

Numer umowy:                                                                                     Załącznik nr 3

**WARUNKI OPIEKI SERWISOWEJ PRODUCENTA OPROGRAMOWANIA ORAZ GWARANTOWANEGO POZIOMU ŚWIADCZENIA USŁUGI W CHMURZE (SLA)**

**1. POSTANOWIENIA OGÓLNE:**

1. Niniejszy Załącznik stanowi minimalne wytyczne w przedmiocie gwarantowanego poziomu świadczenia usługi oraz warunków opieki serwisowej producenta oprogramowania (SLA).

2. Ilekroć wymienione poniżej pojęcia zostaną zastosowane, pojęciom tym nadaje się znaczenie podane w słowniku poniżej:

**Dni robocze** – dni powszednie (od poniedziałku do piątku) z wyłączeniem oficjalnych świąt uznanych za takie przez polskie prawo;

**DSI** – data centryczny system informatyczny udostępniony Zamawiającemu w określonym zakresie funkcjonalnym Oprogramowania, zgodnym z Umową, w zamian za miesięczne opłaty subskrypcyjne;

**Oprogramowanie** – pakiet licencji, który jest przedmiotem dostawy w modelu subskrypcyjnym w ramach Umowy;

**Siła wyższa** – wszelkie nieprzewidywalne i niedające się uniknąć zdarzenia zakłócające wykonywanie Umowy o świadczenie usług, pod warunkiem, że znajdują się one poza kontrolą, którejkolwiek ze stron Umowy o świadczenie usług i nie mogą zostać przezwyciężone przez stronę, na którą wywierają wpływ, pomimo zachowania przez nią należytej staranności wymaganej od podmiotów profesjonalnych. Pod warunkiem, że dane zdarzenie jest dla Dostawcy nieprzewidywalne (co do zakresu lub wpływu), nieuniknione i pochodzące z zewnątrz oraz zdarzenie to uniemożliwia wykonanie Umowy o świadczenie usług lub Umowy SLA, to za zdarzenia siły wyższej uważa się między innymi działania wroga publicznego, akty terroryzmu, cyberataki na wszelką infrastrukturę wykorzystywaną przez Dostawcę lub w jego imieniu do świadczenia usług określonych w Umowie o świadczenie usług, wojny wypowiedziane lub niewypowiedziane, blokady, powstania, zamieszki, epidemie, trzęsienia ziemi, uderzenia pioruna, powodzie, podmycia, klęski żywiołowe lub zamieszki cywilne;

**SLA** – dokument określający warunki świadczenia usługi i wsparcia technicznego, umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (ang. Service Level Agreement);

**SLO** – cel w zakresie poziomu usług tj. konkretna, mierzalna cecha usługi chmurowej objętej zobowiązaniem Wykonawcy (ang. Service Level Objective);

**Środek naprawczy** – rekompensata przysługująca Zamawiającemu w przypadku, gdy Wykonawca nie osiągnie uzgodnionego poziomu usługi (SLA);

**Umowa** – umowa na dostawę i wdrożenie pakietu licencji w modelu subskrypcyjnym;

**2.** **ZASTOSOWANIE I WYJĄTKI**

1. Niniejsze SLA ma zastosowanie do usługi dostawy oraz wdrożenia pakietu Oprogramowania w modelu PaaS opłacanego na zasadach subskrypcji (abonamentu) i pozostanie w mocy przez czas obowiązywania tej Umowy. Z chwilą rozwiązania lub zakończenia Umowy, SLA wygasa automatycznie i bez konieczności wypowiedzenia.

2. Postanowienia SLA (w tym określone poniżej wyjątki) mają zastosowanie tylko w takim zakresie, w jakim nie są one sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi w Polsce przepisami prawa. Jeżeli jakiekolwiek z tych postanowień zostanie uznane za sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, nie będzie one wiążące i nie będzie to miało wpływu na pozostałą część umowy SLA. Strony wspólnie uzgodnią i zastąpią takie postanowienie postanowieniem, które jak najbliżej odzwierciedla pierwotny zamiar stron, o ile jest to możliwe bez naruszania przepisów prawa bezwzględnie obowiązującego.

3. Niezależnie od postanowień zawartych w pkt. 2.5 poniżej, w przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszego SLA, Zamawiającemu przysługują wskazane poniżej środki naprawcze.

4. Naruszenia SLA nie uprawniają Zamawiającego do jakichkolwiek środków naprawczych w zakresie, w jakim Wykonawca jest w stanie wykazać Zamawiającemu, przedstawiając na tę okoliczność zadowalające dowody, że do naruszenia doszło wyłącznie na skutek działania Siły Wyższej.

5. Zobowiązania Wykonawcy, o których mowa w pkt. 3 SLA (SLO Dostępności) ulegają zawieszeniu na czas jakichkolwiek zaplanowanych prac utrzymaniowych, o których Wykonawca poinformował Zamawiającego korzystając z kanału komunikacyjnego zwyczajowo wykorzystywanego pomiędzy stronami.

**3. DOSTĘPNOŚĆ (SLO)**

1. Wykonawca zapewni dostępność Oprogramowania 24 godziny na dobę, od poniedziałku do niedzieli, na poziomie nie mniejszym niż 99,5% dostępności mierzonej miesięcznie na poziomie Oprogramowania. Dostępność liczona jest dla systemów produkcyjnych.

2. Dla celów niniejszego SLA:

  Gdzie:

1. „Zmierzony Przestój” to czas w minutach w danym miesiącu kalendarzowym, podczas którego usługa jest oznaczona jako Niedostępna według wskazań narzędzia zarządzania usługami Wykonawcy;
2. „Zatwierdzony Przestój” to czas w minutach w danym miesiącu kalendarzowym, podczas którego usługa jest oznaczona jako Niedostępna w wyniku zaplanowanych prac utrzymaniowych;
3. „Całkowita potencjalna dostępność” to całkowity czas w minutach w danym miesiącu kalendarzowym;
4. „Niedostępny” oznacza, że (A) w Oprogramowaniu (lub w jakiejkolwiek jego części) występuje incydent lub jakiekolwiek inne zakłócenie jego działania uniemożliwiające Zamawiającemu (przynajmniej 50% użytkowników Oprogramowania) pełen dostęp do Oprogramowania lub (B) usługa (lub jakakolwiek jej część) w inny sposób nie odpowiada na komendy Zamawiającego wysyłane przez przynajmniej 50% użytkowników Oprogramowania.
5. Na Dostępność nie wpływają incydenty i problemy spowodowane przez infrastrukturę i oprogramowanie odpowiedzialne za połączenia informatyczne pomiędzy Oprogramowaniem i infrastrukturą Zamawiającego oraz wynikające z infrastruktury i oprogramowania Zamawiającego.

**4. NARUSZENIE SLA – KONSEKWENCJE NIEDOTRZYMANIA SLO – ŚRODKI NAPRAWCZE**

1. W przypadku, w którym cel w zakresie poziomu dostępności usługi określony w punkcie 3.1 powyżej nie zostanie osiągnięty, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000,00 PLN brutto za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności usługi poniżej ustalonego poziomu Dostępności maksymalnie do równowartości 50% kwoty opłat subskrypcyjnych należnych Wykonawcy za dany miesiąc kalendarzowy.

2. Zgodność z SLO określonymi w niniejszej SLA będzie mierzona i raportowana zgodnie z punktami 5.1-5.8 poniżej.

**5. POMIARY I RAPORTOWANIE ZGODNOŚĆI Z UMOWĄ SLA, PRZYWRACANIE ZGODNOŚCI**

1. Zgodność z SLO określonym w niniejszej Umowie SLA będzie mierzona przez Wykonawcę w sposób ciągły, za pomocą profesjonalnego narzędzia programistycznego wskazanego przez Wykonawcę.

2. Długość okresów raportowania wynosi jeden miesiąc kalendarzowy. Wykonawca prześle Zamawiającemu raporty z pomiarów do 15 dnia każdego kolejnego miesiąca kalendarzowego za poprzedni miesiąc kalendarzowy na następujący adres e-mail:…..

3. Powyższe postanowienia pozostają bez uszczerbku dla uprawnienia Zamawiającego do pomiaru zgodności usług świadczonych przez Wykonawcę z parametrami SLO za pomocą jakiejkolwiek innej metody wybranej przez Zamawiającego.

4. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć mu odpowiednią dokumentację, wyjaśniającą w jaki sposób zgodność z SLA jest mierzona i raportowana.

5. Jeżeli w danym okresie raportowania nie zostanie spełniony wskaźnik SLO określony w niniejszym SLA, Zamawiający - działając w dobrej wierze - będzie miał prawo naliczyć kary umowne i obciążyć nimi Wykonawcę.

6. W ciągu 10 Dni roboczych od otrzymania raportu, Zamawiający zaakceptuje raport bądź zgłosi zastrzeżenia.

7. Zastrzeżenia do raportu, o których mowa w punkcie 5.6 zostaną wykazane poprzez przedstawienie Wykonawcy wszelkiego rodzaju uzasadnionych informacji dotyczących zarzucanego naruszenia, w tym opisu naruszenia, jego charakteru i czasu trwania, jakichkolwiek przyczyn, które mogą być Zamawiającemu znane, a także wszelkich informacji technicznych, które mogą umożliwić Wykonawcy ocenę roszczeń Zamawiającego.

8. Ewentualne spory dotyczące wykonywania Umowy przez Wykonawcę i obowiązujących kar umownych powinny być rozstrzygane zgodnie z procedurą rozstrzygania sporów określoną w Umowie.

9. Zamawiający ma prawo do potrącania uzgodnionych kar umownych z należnymi Wykonawcy opłatami.

10. W razie sporu pomiędzy Stronami co do wysokości należnych Zamawiającemu kar umownych, Zamawiający może dokonać potrącenia maksymalnie 50% kwestionowanej części kar umownych lub nie może dokonać potrącenia kwestionowanej kwoty do czasu zakończenia sporu.

11. W przypadku, w którym Wykonawca nie osiągnie parametrów SLO w okresie dłuższym niż trzy miesiące kalendarzowe, Zamawiający może, bez uszczerbku dla innych uprawnień wynikających z SLA i Umowy, wezwać Wykonawcę do wykonania dodatkowych czynności, w tym do:

1. przeprowadzenia analizy przyczyn naruszeń;
2. poinformowania Zamawiającego o przyczynie naruszenia SLA oraz o podjętych działaniach mających na celu uniknięcie takich naruszeń w przyszłości;
3. przygotowania i wdrożenia planu naprawczego.

12. Wykonawca jest zobowiązany do określenia sposobu zgłaszania problemów i poinformowania o nim Zamawiającego w ciągu 7 Dni roboczych od momentu podpisania Umowy.

**6. WARUNKI OPIEKI SERWISOWEJ PRODUCENTA OPROGRAMOWANIA**

W ramach umowy Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dla Data-centrycznego Systemu Informatycznego (DSI) pakiet wsparcia świadczonego przez producenta Oprogramowania, gwarantujący utrzymanie ciągłości działalności Uczelni poprzez:

1. Dostępność pomocy technicznej tj.:
2. całodobowa pomoc techniczna (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu) dla krytycznych i istotnych działań oraz procesów Uczelni, gdzie zgłaszany problem ma:

* krytyczne przełożenie na główne procesy operacyjne Uczelni (wymagany czas reakcji serwisu na krytyczne zgłoszenie: max 2 godziny od zgłoszenia, kolejne kontakty: raz na dwie godziny do momentu rozwiązania problemu),
* krytyczne przełożenie na procesy informatyczne związane z głównymi procesami operacyjnymi Uczelni (wymagany czas reakcji serwisu na krytyczne zgłoszenie: max 2 godziny od zgłoszenia, kolejne kontakty: raz na dwie godziny do momentu rozwiązania problemu),
* negatywny wpływ i uniemożliwia wykonywanie prac, wspierających krytyczne działania Uczelni. (wymagany czas reakcji serwisu na krytyczne zgłoszenie: max 2 godziny od zgłoszenia, kolejne kontakty: raz na dwie godziny do momentu rozwiązania problemu),
* istotny wpływ na standardowe procesy, gdzie nie można realizować niezbędnych zadań operacyjnych Uczelni. (wymagany czas reakcji serwisu na istotne zgłoszenie: max 5 godzin od zgłoszenia, kolejne kontakty: raz na siedem godzin do momentu rozwiązania problemu);

1. pomoc techniczna od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00 według czasu środkowoeuropejskiego z wyłączaniem świąt dla niekrytycznych, pozostałych działań oraz procesów Uczelni, gdzie zgłaszany problem ma:

* niekrytyczny wpływ na standardowe procesy operacyjne Uczelni (wymagany czas reakcji serwisu na zgłoszenie: max 48 godzin od zgłoszenia, kolejne kontakty: w ciągu 4 dni do momentu rozwiązania problemu),
* nieistotny wpływ na standardowe procesy operacyjne Uczelni lub nie ma go wcale (wymagany czas reakcji serwisu na zgłoszenie: max 72 godziny od zgłoszenia, kolejne kontakty: w ciągu 7 dni do momentu rozwiązania problemu);
* możliwość nielimitowanego i bezpośredniego zgłaszania do producenta oferowanego oprogramowania problemów serwisowych przez administratorów zamawiającego;

1. dostęp do najnowszych wersji oferowanego oprogramowania wraz z poprawkami i aktualizacjami;
2. dostęp do dokumentacji oprogramowania.
3. Dostępność systemu, w przypadku wersji produkcyjnej na poziomie nie mniejszym niż 99,5% dostępności mierzonej miesięcznie na poziomie aplikacji.

**UWAGA**

W przypadku niespełnienia przez producenta oferowanego oprogramowania warunków dotyczących poziomu usług w zakresie dostępności systemu określonych w punkcie 6, Uczelnia może wystąpić o rekompensatę finansową, którą należy uwzględnić z tytułu niespełnienia warunków umowy dotyczących poziomu usług w zakresie dostępności systemu. Wielkość rekompensaty zostanie oszacowana na podstawie zaistniałego problemu.