**UMOWA NA SERWIS OPROGRAMOWANIA (SLA)**

Zawarta w \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ w dniu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ r. pomiędzy:

**Podwykonawcą IT**

zwaną dalej **„Dostawcą”,**

a

**Firmą**

zwaną dalej **„Zamawiającym”**,

zwanymi dalej również łącznie **„Stronami”** oraz indywidualnie **„Stroną”**,

o następującej treści:

# § 1Cele usługi SLA

1. Niniejsza Umowa dotyczy systemu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Umowa SLA (Service Level Agreement) określa zasady świadczenia usług na rzecz Zamawiającego przez Dostawce mające na celu:
	1. Zapewnienie ciągłości działania i zarządzania wskazanym systemem
	2. Wykrywanie nadchodzących problemów w celu zminimalizowania wpływu na dostępność systemu.

# § 2Definicje

1. **Zgłoszenie** - Pytanie lub żądanie wykonania czynności w formie pisemnej wystosowane wobec Dostawcy w zakresie wspieranego systemu. Czynnością może być np.: żądanie naprawienia błędu lub niespójności danych.
2. **Proces Krytyczny** - Procedura (ciąg czynności) możliwa do wykonania w systemie, która ma istotny wpływ na działalność (finanse, reputacja) Zamawiającego lub na inne procesy w systemie jak i poza nim.

# § 3Warunki świadczenia usługI

1. Dostawca będzie świadczył serwis systemu w godzinach: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ w dni robocze.**
2. Rozwiązywanie problemów odbywać się będzie w kolejności zgodnej z priorytetem (krytyczny, istotny, pozostałe). Jeżeli zgłoszenia mają taki sam priorytet, są rozwiązywane w kolejności zgłoszenia, chyba że Osoba odpowiedzialna za projekt po stronie Zamawiającego zdecyduje o zmianie kolejności realizacji zgłoszeń i zmiana ta zostanie zatwierdzona przez Dostawcę.
3. Czas odpowiedzi jest mierzony od złożenia Zgłoszenia, do uzyskania potwierdzenia Dostawcy o przystąpieniu do realizacji.
4. Czas realizacji jest mierzony od momentu wysłania odpowiedzi.
5. Jeżeli rozwiązanie problemu wymaga uzyskania dodatkowych informacji od Zamawiającego, to czas realizacji nie jest liczony od momentu wysłania pytania do uzyskania odpowiedzi. Jeżeli odpowiedź nie zostanie przekazana w ciągu 5 dni roboczych, zgłoszenie zostanie zamknięte przez Dostawcę.

# § 4Zakres opieki

Prace serwisowe będące przedmiotem Umowy obejmują:

1. Wprowadzanie zmian w bazie danych,
2. Rozwiązywanie bieżących problemów z systemem,
3. Analiza incydentów występujących w systemie,
4. Analiza potrzeb nowych funkcjonalności i usprawnień.

# § 5Priorytety SLA

Zgłoszeniom nadawane są priorytety zgodne z poniższymi kategoriami. Poniższa tabela przedstawia maksymalny czas odpowiedzi i ich realizacji przez Dostawcę.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorytet | Czas odpowiedzi | Czas realizacji |
| Krytyczny (A) | 4 godziny | 24 godziny  |
| Istotny (B) | 72 godziny | 2 tygodnie |
| Pozostałe (C) |  Tydzień | 4 tygodnie |

**Kategoria A –** Status Krytyczny powinny otrzymywać Zgłoszenia, które dotyczą wstrzymania pracy całego systemu lub jego części związanej z obsługą procesów krytycznych

**Kategoria B –** Status Istotny powinny otrzymywać Zgłoszenia, które dotyczą wstrzymania przez system obsługi procesów biznesowych, nie wymienionych jako krytyczne

**Kategoria C –** Status Pozostałe, powinny otrzymywać wszystkie inne Zgłoszenia nie spełniające powyższych kryteriów, w szczególności: obniżenie sprawności systemu, modułu, funkcji lub brak możliwości korzystania z usług dla pojedynczego pracownika

# § 6Rozliczenie usługi

Rozliczenie prac serwisowych i konsultacji będzie przebiegać następująco:

1. Zamawiający wykupi pakiet serwisowy ze stawką miesięczną **\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł netto**. W ramach pakietu Dostawca będzie przyjmował zgłoszenia i realizował je wg swojej najlepszej wiedzy i umiejętności, oraz wykonywał prace serwisowe, nie przekraczając limitu **\_\_\_\_\_\_\_\_\_ osobogodzin**.
2. W przypadku przekroczenia limitu osobogodzin dodatkowe godziny pracy będą rozliczone z dokładnością do 1/4 godziny przy stawce **\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł/h netto**
3. Za datę wystawienia faktury Strony uznają ostatni dzień miesiąca rozliczeniowego w którym usługa była realizowana.
4. Do kwoty netto Wynagrodzenia doliczony będzie podatek VAT w obowiązującej stawce.
5. Wszelkie płatności zgodnie z niniejszą Umową będą realizowane przelewem bankowym przez Zamawiającego na rachunek Wykonawcy w terminie 7 (słownie: siedem) dni od dnia wystawienia faktury VAT.
6. Za datę dokonania płatności Strony uznają datę uznania kwotą płatności rachunku bankowego Dostawcy.
7. Wykonawca ma prawo do corocznej waloryzacji wszelkich przewidzianych Umową wynagrodzeń (w tym również stawek) według średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny (GUS). Kwoty waloryzacji zostaną wliczone w miesiącu następującym po miesiącu, w którym GUS wydał komunikat w sprawie CPI w roku poprzednim i zostaną doliczone do wszelkich wynagrodzeń należnych w ciągu 12 miesięcy od chwili ich doliczenia. Wynagrodzenia z doliczonymi kwotami stają się nowymi wynagrodzeniami, zastępującymi wymienione w Umowie. Waloryzacja niniejsza nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga dla swojej ważności dodatkowego zawiadamiania Zamawiającego.

# § 7Okres obowiązywania umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę za jednomiesięcznym wypowiedzeniem złożonym drugiej Stronie ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie przez daną Stronę.
3. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez drugą ze Stron postanowień Umowy, w tym w szczególności, gdy druga ze Stron nie wykona swoich obowiązków w terminie i w sposób wynikający z Umowy.

# § 8**Składanie zgłoszenia**

Dostawca może składać Zgłoszenia za pośrednictem poniższych kanałów komunikacji, zachowując poniższą kolejność:

1. Poprzez wysłanie Zgłoszenia przez platformę Service Desk dostępnej pod adresem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Telefonicznie pod numerem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Zmiana adresu platformy, adresu e-mail oraz numeru telefonu Dostawcy wskazanych w nieniejszym paragrafie nie wymaga zmiany Umowy, a wyłącznie powiadomienia Zamawiającego drogą elektroniczną.

# § 9Procedura eskalacji

Zamawiający może zgłosić potrzebę podniesienia priorytetu Zgłoszenia lub innych nieprzewidzianych sytuacji wymagających pilnych interwencji za pomocą poniższych kanałów komunikacji:

1. Poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Telefonicznie pod numerem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Zmiana adresu e-mail oraz numeru telefonu Dostawcy wskazanych w nieniejszym paragrafie nie wymaga zmiany Umowy, a wyłącznie powiadomienia Zamawiającego drogą elektroniczną.

# § 10Poufność

1. Strony zobowiązują się zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie informacje otrzymane od siebie nawzajem w trakcie wykonywania swoich zobowiązań, w szczególności informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne i inne dotyczące drugiej Strony, niezależnie od formy ich przekazania i ich źródła, (informacje poufne), co do których Strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.
2. Strony zobowiązują się wykorzystywać uzyskane od drugiej strony informacje tylko w celu wykonania swoich zobowiązań, wynikających z niniejszej Umowy.
3. Informacje poufne mogą być ujawniane jedynie tym pracownikom Stron lub pracownikom przedsiębiorstw zależnych, kontrolowanych przez Strony, wobec których ujawnienie takie będzie uzasadnione i tylko w zakresie, w jakim odbiorca informacji musi mieć do nich dostęp dla realizacji postanowień niniejszej Umowy.
4. Strony podejmą wszelkie kroki w celu zapewnienia, że żadna z osób otrzymujących informacje poufne w rozumieniu Umowy nie ujawni ich ani ich źródła zarówno w całości, jak i w części, chyba, że otrzyma do tego wyraźne, pisemne upoważnienie od Strony, od której informacje poufne pochodzą. Upoważnienie takie określać będzie adresata informacji poufnych i zakres oraz cel, w jakich mają one być ujawnione.
5. Stronom nie wolno kopiować, powielać ani w jakikolwiek sposób rozpowszechniać informacji poufnych lub ich części, chyba, że jest to konieczne ze względów na realizacje celów, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu. Wszelkie kopie i reprodukcje stanowią własność Strony, od której pochodzą ich oryginały.
6. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się do informacji, które:
	1. są opublikowane, oficjalnie podane do publicznej wiadomości, chyba, że do publikacji lub podania do publicznej wiadomości doszło z naruszeniem postanowień niniejszej Umowy lub przepisów dotyczących tajemnicy przedsiębiorstwa;
	2. zostały zgodnie z prawem udostępnione przez osobę trzecią bez naruszania jakichkolwiek zobowiązań o ich nie ujawnianiu w stosunku do Stron niniejszej umowy;
	3. zostały upublicznione na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
	4. zostaną ujawnione przez jedną ze Stron za uprzednią zgodą drugiej Strony, wyrażoną zgodnie z postanowieniami ust. 4 niniejszego paragrafu.
7. Postanowienia dotyczące zachowania poufności obowiązują bezterminowo.

# § 11Postanowienia końcowe

1. W przypadku, gdy wykonywanie Umowy wymagać będzie przetwarzania przez jedną ze Stron danych osobowych, których administratorem w rozumieniu obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych jest druga Strona (dalej „**Administrator**”), Administrator powierza Stronie przetwarzającej przetwarzanie danych osobowych w celu i zakresie niezbędnym do wykonania Umowy. W takiej sytuacji Strona przetwarzająca zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych. Strony zobowiązują się podpisać dalsze umowy dotyczące przetwarzania danych w razie powstania takiej konieczności.
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Spory mogące wyniknąć na tle Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

 **DOSTAWCA ZAMAWIAJĄCY**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_