

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i InwestycyjneWydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

GWARANTOWANY POZIOM NAPRAWIANIA BŁĘDÓW (SLA)

Niniejszy dokument stanowi załącznik nr 7 do umowy nr/MJWPU/...../2021/Z/WZP/WI/U-332-1/21 z dnia _____ (dalej w skrócie „Umowa Główna”).

A. DEFINICJE

Poniżej przedstawiono definicje obowiązujące w niniejszym dokumencie:

- 1) **System** – Lokalny System Informatyczny MEWA 2.0 składający się z osobnych systemów komunikujących się i wymieniających się informacjami między sobą, który szczegółowo został opisany w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia.
- 2) **Błąd** – każda nieprawidłowość w funkcjonowaniu Systemu lub jakiegokolwiek inne nieprawidłowe działanie Systemu, niezależnie od przyczyny wystąpienia takiej nieprawidłowości, w tym także z przyczyn wywołanych przez nieprawidłowe funkcjonowanie infrastruktury technicznej Zamawiającego. Błędy dzielą się na Usterki, Błędy Zwykłe oraz Błędy Krytyczne.
- 3) **Błąd Krytyczny** – nieprawidłowe działanie Systemu, które wystąpiło podczas eksploatacji Systemu, powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Systemu albo takie ograniczenie możliwości korzystania z Systemu, które powodować będzie, że przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest:
 - brak możliwości odczytu/zapisu z bazy danych powiązanych z Systemem, jeżeli powodować to będzie całkowity brak możliwości korzystania z Systemu albo przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje;
 - utrata danych lub ich spójności, jeżeli powodować to będzie całkowity brak możliwości korzystania z Systemu albo przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje;
 - brak możliwości składania wniosków o dofinansowanie przez wnioskodawców;
 - brak możliwości wykonywania w Systemie zadań przez wnioskodawców lub beneficjentów.
- 4) **Błąd Zwykły** – nieprawidłowe działanie Systemu, które wystąpiło podczas eksploatacji Systemu, które będzie utrudniać korzystanie z Systemu przy zachowaniu jego podstawowych funkcji.
- 5) **Usterka** – nieprawidłowe działanie Systemu niebędące Błędem Krytycznym, ani Błędem Zwykłym.
- 6) **Czas Reakcji** — czas pomiędzy zgłoszeniem Błędu a wykonaniem przez Wykonawcę czynności przewidzianych niniejszym dokumentem dla Czasu Reakcji. Czas Reakcji liczony jest od momentu zgłoszenia Błędu i biegnie on niezależnie od pytań Wykonawcy kierowanych do Zamawiającego.

- 7) **Czas Naprawy** – czas pomiędzy zgłoszeniem Błędu a dokonaniem Naprawy Błędu albo wykonaniem Obejścia i zgłoszeniem któregośkolwiek z nich Zamawiającemu zgodnie z niniejszym dokumentem.
- 8) **Naprawa** – usunięcie przez Wykonawcę Błędu, w szczególności poprzez dokonanie zmian w konfiguracji, kodzie lub architekturze Systemu.
- 9) **Obejście** – przywrócenie działania Systemu do stanu sprzed wystąpienia Błędu z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z Systemu, które nie uniemożliwia realizacji funkcji obsługiwanych przez System.
- 10) **Godzina robocza** to każde kolejne 60 minut w przedziale czasowym od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

B. OBOWIĄZKI WYKONAWCY I PARAMETRY SLA

1. Wykonawca odpowiada za poprawne i nieprzerwane działanie Systemu zgodnie z parametrami SLA zdefiniowanymi w niniejszym dokumencie i związku z tym zobowiązany jest on w szczególności do Naprawy Błędów w Czasie Naprawy, a w przypadku gdy nie będzie możliwe dokonanie Naprawy, do wykonania Obejścia. Zamawiający ma obowiązek zapewnić aktywne wsparcie producentów oprogramowania wchodzącego w skład Systemu.
2. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca dokona Naprawy wszelkich zgłoszonych przez Zamawiającego Błędów, w tym także po zakończeniu okresu świadczenia usługi (także na skutek odstąpienia od Umowy Głównej lub jej wypowiedzenia), o ile zostaną one zgłoszone przed upływem tego okresu. Zamawiający dopuszcza wykonywanie obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie z wykorzystaniem zdalnego dostępu na warunkach określonych w odrębnym dokumencie.
3. Wykonawca gwarantuje następujące Czasy Reakcji:

Usterka	16 godzin roboczych
Błąd Zwykły	8 godzin roboczych
Błąd Krytyczny	8 godzin roboczych

4. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu następujące Czasy Naprawy:

Usterka	80 godzin roboczych
Błąd Zwykły	40 godzin roboczych
Błąd Krytyczny	16 godzin roboczych

5. Jeżeli Czas Naprawy będzie się kończyć poza godzinami roboczymi u Zamawiającego, automatycznie ulega on przedłużeniu do następnego dnia roboczego u Zamawiającego.

C. ZGŁOSZENIE BŁĘDU I NAPRAWA

1. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu dokona on jego zgłoszenia oraz nada mu odpowiedni status (Usterka/Błąd Zwykły/Błąd Krytyczny).

2. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Systemu istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości. System zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i znane Zamawiającemu okoliczności jego wystąpienia ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów.
3. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane przez Zamawiającego w następujący sposób:
 - a) za pomocą środowiska serwisowego (systemu zgłoszeniowego) udostępnionego przez Wykonawcę albo
 - b) w przypadku niedostępności systemu zgłoszeniowego za pomocą poczty elektronicznej na adres podany w Umowie Głównej.
4. Błędy w imieniu Zamawiającego mogą zgłaszać osoby wskazane w Umowie do komunikacji między stronami.
5. Wykonawca zapewnia, że zgłoszenia Błędów mogą być dokonywane zgodnie z ofertą Wykonawcy, która stanowi załącznik do Umowy Głównej, jednakże co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 16 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. W Czasie Reakcji Wykonawca zobowiązany jest:
 - a) zarejestrować zgłoszenie,
 - b) poinformować Zamawiającego, że przystąpił do Naprawy,
 - c) oszacować przewidywany Czas Naprawy,
 - d) wskazać Zamawiającemu okoliczności, które uniemożliwiają lub utrudniają dochowanie Czasu Naprawy,
 - e) poprosić Zamawiającego o udzielenie mu informacji niezbędnych do dokonania Naprawy.
7. Jeżeli w celu Naprawy powstanie potrzeba modyfikacji kodu, Wykonawca przygotuje poprawkę, którą - w celu jej weryfikacji - zainstaluje na środowisku testowym Zamawiającego, a po pozytywnym wyniku testu zainstaluje na środowisku produkcyjnym Zamawiającego.
8. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia Zamawiającemu dokonania Naprawy, w tym zainstalowania poprawki na środowisku testowym Zamawiającego, pod warunkiem, że po weryfikacji okaże się, że Błąd oraz jego przyczyny zostały całkowicie i skutecznie usunięte wskutek czego została przywrócona funkcjonalność Systemu istniejąca przed wystąpieniem Błędu.
9. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia Naprawy faktycznie usuwającej Błąd.
10. Czas Naprawy nie biegnie w okresie pomiędzy zgłoszeniem Zamawiającemu dokonania Naprawy, a przekazaniem Wykonawcy informacji o tym, że Błąd nie został usunięty.
11. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że nie jest możliwe dokonanie Naprawy, ale jest możliwe wykonanie Obejścia, to niezwłocznie zgłosi to Zamawiającemu i poda przyczyny niemożliwości dokonania Naprawy oraz przedstawi sposób i termin wykonania Obejścia. Wykonawca będzie uprawniony do wykonania Obejścia w miejsce Naprawy jeżeli zgodę na to wyrazi Zamawiający. W takim przypadku wykonanie Obejścia traktowane będzie jako Naprawa a uzgodniony przez strony termin wykonania Obejścia traktowany będzie jako Czas Naprawy.

12. Strony dopuszczają możliwość wydłużenia Czasu Reakcji lub Czasu Naprawy w przypadku zaistnienia szczególnych okoliczności, za które nie będzie odpowiadać Wykonawca. Zgoda ze strony Zamawiającego nie może być wyrażona ustnie, ale nie musi też nastąpić na piśmie. Nadto, zgoda musi być wyraźna i określać wyraźnie nowy wydłużony Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
13. Jeżeli w celu wykonania Naprawy niezbędne będzie przywrócenie Systemu z backup'u do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu odtwarzania Systemu przy czym to Zamawiający odpowiada za posiadanie poprawnej, odtwarzalnej i aktualnej kopii zapasowej Systemu (backup).
14. Po dokonaniu Naprawy Wykonawca w ramach wynagrodzenia za Naprawę najpóźniej w terminie 5 dni roboczych prześle Zamawiającemu informację o przyczynie Błędu wraz ze zwięzłym opisem czynności jakie zostały podjęte w celu jego naprawienia.
15. Po każdym kolejnym miesiącu kalendarzowym Wykonawca sporządzi i przekaże najpóźniej do 15-go dnia kolejnego miesiąca raport wyszczególniający wykonane prace oraz czas poświęcony na ich wykonanie.

D. DOKUMENTACJA

Po każdej Naprawie w ramach wynagrodzenia za Naprawę Wykonawca dokona aktualizacji dokumentacji związanej z Systemem. Aktualizacja dokumentacji powinna nastąpić nie później niż w terminie 7 dni liczonych od dnia Naprawy.

E. WYNAGRODZENIE

1. Wykonawcy za prace przewidziane niniejszym dokumentem należeć się będzie wynagrodzenie na zasadach przewidzianych poniżej oraz w Umowie Głównej.
2. Wykonawcy należeć się będzie wynagrodzenie wyłącznie za prace związane z Naprawą, nie więcej jednak niż za Czas Naprawy przewidziany dla danej kategorii Błędu lub uzgodniony przez Strony w przypadku wykonania Obejścia, chyba że Naprawa Błędu w przewidzianym dla niego Czasie Naprawy nie będzie możliwa z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
3. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym dokumencie Wykonawca wykona w ramach wynagrodzenia za Naprawę, a w tym prace związane z dalszym poprawianiem Błędów zgłoszonych jako usunięte, o którym mowa w sekcji C niniejszego dokumentu, jak również prace związane z instalowaniem na środowisku produkcyjnym Zamawiającego pozytywnie zweryfikowanych przez niego poprawek.

F. KARY ZA NIENALEŻYTE WYKONANIE OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z NINIEJSZEGO DOKUMENTU (SLA)

1. Celem usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że Wykonawca jest odpowiedzialny za działania lub zaniechania swojego personelu.
2. Kary umowne przewidziane w niniejszym dokumencie płatne będą na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej.
3. Zamawiający naliczy Wykonawcy następujące kary umowne w przypadku niedochowania przez Wykonawcę Czasu Naprawy:

Usterka	100 PLN za każdy rozpoczęty dzień zwłoki
Błąd Zwykły	50 PLN za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki
Błąd Krytyczny	200 PLN za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki

4. Z uwagi na fakt, że Wykonawca w celu poprawnej realizacji czynności przewidzianych niniejszym załącznikiem potrzebuje zapoznać się z Systemem, Zamawiający nie będzie naliczać Wykonawcy kar umownych przewidzianych niniejszym załącznikiem w sytuacji niedochowania przez Wykonawcę Czasu Naprawy w odniesieniu do Błędów Zwykłych oraz Błędów Krytycznych, które zostaną zgłoszone w okresie pierwszych 2 miesięcy obowiązywania Umowy Głównej. Powyższe wyłączenie nie dotyczy sytuacji, gdy niedochowanie Czasu Naprawy nie będzie miało związku z nieznaną przez Wykonawcę Systemu. Na Wykonawcy spoczywa obowiązek wykazania Zamawiającemu, że niedochowanie Czasu Naprawy miało związek z nieznaną przez Systemu.

G. ZMIANY

Wszelkie zmiany niniejszego dokumentu wymagają formy przewidzianej w Umowie Głównej dla zmian Umowy.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA: