

ZAŁĄCZNIK NR 38

SLA i kary umowne

1. Zasady ogólne

- 1.1. Niniejszy Załącznik zawiera opis mierników prawidłowości wykonywania Usług przez Wykonawcę, a także niektóre regulacje dotyczące zasad odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w szczególności za niedotrzymanie SLA.
- 1.2. Na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, Czesy Reakcji i Czesy Realizacji określone w niniejszym Załączniku mogą być ustalane indywidualnie także wtedy, gdy niniejszy Załącznik nie przewiduje tego wprost. Zamawiający nie jest w żadnym wypadku związany wnioskiem Wykonawcy. Ustalenie takie wymaga pisemnego potwierdzenia (formy dokumentowej) między Koordynatorami Umowy.
- 1.3. W przypadku czasów określonych w godzinach rozliczanie SLA następować będzie w oparciu o każdą rozpoczętą godzinę.
- 1.4. Podane w tabelach zamieszczonych w niniejszym Załączniku Czesy Reakcji nie zawierają się w Czasach Realizacji przewidzianych odpowiednio dla poszczególnych Usług. Czas Realizacji zaczyna bieg po upływie czasu przewidzianego na Czas Reakcji niezależnie od spełnienia przez Wykonawcę świadczeń do jakich zobowiązany jest w Czasie Reakcji.
- 1.5. Jeżeli Wykonawca dopuści się opóźnienia w dotrzymaniu któregokolwiek z Czasów Reakcji lub Realizacji wynikającego z SLA określonego dla poszczególnych Usług w punkcie 2 niniejszego Załącznika, kara umowna przysługująca z tytułu opóźnienia jest naliczana niezależnie od Okien dostępności Usług ustalonych w Umowie dla poszczególnych Usług (naliczana jest na zasadach określonych w Umowie od chwili upływu Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji do momentu faktycznej realizacji danego Zgłoszenia).

2. SLA:

2.1. Grupa Usług Utrzymania Środowisk:

| Lp. | Nazwa usługi | Parametr | Priorytet | SLA* |
|-----|--|--|-----------|---|
| 1. | G1U1 Administracja Środowiskami | Czas Reakcji | P1 | 2 godziny |
| | | | P2 | 4 godziny |
| | | | P3 | 8 godzin |
| | | Czas Realizacji | P1 | 4 godziny |
| | | | P2 | 8 godzin |
| | | | P3 | Ustalany indywidualnie |
| | | Dostępność Środowiska Produkcyjnego SI | - | 95 % w skali miesiąca rozliczeniowego |
| 2. | G1U2 Monitorowanie dostępności i wydajności | Czas Reakcji | P1 | 2 godziny |
| | | Czas Realizacji | P1 | 8 godzin |
| | | Czas Reakcji na problem wydajnościowy (dokonanie zgłoszenia) | - | 4 godziny |
| 3. | G1U3 Instalacja | Czas Reakcji | P1 | 2 godziny |
| | | | P2 | 4 godziny |
| | | Czas Realizacji | P1 | nie później niż w najbliższym Oknie Serwisowym zgodnie z Załącznikiem nr 22 |
| | | | P2 | 8 godzin |
| | G1U4 Zarządzanie wersjami i Dokumentacją | Czas Reakcji | P1 | 4 godziny |
| | | | P2 | 8 godzin |
| | | Czas Realizacji | P1 | 8 godzin |
| | | | P2 | 40 godzin |

2.2. Gwarancja jakości i Usługa ATiK

| Nazwa zobowiązania | Parametr | Priorytet | SLA* |
|--------------------|-----------------|-----------|--|
| gwarancja jakości | Czas Reakcji | P1 | 3 godziny |
| | | P1a | 1 godzina |
| | | P2 | 3 godziny |
| | | P2a | 1 godzina |
| | | P3 | 3 godziny |
| | | P4 | 8 godzin |
| | Czas Realizacji | P1 | 24 godziny |
| | | P1a | 8 godzin |
| | | P2 | 24 godziny |
| | | P2a | 8 godzin |
| | | P3 | 48 godzin |
| | | P4 | 10 Dni Roboczych lub ustalany indywidualnie przez Strony, zgodnie z Załącznikiem nr do Umowy |

*w Oknie dostępności Usługi/Środowiska Produkcyjnego

3. Definicje poziomów jakości

- 3.1. Do wyznaczania poziomu jakości będą uwzględniane tylko zadania, których realizacja zakończyła się w danym miesiącu rozliczeniowym. Poziom jakości wyznacza się oddzielnie dla każdej z grup Usług.

| Poziom jakości | Definicja poziomu jakości |
|-----------------|---|
| Zadowalający | Łączne spełnienie następujących warunków danej grupy Usług, której te warunki dotyczą: 1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest mniejsza lub równa 25 godzin. 2. Dostępność Systemu Informatycznego w Środowisku Produkcyjnym jest większa lub równa 95%. 3. Dostępność Środowiska Produkcyjnego dla SI jest większa lub równa 95%. |
| Obniżony | Spełnienie któregośkolwiek z następujących warunków w ramach danej grupy Usług, której te warunki dotyczą: 1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa niż 25 godzin ale nie przekracza 50 godzin. 2. Dostępność Systemu Informatycznego w Środowisku Produkcyjnym jest większa lub równa 90%. 3. Dostępność Środowiska Produkcyjnego dla SI jest większa lub równa 90%. |
| Niezadowalający | Spełnienie któregośkolwiek z następujących warunków w ramach danej grupy Usług, której te warunki dotyczą: 1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa niż 50 godzin ale nie przekracza 100 godzin). 2. Dostępność Systemu Informatycznego w Środowisku Produkcyjnym jest większa lub równa 85%. 3. Dostępność Środowiska Produkcyjnego dla SI jest większa lub równa 85%. |
| Nieakceptowalny | Spełnienie któregośkolwiek z następujących warunków w ramach danej grupy Usług, której te warunki dotyczą: 1. Suma przekroczonych czasów SLA (Czasów Reakcji i Czasów Realizacji) jest większa niż 100 godzin. 2. Dostępność Systemu Informatycznego w Środowisku Produkcyjnym jest mniejsza niż 85%. 3. Dostępność Środowiska Produkcyjnego dla SI jest mniejsza niż 85%. |

4. Kary umowne:

- 4.1. Jeżeli Wykonawca nie wykona lub nienależyte wykona zobowiązania określone w Umowie, wówczas obok kar umownych przewidzianych w Umowie, Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy zapłaty określonych poniżej kar umownych, dotyczących szczególnych okoliczności niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań Umowy, określonych w niniejszym Załączniku. Nie wyłącza to uprawnienia do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przekraczającego wysokość kar umownych, do wysokości wyrządzonej Zamawiającemu szkody.
- 4.2. Ilekroć poniższe postanowienia posługują się pojęciem:
- 4.2.1. „**MW**” – należy przez to rozumieć miesięczne wynagrodzenie brutto, należne Wykonawcy za świadczenie poszczególnych Usług, określone zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy
- 4.2.2. „**MWG**” – należy rozumieć miesięczne wynagrodzenie brutto, należne Wykonawcy za świadczenie poszczególnych grup Usług, określone zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy.
- 4.3. Zamawiający uprawniony jest do naliczenia i dochodzenia następujący kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania ogólnych zobowiązań Wykonawcy:

- 4.3.1. w wysokości 500 zł za każdy przypadek przekazania w Raporcie miesięcznym informacji, która jest niezgodna ze stanem faktycznym (brak informacji lub podanie informacji nieprawdziwej), jeżeli informacja ta miała wpływ na odpowiedzialność Wykonawcy za niedotrzymanie SLA;
- 4.3.2. w wysokości 20.000 zł za każdy przypadek naruszenia zobowiązań dotyczących Informacji chronionych;
- 4.3.3. w wysokości 500 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wykonaniu kwartalnego obowiązku w zakresie przekazania aktualnego modelu IFPUG w EA, zawierającego wszystkie modele IFPUG przekazane, zgodnie z Pkt 23 Załącznika nr 30, w danym kwartale obowiązywania Umowy w ramach zrealizowanych Modyfikacji.
- 4.4. Zamawiający uprawniony jest do naliczenia i dochodzenia następujący kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania określonych poniżej zobowiązań w ramach Wdrożenia Systemu Informatycznego:
 - 4.4.1. 0,5 % wynagrodzenia za Wdrożenie określonego w pkt 8.3.1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu któregośkolwiek z elementów Dokumentacji Projektowej w stosunku do terminu określonego w Harmonogramie Wdrożenia; przy czym w przypadku jednoczesnego opóźnienia Wykonawcy w realizacji Etapu I stosuje się karę umowną jedynie z pkt 4.4.2 niniejszego Załącznika;
 - 4.4.2. 2 % wynagrodzenia za Wdrożenie określonego w pkt 8.3.1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w realizacji Etapu I w stosunku do terminu określonego w Harmonogramie Wdrożenia;
 - 4.4.3. 2 % wynagrodzenia za Wdrożenie określonego w pkt 8.3.1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w produkcyjnym uruchomieniu (wdrożeniu) SI w zakresie funkcjonalnym PPK w stosunku do terminu określonego w Harmonogramie Wdrożenia;
 - 4.4.4. 2 % wynagrodzenia za Wdrożenie określonego w pkt 8.3.1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia we Wdrożeniu SI w stosunku do terminu określonego w Harmonogramie Wdrożenia;
 - 4.4.5. 0,1 % wynagrodzenia za Wdrożenie określonego w pkt 8.3.1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przeprowadzeniu któregośkolwiek z warsztatów w stosunku do terminu określonego w zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramie warsztatów;
- 4.5. Zamawiający uprawniony jest do naliczenia i dochodzenia następujący kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania określonych poniżej zobowiązań dla wszystkich grup Usług lub zobowiązań z gwarancji jakości:
 - 4.5.1. 0,1% MW za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w dotrzymaniu Czasu Reakcji, jednak nie mniej niż 200 zł za każdą godzinę;
 - 4.5.2. 0,2% MW za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w dotrzymaniu Czasu Realizacji, jednak nie mniej niż 500 zł za każdą godzinę.
- 4.6. Zamawiający uprawniony jest do naliczenia i dochodzenia następujący kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania określonych poniżej zobowiązań w zakresie Usług z grupy Usług G1 (Usługi Utrzymania Środowisk):
 - 4.6.1. 0,5% MWG za każdy rozpoczęty 1% Dostępności Środowiska Produkcyjnego poniżej wymaganych parametrów, jednak nie mniej niż 500 zł za każdy procent;
 - 4.6.2. 0,5% MWG za każdy rozpoczęty 1% Dostępności SI poniżej wymaganych parametrów, jednak nie mniej niż 500 zł za każdy procent;

- 4.6.3. 1% MWG za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia w wykonaniu testowego odtworzenia Systemu Informatycznego na Środowiskach, w stosunku do terminu ustalonego zgodnie z punktem 2.3 Załącznika nr 20 do Umowy lub za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia w odtworzeniu Systemu Informatycznego w wersji wskazanej przez Zamawiającego zgodnie z repozytorium kodu, jednak nie mniej niż 500 zł za każdy Dzień Roboczy.
- 4.6.4. 0,02% MWG za każdy wykryty w repozytorium przypadek dotyczący nieaktualnego kodu lub dokumentacji lub kodu, który nie może być poprawnie skompilowany lub brak kodu lub dokumentacji, jednak nie mniej niż 80 zł za każdy przypadek;
- 4.6.5. 0,5% MWG za każdy przypadek utraty możliwości zainstalowania oprogramowania w oknie instalacyjnym z powodu wad wersji instalacyjnej albo opóźnienia w przygotowaniu i przekazaniu wersji instalacyjnej, jednak nie mniej niż 2.000 zł za każdy przypadek;
- 4.6.6. 10.000 zł jeżeli ilość Błędów Krytycznych na Środowisku Produkcyjnym w skali miesiąca rozliczeniowego przekroczy 12 z wyłączeniem Wad, którym Zamawiający nadał taki priorytet w ramach limitu;
- 4.6.7. 0,02% MWG za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia w przygotowaniu wersji instalacyjnej lub wersji do odbiorów w stosunku do terminu określonego w punkcie 2.7.2. Załącznika nr 23 do Umowy jednak nie mniej niż 100 zł za każdy Dzień Roboczy;
- 4.6.8. 1000 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w dostarczeniu zaktualizowanej wersji Dokumentacji w stosunku do terminu wynikającego z punktu 2.4. Załącznika nr 23 do Umowy.
- 4.7. Zamawiający uprawniony jest do naliczenia i dochodzenia następujący kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania określonych poniżej zobowiązań w zakresie Usługi Modyfikacji:
- 4.7.1. 0,4% wynagrodzenia brutto za wykonanie Zamówienia, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu do odbioru należycie wykonanego Produktu, jednak nie mniej niż 3.000 zł za każdy dzień;
- 4.7.2. 3% wynagrodzenia brutto za wykonanie Zamówienia, za każdą powyżej II tury Testów Akceptacyjnych Produktu o charakterze oprogramowania, jednak nie mniej niż 5.000 zł za każdą turę;
- 4.7.3. 0,4% wynagrodzenia brutto za wykonanie Zamówienia, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w usunięciu Wad zgłoszonych w trakcie procedury odbioru jednak nie mniej niż 1.500 zł za każdy dzień, przy czym kary tej nie nalicza się, jeśli istnieją podstawy do naliczenia kary z punktu 4.7.1. lub 4.7.2. powyżej;
- 4.7.4. 1% wynagrodzenia brutto za wykonanie Zamówienia za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu Propozycji w stosunku do terminu określonego w punkcie 5.3.1. Załącznika nr 26 do Umowy;
- 4.7.5. 10.000 zł za każdą próbę odtworzenia SI powyżej drugiej próby.
- 4.8. Zamawiający uprawniony jest do naliczenia i dochodzenia następujący kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania określonych poniżej zobowiązań w zakresie Usługi Zleceń Operacyjnych
- 4.8.1. 0,4% wynagrodzenia brutto za wykonanie Zlecenia Operacyjnego, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu Zlecenia Operacyjnego lub jego elementu, jednak nie mniej niż 300 zł za każdy dzień;

- 4.8.2. 3% wynagrodzenia brutto za wykonanie Zlecenia Operacyjnego, za każdą powyżej II tury Testów Akceptacyjnych Zlecenia Operacyjnego lub jego elementu jednak nie mniej niż 500 zł za każdą turę;
- 4.8.3. 0,4% wynagrodzenia brutto za wykonanie Zlecenia Operacyjnego, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w usunięciu Wad zgłoszonych w trakcie procedury odbioru jednak nie mniej niż 150 zł za każdy dzień, przy czym kary tej nie nalicza się, jeśli istnieją podstawy do naliczenia kary z punktu 4.8.1. lub 4.8.2. powyżej.
- 4.9. Zamawiający uprawniony jest do naliczenia i dochodzenia następujący kar umownych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania określonych poniżej zobowiązań w zakresie Usługi ATiK:
- 4.9.1. 0,5% łącznego wynagrodzenia brutto za świadczenie Usługi ATiK określonego w Załączniku nr 3 do Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w instalacji na Środowisku Produkcyjnym dostosowania SI do zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w stosunku do terminu wynikającego z pkt 2.3.2 lub 2.3.3 Załącznika nr 40 do Umowy, jednak nie mniej niż 3.000 zł za każdy dzień;
- 4.9.2. 0,3% łącznego wynagrodzenia brutto za świadczenie Usługi ATiK określonego w Załączniku nr 3 do Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w instalacji na Środowisku Produkcyjnym Aktualizacji Oprogramowania Standardowego w stosunku do terminu wynikającego z pkt 2.4 Załącznika nr 40 do Umowy, jednak nie mniej niż 2.000 zł za każdy dzień.
- 4.10. Zwiększanie kar umownych
- 4.10.1. Osiągnięcie określonego poziomu jakości Usług, o którym mowa w niniejszym Załączniku, będzie miało wpływ na wysokość kar umownych wskazanych wyżej w punktach 4.4 – 4.6 niniejszego Załącznika w następujący sposób:
- 4.10.1.1. uznaje się, że wysokość kar wskazanych wyżej jest adekwatna do poziomu jakości Usług Zadowalający;
- 4.10.1.2. w przypadku osiągnięcia innych poziomów jakości Usług niż Zadowalający kary umowne wskazane w punktach 4.5 – 4.6 niniejszego Załącznika naliczane będą za dany okres rozliczeniowy w wysokości:
- a. dwukrotnej wartości poszczególnych kar w przypadku poziomu Obniżonego;
 - b. trzykrotnej wartości poszczególnych kar w przypadku poziomu Niezadawalającego;
 - c. czterokrotnej wartości poszczególnych kar w przypadku poziomu Nieakceptowalnego.