Umowa

Service Level Agreement (SLA)

Umowa nr CRU/1449/2018/DIT

|  |  |
| --- | --- |
| **Data** |  xx wrzesień 2018 |
| **Strony umowy** |  |
| 1. | **Pomorski Uniwersytet Medyczny w Szczecinie,** ul. Rybacka 1, 70-204 Szczecin,NIP 853-000-67-57, REGON 000288886,reprezentowany przez: mgr inż. Krzysztofa Goralskiego – Kanclerza PUMzwana dalej ***Zamawiającym*** |
| 2. | ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….reprezentowana przez:…………………….....................................................zwana dalej ***Wykonawcą***  |

zwanymi dalej łącznie Stronami lub każda z osobna Stroną,

Strony postanowiły, co następuje

1. **DEFINICJE**
	1. **Wyjaśnienie użytych określeń:**

**Oprogramowanie** oznacza system informatyczny opisany w Załączniku 1 pkt 4.

**Architektura systemowa** oznacza wskazaną przez wykonawcę wersję systemu GNU/Linux w postaci dystrybucji, np. CentOS opisany w Załączniku 1 pkt 7.

**Aplikacje towarzyszące** oznaczają aplikacje wymagane przez Oprogramowanie, opisane w dokumentacji producenta Oprogramowania i wskazane w Załączniku 1 pkt 8 oraz inne uwzględnione w dokumentacji powdrożeniowej.

**Środowisko aplikacji** oznacza:

- Architekturę systemową,

- Aplikacje towarzyszące

opisane w dokumentacji wymagań producenta, do której odnośnik znajduje się w Załączniku 1 pkt 9.

**Dane** oznaczają pliki znajdujące się w systemie kontroli wersji, używanym przez Wykonawcę oraz inne pliki bądź informacje znajdujące się lub przetwarzane w Architekturze Systemowej, Aplikacjach Towarzyszących, Środowisku Aplikacji bądź Systemie Zamawiającego.

**System** oznacza fizyczny lub wirtualny serwer, zlokalizowany pod adresem wskazanym w Załączniku 1 pkt 10, na który składają się:

* Oprogramowanie,
* Środowisko aplikacji,
* Dane.

**Błąd** oznacza przypadek, w którym (jedno lub kilka z poniższych):

* Oprogramowanie nie działa zgodnie ze Specyfikacją Funkcjonalną (jeśli została załączona do niniejszej umowy SLA), w tym nie działają dodatkowe funkcjonalności niebędące częścią podstawowej wersji Oprogramowania, dostępne na dzień podpisania niniejszej Umowy lub stworzone w trakcie okresu jej obowiązywania lub
* Środowisko aplikacji utrudnia lub uniemożliwia realizację założeń wynikających ze Specyfikacji Funkcjonalnej.
* oprogramowanie nie działa zgodnie z dokumentacją Squiz Matrix User Manual Library
* System, Oprogramowanie, Aplikacje Towarzyszące, Środowisko Aplikacji, Architektura Systemowa nie realizują poprawnie założonych im celów, to znaczy usługi WWW nie są świadczone poprawnie, czyli nie są zgodne z dokumentacją Squiz Matrix User Manual Library, obustronnymi ustaleniami procedowanymi przed podpisaniem niniejszej umowy jak i w czasie jej trwania w systemie zgłoszeń lub drogą mailową oraz Specyfikacją Funkcjonalną (jeżeli załączoną)).
* została naruszona spójność, integralność bądź właściwa struktura Danych wynikająca z błędów Oprogramowania.

**Godziny pracy** oznaczają czas pracy Wykonawcy w Dni powszednie w godzinach 8.30 - 17.00.

**Dzień powszedni** oznacza to każdy dzień, który nie jest sobotą, niedzielą lub dniem ustawowo wolnym od pracy.

**Dostęp zdalny** oznacza dostęp Wykonawcy do Systemu Zamawiającego, w sposób techniczny uzgodniony z Wykonawcą, za pośrednictwem protokołu SSH z uprawnieniami użytkownika root oraz Oprogramowania z uprawnieniami administratora.

**Specyfikacja funkcjonalna** oznacza wykaz funkcjonalności Oprogramowania dedykowanych dla Zamawiającego, w tym dodatkowych funkcjonalności niebędących częścią podstawowych wersji Oprogramowania wskazanych w Załączniku 2.

**Sprzęt fizyczny Zamawiającego** infrastruktura techniczna Zamawiającego dostarczana przez Zamawiającego lub podmioty trzecie świadczące usługi na rzecz Zamawiającego.

**Obejście** oznacza zaproponowane przez Wykonawcę tymczasowe rozwiązanie Błędu umożliwiające korzystanie z funkcjonalności Oprogramowania lub Środowiska aplikacji dopuszczające możliwość korzystania w sposób ograniczony w stosunku do stanu przed wystąpieniem Błędu.

**Umowa/Umowa SLA** oznacza niniejszą umowę wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część.

1. **CZAS TRWANIA UMOWY**
	1. **Rozpoczęcie świadczenia usług**

Wykonawca rozpocznie świadczenie usług opisanych w ust. 3 niniejszej Umowy na rzecz Zamawiającego z pierwszym dniem obowiązywania Umowy oznaczonym w Załączniku 1 pkt 5.

* 1. **Czas trwania Umowy**

Umowa zostaje zawarta od dnia rozpoczęcia świadczenia usług Umowy na okres wskazany w Załączniku 1 pkt 6.

* 1. **Przedłużenie czasu trwania Umowy**

Strony mogą przedłużyć niniejszą Umowę na kolejne okresy w dowolnym momencie jej trwania. W razie chęci przedłużenia Umowy przez Zamawiającego preferowane jest, aby Zamawiający poinformował Wykonawcę o chęci przedłużenia Umowy na 1 miesiąc przed upływem poprzedniego okresu obowiązywania Umowy.

1. **PRZEDMIOT UMOWY – USŁUGI**
	1. **Usługi wsparcia technicznego**
		1. Na warunkach wynikających z niniejszej Umowy Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego w Godzinach pracy, z zastrzeżeniem pkt 10 poniżej, następujące usługi wsparcia technicznego:
2. udzielenie gwarancji na Oprogramowanie zgodnie z pkt 4 poniżej;
3. udzielenie gwarancji czasu sprawności zgodnie z pkt 5 poniżej;
4. aktualizacja Oprogramowania zgodnie z pkt 6 poniżej;
5. serwisowanie Środowiska aplikacji towarzyszącego Oprogramowaniu zgodnie z pkt 7 poniżej;
6. usługi typu Asysta Techniczna zgodnie z pkt 8 poniżej;
7. usługi typu Account Management zgodnie z pkt 9 poniżej;
8. krytyczne wsparcie techniczne poza Godzinami pracy zgodnie z pkt 10 poniżej.
	1. **Warunki świadczenia usług wsparcia technicznego**
		1. Zamawiający przyzna Wykonawcy Dostęp zdalny, aby umożliwić Wykonawcy

Wykonywanie usług wsparcia technicznego określonych w niniejszej Umowie.

* + 1. Wykonawca będzie świadczyć usługi wsparcia technicznego po spełnieniu przez Zamawiającego łącznie następujących warunków:
1. Oprogramowanie musi być zainstalowane w Środowisku aplikacji;
2. nikt nie może modyfikować Środowiska aplikacji bez zgody Wykonawcy
3. Środowisko aplikacji oraz sprzęt nie mogą być ani zmieniane, ani aktualizowane bez zgody Wykonawcy;
4. w Środowisku aplikacji zostanie zainstalowana i utrzymywana przez czas trwania Umowy aplikacja śledząca zmiany konfiguracyjne (zgodnie z wytycznymi Wykonawcy). Wykonawca udzieli niezbędnego wsparcia Zamawiającemu pod kątem instalacji i poprawnej konfiguracji aplikacji śledzącej zmiany konfiguracyjne. W przypadku niepoprawnego działania aplikacji śledzącej zmiany konfiguracyjne Wykonawca zgłosi problem Zamawiającemu.
	* 1. Zamawiający oświadcza, iż w przypadku, gdy do wykonania niniejszej Umowy konieczne będzie powierzenie Wykonawcy danych osobowych do przetwarzania, Zamawiający zawrze z Wykonawcą odrębną umowę powierzenia na podstawie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w której Strony ustalą warunki takiego przetwarzania.
	1. **Wykluczenia usługi świadczenia wsparcia technicznego**
		1. Z zakresu niniejszej umowy SLA Strony wyłączają następujące czynności:
5. naprawę Błędów wynikających z:
* obsługi Oprogramowania w sposób niezgodny z dokumentacją producenta lub Specyfikacją Funkcjonalną,
* celowego, umyślnego działania lub zaniedbania ze strony Zamawiającego,
* innego systemu Zamawiającego, problemu sieciowego, ogólnego błędu w działaniu sprzętu, fizycznego uszkodzenia sprzętu, nieuzgodnionej obustronnie zmiany (obniżenia) dostępnych zasobów dla Systemu,
* korzystania przez Wykonawcę z Oprogramowania poza Środowiskiem aplikacji,

b) serwisowanie Sprzętu fizycznego Zamawiającego,

c) wykonywanie przez Wykonawcę kopii bezpieczeństwa Systemu lub jakiegokolwiek elementu Systemu.

* + 1. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że w przypadku nieudzielenia stałego Dostępu zdalnego lub limitowania Dostępu zdalnego, Wykonawca nie będzie zdolny należycie wykonywać usług wsparcia technicznego opisanych w niniejszej Umowie. W przypadku trudności z uzyskaniem dostępu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do poinformowania o tej okoliczności Reprezentanta technicznego Zamawiającego wskazanego w Załączniku 1 pkt 1.  To samo tyczy się przypadku, gdy do wykonania usług wsparcia technicznego opisanych w niniejszej Umowie konieczne będzie powierzenie Wykonawcy danych do przetwarzania, o czym mowa w ust. 3.2.3 niniejszej Umowy.
1. **GWARANCJA OPROGRAMOWANIA**
	1. **Udzielenie gwarancji Oprogramowania**
		1. Wykonawca gwarantuje, że w okresie trwania niniejszej umowy Oprogramowanie będzie działać zgodnie z dokumentacją Squiz Matrix User Manual Library, obustronnymi ustaleniami procedowanymi przed podpisaniem niniejszej umowy jak i w czasie jej trwania w systemie zgłoszeń lub drogą mailową oraz Specyfikacją Funkcjonalną (jeżeli załączono).
		2. Jeśli w czasie trwania umowy Zamawiający odnotuje Błąd działania Oprogramowania lub Środowiska aplikacji, Zamawiający jest zobowiązany zgłosić Błąd i dostarczyć Wykonawcy wyczerpujące informacje na temat Błędu zgodnie z drogą kontaktu opisaną w Załączniku 1 pkt. 12. W przypadku Błędu o priorytecie pilny Zamawiający zobowiązany jest dodatkowo do poinformowania Wykonawcy drogą telefoniczną.
		3. Wykonawca na podstawie zgłoszenia Błędu niezwłocznie rozpocznie prace nad usuwaniem Błędu zgodnie z pkt 12.
		4. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że Wykonawca usuwa błędy w oparciu o Dostęp zdalny do Systemu Zamawiającego, tj. naprawia błędy bez potrzeby odwiedzania Zamawiającego. W sytuacji, gdy naprawa błędu będzie wymagała odwiedzenia Zamawiającego, Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i po uzyskaniu jego zgody, wykona naprawę błędu na miejscu u Zamawiającego.
		5. W przypadku nieudzielenia przez Zamawiającego stałego Dostępu zdalnego lub limitowania Dostępu zdalnego, Wykonawca będzie zobowiązany jedynie do udzielenia pomocy Zamawiającemu w usuwaniu ww. Błędu. W przypadku zaistnienia sytuacji opisanej w zdaniu pierwszym Wykonawca będzie pełnił jedynie funkcje doradcze.
		6. Jeżeli Wykonawca ma podstawy sądzić, że Błąd był wynikiem naruszenia przez Zamawiającego warunków świadczenia usług wsparcia technicznego określonych w punkcie 3.2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do stworzenia kopii Systemu na jednym ze swoich serwerów i poproszenia Zamawiającego, aby na tejże kopii wykazał, że Błąd nadal istnieje, tj. zademonstrował Błąd.
		7. Wykonawca nie ma obowiązku dokonywania jakichkolwiek czynności z zakresu usług wsparcia technicznego, opisanego w niniejszej umowie SLA, dla danego zgłoszenia w przypadkach gdy:
	2. Zamawiający odmawia demonstracji Błędu na serwerach Wykonawcy zgodnie z punktem 4.1.6 umowy SLA, lub
	3. Zamawiający nie potrafi zademonstrować Błędu na serwerach Wykonawcy zgodnie z punktem 4.1.6 umowy SLA.
		1. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że odmowa Wykonawcy naprawy Błędu w przypadkach opisanych w punkcie 3.3, nie będzie stanowić naruszenia jego zobowiązań wynikających z niniejszej umowy SLA.
		2. Jeżeli Zamawiający zgłosi Błąd i okaże się, że nie występuje on w nowej wersji Oprogramowania, to Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i wystosuje do niego zapytanie, czy Zamawiający zgadza się zaktualizować przez Wykonawcę Oprogramowanie. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu listę zmian (Release Notes) pomiędzy wersjami Oprogramowania. W przypadku pozytywnej akceptacji Zamawiającego, Wykonawca przeprowadzi stosowną naprawę/aktualizację.
		3. Gwarancja udzielona przez Wykonawcę obejmuje tylko i wyłącznie świadczenia opisane w niniejszej umowie SLA.
		4. Wykonawca podczas podpisywania niniejszej umowy akceptuje stan bieżący parametrów wydajnościowych systemu wirtualnego Zamawiającego.

Wykonawca zastrzega sobie prawo do udzielania rekomendacji Zamawiającemu w zakresie udoskonalania parametrów wydajnościowych systemu wirtualnego odpowiedzialnego za prawidłowe działanie oprogramowania. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy wynikające z niewystarczających parametrów wydajnościowych systemu wirtualnego, jeżeli rekomendacja dotycząca ich zmiany wynika z uzasadnionych przesłanek i została udzielona po wykonaniu audytu systemu wirtualnego przez Wykonawcę (w terminie uzgodnionym z Zamawiającym).

1. **GWARANCJA CZASU SPRAWNOŚCI**
	1. **Udzielnie gwarancji czasu sprawności**
		1. Wykonawca udziela gwarancji czasu sprawności Środowiska aplikacji oraz Oprogramowania na warunkach opisanych w niniejszej umowie SLA, na poziomie określonym w Załączniku nr 1 pkt 11.
		2. Wykonawca będzie zarządzał gwarancją czasu sprawności w trybie miesięcznym, a poziom czasu sprawności będzie obliczany godzinowo.
	2. **Gwarancja czasu sprawności**
		1. Na potrzeby niniejszej Umowy SLA, czas sprawności oznacza okres czasu, kiedy Środowisko aplikacji jest w pełni operacyjne, a także okres czasu, gdy Środowisko aplikacji nie jest w pełni operacyjne, a zachodzą następujące przypadki:
2. trwają zaplanowane prace administracyjne, wykonywane przez Wykonawcę, których szacowany czas wykonania został uprzednio zaakceptowany przez Strony;
3. trwają zaplanowane prace administracyjne sprzętu fizycznego lub sieciowego, wykonywane przez Zamawiającego, których szacowany czas wykonania został uprzednio zaakceptowany przez Strony;
4. Występuje Błąd będący wynikiem konfiguracji sprzętu fizycznego spowodowany przez Zamawiającego, w szczególności zmniejszenie zasobów serwera np. pamięci RAM systemu wirtualnego, blokada dostępu przez usługę WAF (Web Application Firewall), itp.;
5. występuje Błąd, który jest spowodowany przez Zamawiającego, powodujący Błędy w utrzymywaniu Środowiska aplikacji, które zostały wywołane z winy Zamawiającego.
	* 1. Czas sprawności monitorowany jest za pomocą dedykowanego panelu klienta Wykonawcy, którego raporty otrzymuje także Zamawiający, na podstawie czasu usuwania Błędów o priorytecie pilnym lub krytycznym. Mierzy się go od momentu, gdy Wykonawca w czasie reakcji opisanym w punkcie 12.2.1 potwierdzi Zamawiającemu występowanie Błędu, do momentu jego usunięcia (w tym zaproponowania Obejścia).
		2. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że w przypadku, gdy Dostęp zdalny do Środowiska aplikacji Zamawiającego, o którym mowa w pkt 3.2 (i jego podpunktach) umowy SLA nie jest udzielony na stałe Wykonawcy, Wykonawca jest zwolniony z obowiązku udzielenia gwarancji czasu sprawności.
		3. Gwarancja czasu sprawności nie dotyczy Sprzętu fizycznego Zamawiającego.
6. **AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA**
	1. **Aktualizacja Oprogramowania oraz publikacja jego nowych wersji**

Podczas trwania niniejszej Umowy SLA Wykonawca jest zobowiązany do udostępniania
i instalacji Zamawiającemu nowych wersji elementów składowych Oprogramowania w zakresie wykrytych krytycznych błędów bezpieczeństwa przekazanych przez producenta Oprogramowania na znanych podatnościach.

* 1. Wykonawca jest zobowiązany do stałego i samodzielnego monitorowania dostępności nowych wersji pozycji wymienionych w pkt 6.1 a po ich zauważeniu wykonania stosownych aktualizacji. W przypadku aktualizacji związanych ze zmianą wersji Oprogramowania wymagających restartu serwera Wykonawca powiadomi Zamawiającego z wyprzedzeniem i ustali dogodny obu stronom termin realizacji prac.

Zamawiający oświadcza, że w przypadku potrzeby przeprowadzenia krytycznej, z punktu widzenia bezpieczeństwa, aktualizacji elementów składowych Oprogramowania, wyraża zgodę na czasowe wyłączenie przez Wykonawcę Oprogramowania po uprzednim powiadomieniu Zamawiającego w formie wiadomości elektronicznej i zgłoszenia telefonicznego reprezentantowi technicznemu Zamawiającego (Załącznik 1 pkt 1).

* 1. **Usługi aktualizacji Oprogramowania**
		1. Wykonawca będzie aktualizował Oprogramowanie do dowolnej rekomendowanej oraz wspieranej przez producenta wersji Oprogramowania.
		2. Wykonawca w razie potrzeby dostosuje istniejące funkcjonalności i/lub moduły Oprogramowania tak, aby były wspierane przez nową wersję Oprogramowania, tak długo jak dana funkcjonalność jest wspierana przez producenta Oprogramowania. W przypadku braku wsparcia producenta dla funkcjonalności, która jest istotna dla Zamawiającego, Wykonawca zaproponuje i wykona zmiany pod warunkiem, że proponowana zmiana będzie wspierana przez producenta, tj. nie będzie sprzeczna z dokumentacją producenta, tak aby realizowała funkcjonalności wynikające z dokumentacji Squiz Matrix User Manual Library, obustronnych ustaleń procedowanych przed podpisaniem niniejszej umowy jak i w czasie jej trwania w systemie zgłoszeń lub drogą mailową oraz Specyfikacją Funkcjonalną (jeżeli załączono).
	2. **Testowanie przeprowadzonych aktualizacji Oprogramowania**
		1. Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania podstawowych i dodatkowych testów funkcjonalności przez niego stworzonych po przeprowadzeniu aktualizacji Oprogramowania. Testy dodatkowe obejmują swoim zakresem weryfikację funkcjonalności opisanych w instrukcji edytorskiej i administratora aktualnej na dzień rozpoczęcia procesu aktualizacji.

Strony uzgadniają, że Zamawiający będzie uprawniony do przeprowadzania dodatkowych testów przeprowadzonej aktualizacji Oprogramowania. Jeżeli Zamawiający przeprowadzi testy we własnym zakresie, Wykonawca będzie zobowiązany do usunięcia Błędów wynikających z testów przeprowadzonych przez Zamawiającego.

* + 1. Zamawiający wykona niezwłocznie testy aktualizacji, o których mowa w pkt 6.3.1. po otrzymaniu informacji od Wykonawcy o wykonaniu podstawowych i dodatkowych testów funkcjonalności przez niego stworzonych po przeprowadzeniu aktualizacji.
		2. Zamawiający zobowiązany jest w terminie 7 dni roboczych od dnia powiadomienia go, o którym mowa w pkt 6.3.2. do wykonania testów wewnętrznych i poinformowania Wykonawcy o wykrytych w tym zakresie błędach.
		3. Po otrzymaniu informacji od Zamawiającego, o których mowa w pkt 6.3.3 Wykonawca weryfikuje przekazane informacje i weryfikuje czy funkcjonalności stworzone przez niego działają prawidłowo w Środowisku aplikacji oraz przekazuje Zamawiającemu informację zawierającą listę wykonanych zmian i testów.
	1. Szkolenia po wykonaniu aktualizacji

Umowa SLA obejmuje szkolenia (praktyczno-teoretyczne) dla redaktorów: 8h raz na pół roku (każda grupa po 2h). Redaktorzy zapisują się na formularzu WWW utworzonym przez Wykonawcę na serwisie Zamawiającego. PUM w rejestracji nie pośredniczy. Szkolenie obejmuje wszystkie działania redaktorskie jak i zmiany aktualizacyjne.

1. **SERWISOWANIE APLIKACJI TOWARZYSZĄCYCH**
	1. **Aplikacje towarzyszące**

Wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia technicznego dla Aplikacji towarzyszących wskazanych w Załączniku nr 1 pkt 8.

* 1. **Serwisowanie Aplikacji towarzyszących**

Wykonawca będzie przeprowadzał, na prośbę Zamawiającego lub też w przypadku pojawienia się poprawek na znane zagrożenia bezpieczeństwa, aktualizacje Aplikacji towarzyszących.

Jeżeli Zamawiający nie udzieli stałego Dostępu zdalnego dla Wykonawcy, o którym mowa w pkt 3.2 umowy SLA lub z przyczyn technicznych leżących po stronie Zamawiającego aktualizacja Aplikacji towarzyszących nie będzie mogła zostać wykonana zdalnie (mimo stałego udostępnienia Dostępu zdalnego dla Wykonawcy, zgodnie z niniejszą Umową), Wykonawca będzie zobowiązany jedynie do przekazania Zamawiającemu niezbędnych informacji w celu wykonania aktualizacji samodzielnie przez Zamawiającego – Wykonawca będzie pełnił jedynie funkcje doradcze.

Zamawiający oświadcza, że w przypadku potrzeby przeprowadzenia krytycznej, z punktu widzenia bezpieczeństwa, aktualizacji Aplikacji towarzyszących, wyraża zgodę na czasowe wyłączenie przez Wykonawcę Oprogramowania po uprzednim powiadomieniu Zamawiającego w formie wiadomości elektronicznej i zgłoszenia telefonicznego reprezentantowi technicznemu Zamawiającego (Załącznik 1 pkt 1). W przypadku aktualizacji okresowych Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia prac administratorskich w czasie, który został uprzednio zaakceptowany przez Strony;

1. **ASYSTA TECHNICZNA**
	1. **Asysta techniczna**
		1. Wykonawca zapewni usługi Asysty technicznej tylko podczas Godzin pracy, z zastrzeżeniem postanowień pkt 10.
		2. Na potrzeby niniejszej Umowy SLA uzgodniono, że:
2. Asysta techniczna – pomoc o charakterze doradczym lub konsultacyjnym udzielona Zamawiającemu na wniosek przekazany Wykonawcy, którego przedmiotem jest zgłoszenie Błędu, prośba o dokonanie zmiany do Oprogramowania lub danych, prośba o udzielenie informacji;
3. Zgłoszenie Asysty technicznej – forma zgłoszenia faktu o potrzebie uzyskania pomocy technicznej.
	1. **Zgłoszenie Asysty technicznej**
		1. Zgłoszenie Asysty technicznej musi odbyć się poprzez wyznaczoną przez Zamawiającego osobę lub osoby (Załącznik 1 pkt 1). W przypadku nieobecności reprezentanta technicznego Zamawiającego, Wykonawca zostanie poinformowany o osobie tymczasowo go zastępującej.
		2. Zgłoszenie Asysty technicznej musi odbyć się poprzez zgłoszenie telefoniczne lub przy użyciu poczty elektronicznej bezpośrednio do Wykonawcy lub za pomocą dedykowanego panelu klienta Wykonawcy (Załącznik 1 pkt 12).
4. **ACCOUNT MANAGEMENT**

Wykonawca udostępni Zamawiającemu osobę, która będzie świadczyła usługi opieki, w Godzinach pracy, dla Zamawiającego i będzie głównym punktem kontaktu pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, w kwestiach nietechnicznych (Załącznik nr 1 pkt 2). Osoba ta, wykonując obowiązki Account Managera, będzie odpowiedzialna za informowanie Zamawiającego o postępie prac nad zgłoszeniami oraz za wszystkie uzgodnienia między stronami dotyczące każdego zgłoszenia zgodnie z zapisami niniejszej Umowy.

1. **KRYTYCZNE WSPARCIE TECHNICZNE POZA GODZINAMI PRACY**
	1. **Zakres krytycznego wsparcia technicznego poza Godzinami pracy**
		1. Wykonawca przyznaje Zamawiającemu możliwość kontaktu telefonicznego:
2. Z Inżynierem dyżurnym aplikacji w celu możliwości zgłoszenia Błędu o priorytecie pilnym, zwanego również sytuacją krytyczną,
3. Z Administratorem dyżurnym, w celu możliwości zgłoszenia Błędu o priorytecie pilnym, zwanego również sytuacją krytyczną, poza Godzinami pracy Wykonawcy (Załącznik nr 1 pkt 12).
	* 1. Jako sytuacje krytyczne Wykonawca rozumie wszelkie czynniki uniemożliwiające pracę Systemu, których priorytet Błędu określany jest jako pilny, zgodnie z pkt 12.1.1, który szczegółowo opisuje klasyfikację zgłaszanych Błędów.
	1. **Zgłoszenie krytycznego wsparcia technicznego poza Godzinami pracy**
		1. Zgłoszenie potrzeby krytycznego wsparcia technicznego poza Godzinami pracy musi odbyć się poprzez wyznaczoną przez Zamawiającego osobę lub osoby (Załącznik 1 pkt 1). W przypadku nieobecności reprezentanta technicznego Zamawiającego, Wykonawca zostanie poinformowany o osobie tymczasowo go zastępującej.
		2. Zgłoszenie krytycznego wsparcia technicznego poza Godzinami pracy może odbyć się przy użyciu poczty elektronicznej bezpośrednio do Wykonawcy lub za pomocą dedykowanego panelu klienta Wykonawcy (Załącznik 1 pkt 12), jednakże celem uniknięcia wątpliwości zgłoszenie Błędu o priorytecie pilnym (krytycznym) poza Godzinami pracy musi zostać zgłoszone Wykonawcy również telefonicznie.
4. **WYNAGRODZENIE**
	1. **Wynagrodzenie Wykonawcy**
		1. W zamian za wykonanie świadczonych usług określonych w niniejszej Umowie SLA Zamawiający zobowiązuje się zapłacić ryczałtowe wynagrodzenie na zasadach opisanych w Załączniku 1 pkt 3.
		2. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 11.1.1 będzie podzielone na okresy miesięczne trwania umowy płatne za dany miesiąc z dołu (po zakończeniu każdego 1-miesięcznego okresu rozliczeniowego) na podstawie prawidłowo wystawionej z dołu przez Wykonawcę faktury VAT (za dany 1-miesieczny okres), w terminie 7 dni od jej otrzymania przez Zamawiającego.
		3. Do wynagrodzenia zostanie doliczony podatek od towarów i usług zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
5. **KLASYFIKACJA BŁĘDÓW**
	1. **Klasyfikacja Błędów**
		1. Jeśli Zamawiający zgłasza Błąd Wykonawcy, Wykonawca wspólnie z Zamawiającym określa priorytet Błędu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet Błędu** | **Opis Błędu** |
| **Normalny****P3 – P4** | Błąd nie będący Błędem o priorytecie wysokim ani pilnym. |
| **Wysoki****P2** | Błąd powodujący ograniczenie działania Systemu lub znaczny spadek jego wydajności. |
| **Pilny - Krytyczny****P1** | Błąd całkowicie uniemożliwiający uruchomienie lub użytkowanie Systemu. |

* 1. **Gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie i usunięcie Błędu**
		1. Wykonawca będzie przestrzegał przedstawionego poniżej czasu reakcji na zgłoszenie Błędu i czasu usunięcia Błędu (w tym zaproponowania Obejścia) i będzie informował Zamawiającego o postępie realizacji jego zgłoszenia do czasu usunięcia Błędu lub przygotowania Obejścia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Priorytet Błędu** | **Czas reakcji od zgłoszenia Błędu** | **Czas usunięcia Błędu** |
| **W Godzinach pracy** | **Poza Godzinami pracy** | **W Godzinach pracy** | **Poza Godzinami pracy** |
| **Normalny****P3 - P4** | 8 godzin | - | 4 dni robocze | - |
| **Wysoki****P2** | 4 godziny  | - | 8 godzin  | - |
| **Pilny – Krytyczny****P1** | 0,5 godziny | 1 godzina | 2 godziny | 4 godziny |

* + 1. Czas reakcji na zgłoszenie Błędu jest liczony od momentu zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego. Zgłoszenie Wykonawcy Błędu o priorytecie pilnym musi odbyć się również drogą telefoniczną - w takim przypadku Czas reakcji liczony jest od chwili zgłoszenia/potwierdzenia występowania takiego Błędu Wykonawcy drogą telefoniczną.
		2. Czas usunięcia Błędu jest liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę w Czasie reakcji przyjęcia zgłoszenia Błędu zgodnie z pkt 12.2.1 powyżej przez Zamawiającego do momentu naprawy lub usunięcia Błędu (w tym zaproponowania Obejścia).
		3. Wykonawca może uzależniać rozpoczęcie naprawy Błędu od przekazania innych informacji niż opis Błędu przekazany przez Zamawiającego. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu informacji jakich dodatkowych danych lub informacji potrzebuje. W takim wypadku czas usunięcia Błędu rozpoczyna bieg od chwili przesłania Wykonawcy uzupełnionych danych lub informacji w zakresie wskazanym przez Zamawiającego.
	1. **Wyłączenia**

Wykonawca nie gwarantuje, że Błąd zostanie naprawiony w ustalonym czasie z powodu zaistnienia siły wyższej. Przez siłę wyższą Strony rozumieją klęski żywiołowe, wojnę, rozruchy, strajki i akty władzy państwowej, katastrofy komunikacyjne, przerwy w dostawie prądu. W powyższych przypadkach Błąd zostanie usunięty w najkrótszym możliwym terminie.

* 1. **Eskalacja zgłoszenia Błędu**

W przypadku braku podjęcia przez Wykonawcę czynności w ustalonym czasie reakcji lub przekroczenia czasu usunięcia Błędu określonych w pkt 12.2.1 Zamawiający ma możliwość eskalacji zgłoszenia Błędu zgodnie ze ścieżką przedstawioną w tabeli poniżej:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poziom wsparcia** | **Realizowany przez** | **Opis** | **Eskalacja problemu** |
| **Poziom 1** | Dział Wsparcia technicznego | Pierwszym punktem kontaktu jest Dział Wsparcia Technicznego, który wspólnie z Zamawiającym oznacza priorytet Błędu oraz podejmuje kroki, aby zdiagnozować i rozwiązać sytuację. | Kontakt z osobą pełniącą obowiązki Account Manager Zamawiającego. |
| **Poziom 2** | Account  Manager(opiekun klienta) | Na zlecenie Zamawiającego jest w stanie skontaktować się z Działem Wsparcia Technicznego, w celu omówienia i wyjaśnienia statusu zgłoszenia Błędu. | Kontakt z Client Services Director. |
| **Poziom 3** | Client Services Director | Client services Director po kontakcie z Działem Wsparcia Technicznego i/lub Account Managerem jest w stanie zmienić priorytet zgłoszenia oraz w razie potrzeby przemodelować zespół osób przydzielonych do realizacji zgłoszenia. | n.d. |

1. **OBOWIĄZKI WYKONAWCY**
	1. **Gwarancja Wykonawcy**

Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że jest prawnie upoważniony do zawarcia niniejszej Umowy SLA oraz że będzie z należytą profesjonalną starannością wypełniał zobowiązania z niej wynikające, które nie będą naruszać obowiązującego prawa ani powodować naruszenia innych umów z osobami trzecimi.

* 1. **Obowiązki Wykonawcy**
		1. Wykonawca odpowiada za świadczenie usług wsparcia technicznego zgodnie z niniejszą umową SLA oraz gwarantuje, że usługi te będą wykonywane w sposób profesjonalny, zgodny ze standardami w branży IT, do jakich Wykonawca będzie się stosować podczas wykonywania usług.
		2. Wykonawca będzie świadczył usługi zgodnie z dokumentacją producenta Oprogramowania oraz zgodnie z praktykami, które zaleca producent Oprogramowania.
		3. Wykonawca będzie przestrzegał ogólnoprzyjętych dobrych zasad realizacji zmian w oprogramowaniu, testów jak i implementacji poprawek.
1. **OBOWIĄZEK ZAMAWIAJĄCEGO**
	1. **Gwarancje Zamawiającego**
		1. Zamawiający oświadcza i gwarantuje, że jest prawnie upoważniony do zawarcia niniejszej Umowy SLA oraz że będzie wypełniać zobowiązania z niej wynikające. Wypełnianie zobowiązań oraz korzystanie z usług nie będzie naruszać obowiązującego prawa, ani powodować naruszenia innych umów z osobami trzecimi.
		2. Zamawiający oświadcza i gwarantuje, że będzie korzystał z Oprogramowania jedynie dla celów zgodnych z prawem, postanowieniami niniejszej Umowy SLA oraz ogólnych celów do czego wspierany System został stworzony. Zamawiający będzie każdorazowo przestrzegał obowiązujących przepisów prawa i regulacji.
	2. **Obowiązki Zamawiającego**
		1. Zamawiający odpowiada za korzystanie z Oprogramowania zgodnie z uzasadnionymi zaleceniami producenta oraz dbanie o właściwą obsługę Sprzętu fizycznego Zamawiającego.
		2. Zamawiający odpowiada za dostarczanie informacji niezbędnych do usunięcia Błędu, o które poprosi Wykonawca, a które są w posiadaniu Zamawiającego.
		3. W przypadku, gdy Zamawiający za uprzednią zgodą Wykonawcy wprowadzi zmiany do Środowiska aplikacyjnego, Zamawiający odpowiada za powiadomienie Wykonawcy o wszelkich zmianach, jakie Zamawiający lub jego przedstawiciel wprowadzi do Środowiska aplikacyjnego (Załącznik 1 pkt 4, 7, 8.).
	3. **Zakaz pozyskiwania pracowników**
		1. Podczas okresu obowiązywania niniejszej Umowy SLA, a następnie przez okres 12 miesięcy po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, Zamawiający nie może bezpośrednio ani pośrednio (np. poprzez agenta, firmę zależną, osobę, firmę lub podmiot powiązany) starać się pozyskać osób zatrudnionych lub świadczących usługi na rzecz Wykonawcy. Przez w/w okres Zamawiający nie może zatrudnić w/w osób.
		2. Strony zobowiązane są do wyznaczenia osób do kontaktów (Załącznik nr 1 pkt 1 oraz 2) oraz do niezwłocznego informowania się o ich zmianie przy czym Wykonawca jest zobowiązany do utrzymywania stałego dedykowanego dla Zamawiającego zespołu specjalistów i wprowadzania w nim zmian jedynie w szczególnych sytuacjach.
2. **POUFNOŚĆ**
	1. Informacje Poufne – niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania – to informacje Zamawiającego, które nie zostały podane do publicznej wiadomości, a zostały przekazane Wykonawcy w związku z realizacją niniejszej Umowy. Informacjami poufnymi są także informacje przekazane Wykonawcy w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, oznaczone jako poufne.
	2. W ramach niniejszej Umowy Informacjami Poufnymi Zamawiającego są wszelkie informacje techniczne, technologiczne, naukowe, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne, uzyskane przez Wykonawcę w trakcie realizacji niniejszej Umowy niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła.
	3. Za Informacje Poufne nie są uważane informacje, które Zamawiający jest zobowiązany ujawnić na mocy obowiązujących przepisów.
	4. Wykonawca zobowiązuje się:

1) nie ujawniać Informacji Poufnych innym podmiotom bez zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności;

2) wykorzystywać Informacje Poufne jedynie do potrzeb realizacji niniejszej Umowy;

3) nie powielać Informacji Poufnych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji Umowy;

4) zabezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru, ale przynajmniej w takim samym stopniu, jak postępuje wobec własnej tajemnicy przedsiębiorstwa.

* 1. Wykonawca przekazuje Informacje Poufne personelowi Wykonawcy oraz doradcom prawnym, przy czym korzystanie z Informacji Poufnych przez takie osoby nie może wykroczyć poza zakres, w jakim Wykonawca może z nich korzystać. Wykonawca zobowiąże te osoby do przestrzegania poufności. Wykonawca jest odpowiedzialny za naruszenia spowodowane przez takie osoby i podmioty jak za swoje własne działania lub zaniechania.
	2. Obowiązek zachowania poufności określony w niniejszym punkcie obowiązuje w trakcie realizacji Umowy a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
1. **OGRANICZENIE ZAKRESU ODPOWIEDZIALNOŚCI**
	1. **Odpowiedzialność**

Odpowiedzialność każdej ze stron za naruszenie warunków niniejszej Umowy SLA ustalana będzie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego, z zastrzeżeniem postanowień 14.2 i 16.2

* 1. **Ograniczenia**

Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy, o której mowa w pkt 16.1 jest ograniczona do kwoty wskazanej w Załączniku 1 pkt 13, chyba że szkoda poniesiona przez Zamawiającego wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Wykonawcy.

1. **ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**
	1. **Cel**

Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań w dobrej wierze, aby rozwiązać w sposób ugodowy wszelkie powstałe między nimi spory mające związek z niniejszą Umową SLA, w przypadku braku możliwości ugodowego zakończenia sporu sądem właściwym do rozpoznania sprawy będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby pozwanego.

1. **ROZWIĄZANIE UMOWY**
	1. Każda ze stron może w każdej chwili rozwiązać na piśmie pod rygorem nieważności niniejszą Umowę SLA, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, zachowując wszelkie nagromadzone prawa.
	2. Każda ze stron może rozwiązać niniejszą Umowę SLA, na piśmie pod rygorem nieważności, bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadkach, gdy strona przeciwna:

a) dopuści się istotnego naruszenia Umowy i nie usunie tego naruszenia lub jego skutków w terminie 7 dni powszednich od otrzymania wezwania drugiej strony do usunięcia naruszenia lub jego skutków;

b) dokona cesji praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy SLA niezgodnie z naruszeniem pkt 21.3.

1. **NIEPRZEWIDZIANE OKOLICZNOŚCI – SIŁA WYŻSZA**
	1. **Wystąpienie nieprzewidzianych okoliczności**

Każda ze Stron jest zwolniona z wykonywania swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy SLA w zakresie w jakim ich całkowite lub częściowe wykonanie zostanie całkowicie lub częściowo ograniczone przez działanie siły wyższej zdefiniowanej w pkt 12.3.1.

* 1. **Powiadomienie o nieprzewidzianych okolicznościach**

W przypadku wystąpienia siły wyższej, strona dotknięta jej działaniem musi poinformować drugą stronę najszybciej, jak to możliwe, określając przy tym wpływ siły wyższej na możliwość wykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy SLA. Strona dotknięta działaniem siły wyższej musi dołożyć wszelkich starań, aby zminimalizować jej skutki na wykonywanie zobowiązań wynikających z niniejszej umowy SLA.

* 1. **Rozwiązanie umowy**

Jeżeli strona dotknięta działaniem siły wyższej nie będzie w całości lub w części wykonywać swoich zobowiązań z powodu siły wyższej przez 21 dni kalendarzowych z rzędu, druga strona może rozwiązać niniejszą Umowę SLA na piśmie pod rygorem nieważności, bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym.

* 1. **Konsekwencje rozwiązania umowy**

Jeżeli umowa SLA zostanie rozwiązana na mocy punktu 19.3:

1. każda ze Stron pokryje własne koszty i żadna ze strona nie będzie domagać się od strony przeciwnej innego odszkodowania z zastrzeżeniem lit. b poniżej,
2. gdy Stroną dotkniętą działaniem siły wyższej będzie Wykonawca będzie on upoważniony do otrzymania należności za pracę wykonaną do momentu wystąpienia siły wyższej.
3. **POWIADOMIENIA**
	1. **Powiadomienia**

Wszelkie powiadomienia, zatwierdzenia, polecenia i inne treści związane z wykonywaniem postanowień niniejszej umowy SLA  muszą być:

1. sporządzone na piśmie,
2. zaadresowane do przedstawiciela strony przeciwnej (Załącznik 1 pkt 1 i 2), - pozostawione w siedzibie danej strony lub wysłane na adres pocztowy danej strony (wysłane drogą lotniczą w przypadku poczty zagranicznej) lub wysłane na numer faksu danej strony lub na adres email danej strony określony w Załączniku 1 pkt 1 i 2 lub na inny adres pocztowy, numer faksu lub adres email, o którego zmianie powiadomi odbiorca.
	1. **Domniemanie doręczenia**

Korespondencję uważa się za doręczoną:

1. w przypadku listu poleconego -  w przypadku nie podjęcia przez stronę przeciwną przesyłki w terminie lub odmowy podjęcia przesyłki lub niewywiązania się z obowiązku powiadomienia drugiej strony o zmianie adresu. Skuteczność doręczenia powstaje w takim przypadku w dniu pierwszej próby dostarczenia przesyłki adresatowi,
2. w przypadku faksu – po stworzeniu zapisu nadania w rejestrze przez maszynę, której go wysłano, co wskazuje, że faks nadano w całości na numer strony przeciwnej,
3. w przypadku emaila – informacja o dostarczeniu wiadomości na konto adresata lub potwierdzenie przez adresata otrzymania wiadomości.
4. **POSTANOWIENIA OGÓLNE**
	1. **Pośrednictwo i partnerstwo**

Żadne treści w niniejszej Umowie nie ustanawiają żadnej Strony pośrednikiem, partnerem ani partnerem spółki joint venture drugiej strony.

* 1. **Zmiana postanowień umowy, zrzeczenie się praw i przeniesienie praw**
		1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.
		2. Strony mają prawo do zmiany osób określonych w Załączniku nr 1 pkt 1, 2 i 12, lub ich danych kontaktowych. W celu dokonania powyższej zmiany wystarczające jest zawiadomienie w formie elektronicznej drugiej Strony o dokonanej zmianie, bez konieczności zmiany Umowy w trybie pkt 21.2.1.
	2. **Przeniesienie praw lub obowiązków**

Żadna ze stron nie może dokonać przelewu całości ani części praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy SLA bez wcześniejszej zgody strony przeciwnej wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

* 1. **Zasada rozdzielności i klauzula salwatoryjna**

Uznanie jakiegokolwiek sformułowania lub postanowienia niniejszej Umowy SLA za niezgodne prawem i w konsekwencji uznanie tego sformułowania lub postanowienia za niebyłe, nie uchybia obowiązywaniu pozostałych postanowień niniejszej Umowy SLA. Strony zobowiązują się nadać temu sformułowaniu lub postanowieniu formę zgodną z prawem i znaczeniowo możliwie najbardziej zbliżoną do jego pierwotnego znaczenia.

* 1. **Obowiązujące prawo**

Niniejsza Umowa podlega i została sporządzona zgodnie z prawem polskim.

* 1. **Kopie umowy**

Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.   Integralną część Umowy stanowią załączniki do Umowy oraz Tabela wprowadzonych zmian do Umowy.

TABELA WPROWADZONYCH ZMIAN DO UMOWY SLA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Tryb: dodanie/ usunięcie/ zmiana** | **Oznaczenie jednostki redakcyjne w umowie** | **Treść zmienionego/dodanego postanowienia Umowy obowiązującego strony** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Zamawiający                                                      Wykonawca

           (pieczęć i podpis)                                             (pieczęć i podpis)

 Załącznik 1 – szczegóły umowy SLA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Punkt** | **Opis** | **Oznaczenie redakcyjne w umowie** | **Informacje** |
| **1** | Dane Zamawiającego  |  | Nazwa: Pomorski Uniwersytet Medyczny w Szczecinie, Ul. Rybacka 1, 70-204 Szczecin,NIP 852-000-67-57,REGON 000288886,Reprezentant Zamawiającego: mgr inż. Krzysztof GoralskiStanowisko: Kanclerz PUMTelefon: 91 48 00 701E-mail: sekretariat.kanclerza@pum.edu.plReprezentant Zamawiającego + reprezentant techniczny Zamawiającego:mgr Marek GarczyńskiStanowisko: Specjalista InformatykTelefon: 91 48 00 768E-mail: marek.garczynski@pum.edu.plE-mail (w razie nieobecności): it@pum.edu.pl |
| **2** | Dane Wykonawcy |  | …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |
| **3.** | Wynagrodzenie | 11.1.1. | ……………………………………..(słownie:)……………………………………………....................................................………………………………………………………………………………...………………………………………………………………………………… netto |
| **4.** | Oprogramowanie | 1.1 | Squiz Matrix |
| **5.** | Data rozpoczęcia świadczenia usług | 2.1 | 19.09.2018 |
| **6.** | Okres świadczenia usług | 2.2 | 12 miesięcy od dnia podpisania umowy |
| **7.** | Architektura systemowa | 1.1 | CentOS/Scientific  |
| **8.** | Aplikacje towarzyszące | 1.1 | Nginx, PHP, PostgreSQL, system cache (np. Memcached, Squid) |
| **9.** | Dokumentacja wymagań producenta | 1.1 | Squiz Matrix User Manual Library |
| **10.** | Adres serwera |  1.1 | https://www.pum.edu.pl/ |
| **11.** | Gwarancja czasu sprawności | 5.1.1 | 99,6% |
| **12.** | Asysta techniczna – dane | 8.2 | …………………………………….…………………………………….…………………………………….…………………………………….…………………………………….……………………………………. |
| **13.** | Ograniczenia | 16.2 | Do trzykrotności kwoty wynagrodzenia netto należnego wykonawcy za cały okres trwania umowy SLA. |