**GWARANTOWANY POZIOM USŁUG** (dalej: “**SLA**”)

**ZWAŻYWSZY, ŻE:**

1. Wykonawca i Odbiorca są stronami umowy o świadczenie usług z dnia [...] (dalej “**Umowa**”);
2. Strony postanowiły uzgodnić gwarantowany poziom świadczonych przez Wykonawcę usług   
   i zakres udzielanego wsparcia;
3. O ile inaczej nie zdefiniowano w SLA, wszelkie słowa pisane z wielkiej litery powinny być rozumiane w sposób ustalony w Umowie.

**STRONY POSTANOWIŁY ZAWRZEĆ UMOWĘ O NASTĘPUJĄCEJ TREŚCI:**

1. **DOSTĘPNOŚĆ.**
   1. Podczas Okresu Aktywacji Pakietu, środowisko produkcyjne świadczonych przez Wykonawcę Usług będzie dostępne przez **99%** czasu.
   2. Z zastrzeżeniem punktu 1.3. SLA, brak dostępności Usług wystąpi w przypadku zakłócenia Usług przez Incydent, przez co rozumiane jest jako wystąpienie jakichkolwiek okoliczności powodujących uchybienie gwarantowanemu poziomowi dostępności, ustalonego w punkcie 1.1. SLA.
   3. Usługi nie będą uznawane za zakłócone i tym samym czas występowania zakłóceń nie będzie zmniejszał poziomu dostępności gwarantowanego w punkcie 1.1. SLA, w następujących przypadkach:
      1. Zakłóceń związanych z koniecznością zachowania zgodności z procedurami i politykami, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa (np. obowiązkowe aktualizacje Usług   
         w zakresie bezpieczeństwa),
      2. Zakłóceń związanych z utrzymaniem Usług (np. nowy release),
      3. Przerw wynikających z wniosku Odbiorcy, zatwierdzone przez Odbiorcę lub spowodowanych przez Odbiorcę lub podmiot trzeci, niezależny od Wykonawcy,
      4. Zakłóceń spowodowanych przez oprogramowanie (software) lub sprzęt (hardware) Odbiorcy lub podmiotu trzeciego, niezależnego od Wykonawcy,
      5. Zakłóceń spowodowanych przez korzystanie Odbiorcy z Usług w sposób sprzeczny   
         z wytycznymi Wykonawcy wydanymi w trakcie świadczenia Usług przez Wykonawcę, pomimo wezwania do zmiany korzystania z Usług,
      6. Zakłóceń spowodowanych przez korzystanie Odbiorcy z Usług w sposób sprzeczny   
         ze wskazaniami Wykonawcy i instrukcjami przedstawionymi przez Wykonawcę przed rozpoczęciem świadczenia Usług,
      7. Zakłóceń wynikających ze zdarzeń poza racjonalną kontrolą Wykonawcy.
   4. W przypadku zdarzeń określonych w punkcie 1.3.1. i 1.3.2. SLA, środowisko produkcyjne Usług nie będzie niedostępne przez dłużej, niż 1 dzień roboczy.
2. **REKOMPENSATA.**
   1. Z zastrzeżeniem punktu 1.3. SLA, w przypadku niedostępności Usług przekraczających wartość określoną w punkcie 1.1. SLA, Wykonawca udzieli Odbiorcy rabatu na następny Okres Aktywacji Pakietu, który zostanie obliczony w oparciu o poniższe wytyczne:

|  |  |
| --- | --- |
| **Miesięczny okres dostępności** | **Wartość rabatu na następny Okres Aktywacji Pakietu:** |
| Większy lub równy 97%, ale mniejszy, niż 98% | 10% rabatu |
| Większy lub równy 95%, ale mniejszy, niż 97% | 25% rabatu |
| Mniejszy, niż 95% | 50% rabatu |

Rabat określony powyżej ma zastosowanie wyłącznie wobec opłat należnych za jeden, następny Okresu Aktywacji Pakietu.

* 1. O ile Strony nie postanowiły odmiennie w Umowie, jakakolwiek odpowiedzialność Wykonawcy związana z gwarantowanym poziomem dostępności jest przez Strony wyłączona w najdalej idącym zakresie, dozwolonym przez obowiązujące przepisy. W zakresie określonym w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek wyjątkowe, pośrednie, wtórne, karne lub incydentalne szkody, jak również za utracone korzyści.

1. **ZASADY WSPARCIA ODBIORCY.**
   1. Odbiorcy został udzielony dostęp do konta online, pozwalającego na zarządzanie i konfigurowanie Usług oraz dostęp do wsparcia telefonicznego i za pośrednictwem poczty elektronicznej, w celu zgłaszania i rozwiązywania potencjalnych problemów z Usługami:
      1. E-mail:
      2. Telefon:
   2. Wsparcie Odbiorcy obejmuje wszelkie zgłoszenia w zakresie środowiska produkcyjnego Usług   
      i rozwoju Usług. Wsparcie Odbiorcy nie obejmuje rozwoju lub debugowania oprogramowania nienależącego do Wykonawcy.
   3. Wsparcie telefoniczne i e-mail, w zakresie zgłoszeń lub incydentów innych, niż krytyczne, dostępne jest …………………………………………. (w strefie czasowej Wykonawcy), z wyjątkiem świąt państwowych. W zakresie incydentów krytycznych (w rozumieniu określonym poniżej), wsparcie Odbiorcy dostępne jest 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
2. **CZAS REAKCJI.**
   1. Wykonawca zobowiązuje się reagować na zgłoszenia w terminach określonych poniżej, liczonych od momentu otrzymania zgłoszenia od Odbiorcy:
      1. W przypadku incydentu krytycznego (za incydent krytyczny Strony uznają incydent, który powoduje całkowity brak dostępu do Usług lub brak dostępu do głównych funkcjonalności Usług), czas reakcji Wykonawcy wynosi maksymalnie 4 godziny od momentu kontaktu Odbiorcy;
      2. W przypadku zgłoszeń lub incydentów innych, niż krytyczne, czas reakcji wynosi maksymalnie 12 godzin od momentu kontaktu Odbiorcy.
   2. Dla uniknięcia wątpliwości, reakcja Wykonawcy w powyżej określonych terminach nie oznacza zobowiązania do naprawienia incydentu lub odpowiedzi na zgłoszenie w tych terminach, a jedynie zobowiązanie do przyjęcia zgłoszenia do realizacji lub rozpoczęcia rozwiązywania incydentu.
   3. Niezwłocznie po reakcji Wykonawcy, Wykonawca będzie współpracował z Odbiorcą w celu zidentyfikowania przyczyny incydentu i związanych z nim problemów z Usługami lub w celu ustalenia postępowania w zakresie zgłoszenia. Incydent będzie uznany za rozwiązany w przypadku, gdy:
      1. Strony zgodnie uznają, iż incydent został rozwiązany;
      2. Źródło problemu znajduje się poza racjonalną kontrolą Wykonawcy. Wobec powyższego, Wykonawca, w zakresie określonym wedle własnego uznania, zobowiązuje się wspierać Odbiorcę w rozwiązaniu problemu;
      3. Odbiorca nie odpowie na zgłoszenie lub zapytanie Wykonawcy związane z incydentem w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia wysłania takiego zgłoszenia lub zapytania.
3. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**
   1. SLA wchodzi w życie z pierwszym dniem Okresu Aktywacji Pakietu.
   2. O ile inaczej Strony nie uzgodnią na piśmie, SLA będzie obowiązywało przez okres trwania Umowy. Wszelkie zmiany SLA powinny być sporządzone przez Strony w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
   3. W zakresie nieuregulowanym w SLA, zastosowanie będzie miała Umowa. O ile Strony inaczej nie uzgodniły w SLA, w przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami SLA i Umowy, pierwszeństwo będzie miała SLA.
   4. SLA obowiązuje do ostatniego dnia Okresu Aktywacji Pakietu, o ile Strony nie uzgodnią przedłużenia Okresu Aktywacji Pakietu lub, o ile Strony nie uzgodnią nowego Okresu Aktywacji Pakietu. W każdym przypadku, SLA wygasa wraz z dniem rozwiązania w jakikolwiek sposób Umowy.
   5. W przypadku nieważności lub bezskuteczności któregokolwiek z zapisów SLA, lub jego części, Strony zmodyfikują taki zapis w zakresie niezbędnym do uznania skuteczności takiego zapisu oraz w najdalszym zakresie uwzględniającym pierwotną wolę Stron. W przypadku, gdy taka modyfikacja nie jest możliwa, zapis taki Strony uznają za nieobowiązujący. Nieważność lub bezskuteczność któregokolwiek z zapisów nie powoduje nieważności lub nieskuteczności pozostałej części SLA.
   6. SLA zostało sporządzone w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
   7. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie powinno stwarzać lub sugerować istnienia jakiegokolwiek partnerstwa lub spółki, w tym spółki typu joint venture, pośrednictwa lub zgody na przystąpienie w imieniu drugiej Strony do jakiegokolwiek przedsięwzięcia.
   8. SLA i wszelkie spory z nią związane podlegają prawu Polskiemu i będą rozstrzygane wyłącznie przez polski sąd powszechny.