

## Załącznik nr 1. SLA

### Słownik pojęć:

**Awaria lub błąd krytyczny** – problem polegający na zatrzymaniu lub poważnym zakłóceniu pracy systemu stanowiącego przedmiot wsparcia, w wyniku czego nie jest możliwa realizacja co najmniej jednego z kluczowych procesów. Przez awarię rozumie się także błąd krytyczny uniemożliwiający pracę. Za Awarię lub błąd krytyczny uznaje się również jednoczesne wystąpienie szeregu problemów będących błędami lub usterkami, w przypadku, gdy takie problemy występują jednocześnie i mają ten sam skutek co awaria.

Uwaga: Za Błąd, a nie Awarię będzie uznawany problem, co do którego Operator zastosuje lub wskaże skuteczne, możliwe do zastosowania, nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat, obejście umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie niezakłóconej realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem procesów w systemie.

**Błąd** – problem polegający na zakłóceniu pracy systemu, skutkujący ograniczeniem możliwości realizacji lub uciążliwościami w realizacji kluczowych procesów wspieranych przez system, dla którego to problemu operator wskazał skuteczne obejście umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie ciągłości realizacji procesów jednocześnie nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat.

Jeśli nie wskazano obejścia Błędu lub wskazane obejście wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia albo wskazane obejście nie kwalifikuje się do zastosowania ze względu na standardy i/lub sposób prowadzenia procesów przez Zamawiającego, obejście nie jest uznawane za skuteczne i taki Błąd jest kwalifikowany jako Awaria;

**Usterka** – wada polegająca na zakłóceniu pracy systemu, mogąca mieć wpływ na funkcjonowanie systemu, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych systemu do obsługi i wspomaganie procesów związanych z prowadzeniem postępowania. Usterki oznaczają wszelkie problemy z systemem, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie oraz dalszy jego rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami.

**SaaS** – w ramach prac rozwojowych Open Nexus powstaje wartość intelektualna w postaci oprogramowania udostępnianego w technologii SaaS (Software as a Service - z ang. oprogramowanie jako usługa). Jest to jeden z modeli chmury obliczeniowej, w której aplikacja jest przechowywana na serwerach i jest udostępniana użytkownikom przez Internet. Eliminuje to potrzebę instalacji i uruchamiania programu na komputerze Zamawiającego oraz zarządzania infrastrukturą systemu. Model SaaS przerzuca obowiązki instalacji, zarządzania, aktualizacji, pomocy technicznej z Zamawiającego na operatora. W efekcie użytkownik oddaje zarządzanie nad oprogramowaniem operatorowi i nakłada na niego obowiązek zapewnienia ciągłości działania systemu.

**System** – jest to jedna z następujących usług: platformazakupowa.pl, systemOs.pl, asystentOS.pl, przetargOS.pl.

**Kluczowy proces** – to proces związany z logowaniem do systemu, wystawieniem postępowania na platformie oraz złożeniu oferty przez Wykonawcę.

### § 1. Gwarantowany poziom świadczenia usług

1. Operator gwarantuje stabilność działania systemów na poziomie 99,7%.
2. Stabilność mierzona jest jako stosunek liczby godzin, w czasie którym system był dostępny, do całkowitej liczby godzin w danym roku.
3. Awarie lub problemy z działaniem systemów mogą być zgłaszane telefonicznie pod numer 22 101 02 02, mailowo na adres [cwk@opennexus.com](mailto:cwk@opennexus.com) lub poprzez specjalny formularz dostępny w systemie.
4. Zamawiający po zgłoszeniu otrzymuje zwrotnie na maila potwierdzenie wysłania zgłoszenia.
5. Czas reakcji i rozwiązania problemu w przypadku wystąpienia problemów, jest liczony w godzinach i wynosi:

Problem	Maksymalny czas reakcji	Maksymalny czas rozwiązania
Awaria lub błąd krytyczny	do 4 godzin	do 24 godzin
Błąd	do 8 godzin	do 96 godzin
Usterka	do 48 godzin	do 7 dni roboczych

6. Czas awarii liczony jest jako czas niedostępności systemu. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych czasów rozwiązania błędów i usterek, czas przekroczenia liczony jest również jako czas niedostępności systemu.
7. Czas trwania awarii lub błędu lub usterki liczony jest od momentu otrzymania przez Operatora zgłoszenia Zamawiającego o problemie z systemem.
8. Po otrzymaniu informacji o problemie jest on kwalifikowany jako awaria, błąd, błąd krytyczny lub usterka.
9. Problemy usuwane będą w ramach świadczonych usług bez dodatkowych opłat.
10. O terminie usunięcia problemu użytkownik będzie informowany niezwłocznie w formie elektronicznej i jeżeli nie wyrazi sprzeciwu w ciągu 7 dni to Open Nexus uznaje zgłoszenie za rozwiązane. Termin o którym mowa w niniejszym ustępie (7 dni) nie wlicza się do czasu rozwiązania problemu.

## § 2. Kary umowne

1. Za brak dostępności systemu Open Nexus zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto niedostępnej usługi za dany rok rozliczeniowy za każdy punkt procentowy obniżenia stabilności danego systemu poniżej gwarantowanego poziomu<sup>1</sup>.
2. Za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w udostępnieniu systemu, po terminie uzgodnionym wspólnie na etapie podpisania Umowy, Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 2 Umowy danego systemu za dany rok rozliczeniowy.
3. Za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w przeprowadzeniu szkolenia z danego systemu (w przypadku gdy jest ono przewidziane), po terminie uzgodnionym wspólnie na etapie podpisania Umowy, Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto za dany system za dany rok rozliczeniowy.
4. W przypadku dostarczenia przedmiotu Umowy (danego systemu) zawierającego błąd krytyczny z winy Open Nexus, Zamawiający obciąży Open Nexus karą umowną w wysokości 2% wynagrodzenia brutto z tytułu korzystania z danego systemu za dany rok rozliczeniowy za każdy dzień zwłoki w poprawnym uruchomieniu systemu.
5. Uzasadnione odstąpienie od całej Umowy z winy Open Nexus skutkuje naliczeniem przez Zamawiającego kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia brutto za dany rok rozliczeniowy.
6. Łączna wartość wszystkich kar należnych na podstawie Umowy nie może przekroczyć 50% wartości brutto wynagrodzenia Operatora za dany rok rozliczeniowy.
7. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
8. W zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego całkowita i łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora wobec Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy (w tym także w zakresie wszelkich usług dodatkowych) ograniczona jest do 100% wartości brutto wynagrodzenia Operatora za dany rok rozliczeniowy w którym wystąpiło zdarzenie rodzące odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora. Wskazane w niniejszym ustępie ograniczenie nie dotyczy szkód wyrządzonych umyślnie.

## § 3. Prawa autorskie i licencyjne

1. Wyłączne prawa autorskie do oprogramowania udostępnianego w modelu SaaS należą do Open Nexus. Prawa autorskie podlegają ochronie ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. - o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz.U. z 2022. poz. 2509). Korzystanie z systemów Operatora przez użytkownika nie oznacza nabycia przez użytkownika jakichkolwiek praw do systemu. Zabronione jest kopiowanie czy modyfikowanie jakiegokolwiek części systemu w całości lub części, a także modyfikowanie czy wykorzystywanie w sposób inny niż określony w Umowie, bez uprzedniej zgody Open Nexus wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Na zasadach określonych w niniejszej Umowie, Open Nexus udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji do korzystania z systemów Operatora. Licencja jest ważna na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz za granicą. Licencja zostaje udzielona na czas oznaczony, tj. na okres obowiązywania Umowy. W razie wątpliwości strony ustalają, że licencja wygasa w przypadku wygaśnięcia lub wcześniejszego wypowiedzenia (rozwiązania) Umowy.
3. Udzielenie licencji, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, obejmuje prawo do korzystania z systemów zgodnie z jej funkcjonalnością w sposób zgodny z niniejszą Umową.
4. Licencja nie uprawnia do udzielania dalszych licencji (sublicencji).
5. Udzielenie licencji zostaje dokonane odpłatnie w zamian za uiszczanie opłat licencyjnych (wliczonych w ramy kosztów danej usługi) w sposób określony niniejszą umową.

---

<sup>1</sup> Nie więcej niż 50% wynagrodzenia Operatora brutto za dany system/usługę za dany rok rozliczeniowy Umowy. Kara rozliczana będzie na koniec każdego roku obowiązywania Umowy.