

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Fundusz Spójności

GWARANTOWANY POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUG DODATKOWYCH (SLA)

Niniejszy dokument stanowi załącznik nr 2 do umowy nr ___/MJWPU/___/2021/Z/WZP/WI/U-332-41/21 z dnia _____ (dalej w skrócie „Umowa Główna”).

§ 1.

OPIS USŁUG DODATKOWYCH

Wykonawca zobowiązuje się na warunkach przewidzianych w Umowie Główniej, niniejszym dokumencie, Szczegółowym Opisie Zamówienia oraz ofercie stanowiącej załącznik do Umowy Główniej, do świadczenia na rzecz Zamawiającego następujących usług dodatkowych:

1. udzielanie pracownikom Zamawiającego stosownych konsultacji dotyczących infrastruktury informatycznej (całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych) związanej z Obszarami Technologicznymi:
 - 1) Routery Brzegowe - Cisco,
 - 2) Przełączniki LAN – Brocade ICX,
 - 3) Urządzenia bezpieczeństwa – Palo Alto Networks,
 - 4) Urządzenia sieci bezprzewodowej WiFi/WLAN,
 - 5) System OpenSource wspomagający zarządzanie siecią – Zabbix,
 - 6) Systemy OpenSource monitorowania i korelacji zdarzeń bezpieczeństwa rozwiązania SIEM - AlienVault OSSIM, ELK stack, Ntopng
2. System skanowania podatności – OpenSource Greenbone
3. doradztwo związane z tworzeniem przez Zamawiającego nowej infrastruktury informatycznej lub nowych usług informatycznych;
4. wykonywanie Proaktywnych Przeglądów Okresowych poszczególnych Obszarów Technologicznych;
5. pomoc techniczna, a w tym:
 - a) wykonywanie prac konfiguracyjnych w zakresie poszczególnych Obszarów Technologicznych;
 - b) wdrażanie poprawek i aktualizacji w oprogramowaniu wchodzącym w skład Obszarów Technologicznych;
 - c) wykonywanie własnych kopii bezpieczeństwa;
 - d) przywracanie Obszarów Technologicznych.

§ 2.

KONSULTACJE

1. W ramach obowiązku udzielania pracownikom Zamawiającego konsultacji dotyczących infrastruktury informatycznej (całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych) związanej z Obszarami Technologicznymi Wykonawca zapewni konsultantów, którzy będą posiadać odpowiednią wiedzę i doświadczenie w zakresie oprogramowania, w tym jego konfiguracji wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych.
2. Istotą konsultacji jest to, aby pracownicy Zamawiającego w możliwie jak najkrótszym czasie otrzymywali odpowiedzi, które mają prowadzić do rozwiązania konkretnych problemów związanych z infrastrukturą informatyczną, o której mowa w ust. 1.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość udzielania konsultacji przez podwykonawców, o ile taka możliwość została wskazana w ofercie Wykonawcy. Wykonawca zapewnia, że w takim przypadku podwykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usługi konsultacji na dokładnie takich samych warunkach, na jakich zobowiązany jest sam to robić. Wykonawca odpowiada za jakość udzielonych przez podwykonawcę konsultacji.
4. Konsultacje będą świadczone co najmniej telefonicznie (np. centrum obsługi telefonicznej, biuro obsługi klienta) oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej i komunikatora Skype, a jeżeli Wykonawca przewiduje także inne sposoby komunikacji, np. chat, sms, wszelkiego rodzaju komunikatory, także z wykorzystaniem tych sposobów komunikacji.
5. Najpóźniej do godziny 9:00 dnia następnego po wejściu w życie Umowy Głównej Wykonawca przekaże Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do korzystania z konsultacji w sposób podany w ustępach poprzednich, a w szczególności przekaże Zamawiającemu numer telefonu, adres e-mail oraz identyfikator Skype.
6. Wykonawca zapewnia, że Zamawiający będzie mógł korzystać z konsultacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7. Do korzystania z konsultacji uprawnieni są wyłącznie pracownicy Zamawiającego.
8. Konsultant ma prawo dokonać weryfikacji czy zgłaszający się po konsultacje jest do tego uprawniony, o ile Wykonawca wcześniej określi stosowną procedurę weryfikacji i przekaże jej szczegóły Zamawiającemu.
9. W przypadku konsultacji prowadzonych telefonicznie lub przy pomocy komunikatora Skype pracownik Zamawiającego ma prawo zażądać od konsultanta potwierdzenia zaproponowanego mu rozwiązania problemu. Wówczas treść informacji stanowiącej odpowiedź Wykonawca niezwłocznie prześle na co najmniej jeden z adresów e-mail podanych w Umowie Głównej do kontaktu z Zamawiającym, wskazany mu przez pracownika Zamawiającego.
10. Jeżeli pracownik Zamawiającego uzna, że:
 - a) konsultant nie udzielił odpowiedzi na zadane mu pytanie albo
 - b) udzielona przez konsultanta odpowiedź nie wyczerpuje jego wątpliwości albo
 - c) konsultant stwierdzi, że nie jest w stanie odpowiedzieć na zadane pytanie albo
 - d) istnieje stosowna potrzeba,– ma prawo zwrócić się do Wykonawcy z pytaniem zadany na piśmie lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej (adresy do kontaktu z Wykonawcą podane są w Umowie Głównej). Wykonawca zapewnia zaś, że zatrudnia osoby, które posiadają wykształcenie, wiedzę i doświadczenie, które umożliwią udzielenie pytającemu wyczerpującej odpowiedzi.

11. Wykonawca zobowiązuje się, że udzieli odpowiedzi na zadane przez pracownika Zamawiającego na piśmie lub przy pomocy poczty elektronicznej pytanie najpóźniej w ciągu 16 godzin roboczych¹ licząc od chwili przekazania pytania. Odpowiedź powinna być udzielona co najmniej z wykorzystaniem poczty elektronicznej jednocześnie na wszystkie podane w Umowie Głównej do kontaktu z Zamawiającym adresy e-mail.
12. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający - w odpowiedzi na należycie umotywowaną prośbę Wykonawcy - może odpowiednio wydłużyć termin do udzielenia odpowiedzi. Uzasadnionym przypadkiem może być np. potrzeba zapoznania się przez Wykonawcę ze środkami technicznymi znajdującymi się w siedzibie Zamawiającego. Wydłużenie powyższego terminu nie może być potwierdzone ustnie (np. telefonicznie).
13. Wykonawcy należać się będzie wynagrodzenie za udzielenie odpowiedzi na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku konsultacji telefonicznych lub przy pomocy komunikatora Skype jako udzielenie odpowiedzi należy rozumieć czas rozmowy. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym paragrafie Wykonawca wykona nieodpłatnie.

§ 3.

DORADZTWO

1. Zamawiający przewiduje tworzenie nowej infrastruktury informatycznej oraz nowych usług informatycznych i w związku z tym oczekuje także od Wykonawcy doradztwa w powyższym zakresie. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego takie doradztwo, a w szczególności w zakresie następujących tematów:
 - 1) optymalizacja infrastruktury informatycznej (całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych), a w szczególności związanej z Obszarami Technologicznymi (np. wskazanie o ile niezbędne jest zwiększenie zasobów przypisanych do poszczególnych Obszarów Technologicznych po to, aby zapewniały one poprawną pracę tych obszarów);
 - 2) rozbudowa infrastruktury informatycznej (np. wskazanie potrzeby rozbudowy infrastruktury informatycznej lub wymiany sprzętu),
 - 3) reinstalacja oprogramowania,
 - 4) kolejne przedsięwzięcia informatyczne.
2. Wykonawca zapewnia, że zatrudnia osoby, które posiadają stosowne wykształcenie, wiedzę i doświadczenie w celu udzielania porad i zaleceń, o których mowa w ust. 1.
3. Jeżeli w celu udzielenia przez Wykonawcę porady lub zalecenia niezbędna będzie wizyta w siedzibie Zamawiającego Wykonawca poinformuje o tym Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem.
4. Zapisy dotyczące konsultacji stosuje się odpowiednio do doradztwa z tą różnicą, że porady lub zalecenia powinny być Zamawiającemu przekazane nie później niż w czasie 40 godzin roboczych.

§ 4.

PROAKTYWNE PRZEGLĄDY OKRESOWE

¹ 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. Za pierwszą minutę godziny roboczej należy uznać tę, w której nastąpiło określone zdarzenie.

1. W ramach obowiązku przeprowadzania Proaktywnych Przeglądów Okresowych (dalej „PPO”) Wykonawca zobowiązuje się na żądanie Zamawiającego do przeprowadzania weryfikacji poprawności funkcjonowania poszczególnych Obszarów Technologicznych. PPO w szczególności polegać będzie na analizie podstawowych logów w odniesieniu do poszczególnych Obszarów Technologicznych oraz poziomu ich aktualizacji.
2. Przed przystąpieniem do prac związanych z PPO Wykonawca wcześniej powinien przedstawić Zamawiającemu plan PPO. Plan PPO powinien zawierać co najmniej: datę planowanego PPO, czas niezbędny na przeprowadzenie PPO, zakres PPO oraz opis przewidywanego ryzyka związanego z przeprowadzeniem PPO. Plan PPO powinien zostać przygotowany i przekazany Zamawiającemu w terminie 3 dni roboczych.
3. Prace związane z wykonaniem PPO mogą się rozpocząć dopiero po zaakceptowaniu przez Zamawiającego planu PPO. Zamawiający akceptując plan PPO wskaże Wykonawcy usługi powiązane z oprogramowaniem wchodzącym w skład Obszarów Technologicznych.
4. Prace związane z PPO powinny zakończyć się w terminie przewidzianym w zaakceptowanym przez Zamawiającego planie PPO.
5. W przypadku, gdy prace związane z wykonaniem PPO miałyby powodować niedostępność Obszaru Technologicznego lub usługi powiązanej z oprogramowaniem wchodzącym w skład Obszarów Technologicznych, to mogą one być wykonywane wyłącznie poza godzinami roboczymi u Zamawiającego.
6. Z każdego PPO Wykonawca sporządzi raport, który będzie obejmować co najmniej opis zagrożeń oraz rekomendacji.
7. Wykonawca zobowiązany jest przekazać raport Zamawiającemu najpóźniej w terminie 7 dni kalendarzowych licząc od daty wykonania PPO. Raport powinien być przekazany co najmniej z wykorzystaniem poczty elektronicznej jednocześnie na wszystkie podane w Umowie Głównej do kontaktu z Zamawiającym adresy e-mail.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac związanych z PPO z wykorzystaniem zdalnego dostępu.
9. Wykonawcy należeć się będzie wynagrodzenie wyłącznie za wykonanie PPO oraz za sporządzenie raportu na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym paragrafie Wykonawca wykona nieodpłatnie.

§ 5.

POMOC TECHNICZNA

W ramach pomocy technicznej Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania:

- 1) prac związanych z konfiguracją oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych;
- 2) prac polegających na aktualizowaniu oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych;
- 3) prac polegających na podnoszeniu wersji oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych do najnowszych wersji;
- 4) wykonywania kopii bezpieczeństwa oraz przywracania Obszarów Technologicznych z wykonanych przez siebie kopii bezpieczeństwa.

§ 6.**KONFIGURACJA**

1. Prace konfiguracyjne wykonywane będą na żądanie Zamawiającego. Celem usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że w niniejszym paragrafie chodzi wyłącznie o taką konfigurację oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych, której potrzeba przeprowadzenia nie będzie wynikać z błędów tego oprogramowania.
2. Przed przystąpieniem do prac konfiguracyjnych Wykonawca wcześniej powinien przedstawić Zamawiającemu plan konfiguracji zawierający co najmniej propozycje zmian, które mają być wprowadzone oraz harmonogram prac. Plan konfiguracji powinien być przedstawiony najpóźniej w terminie 40 godzin roboczych od chwili zgłoszenia żądania przez Zamawiającego. Zamawiający na uzasadnione żądanie Wykonawcy może wydłużyć ten okres. Wydłużenie powyższego terminu nie może być potwierdzone ustnie (np. telefonicznie).
3. Prace konfiguracyjne mogą się rozpocząć dopiero po zaakceptowaniu przez Zamawiającego zakresu i harmonogramu prac uzgodnionego pomiędzy Stronami. Zamawiający akceptując plan prac konfiguracyjnych wskaże Wykonawcy usługi powiązane z oprogramowaniem wchodzącym w skład Obszarów Technologicznych.
4. W przypadku, gdy prace konfiguracyjne miałyby powodować niedostępność Obszaru Technologicznego lub usługi powiązanej z oprogramowaniem wchodzącym w skład Obszarów Technologicznych, to mogą one być wykonywane wyłącznie poza godzinami roboczymi u Zamawiającego.
5. Po wykonaniu prac konfiguracyjnych Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu raport zawierający co najmniej wykaz wprowadzonych zmian. Raport powinien być przekazany w terminie 16 godzin roboczych licząc od chwili zakończenia prac.
6. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac konfiguracyjnych.
7. Raport oraz informacja powinny być przekazane co najmniej z wykorzystaniem poczty elektronicznej jednocześnie na wszystkie podane w Umowie Głównej do kontaktu z Zamawiającym adresy e-mail.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac konfiguracyjnych z wykorzystaniem zdalnego dostępu.
9. Wykonawcy należeć się będzie wynagrodzenie wyłącznie za prace konfiguracyjne oraz za sporządzenie raportu na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym paragrafie Wykonawca wykona nieodpłatnie.

§ 7.**AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA**

1. W ramach wsparcia na utrzymanie sieci Wykonawca zobowiązany jest na żądanie Zamawiającego wdrożyć poprawki lub aktualizacje do oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych.
2. W terminie 24 godzin roboczych - licząc od chwili otrzymania żądania wystosowanego przez Zamawiającego - Wykonawca dokona oceny czy żądana poprawka lub aktualizacja w jego ocenie powinna być czy też nie powinna być wdrożona, i przedstawi Zamawiającemu zwięzłe uzasadnienie swojego stanowiska.

3. Wykonawca może przystąpić do prac związanych z wdrożeniem poprawki lub aktualizacji dopiero po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego.
4. Poprawka lub aktualizacja powinna zostać wdrożona w czasie 24 godzin roboczych licząc od chwili otrzymania akceptacji Zamawiającego, a w przypadku, w którym Zamawiający zwolni Wykonawcę od obowiązku wykonania oceny, o której mowa w ust. 2, w terminie 24 godzin roboczych licząc od chwili otrzymania informacji o zwolnieniu Wykonawcy z tegoż obowiązku.
5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac związanych z wdrożeniem poprawki lub aktualizacji.
6. Prace związane z wdrożeniem poprawek i aktualizacji nie mogą być wykonywane w godzinach roboczych u Zamawiającego jeżeli mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której nie byłoby możliwe korzystanie z danego Obszaru Technologicznego zgodnie z jego przeznaczeniem.
7. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac związanych z aktualizacją oprogramowania przy pomocy zdalnego dostępu.
8. Zamawiający zapewnia, że posiada stosowne licencje udzielone przez producentów oprogramowania, które umożliwiają wykonywanie czynności aktualizacyjnych przewidzianych w niniejszym paragrafie.
9. Wykonawcy należeć się będzie wynagrodzenie wyłącznie za prace związane z aktualizacją oprogramowania lub wdrożeniem poprawek na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym paragrafie Wykonawca wykona nieodpłatnie.

§ 8.

PODNOSZENIE WERSJI OPROGRAMOWANIA

1. W ramach pomocy technicznej Wykonawca zobowiązany jest także dokonać na żądanie Zamawiającego podniesienia wersji następujących Obszarów Technologicznych:
 - 1) Aktualizacja oprogramowania na urządzeniach LAN
 - 2) Aktualizacja oprogramowania na routerach Cisco
 - 3) Aktualizacja oprogramowania na urządzeniach bezpieczeństwa Palo Alto
 - 4) Aktualizacja oprogramowania na urządzeniach sieci bezprzewodowej WiFi/WLAN
 - 5) Aktualizacja oprogramowania OpenSource wspomagający zarządzanie siecią – Zabbix
 - 6) Aktualizacja oprogramowania OpenSource monitorowania i korelacji zdarzeń bezpieczeństwa SIEM - AlienVault OSSIM, ELK stack, Ntopng
 - 7) Aktualizacja oprogramowania OpenSource skanowania podatności - Greenbone
2. Zamawiający oświadcza, że posiada stosowne licencje producentów ww. Obszarów Technologicznych, które umożliwiają podniesienie wersji tych Obszarów Technologicznych.
3. Prace związane z podniesieniem wersji oprogramowania, o których mowa w ust. 1, nie mogą być wykonywane w godzinach roboczych u Zamawiającego, jeżeli mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której nie byłoby możliwe korzystanie z danego Obszaru Technologicznego zgodnie z jego przeznaczeniem.
4. Wykonawca powinien dokonać podniesienia wersji oprogramowania, o którym mowa w ust. 1, najpóźniej w terminie 3 miesięcy licząc od chwili otrzymania żądania, o którym mowa w ust. 1.

5. Przed rozpoczęciem prac związanych z podniesieniem wersji Wykonawca powinien poinformować o tym Zamawiającego z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni roboczych.
6. Po wykonaniu prac związanych z podniesieniem wersji oprogramowania Wykonawca przeprowadzi konfigurację danego Obszaru Technologicznego, której przeprowadzenie jest niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Obszaru Technologicznego zgodnie z jego przeznaczeniem.
7. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac związanych z podniesieniem wersji oprogramowania przy pomocy zdalnego dostępu.
8. Wykonawcy należec się będzie wynagrodzenie wyłącznie za prace związane z podniesieniem wersji oprogramowania oraz za przeprowadzenie konfiguracji danego Obszaru Technologicznego na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym paragrafie Wykonawca wykona nieodpłatnie.

§ 9.

KOPIA BEZPIECZEŃSTWA

1. Przed rozpoczęciem prac związanych z:
 - 1) konfiguracją oprogramowania,
 - 2) aktualizacją oprogramowania,
 - 3) podniesieniem wersji oprogramowania,Wykonawca zobowiązany jest wykonać własną kopię bezpieczeństwa danych (kopia zapasowa, backup), która będzie niezbędna do ewentualnego przywrócenia Obszarów Technologicznych do stanu sprzed wykonania prac.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac związanych z tworzeniem kopii bezpieczeństwa przy pomocy zdalnego dostępu.
3. Za wykonanie kopii bezpieczeństwa Wykonawcy nie będzie się należec odrębne wynagrodzenie. Prace związane z wykonaniem kopii bezpieczeństwa płatne będą w cenie wynagrodzenia za wykonanie prac, o których mowa w ust. 1.

§ 10.

PRZYWRACANIE OBSZARU TECHNOLOGICZNEGO

1. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca dokona przywrócenia danego Obszaru Technologicznego lub Obszarów Technologicznych do stanu sprzed wykonania prac związanych z konfiguracją (§ 6), aktualizacją oprogramowania (§ 7) lub podniesieniem wersji oprogramowania (§ 8).
2. Wykonawca rozpocznie prace związane z przywróceniem danego Obszaru Technologicznego do stanu sprzed wykonania prac, o których mowa w ust. 1, w terminie 4 godzin zegarowych licząc od chwili otrzymania żądania Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może wydłużyć powyższy termin. Uzasadnionym przypadkiem będzie w szczególności sytuacja, gdy aktualizacja lub podniesienie wersji doprowadziły do nieprawidłowego funkcjonowania Obszarów Technologicznych, ale nie uniemożliwiło to korzystania z tych Obszarów Technologicznych zgodnie z ich przeznaczeniem. Wydłużenie nie może być potwierdzone ustnie (np. telefonicznie).

3. Przed przystąpieniem do prac związanych z przywróceniem danego Obszaru Technologicznego Wykonawca przedstawi Zamawiającemu harmonogram prac, w szczególności określający przypuszczalny termin zakończenia prac.
4. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania prac związanych z przywracaniem Obszarów Technologicznych przy pomocy zdalnego dostępu
5. Wykonawcy należec się będzie wynagrodzenie wyłącznie za prace związane z przywróceniem danego Obszaru Technologicznego na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym paragrafie Wykonawca wykona nieodpłatnie.
6. Wykonawcy nie będzie się należec wynagrodzenie za prace związane z przywróceniem danego Obszaru Technologicznego, jeżeli potrzeba jego przywrócenia wynikać będzie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

§ 11.

KARY UMOWNE

1. Kary umowne przewidziane w niniejszym dokumencie płatne będą na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej.
2. Zamawiający naliczy Wykonawcy następujące kary umowne za niedochowanie parametrów SLA:
 - 1) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 2:

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Niezapewnienie możliwości konsultacji w godzinach od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. ²	50 zł za każdą zakończoną godzinę roboczą, w której nie było możliwe skontaktowanie się z konsultantem licząc od pierwszego kontaktu niezależnie od sposobu tego kontaktu (telefon, e-mail, Skype itp.). ³
Nieudzielenie odpowiedzi, o której mowa w § 2 ust. 11 i 12, w czasie tam wskazanym.	25 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki w nieudzieleniu odpowiedzi w odniesieniu do każdego pytania oddzielnie.

- 2) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 3:

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Nieprzekazanie porady lub zalecenia w czasie wskazanym w § 3.	25 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki w nieprzekazaniu porady lub zalecenia w odniesieniu do każdego pytania oddzielnie.

- 3) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 4:

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Przystąpienie do prac związanych z PPO bez zgody Zamawiającego (bez akceptacji planu PPO).	500 zł w odniesieniu do każdego przypadku oddzielnie.

² W przypadku kontaktu przy pomocy poczty elektronicznej za brak możliwości kontaktu uznać należy sytuację, w której z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy nie będzie możliwe doręczenie mu wiadomości e-mail.

³ Na przykład: pierwsza próba kontaktu z konsultantem – przez telefon, Skype itp. - nastąpiła o godzinie 15:40 w poniedziałek. Brak możliwości skontaktowania się z konsultantem do godz. 8:39 (włącznie) we wtorek będzie skutkowało naliczeniem kary umownej w wysokości przewidzianej w tabeli. Dalszy brak kontaktu do godziny 9:39 (włącznie) spowoduje naliczenie kolejnej kary umownej w wysokości przewidzianej w tabeli itd. Kara umowna będzie naliczana do momentu uzyskania kontaktu z konsultantem.

Spowodowanie wykonywaniem prac związanych z PPO niedostępności Obszaru Technologicznego lub usługi powiązanej z oprogramowaniem wchodzącym w skład danego Obszaru Technologicznego.	150 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą niedostępności danego Obszaru Technologicznego lub usługi powiązanej w odniesieniu do każdego przypadku PPO oddzielnie.
Nieprzekazanie raportu z PPO odpowiadającego wymogom określonym w § 4 w terminie tam wskazanym.	100 zł za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy zwłoki w odniesieniu do każdego raportu PPO oddzielnie. ⁴
Niewykonanie PPO w terminie określonym w niniejszym dokumencie.	100 zł za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy zwłoki w wykonaniu PPO w odniesieniu do każdego PPO oddzielnie.

4) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 6:

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Przystąpienie do prac związanych z konfiguracją bez zgody Zamawiającego (bez akceptacji zakresu i harmonogramu prac).	500 zł w odniesieniu do każdego przypadku oddzielnie.
Nieprzedstawienie planu konfiguracji odpowiadającego wymogom określonym w § 6 w czasie tam wskazanym.	50 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki w odniesieniu do każdego żądania wykonania prac oddzielnie. ⁵
Nieprzekazanie raportu z wykonanych prac konfiguracyjnych odpowiadającego wymogom określonym w § 6 w terminie tam wskazanym.	25 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki w odniesieniu do każdego raportu z wykonanych prac konfiguracyjnych oddzielnie.
Niewykonanie prac konfiguracyjnych w terminie przewidzianym w zaakceptowanych harmonogramie.	50 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki w wykonaniu prac konfiguracyjnych w odniesieniu do każdego żądania oddzielnie. ⁶
Spowodowanie wykonywaniem prac konfiguracyjnych niedostępności Obszaru Technologicznego lub usługi powiązanej z oprogramowaniem wchodzącym w skład danego Obszaru Technologicznego.	150 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą niedostępności Obszaru Technologicznego lub usługi powiązanej w odniesieniu do każdego przypadku konfiguracji oddzielnie.

5) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 7:

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Przystąpienie do wdrożenia poprawki lub aktualizacji oprogramowania bez uzyskania zgody Zamawiającego.	500 zł w odniesieniu do każdego przypadku oddzielnie.
Niewdrożenie zaakceptowanej przez Zamawiającego poprawki lub aktualizacji w terminie wskazanym w § 7 lub niewdrożenie na żądanie Zamawiającego poprawki lub aktualizacji w terminie wskazanym w § 7.	25 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki we wdrożeniu w odniesieniu do każdej poprawki lub aktualizacji oddzielnie.

6) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 8:

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Niewykonanie prac związanych z podniesieniem wersji oprogramowania wymienionego w § 8 w terminie tam wskazanym.	200 zł za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy zwłoki w odniesieniu do każdego Obszaru Technologicznego oddzielnie.

7) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 9:

⁴ Pierwszym dniem kalendarzowym zwłoki jest dzień następujący po dniu, w którym miało nastąpić przekazanie raportu.

⁵ Nie dotyczy żądań ponawianych.

⁶ Nie dotyczy żądań ponawianych.

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Niewykonanie przez Wykonawcę przed rozpoczęciem prac wymienionych w § 9 kopii bezpieczeństwa danych.	500 zł za każdy przypadek oddzielnie.

8) w odniesieniu do obowiązków przewidzianych w § 10:

Rodzaj niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi.	Wysokość kary umownej
Nierozpoczęcie prac związanych z przywróceniem danego Obszaru Technologicznego lub Obszarów Technologicznych do stanu sprzed wykonania prac w terminie wskazanym w § 10 .	100 zł za każdą rozpoczętą godzinę zegarową zwłoki w rozpoczęciu prac w odniesieniu do każdego żądania oddzielnie. ⁷

3. Zamawiający ma prawo na zasadach ogólnych dochodzić odszkodowania przewyższającego naliczone kary umowne.
4. Wszystkie kary umowne przewidziane niniejszym dokumentem należą się niezależnie od siebie za każdy przypadek naruszenia.
5. Suma kar umownych przewidzianych w niniejszym dokumencie nie może przekroczyć kwoty całkowitego wynagrodzenia brutto z tytułu realizacji Umowy, o którym mowa w § 5 ust. 6 Umowy Głównej.
6. Kary należeć się będą także w przypadku wygaśnięcia Umowy Głównej, niezależnie od przyczyny wygaśnięcia (wypowiedzenie, odstąpienie itp.).

§ 12.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wszelkie zmiany niniejszego dokumentu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksu do Umowy Głównej.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

⁷ Nie dotyczy żądań ponawianych.