

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Pomoc Techniczna
dla Funduszy EuropejskichRzeczpospolita
PolskaDofinansowane przez
Unię Europejską

GWARANTOWANY POZIOM NAPRAWIANIA BŁĘDÓW (SLA)

Niniejszy dokument stanowi załącznik nr 1 do umowy nr/MJWPU/...../2023/Z/WZP.332-1-51/23.U.WI z dnia (dalej w skrócie „Umowa Główna”).

A. DEFINICJE

Poniżej przedstawiono definicje obowiązujące w niniejszym dokumencie:

- 1) **Obszar Technologiczny** – odrębnymi obszarami technologicznymi Systemu są:
 - a. Active Directory,
 - b. Windows Server,
 - c. Exchange 2016,
 - d. Windows System Update Services,.
 - e. System Center 2016 (moduł VMM, moduł Service Manager, moduł Operation Manager, moduł Configuration Manager),
 - f. Public Key Infrastructure (PKI),
 - g. Veeam Backup & Replication 9,5,
 - h. SharePoint 2019,
 - i. Usługa Microsoft 365 Enterprise E3.
- 2) **Błąd** – nieprawidłowe działanie Obszaru Technologicznego, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. Błędy dzielą się na Błędy Krytyczne, Błędy Niekrytyczne oraz Usterki.
- 3) **Błąd Krytyczny** – nieprawidłowe działanie któregośkolwiek z Obszarów Technologicznych powodujące całkowity brak możliwości korzystania z danego Obszaru Technologicznego albo takie ograniczenie możliwości korzystania z tego Obszaru Technologicznego, które powodować będzie, że przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożność uruchomienia oprogramowania wchodzącego w skład danego Obszaru Technologicznego czy też brak możliwości zalogowania się do Obszaru Technologicznego Exchange 2016 przez co najmniej 50 użytkowników. Innym przykładem Błędu Krytycznego jest brak możliwości odczytu/zapisu z bazy danych powiązanych z Obszarem Technologicznym czy też utrata danych lub ich spójności – o ile będą one powodować całkowity brak możliwości korzystania z danego Obszaru Technologicznego albo takie ograniczenie

możliwości korzystania z tego Obszaru Technologicznego, które powodować będzie, że przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje.

- 4) **Błąd Niekrytyczny** – nieprawidłowe działanie któregośkolwiek z Obszarów Technologicznych, które powodować będzie ograniczenie w korzystaniu z danego Obszaru Technologicznego przy zachowaniu przez ten Obszar Technologiczny jego podstawowych funkcji.
- 5) **Usterka** - nieprawidłowe działanie któregośkolwiek z Obszarów technologicznych niebędące Błędem krytycznym lub Błędem niekrytycznym.
- 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 i zgłoszeniem jej dokonania Zamawiającemu, zgodnie z niniejszym dokumentem.
- 8) **Personel** - podmiot zatrudniony przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Wykonawca powierzył realizację poszczególnych czynności, do których wykonania zobowiązany jest na mocy niniejszego dokumentu.

B. OBOWIĄZKI WYKONAWCY I PARAMETRY SLA

1. Wykonawca odpowiada za poprawne i nieprzerwane działanie Obszarów Technologicznych zgodnie z parametrami SLA zdefiniowanymi w niniejszym dokumencie i związku z tym zobowiązany jest on do usuwania Błędów w Czasie Naprawy. Celem usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że usunięcie Błędu może również polegać na konfiguracji oprogramowania wchodzącego w skład Obszarów Technologicznych.
2. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszelkie zgłoszone przez Zamawiającego Błędy, 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.
3. Zamawiający dopuszcza wykonywanie obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie przez Personel Wykonawcy.
4. Zamawiający dopuszcza wykonywanie obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie z wykorzystaniem zdalnego dostępu o ile jest taka możliwość.
5. W przypadku braku możliwości wykonania obowiązków przewidzianych w niniejszym dokumencie przy wykorzystaniu zdalnego dostępu personel Wykonawcy musi stawić się osobiście w siedzibie Zamawiającego.
6. Zamawiający może w każdym momencie odmówić Wykonawcy wykonywania obowiązków z wykorzystaniem zdalnego dostępu, wówczas Wykonawca będzie musiał wykonywać obowiązki przewidziane w niniejszym dokumencie osobiście w siedzibie Zamawiającego.
7. Wykonawca gwarantuje następujące Czasy Reakcji:

| | |
|--------------------------|---|
| Błąd Krytyczny | max 4 godziny zegarowe (zgodnie z ofertą Wykonawcy, w ramach kryterium oceny ofert) |
| Błąd niekrytyczny | max 8 godzin roboczych |

| | |
|----------------|-------------------------|
| Usterka | max 12 godzin roboczych |
|----------------|-------------------------|

8. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu następujące Czasy Naprawy:

| | |
|--------------------------|---|
| Błąd Krytyczny | max 8 godzin zegarowych (<i>zgodnie z ofertą Wykonawcy, w ramach kryterium oceny ofert</i>) |
| Błąd niekrytyczny | max 16 godzin roboczych |
| Usterka | max 24 godziny robocze |

9. Godzina zegarowa to każde kolejne 60 minut od poniedziałku do niedzieli.

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.

11. Jeżeli Czas Naprawy będzie się kończyć poza godzinami roboczymi u Zamawiającego, automatycznie ulega on przedłużeniu do następnego dnia roboczego u Zamawiającego.¹

12. Zamawiający oświadcza, że posiada stosowne licencje, które zezwalają m.in. na trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programów komputerowych zawierających się w poszczególnych Obszarach Technologicznych oraz na dokonywanie tłumaczenia, przystosowania, zmiany układu lub dokonywania jakichkolwiek innych zmian w powyższych programach komputerowych, jeżeli jest to niezbędne do poprawiania występujących w nich błędów.

13. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Błędów z należytą starannością wymaganą przy usługach tego rodzaju przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą zawodową, uwzględniając profesjonalny charakter swojej działalności, w sposób i w terminach określonych w niniejszym dokumencie. Nadto, Wykonawca zapewnia, że:

- dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym oraz osobowym, jak również wiedzą i doświadczeniem pozwalającym należycie usuwać Błędy;
- usuwając Błędy osobiście lub przez podmioty z nim powiązane nie naruszy przepisów prawa, jak również praw podmiotów trzecich, w szczególności przysługujących podmiotom trzecim praw autorskich, praw z rejestracji wzorów przemysłowych, praw ochronnych na znaki towarowe oraz dóbr osobistych.

C. ZGŁOSZENIE BŁĘDU I NAPRAWA

1. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu dokona on jego zgłoszenia oraz nada mu status (Błąd Krytyczny/Błąd Niekrytyczny/Usterka). Wskazany przez Zamawiającego status Błędu jest wiążący dla Wykonawcy.

2. Zamawiający ma prawo zmienić status Błędu na niższy, w szczególności po otrzymaniu od Wykonawcy informacji, o której mowa punkcie 13 lit. a.

3. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania danego Obszaru Technologicznego istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu tego Obszaru Technologicznego. System zgłoszeniowy udostępniony przez

¹ Na przykład: jeżeli Zamawiający zgłosi Błąd Krytyczny o godzinie 14:00 w poniedziałek, naprawa błędu powinna zakończyć się najpóźniej do godziny 8:00 dnia następnego.

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.

4. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Błędy wykorzystując rozwiązania techniczne oraz informatyczne umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy, pod warunkiem, że posiada odpowiednie rozwiązania techniczne i informatyczne. Przed rozpoczęciem świadczenia usług na podstawie Umowy Głównej Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego o tym czy posiada odpowiednie rozwiązania techniczne i informatyczne. Wykonawca dołączy rozliczane pozycje z raportów miesięcznych do faktury za wykonane prace.
5. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane przez Zamawiającego w następujący sposób:
 - 1) za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę, jeżeli Wykonawca posiada taką aplikację lub
 - 2) za pomocą poczty elektronicznej na adres podany w Umowie Głównej lub
 - 3) pisemnie na adres podany w Umowie Głównej.
6. Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji niż wskazane w ustępie poprzednim i zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich uznawane będzie za dokonane skutecznie z chwilą, gdy zgłoszenie dotrze do Wykonawcy lub zostanie wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.
7. W razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Błędu z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia stosownych działań przewidzianych dla Czasu Reakcji oraz niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o wystąpieniu Błędu.
8. Błędy w imieniu Zamawiającego mogą zgłaszać następujące osoby:
 - 1) _____
 - 2) _____
 - 3) _____
 - 4) _____
9. Zmiana osób, które mogą w imieniu Zamawiającego zgłaszać Błędy, nie wymaga aneksu do Umowy Głównej i wystarczające będzie poinformowanie Wykonawcy o zmianach na piśmie lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany do kontaktu w Umowie Głównej.
10. 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.
11. Informacje, o których mowa w punkcie 13., Wykonawca przekaze co najmniej na wszystkie wymienione w Umowie Głównej adresy e-mail wskazane do kontaktu z Zamawiającym.
12. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej, pod warunkiem, że posiada takie możliwości techniczne. Jeżeli Wykonawca nie posiada wyżej wspomnianej aplikacji, zobowiązany jest przekazać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia co najmniej na

wszystkie wymienione w Umowie Głównej adresy e-mail wskazane do kontaktu z Zamawiającym. Przekazanie potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.

13. W Czasie Reakcji Wykonawca zobowiązany jest ustalić przyczynę (diagnoza), która spowodowała Błąd, a następnie zgłosić Zamawiającemu przystąpienie do naprawy Błędu. Najpóźniej w chwili zgłoszenia przystąpienia do naprawy Błędu powinien przekazać Zamawiającemu następujące informacje:
 - a) jaki status w ocenie Wykonawcy ma zgłoszony Błąd (Błąd Krytyczny, Błąd Niekrytyczny, Usterka);
 - b) jaka jest przyczyna Błędu;
 - c) ile w jego ocenie potrwa w przybliżeniu naprawa Błędu.
14. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia Zamawiającemu dokonania naprawy, pod warunkiem, że Błąd oraz jego przyczyna zostały całkowicie i skutecznie usunięte wskutek czego została przywrócona pełna funkcjonalność danego Obszaru Technologicznego istniejąca przed wystąpieniem Błędu. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Błąd. W celu usunięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że jeżeli po dokonaniu naprawy Błędu poszczególne Obszary Technologiczne nie będą ze sobą współpracować w taki sposób, w jaki współpracowały przed wystąpieniem Błędu, naprawa nie jest dokonana.
15. Wraz z informacją o usunięciu Błędu Wykonawca prześle Zamawiającemu informację o przyczynie Błędu wraz ze zwięzłym opisem czynności jakie zostały podjęte w celu jego naprawienia.
16. Zamawiający ma obowiązek dokonać weryfikacji usunięcia Błędu w terminie 4 godzin roboczych licząc od chwili zgłoszenia przez Wykonawcę dokonania naprawy. Celem usunięcia wątpliwości Strony oświadczają, że niedochowanie wyżej wymienionego terminu nie oznacza przyznania przez Zamawiającego, że Błąd został naprawiony.

D. WYNAGRODZENIE

1. Wykonawcy należać się będzie wynagrodzenie wyłącznie za prace związane z naprawą Błędów oraz za dokonanie diagnozy, o której mowa części C punkt 13, na zasadach określonych w niniejszym dokumencie oraz w Umowie Głównej. Pozostałe czynności przewidziane w niniejszym dokumencie Wykonawca wykona nieodpłatnie. Na potrzeby wyliczenia wynagrodzenia do czasu naprawy nie wlicza się Czasu Reakcji za wyjątkiem prac związanych z diagnozą.
2. Wykonawca za wykonane prace związane z naprawą błędów każdorazowo wystawi i przekaże Zamawiającemu fakturę VAT zgodnie z warunkami określonymi w Umowie Głównej.

E. 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. Wszystkie kary umowne przewidziane niniejszym dokumentem należą się niezależnie od siebie za każdy przypadek naruszenia.

4. Zamawiający ma prawo na zasadach ogólnych dochodzić odszkodowania przewyższającego naliczone kary umowne.
5. Kary należące się będą także w przypadku wygaśnięcia Umowy Głównej, niezależnie od przyczyny wygaśnięcia (wypowiedzenie, odstąpienie itp.).
6. Jeżeli Zamawiający zgłosi Wykonawcy brak usunięcia Błędu po upływie terminu przewidzianego w sekcji C, naliczanie kar umownych za niedochowanie Czasu Naprawy zostanie zawieszona na czas od chwili upływu czasu na zgłoszenie braku usunięcia Błędu do momentu zgłoszenia Wykonawcy braku usunięcia Błędu.
7. Suma kar umownych przewidzianych w niniejszym dokumencie nie może przekroczyć kwoty całkowitego wynagrodzenia brutto z tytułu realizacji Umowy, o którym mowa w § 5 ust. 3 Umowy.
8. Zamawiający naliczy Wykonawcy następujące kary umowne za niedochowanie parametrów SLA:
 - 1) w przypadku niedochowania przez Wykonawcę Czasu Reakcji:

| | |
|--------------------------|--|
| Błąd krytyczny | 150 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia |
| | 200 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia jeżeli będzie ono trwać dłużej niż 4 godziny |
| Błąd niekrytyczny | 50 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia |
| | 100 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia jeżeli będzie ono trwać dłużej niż 8 godzin |

- 2) w przypadku niedochowania przez Wykonawcę Czasu naprawy:

| | |
|--------------------------|--|
| Błąd krytyczny | 150 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia |
| | 200 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia jeżeli będzie ono trwać dłużej niż 4 godziny |
| Błąd niekrytyczny | 100 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia |
| | 150 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia jeżeli będzie ono trwać dłużej niż 8 godzin |
| Usterka | 50 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia |

F. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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