiającego
- 2.13 **UMOWA** – umowa nr .....

### 3. ZASADY PEŁNIENIA NADZORU NAD PRACĄ SYSTEMU AWOS.

- 3.1 W okresie objętym SLA Serwis zobowiązany jest do prowadzenia bieżącego nadzoru nad działaniem Systemów AWOS i AWOS R, wykonywania przeglądów okresowych oraz sprawdzania/kalibracji poszczególnych przyrządów (jeśli właściwe).
- 3.2 Serwis przygotowuje i dostarczy do Działu Utrzymania Ruchu Lotniska Dziennik Eksploatacji (Dziennik), w którym Serwis i personel Zamawiającego będzie zapisywał wszelkie informacje i uwagi o działaniu obu Systemów.
- 3.3 Serwis ma obowiązek przy każdej wizycie na lotnisku Bydgoszcz - Szwederowo dokonać stosownego wpisu do Dziennika, zawierającego dokładny opis, według wzoru zamieszczonego w załączniku nr 1 do SLA.
- 3.4 Serwis ma obowiązek opracować roczny harmonogram przeglądów serwisowych i planowanych kalibracji (jeśli właściwe) i dostarczyć potwierdzoną kopię harmonogramu do Zamawiającego przynajmniej na 30 dni przed rozpoczęciem każdego rocznego okresu serwisowego. W przypadku wprowadzenia zmian do obowiązującego harmonogramu, Serwis ma obowiązek dostarczenia zaktualizowanego dokumentu w terminie 7 dni kalendarzowych od daty aktualizacji.
- 3.5 Serwis na 48 godzin przed zaplanowanym terminem potwierdzi wykonanie przeglądu zgodnie z harmonogramem.
- 3.6 Wykonawca przygotowuje i dostarczy do Zamawiającego karty pomiarowe przyrządów, zawierające aktualne wartości rozdzielczości i dokładności elementów systemów AWOS i AWOS R zgodnie z załącznikiem A do Załącznika 3 ICAO.
- 3.7 Aktualizacja karty dokonywana będzie przez Serwis po każdej naprawie i/lub kalibracji danego przyrządu, jeśli wymaga tego producent urządzenia. Karty będą przechowywane u Zamawiającego.
- 3.8 W przypadku, gdy wynik pomiaru przyrządu wykaże, że aktualne wartości rozdzielczości i dokładności będą niezgodne z załącznikiem A do Załącznika 3 ICAO, przyrząd zostanie wyłączony z eksploatacji i będzie wymieniony przez Serwis tak szybko, jak to praktycznie możliwe, ale nie później niż 10 dnia roboczego od stwierdzenia nieprawidłowości.
- 3.9 Serwis ma obowiązek wykonania właściwej kalibracji nie później, niż na 15 dni przed upływem ważności obowiązującego świadectwa.
- 3.10 Potwierdzone kopie świadectw poszczególnych przyrządów Serwis ma obowiązek dostarczyć do Zamawiającego w ciągu 7 dni kalendarzowych od kalibracji. Świadectwa muszą być wystawione przez laboratorium akredytowane. Zakres akredytacji powinien obejmować wzorcowanie przyrządów poddawanych kalibracji.

- 3.11 Wszystkie prace serwisowe i usuwanie awarii mogą być prowadzone wyłącznie przez personel posiadający uprawnienia, wymagane przez rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z 12 grudnia 2012 roku w sprawie lotniczych urządzeń naziemnych oraz wszelkie szkolenia i zezwolenia, wymagane przez Zamawiającego.
- 3.12 Do każdego przyrządu personel Zamawiającego otrzyma instrukcję użytkowania, w terminie do 7 dni od podpisania SLA. W przypadku wymiany przyrządu na inny Serwis dostarczy instrukcję użytkowania razem z wymienionym urządzeniem. Instrukcja użytkownika musi być w języku polskim.
- 3.13 Zamawiający otrzyma skrócony dokument serwisowy, „Procedury Eksploatacji” (załącznik nr 3), zawierający zakres czynności serwisowych wskazanych przez producenta do prawidłowego działania urządzeń, oraz częstotliwość wykonywania wymienionych czynności.
- 3.14 Zamawiający otrzyma wytyczne dotyczące czynności koniecznych do bieżącego utrzymania i bieżącej konserwacji systemu tj. czyszczenia optyki na wypadek pojawienia się zanieczyszczeń zakłócających pracę. Wykonawca przeszkoli personel Zamawiającego w zakresie w/w czynności a wykonanie tych czynności nie spowoduje naruszenia warunków gwarancji na system i utraty gwarancji.
- 3.15 Zamawiający otrzyma opis wykonywania przez personel techniczny przeglądów technicznych, monitorowania parametrów oraz sposobów wykonywania napraw i konserwacji w terminie do 31 grudnia 2016 r.

#### **4. Warunki bezpiecznego świadczenia usługi - zasady działania w wypadku wystąpienia awarii.**

- 4.1 Konsultacje, wsparcie i przyjmowanie informacji o awarii prowadzone są poprzez usługę „Hot-line” (nazwana w Umowie „Service Desk”), dostępną przez 24 godziny i 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu ..... W godzinach od 16.00 do 08:00 oraz w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy dostępny jest serwis dyżurny pod numerem .....
- 4.2 Każdorazowe zgłoszenie telefoniczne awarii przez personel Zamawiającego musi zostać potwierdzone mailem wysłanym na adres ..... lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie .....
- 4.3 Zgłoszenie awarii lub nieprawidłowej pracy systemów AWOS i AWOS R do „Service Desk” powoduje:
  - 4.3.1 Czas reakcji zdalnego sprawdzenia usterki, umożliwiający określenie możliwych przyczyn wystąpienia usterki będzie natychmiastowy (tj. poniżej 5 minut od momentu zgłoszenia przez personel Zamawiającego).
  - 4.3.2 Reakcja oznacza podjęcie zgłoszenia przez „Serwis Desk” i rozpoczęcie przez Serwis poszukiwanie możliwych przyczyn wystąpienia usterki (diagnostyki zdalnej), potwierdzone informacją zwrotną do Zgłaszającego oraz na adres e-mail Zamawiającego.
  - 4.3.3 Informacje o możliwych przyczynach wystąpienia awarii wraz z określeniem czasu przystąpienia do usunięcia usterki jak również szacowany czas jej zakończenia zostaną przekazane do Zgłaszającego oraz na adres e-mail Zamawiającego bezzwłocznie po ustaleniu informacji przez Serwis. Czas przekazania informacji jest zależny od czasu trwania

diagnostyki zdalnej, lecz w żadnym przypadku nie może przekroczyć 12 godzin.

- 4.4 W przypadku, gdy Service Desk nie będzie w stanie przeprowadzić zdalnej naprawy awarii, prawidłowe zgłoszenie zostaje przekazane do Serwisu „on-site”, który w czasie do 6 godzin od przyjęcia zgłoszenia przybędzie na miejsce awarii. Service Desk powiadamia mailowo Zamawiającego, na adres ..... o przekazaniu zgłoszenia do Serwisu.
- 4.5 Serwis on-site usunie, w okresie nieprzekraczającym 24 godzin od momentu otrzymania przez Service Desk e-maila potwierdzającego zgłoszenie, awarie, które:
  - 4.5.1 uniemożliwiają eksploatację Systemów AWOS i AWOS R w całości, lub
  - 4.5.2 stwarzają zagrożenie dla bezpieczeństwa osób i mienia.
- 4.6 Serwis on-site usunie, w okresie nieprzekraczającym 7 dni od momentu otrzymania przez Service Desk e-maila potwierdzającego zgłoszenie, awarie poszczególnych przyrządów, urządzeń lub terminali. Termin ten nie dotyczy sytuacji wymienionych w punkcie 4.5.
- 4.7 W przypadku gdy serwis on-site nie będzie w stanie usunąć awarii w terminie 7 dni termin usunięcia awarii będzie każdorazowo ustalany w drodze konsultacji pomiędzy przedstawicielami Stron wskazanymi w punkcie 6 SLA. Termin ten nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych. Wskazany termin nie dotyczy sytuacji wymienionych w punkcie 4.5.

## **5. Personel techniczny**

- 5.1 Personel Serwisu Wykonawcy musi spełniać następujące wymagania rozporządzenia MTBiGM z dnia 12 grudnia 2012, a ponadto:
  - 5.1.1 Personel został przeszkolony w zakresie obsługi i naprawy Systemów przez producenta, co jest udokumentowane odpowiednimi certyfikatami.
  - 5.1.2 Wszyscy członkowie personelu serwisowego posiadają aktualne przeszkolenie wymagane przez Zamawiającego (ze świadomości ochrony lotnictwa cywilnego, przepustkowe i inne wymagane).
  - 5.1.3 Wszyscy członkowie personelu serwisowego posiadają zezwolenie na poruszanie się pojazdami serwisowymi po terenie lotniska Bydgoszcz - Szwederowo
  - 5.1.4 Lista personelu serwisowego Wykonawcy upoważnionego do prowadzenia wszelkich działań na lotnisku Bydgoszcz - Szwederowo znajduje się w załączniku nr 2 do SLA.
- 5.2 W przypadku zmian w zespołach serwisowych Wykonawca jest zobowiązany do pisemnego powiadomienia Zamawiającego o tym fakcie w czasie 72 godzin od dokonania zmian.
- 5.3 Administratorzy merytoryczni AWOS i AWOS R, będący pracownikami Zamawiającego, mają prawo do wprowadzania zmian w zobrazowaniach poszczególnych parametrów, zgodnie z życzeniami odbiorców. O każdej wprowadzonej zmianie administratorzy informują Serwis.
- 5.4 Administratorzy merytoryczni systemów AWOS nie mają prawa do ingerowania w oprogramowanie Systemów AWOS i AWOS R, ani do wprowadzania jakichkolwiek zmian w algorytmach i organizacji Systemów.

## Załącznik 10

- 5.5 Administratorzy merytoryczni systemów AWOS, będący pracownikami Zamawiającego, posiadają stosowne poświadczenia przeszkolenia przez producenta Systemów AWOS i AWOS R i zezwolenie Zamawiającego na pełnienie swoich obowiązków.
- 5.6 Po każdorazowej aktualizacji programowej Systemów AWOS i AWOS R Wykonawca ma obowiązek przeszkolić administratorów merytorycznych systemów AWOS z wprowadzonych zmian i aktualizacji, w terminie do 24 godzin od wprowadzenia aktualizacji oraz poinformowania Zamawiającego.

### 6. Osoby wyznaczone do kontaktu

Do kontaktu w ramach realizacji niniejszego SLA zostają wyznaczone i upoważnione osoby wymienione poniżej w tabeli:

| Podmiot     | Upoważniony przedstawiciel | Adres e-mail | tel. kom. |
|-------------|----------------------------|--------------|-----------|
| Wykonawca   |                            |              |           |
|             |                            |              |           |
| Zamawiający |                            |              |           |
|             |                            |              |           |

### 7. Załączniki:

- 7.1 Załącznik nr 1 – Wzór wpisu do Dziennika, wzór dziennika oraz zasady jego wypełniania.
- 7.2 Załącznik nr 2 – Lista personelu serwisowego.
- 7.3 Załącznik nr 3 – Procedura eksploatacji.
- 7.4 Załącznik nr 4 – Szablon zgłoszeń o awarii.

8. Niniejsza umowa wchodzi w życie z dniem podpisania. Niniejsze SLA obowiązuje do końca okresu gwarancji, zgodnie z zapisami Umowy.

9. Integralną częścią SLA jest Umowa;

10. Wszystkie wymagane przeglądy, bieżące konserwacje, kalibracje, konsultacje, działania serwisowe, pomiary elektryczne w czasie trwania gwarancji wykonawca robót, serwis wykonuje bezpłatnie

11. Wszelkie dodatkowe czynności wykraczające poza zakres niniejszego Porozumienia mogą zostać wykonane przez serwis jedynie po uzyskaniu pisemnej zgody i zlecenie od Zamawiającego na podstawie odrębnych umów.

12. Porozumienie sporządzono w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednej dla każdej ze stron

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**