

ZAŁĄCZNIK NR 6 – WARUNKI DOKONANIA ODBIORU

1. PRZEDMIOT ODBIORU

- 1.1. Odbiorowi podlegają następujące Produkty:
- 1.1.1. Analiza,
 - 1.1.2. Migracja (z podziałem na Odbiór Migracji Testowej i Produkcyjnej),
 - 1.1.3. Integracja,
 - 1.1.4. Dokumentacja,
 - 1.1.5. Szkolenia,
 - 1.1.6. Moduły,
 - 1.1.7. Oprogramowanie Dedykowane,
 - 1.1.8. Kod Źródłowy,
 - 1.1.9. na etapie Rozwoju i Serwisu: Zlecenie, Poprawka, Łata, Obejście.
- 1.2. Odbiorowi Końcowemu podlega Wdrożenie. Odbiór Końcowy potwierdza wykonanie całości prac w ramach Wdrożenia, niezależnie od Odbioru Produktów. Postanowienia dotyczące Odbiorów stosuje się odpowiednio do Odbioru Końcowego, chyba że zastrzeżono odrębności w tym zakresie.

2. DEFINICJE

Poniżej wskazanym terminom lub zwrotom pisanim w treści załącznika wielką literą Strony nadają następujące znaczenie, a w zakresie nieujętych poniżej – znaczenie nadane im w Umowie i pozostałych załącznikach:

Scenariusze Testowe	zestaw scenariuszy, cykli i przypadków testowych szczegółowo opisujących jakie czynności, w jakiej kolejności i przy użyciu jakich danych należy wykonać w celu przetestowania poprawności działania Systemu lub poszczególnych Produktów oraz wskazujący oczekiwany rezultat działania w danej sytuacji.
Testy Akceptacyjne	zewnętrzne testy weryfikujące w szczególności bezpieczeństwo, poprawność, funkcjonalność, adekwatność, wydajność oraz zgodność z Umową Produktów, a także testy нефункционалне wobec nich.
Testy Globalne	zewnętrzne testy odbiorowe przeprowadzane w ramach Odbioru Końcowego obejmujące Testy Akceptacyjne oraz weryfikację Produktów niewymagających Testów Akceptacyjnych mające na celu sprawdzenie prawidłowego działania Systemu jako całości.
Testy wewnętrzne	testy wykonywane przez Wykonawcę weryfikujące w szczególności bezpieczeństwo, poprawność, funkcjonalność, adekwatność, wydajność oraz zgodność z Umową Produktów, a także testy нефункционалне wobec nich.

3. PODSTAWOWE WARUNKI ODBIORU

- 3.1. Strony potwierdzają, że przedmiotem Umowy jest wykonanie Systemu jako dzieła, a pełna weryfikacja dzieła będzie możliwa wyłącznie po jego całkowitym wykonaniu i przedstawieniu Wdrożenia do Odbioru Końcowego. Jakiegokolwiek Odbiory poszczególnych Produktów nie wyłączają prawa Zamawiającego do weryfikacji całości Wdrożenia.
- 3.2. Odbiór jest czynnością jednostronną Zamawiającego. Odbiór dokonuje Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego.
- 3.3. Warunkiem Odbioru jest prawidłowe wykonanie wszystkich świadczeń w ramach przedmiotu Odbioru.
- 3.4. Odbiór polega na weryfikacji czy przedmiot Odbioru spełnia wymagania określone w Umowie, z uwzględnieniem bardziej szczegółowych wymagań określonych w toku współpracy Stron, w szczególności w odebranej przez Zamawiającego Analizie lub we właściwym harmonogramie.
- 3.5. Z każdego Odbioru Strony sporządzają odpowiedni Protokół Odbioru. Protokoły Odbioru zostaną sporządzone każdorazowo w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zdanie poprzednie nie dotyczy

Protokołu Odbioru: Poprawki, Łaty lub Obejścia, które mogą zostać sporządzone w formie dokumentowej. W takim przypadku Kierownik Projektu po stronie Wykonawcy prześle Protokół Odbioru na adres e-mail wskazany przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego. Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego poinformuje Kierownika Projektu po stronie Wykonawcy o akceptacji lub braku akceptacji Protokołu Odbioru Poprawki, Łaty lub Obejścia. Protokół Odbioru Końcowego zostanie sporządzony w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

- 3.6. Datą każdego Odbioru jest odpowiednio data podpisania Protokołu Odbioru lub podpisania Protokołu Odbioru Końcowego, a w przypadku Protokołu Odbioru Poprawki, Łaty lub Obejścia – data akceptacji tego Protokołu przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego.
- 3.7. O ile z Umowy lub przepisów prawa nie wynika inaczej, jedynie podpisany przez Zamawiającego Protokół Odbioru jest podstawą do dokonania zapłaty odpowiedniej części Wynagrodzenia, jeżeli przesłanką do zapłaty części Wynagrodzenia jest dokonanie Odbioru. Zamawiający nie dopuszcza jednostronnych Protokołów Odbioru wystawionych przez Wykonawcę, w szczególności jako podstawy do żądania Wynagrodzenia lub jego części. Zamawiający nie odmówi bezzasadnie podpisania Protokołu Odbioru.
- 3.8. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie postanawiają, że Protokół Odbioru warunkowego lub Protokół Odbioru Końcowego warunkowego nie stanowi podstawy do wystawienia faktury VAT i uiszczenia wynagrodzenia przez Zamawiającego.
- 3.9. Dokonanie Odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa lub Umowy w przypadku nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności na prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz odstąpienia od Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Umowy zostanie ujawniony po dokonaniu Umowy.

4. PRZEBIEG ODBIORU I TESTY

- 4.1. Każdorazowo najpóźniej na 3 dni przed terminem wykonania Produktu wynikającym z Harmonogramu Szczegółowego albo innych ustaleń, Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Kierownika Projektu Zamawiającego o gotowości do Odbioru. Zamawiający dokonuje Odbioru lub zgłasza uwagi w uzasadnionym terminie, nie dłuższym niż 7 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia przez Zamawiającego gotowości Wykonawcy do Odbioru.
- 4.2. Powiadomienie o gotowości do Odbioru zawiera:
 - 4.2.1. protokół potwierdzający brak Błędów w przetestowanym zakresie, zgodnie z pkt 4.4;
 - 4.2.2. plan instalacji i uruchomienia przedmiotu Odbioru na Środowisku produkcyjnym Zamawiającego, a w przypadku Odbioru Końcowego – plan instalacji i uruchomienia całego Systemu na Środowisku produkcyjnym Zamawiającego.
- 4.3. Wykonawca zobowiązany jest – przed przedstawieniem Zamawiającemu przedmiotu do Odbioru – do przeprowadzenia we własnym zakresie weryfikacji, czy przedmiot Odbioru jest zgodny z wymaganiami z Umowy, z uwzględnieniem bardziej szczegółowych wymagań określonych w toku współpracy Stron, w szczególności w odebranej przez Zamawiającego Analizie lub we właściwym harmonogramie. W tym celu Wykonawca przeprowadzi Testy wewnętrzne według zaakceptowanych przez Zamawiającego Scenariuszy Testowych, w tym testy regresji, jeśli będą one niezbędne. Testy regresji powinny zostać przeprowadzone wobec każdego Zlecenia. W uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu uprzedniej zgody Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego, Wykonawca nie ma obowiązku przeprowadzenia testów regresji.
- 4.4. Zamawiający ma prawo wziąć udział w Testach wewnętrznych, a Wykonawca powiadomi Zamawiającego o zamiarze, terminie i miejscu przeprowadzenia Testów wewnętrznych na co najmniej 2 Dni Robocze przed przeprowadzeniem takich Testów. Wykonawca niezwłocznie (lecz nie później niż w terminie powiadomienia o gotowości do Odbioru) przedstawi protokół z przeprowadzenia Testów wewnętrznych przez Wykonawcę, niezależnie od tego czy Zamawiający brał udział w przeprowadzeniu Testów, czy nie. Wykonawca potwierdzi w protokole, że przeprowadził Testy wewnętrzne wg Scenariuszy Testowych i w ustalonych przypadkach testowych, a Testy wewnętrzne nie wykazały istnienia Błędów. Zamawiający nie ma obowiązku przystępowania do czynności odbiorowych w przypadku, gdy Testy wewnętrzne Wykonawcy wykażą istnienie Błędów.
- 4.5. W przypadku prac o charakterze programistycznym Wykonawca będzie je przekazywał Zamawiającemu do przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych w formie Kodu Źródłowego

- razem ze skryptami kompilacyjnymi i uruchomieniowymi. Ponadto, w momencie powiadomienia o gotowości do Odbioru, o którym mowa w pkt 4.2 Wykonawca:
- 4.5.1. każdorazowo po wgraniu nowej wersji na Środowisko Zamawiającego (przed oddaniem przedmiotu Odbioru do przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych przez Zamawiającego), przeprowadzi i przedstawi protokół z Testów wewnętrznych wykonanych na tym Środowisku;
 - 4.5.2. dokona wszelkich konfiguracji na Środowisku testowym w celu umożliwienia Zamawiającemu przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych, a na życzenie Zamawiającego będzie uczestniczył w Testach Akceptacyjnych z zespołem własnych analityków i testerów, którzy na bieżąco będą odpowiadali na pytania i wątpliwości Zamawiającego;
 - 4.5.3. opracuje i dostarczy plan instalacji i uruchomienia Produktu opracowany i uzgodniony z Zamawiającym na etapie Analizy lub w odrębnych ustaleniach Stron na Środowisku testowym oraz produkcyjnym Zamawiającego.
- 4.6. Aby przeprowadzenie Testów Akceptacyjnych było możliwe, Wykonawca przedstawi plan Testów Akceptacyjnych razem z oddaniem do Odbioru Analizy, w którym wskaże:
- 4.6.1. warunki przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych i ich rodzaje;
 - 4.6.2. procedurę przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych, w tym ich sekwencję;
 - 4.6.3. zasoby osobowe niezbędne do przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych;
 - 4.6.4. Środowiska, w których przeprowadzane będą Testy Akceptacyjne;
 - 4.6.5. wykaz planowanych Scenariuszy Testowych;
 - 4.6.6. procedurę obsługi Błędów wykrytych podczas Testów Akceptacyjnych;
 - 4.6.7. harmonogram przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych.
- 4.7. Zamawiający może zaakceptować plan Testów Akceptacyjnych lub przedstawić zastrzeżenia do tego planu w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia doręczenia mu planu Testów Akceptacyjnych przez Wykonawcę. W przypadku przedstawienia zastrzeżeń do planu Testów Akceptacyjnych Wykonawca uwzględni uwagi Zamawiającego i przedstawi plan do ponownej akceptacji Zamawiającego w ciągu 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania uwag od Zamawiającego, przy czym procedura ta zostanie powtórzona do momentu zaakceptowania planu przez Zamawiającego.
- 4.8. W terminie przewidzianym dla powiadomienia o zgłoszeniu do Odbioru przez Wykonawcę, o którym mowa w pkt 4.2. Wykonawca prześle Scenariusze Testowe. Zamawiający może zaakceptować Scenariusze Testowe, przedstawić zastrzeżenia do Scenariuszy Testowych lub zaproponować własne Scenariusze Testowe w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia doręczenia mu Scenariuszy Testowych przez Wykonawcę. W przypadku przedstawienia zastrzeżeń do Scenariuszy Testowych, Wykonawca uwzględni uwagi Zamawiającego i przedstawi Scenariusze Testowe do ponownej akceptacji Zamawiającego w ciągu 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania uwag od Zamawiającego, przy czym procedura ta zostanie powtórzona do momentu zaakceptowania Scenariuszy Testowych przez Zamawiającego. Jeżeli Zamawiający proponuje własne Scenariusze Testowe, Wykonawca na życzenie Zamawiającego zweryfikuje ich poprawność względem przedmiotu Odbioru, który ma podlegać Testom Akceptacyjnym i prześle Zamawiającemu informację o ewentualnych błędach i sposobie ich naprawienia w ciągu 2 Dni Roboczych.
- 4.9. Scenariusz Testowy powinien zawierać opis:
- 4.9.1. identyfikacji Scenariusza Testowego,
 - 4.9.2. celu Testu Akceptacyjnego,
 - 4.9.3. warunków wykonania Testu Akceptacyjnego lub wykazu czynności przygotowawczych;
 - 4.9.4. przypadków testowych i podejmowanych akcji,
 - 4.9.5. czynności końcowych,
 - 4.9.6. oczekiwanego wyniku Testu Akceptacyjnego,
 - 4.9.7. tabeli wyników Testu Akceptacyjnego.
- 4.10. Testy Akceptacyjne prowadzone przez Zamawiającego weryfikować będą prawidłowość wykonania przedmiotu Odbioru w oparciu o Scenariusze Testowe, przy czym Zamawiający ma prawo wykonywać testy inną, dowolną metodą.
- 4.11. W przypadku Zgłoszenia Błędów na etapie przeprowadzania Testów Akceptacyjnych Wykonawca usunie je w terminie wskazanym w pkt 4.13.
- 4.12. Zamawiający ma prawo przerwać każdorazowy proces przeprowadzania Testów Akceptacyjnych:

- 4.12.1. po pierwszych zauważonych dziesięciu Błędach, w tym maksymalnie po trzech Błędach o charakterze krytycznym rozumianych tak jak Błąd Krytyczny w załączniku nr 7;
- 4.12.2. w przypadku stwierdzenia, że Wykonawca wykonał Testy wewnętrzne z pominięciem Scenariuszy Testowych;
- 4.12.3. w przypadku przedstawienia jakiegokolwiek Produktu do Odbioru, którego stan zaawansowania w sposób oczywisty uniemożliwia przystąpienie do Odbioru lub dokonanie Odbioru (w szczególności okolicznością uniemożliwiającą Zamawiającemu dokonanie Odbioru będzie brak, niedziałanie lub nieprawidłowe działanie przynajmniej 25% funkcjonalności danego przedmiotu Odbioru).
- 4.13. W przypadku przerwania Testów Akceptacyjnych i zwrotu przedmiotu Odbioru do poprawy, Wykonawca usunie zgłoszone Błędy i ponownie zgłosi dany Produkt do Odbioru w ciągu maksymalnie 5 Dni Roboczych od daty zwrotu przedmiotu Odbioru do poprawy.
- 4.14. W przypadku prac innych niż programistyczne (np. Dokumentacja, Analiza), Zamawiający będzie je weryfikował w dowolny wybrany przez siebie sposób, gwarantujący zweryfikowanie prawidłowości danego Produktu, w szczególności poprzez sprawdzenie czy zostały one wykonane rzetelnie i nie zawierają braków w stosunku do Umowy lub poczynionych uzgodnień, błędów merytorycznych lub niezgodności ze stanem rzeczywistym.
- 4.15. Ponowna procedura Odbioru nie wstrzymuje ani nie przesunęła określonych we właściwym harmonogramie terminów wykonania zobowiązań, a także nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu ich niedotrzymania.
- 4.16. Warunkiem Odbioru jest wykonanie Testów Akceptacyjnych bez stwierdzonych Błędów, chyba, że Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego zaakceptuje Odbiór pomimo zidentyfikowania Błędów.
- 4.17. Zamawiający może dokonać Odbioru warunkowego. W razie dokonania Odbioru warunkowego Wykonawca usunie wszystkie Błędy zgłoszone przez Zamawiającego w terminie przyjętym w warunkowym Protokole Odbioru i przedstawi przedmiot Odbioru do ponownego Odbioru. Jeżeli w ramach ponownej procedury dany przedmiot Odbioru zostanie zaakceptowany, za dzień wykonania uważa się dzień podpisania warunkowego protokołu Odbioru. Odbiór warunkowy nie uprawnia do wystawienia faktury. Jeżeli w ramach ponownego Odbioru zostaną stwierdzone niezgodności z wymaganiami, o których mowa w pkt 3.4. Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego odmówi Odbioru. W takim wypadku warunkowy Odbiór nie wywołuje żadnych skutków (uważa się za niebyły, chyba że Zamawiający dokona kolejnego Odbioru warunkowego), a terminem wykonania będzie termin podpisania bezwarunkowego Protokołu Odbioru przez Zamawiającego. Dokonanie Odbioru warunkowego jest prawem, a nie obowiązkiem Zamawiającego.
- 4.18. Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień Umowy czy ustaleń Stron, Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania przedmiotu Odbioru dowolną metodą, w tym także przy wykorzystaniu opinii zewnętrznego audytora.
- 4.19. Do momentu Odbioru Końcowego usunięcie wszelkich Błędów lub niezgodności odbywa się w ramach Wdrożenia i za wynagrodzeniem za Wdrożenie, co oznacza, że usunięcie tych Błędów lub niezgodności nie stanowi usługi Serwisu lub Rozwoju. Przed nadejściem terminu Odbioru Końcowego, w razie zaistnienia Błędu lub potrzeby modyfikacji Produktu, który został już odebrany, Kierownicy Projektu Stron ustalą termin usunięcia tego Błędu lub dokonania modyfikacji.

5. ODBIÓR KOŃCOWY

- 5.1. Przed Odbiorem Końcowym Wykonawca wykona własne Testy wewnętrzne wg zasad, o których mowa w pkt 4.
- 5.2. Przed Odbiorem Końcowym Zamawiający wykona Testy Globalne, na które składają się zbiorcze Testy Akceptacyjne oraz zbiorcze testy sprawdzające prace inne niż prace programistyczne, pozwalające na sprawdzenie prawidłowego działania Systemu na Infrastrukturze i usunięcie przez Wykonawcę ewentualnych Błędów lub niezgodności. Do przeprowadzenia Testów Globalnych zastosowanie mają zasady przewidziane dla Testów Akceptacyjnych, o których mowa w pkt 4.
- 5.3. O Odbiorze Końcowym decyduje Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego.
- 5.4. Zamawiający dokonuje Odbioru Końcowego lub zgłasza uwagi w ciągu 10 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia przez Zamawiającego gotowości Wykonawcy do Odbioru Końcowego.
- 5.5. Protokół Odbioru Końcowego zostanie podpisany pod warunkami (łącznie):

- 5.5.1. pozytywnej weryfikacji zgodności Wdrożenia z wymaganiami Zamawiającego określonymi w Umowie, Analizie oraz Harmonogramie;
 - 5.5.2. pozytywnej weryfikacji ostatecznej wersji Analizy;
 - 5.5.3. przeprowadzenia Testów Globalnych;
 - 5.5.4. wykonania przez Wykonawcę wszystkich czynności objętych zakresem Wdrożenia;
 - 5.5.5. przekazania Zamawiającemu repozytorium z zapisanymi, aktualnymi Kodami Źródłowymi (w zakresie w jakim znajdzie to zastosowanie dla Oprogramowania Dedykowanego).
- 5.6. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego Błędów w czasie Odbioru Końcowego lub innej niezgodności Systemu, Wykonawca usunie wszystkie Błędy lub przyczyny niezgodności Systemu z kryteriami Odbioru Końcowego w terminie 5 Dni Roboczych. Następnie Odbiór Końcowy zostanie powtórzony aż do skutku bądź odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, chyba, że Zamawiający zaakceptuje Odbiór Końcowy pomimo zidentyfikowania Błędów.
- 5.7. Zamawiający może dokonać Odbioru Końcowego warunkowego, o ile Wdrożenie będzie zrealizowane w stopniu umożliwiającym Użytkownikom korzystanie z Systemu, tj. gdy Zamawiający wstępnie uzna, że dostrzeżone Błędy są nieistotne z punktu widzenia poprawności wykonania przedmiotu Umowy i mogą być naprawione w terminie późniejszym. W razie dokonania Odbioru Końcowego warunkowego Wykonawca usunie wszystkie Błędy zgłoszone przez Zamawiającego w terminie przyjętym w warunkowym Protokole Odbioru Końcowego i przedstawi Wdrożenie do ponownego Odbioru Końcowego. Jeżeli w ramach ponownej procedury dany element Wdrożenia zostanie zaakceptowany, za dzień wykonania Zamawiający może wskazać dzień podpisania warunkowego protokołu Odbioru Końcowego. Odbiór Końcowy warunkowy nie uprawnia do wystawienia faktury. Jeżeli w ramach ponownego Odbioru Końcowego Błędy zgłoszone przez Zamawiającego nie zostaną naprawione lub zostaną stwierdzone niezgodności z wymaganiami, o których mowa w pkt 3.4. Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego może odmówić Odbioru Końcowego. W takim wypadku warunkowy Odbiór Końcowy nie wywołuje żadnych skutków (uważa się za niebyły, chyba że Zamawiający dokona kolejnego Odbioru Końcowego warunkowego), a terminem wykonania będzie termin podpisania bezwarunkowego Protokołu Odbioru Końcowego przez Zamawiającego. Dokonanie Odbioru Końcowego warunkowego jest prawem, a nie obowiązkiem Zamawiającego.
- 5.8. Do momentu bezwarunkowego Odbioru Końcowego usunięcie wszelkich Błędów lub niezgodności odbywa się w ramach Wdrożenia i za wynagrodzeniem za Wdrożenie, co oznacza, że usunięcie tych Błędów lub niezgodności nie stanowi usługi Serwisu lub Rozwoju, a w szczególności nie wiąże się z żadnym obowiązkiem zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego
- 5.9. W przypadku gdy zgodnie z wyborem Zamawiającego, wskazanym w Protokole Odbioru Końcowego warunkowego usługa Serwisu lub Rozwoju będzie świadczona od momentu warunkowego Odbioru Końcowego wobec elementów Wdrożenia zaakceptowanych przez Zamawiającego w warunkowym Protokole Odbioru Końcowego, wynagrodzenie za te usługi, niezależnie od tego czy Zamawiający podpisze bezwarunkowy Protokół Odbioru Końcowego czy Umowa zostanie rozwiązana, zostanie rozliczone na zasadach ogólnych wskazanych w Umowie.

6. KARY UMOWNE

- 6.1. Zamawiający naliczy następujące kary umowne:

Podstawa naliczenia kary umownej:	Wysokość kary umownej:
opóźnienie Wykonawcy względem terminów wskazanych w Harmonogramie Szczegółowym lub innym właściwym harmonogramie dotyczącym przedmiotu Odbioru	1000,00 zł za każdy z rozpoczętych pierwszych pięciu dni opóźnienia w przedstawieniu Produktu do Odbioru;
	2000,00 zł począwszy od szóstego dnia opóźnienia w przedstawieniu Produktu do Odbioru.
opóźnienie Wykonawcy względem terminów określonych przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego, o	500,00 zł za każdy z rozpoczętych pierwszych pięciu dni opóźnienia w poprawieniu Błędu, o którym mowa w pkt 4.17 lub 4.19;

których mowa w pkt 4.17 w zakresie Odbioru warunkowego lub w pkt 4.19	1000,00 zł począwszy od szóstego dnia opóźnienia w poprawieniu Błędu, o którym mowa w pkt 4.17. lub 4.19
opóźnienie Wykonawcy względem terminów określonych przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego, o których mowa w pkt 5.7 w zakresie Odbioru Końcowego warunkowego	1000,00 zł za każdy z rozpoczętych pierwszych pięciu dni opóźnienia w poprawieniu Błędu, o którym mowa w pkt 5.7; 2000,00 zł począwszy od szóstego dnia opóźnienia w poprawieniu Błędu, o którym mowa w pkt 5.7
przedstawienie jakiegokolwiek Produktu do Odbioru, którego stan zaawansowania w sposób oczywisty uniemożliwia przystąpienie do Odbioru lub dokonanie Odbioru (w szczególności okolicznością uniemożliwiającą Zamawiającemu dokonanie Odbioru będzie brak, niedziałanie lub nieprawidłowe działanie przynajmniej 25% funkcjonalności danego Produktu)	1000,00 zł za każdy ujawniony przypadek.
przedstawienie wyników Testów wewnętrznych, które są niezgodne ze stanem faktycznym (brak informacji o Błędach, które to Błędy zostaną ujawnione po powtórzeniu testów przez Zamawiającego według tego samego Scenariusza Testowego)	1000,00 zł za każdy ujawniony przypadek.
złożenie nieprawdziwego oświadczenia o dokonaniu usunięcia Błędu - kara ta jest naliczana, jeżeli do kolejnej tury Odbioru Wykonawca przedstawi Produkt z nieusuniętymi Błędami, mimo ich wcześniejszego zgłoszenia przez Zamawiającego w poprzedniej turze Odbioru	500,00 zł za każdy ujawniony przypadek.

- 6.2. Dla uniknięcia wątpliwości, kara jest naliczana za każde opóźnienie niezależnie i okoliczność zapłaty kary za opóźnienie w zakresie jednego z niedotrzymanych terminów nie wyklucza możliwości naliczenia kary za inne opóźnienia.
- 6.3. W zakresie kwestii dotyczących kar umownych nieuregulowanym niniejszym załącznikiem stosuje się Umowę.

Załącznik nr 7 – SLA

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Zamawiającego za wynagrodzeniem usług Serwisu opisanych w niniejszym załączniku.
- 1.2. Wykonawca świadczy Zamawiającemu usługi Serwisu w pełnym zakresie i za odrębnym wynagrodzeniem po dokonaniu Odbioru Końcowego, przez okres 12 miesięcy licząc od dnia Odbioru Końcowego, z zastrzeżeniem zasad przewidzianych w przypadku warunkowego Odbioru Końcowego.
- 1.3. Celem świadczenia przez Wykonawcę usługi Serwisu jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z Systemu przez Zamawiającego.

2. DEFINICJE

Poniżej wskazanym terminom lub zwrotom pisany w treści załącznika wielką literą Strony nadają następujące znaczenie, a w zakresie nieujętych poniżej – znaczenie nadane im w Umowie:

Błąd Systemu	każda niesprawność w działaniu Systemu, niezależnie od przyczyny. Błąd Systemu może mieć charakter Błędu Krytycznego, Błędu Poważnego albo Błędu Niskiego. Błąd Systemu może mieć również charakter Błędu Wydajności.
Błąd Krytyczny	Błąd Systemu powodujący całkowite zatrzymanie pracy Systemu lub poważne zakłócenie pracy Systemu dotyczące przynajmniej jednego Modułu, które uniemożliwia normalne korzystanie z podstawowych funkcji Systemu (np. niemożność uruchomienia Systemu).
Błąd Poważny	Błąd Systemu powodujący zakłócenie pracy Systemu w zakresie przynajmniej jednego Modułu, powodujące ograniczenie korzystania z Systemu, bez skutków opisanych dla Błędu Krytycznego.
Błąd Niski	Błąd Systemu, który nie jest Błędem Krytycznym, ani Błędem Poważnym i nie powoduje ograniczenia korzystania z Systemu (np. błędy interfejsu).
Błąd Wydajności	brak spełnienia przez System parametrów wydajnościowych.
Czas Naprawy	czas liczony od chwili dokonania Zgłoszenia do chwili Naprawy; do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji. Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu weryfikacji Naprawy przez Zamawiającego.
Czas Reakcji	czas liczony od chwili dokonania Zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia Błędu Systemu.
Dostępność	parametr liczony w skali jednego miesiąca, który prezentuje procentową wartość, kiedy System był dostępny, tzn. kiedy funkcjonował bez Błędów Krytycznych, oceniana po każdym Okresie Rozliczeniowym.
Łata	dostarczana przez producenta Oprogramowania Standardowego Wykonawcy lub Oprogramowania Standardowego Podmiotów Trzecich Poprawka lub uaktualnienie Systemu w ramach jego wersji głównej, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości pracy Systemu, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w przepisach prawa.
Naprawa	trwałe usunięcie Błędu Systemu poprzez usunięcie przyczyny i skutków Błędu Systemu skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Systemu lub jego zgodności z Umową, w tym również zakończenie innych działań naprawczych przewidzianych w Umowie.
Obejście	przywrócenie funkcjonowania Systemu poprzez zminimalizowanie uciążliwości Błędu Systemu i doprowadzenie Systemu do działania zgodnego z wymaganiami wynikającymi z Umowy bez usuwania przyczyny wystąpienia Błędu Systemu. Obejście nie stanowi

	Naprawy jednak pozwala korzystać z Systemu do czasu usunięcia Błędu Systemu.
Poprawka	zmiana w Systemie, skutecznie usuwająca Błąd Systemu.

3. ZAKRES SERWISU I PODSTAWOWE ZASADY ŚWIADCZENIA SERWISU

- 3.1. W ramach Serwisu Wykonawca jest w szczególności zobowiązany do:
- 3.1.1. przyjmowania i obsługi Zgłoszeń w Czasie Reakcji lub w Czasie Naprawy, pochodzących od Zamawiającego lub wskazanych przez niego podmiotów trzecich;
 - 3.1.2. usuwania Błędów Systemu we wskazanym czasie;
 - 3.1.3. zapewnienia Dostępności, tj. zapewnienia, że niezależnie od obowiązku usuwania Błędów Systemu zostaną dochowane wymagane parametry dla Dostępności Systemu;
 - 3.1.4. prowadzenia działań zapobiegawczych w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia Błędów Systemu oraz wydłużenia czasu bezawaryjnej pracy Systemu;
 - 3.1.5. aktualizacji Oprogramowania, w tym informowania o dostępności Poprawki lub Łaty i ich dostarczenia oraz instalacji w terminach potwierdzonych elektronicznie przez Zamawiającego;
 - 3.1.6. aktualizacji Dokumentacji poprzez wprowadzenie w niej zmian w związku z dostarczeniem Poprawki, Łaty lub innej modyfikacji albo uaktualnienia Systemu, przy czym Zamawiający dopuszcza aktualizację Dokumentacji poprzez dostarczenie pełnej, jednolitej, zaktualizowanej Dokumentacji w wersji elektronicznej;
 - 3.1.7. wsparcia w eksploatacji poprzez bieżące, w tym zdalne doradztwo w zakresie obsługi Systemu, przy czym możliwość świadczenia doradztwa zdalnie wymaga ustalenia przez Kierowników Projektu;
 - 3.1.8. bieżącego zarządzania (administrowania) Systemem, w tym zarządzania kontami i uprawnieniami Użytkowników;
 - 3.1.9. wykonywania kopii zapasowych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;
 - 3.1.10. odzyskiwania danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Błędów Systemu w terminach potwierdzonych elektronicznie przez Zamawiającego;
 - 3.1.11. aktualizacji Systemu ze względu na mające wpływ na pracę Systemu zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz będące konsekwencją tych zmian zmiany wewnętrznych regulacji Zamawiającego mające na celu dostosowanie się do zmian w przepisach powszechnie obowiązujących w terminach potwierdzonych elektronicznie przez Strony;
 - 3.1.12. monitorowania funkcjonowania Systemu oraz okresowego przeglądu funkcjonowania Systemu;
 - 3.1.13. wydawania rekomendacji dotyczących przeprowadzenia zmian oraz modernizacji w Systemie;
 - 3.1.14. zapewnienia bieżącego zaangażowania Kierownika Projektu po stronie Wykonawcy w świadczenie Serwisu.
- 3.2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić usługi producentów technologii wykorzystanych do budowy Systemu, niezbędne do świadczenia Serwisu.
- 3.3. Wykonawca będzie świadczył usługę Serwisu w miejscu aktualnej lokalizacji Systemu lub za pomocą zdalnego dostępu (w zależności od specyfiki Systemu i uzgodnień Kierowników Projektu).
- 3.4. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Serwis na rzecz Zamawiającego w następujące dni i godziny: poniedziałek – piątek w godzinach 8:00–17:30 w Dni Robocze oraz w przypadku Zgłoszeń priorytetowych w Dni Robocze poza godzinami wskazanymi jako godziny robocze lub w sobotę i w dni ustawowo wolne od pracy.
- 3.5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi Serwisu w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie realizacji Umowy. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.

4. POZIOM DOSTĘPNOŚCI I OKNA SERWISOWE

- 4.1. Zaplanowane przerwy w działaniu Systemu (okna serwisowe) mogą mieć miejsce w dni ustalone z Zamawiającym. Każda zaplanowana przerwa musi zostać zgłoszona Zamawiającemu z pisemnym wyprzedzeniem przynajmniej 3 Dni Roboczych i zostać zaakceptowana przez Zamawiającego.
- 4.2. Wykonawca zapewnia utrzymanie Dostępności w sposób ciągły, 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku na poziomie 97,5 %.
- 4.3. Poziom Dostępności obliczany jest w stosunku miesięcznym, w każdym w Okresie Rozliczeniowym świadczenia Serwisu w następujący sposób:
$$\text{Dostępność} = [1 - (\text{CB} / \text{CD})] * 100\%$$
, gdzie: CB oznacza łączny czas występowania Błędów Krytycznych, a CD oznacza iloczyn liczby dni w danym Okresie Rozliczeniowym oraz liczby 24.

5. PARAMETRY WYDAJNOŚCIOWE ORAZ BŁĘDY WYDAJNOŚCI

- 5.1. Niezależnie od dotrzymania Czasów Reakcji i Czasów Naprawy Wykonawca gwarantuje, że w każdym Okresie Rozliczeniowym świadczenia Serwisu System będzie spełniał następujące parametry wydajnościowe przy założeniu, że będzie z niego jednocześnie korzystać maksymalnie 60 osób:
- 5.1.1. średni czas logowania się do Systemu nie może być dłuższy niż 6 sekund;
 - 5.1.2. średni czas odświeżania/odbudowy ekranu po czynności wykonanej przez Użytkownika nie może być dłuższy niż 5 sekund;
 - 5.1.3. znaki we wprowadzanym tekście w pojedynczym polu muszą ukazywać się na ekranie w czasie rzeczywistym;
 - 5.1.4. średni czas wczytywania wyników wyszukiwania w bazach danych, wczytywania raportów, importowania danych z innych systemów zintegrowanych z Systemem lub eksportowania danych do tych systemów albo zapisania wyników operacji Użytkownika nie może być dłuższy niż 5 sekund;
 - 5.1.5. średni czas pobrania raportu, sprawozdania czy innego pliku generowanego w ramach Systemu nie może być dłuższy niż 15 sekund.
- 5.2. Niespełnienie co najmniej jednego z powyższych parametrów wydajnościowych stanowi Błąd Wydajności.
- 5.3. Trzykrotne wystąpienie Błędu Wydajności polegającego na niespełnieniu tego samego parametru wydajnościowego powoduje, że każdy kolejny Błąd Wydajności polegający na niespełnieniu tego samego parametru wydajnościowego w jednym Okresie Rozliczeniowym, dla potrzeb ustalenia poziomu Dostępności będzie kwalifikowany jako Błąd Krytyczny. To oznacza, że Czas Reakcji lub Czas Naprawy takiego Błędu Wydajności ulega skróceniu do Czasu Reakcji lub Czasu Naprawy przewidzianego dla Błędu Krytycznego i Błąd ten uwzględniany jest przy obliczaniu poziomu Dostępności jako Błąd Krytyczny.
- 5.4. Zamawiający naliczy kary umowne za niedochowanie poziomu Dostępności:

Podstawa naliczenia kary umownej:	Wysokość kary umownej:
obniżenie poziomu Dostępności poniżej 97,5 %	1.000,00 zł za każdy rozpoczęty punkt procentowy obniżenia poziomu Dostępności.
obniżenie poziomu Dostępności poniżej 90 %	2.000,00 zł za każdy rozpoczęty punkt procentowy obniżenia poziomu Dostępności.

6. NAPRAWA BŁĘDÓW SYSTEMU

- 6.1. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu Systemu, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia oraz nada jedną z następujących kategorii: Błąd Krytyczny, Błąd Poważny, Błąd Niski lub Błąd Wydajności. Wykonawca nie może uzależniać rozpoczęcia realizacji Zgłoszenia od przekazania innych informacji niż podstawowy opis Błędu Systemu i znane Zamawiającemu okoliczności jego wystąpienia. Wykonawca nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że Błąd Systemu ma inną kategorię, niż nadana przez Zamawiającego, zobowiązany jest wykazać niespełnienie przez dany Błąd Systemu zdefiniowanych Umową przesłanek przypisania Błędu Systemu do danej kategorii. Po zgłoszeniu przez Wykonawcę innej kwalifikacji Błędu Systemu, Kierownicy

Projektu wspólnie ustalą właściwą kategorię tego Błędu Systemu, przy czym w braku porozumienia co do kategorii, będzie on przyjmowany do realizacji przez Wykonawcę jako Błąd Systemu o kategorii wskazanej przez Zamawiającego. Kierownik Projektu Zamawiającego nie odmówi zmiany kategorii Błędu Systemu wskazanej przez Wykonawcę bez uzasadnionej przyczyny.

- 6.2. W zależności od kategorii Błędu Systemu Wykonawca gwarantuje następujący czas realizacji Zgłoszeń Zamawiającego i usunięcia Błędów Systemu oraz naliczy następujące kary umowne:

Czas [h] i kara umowna / Kategoria Błędu Systemu	Błąd Krytyczny	Błąd Poważny	Błąd Niski	Błąd Wydajności
Czas Reakcji	3 godziny na podjęcie Reakcji	8 godzin na podjęcie Reakcji	10 godzin na podjęcie Reakcji	6 godzin na podjęcie Reakcji
Kara umowna za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia dotrzymania Czasu Reakcji	100,00 zł	100,00 zł	50,00 zł	100,00 zł
Czas Naprawy	6 godzin na dokonanie Naprawy	16 godzin na dokonanie Naprawy	16 godzin na dokonanie Naprawy	6 godzin na dokonanie Naprawy
Kara umowna za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia dotrzymania Czasu Naprawy	200,00 zł	150,00 zł	100,00 zł	100,00 zł

- 6.3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zgłaszania Zgłoszeń priorytetowych obejmujących Naprawę Błędów Krytycznych, dla których Czas Reakcji i Czas Naprawy będzie skrócony o 20% w stosunku do czasu wskazanego w pkt 2 powyżej lub którego realizacja nastąpi również w inne dni niż Dni Robocze, tj. poza godzinami wskazanymi jako godziny robocze, w soboty lub dni ustawowo wolne od pracy. Strony ustalają, że Zgłoszeń priorytetowych będzie nie więcej niż 4 w Okresie Rozliczeniowym.
- 6.4. Czas Reakcji uważa się za dochowany z chwilą przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę poprzez wprowadzenie odpowiedniego wpisu do Portalu Serwisowego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego w ciągu 2 dni od dnia zawarcia Umowy i podjęcie pierwszych czynności naprawczych.
- 6.5. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia usunięcia Błędu Systemu, jeżeli Błąd Systemu zostanie rzeczywiście usunięty, notyfikowany za pośrednictwem Portalu Serwisowego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego w ciągu 2 dni od dnia zawarcia Umowy.
- 6.6. Jeżeli Naprawa Błędu Systemu nie jest możliwa w Czasie Naprawy, Strony dopuszczają możliwość zastosowania Obejścia, przy czym zastosowanie Obejścia wymaga uprzedniej zgody Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego i nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Błędu Systemu. Zastosowanie Obejścia powoduje obniżenie kategorii zgłoszonego Błędu Systemu o jeden poziom, w związku z czym Błąd o obniżonej za pomocą Obejścia kategorii podlega usunięciu w czasie właściwym dla tej obniżonej kategorii Błędu, o ile Strony nie uzgodnią inaczej. Obejścia nie stosuje się w przypadku Błędu Systemu o kategorii Błąd Niski lub Błąd Wydajności. W uzasadnionych przypadkach Czas Naprawy może zostać wydłużony do terminu ustalonego wspólnie przez Kierowników Projektu.
- 6.7. Jeżeli przyczyna Błędu Systemu leży poza Systemem, w szczególności w Infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Błędu Systemu, lecz jest zobowiązany:

- 6.7.1. wskazać zidentyfikowaną przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Systemu;
- 6.7.2. w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Oprogramowaniu, potrzebnych do przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu;
- 6.7.3. na wyraźne żądanie Zamawiającego jest zobowiązany do Naprawy takiego Błędu Systemu – Naprawa w tym przypadku będzie traktowana jako Zlecenie i będzie realizowana na zasadach i za wynagrodzeniem wskazanych w załączniku nr 8, przy czym Wykonawca przed dokonaniem Naprawy takiego Błędu Systemu ma obowiązek wskazać czasochłonność (liczbę godzin) określonej Naprawy, która przed jej dokonaniem musi zostać zaakceptowana przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego

Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Błędu Systemu leży poza Systemem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku, gdy przyczyna Błędu Systemu leży w Infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji Infrastruktury Zamawiającego wykonanej wg specyfikacji lub wytycznych przedstawionych przez Wykonawcę.

- 6.8. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna Błędu Systemu leży w Oprogramowaniu Standardowym Podmiotów Trzecich, Wykonawca jest zobowiązany do wykonania Obejścia, a do usunięcia Błędu Systemu jest zobowiązany niezwłocznie po zapewnieniu odpowiedniej Poprawki przez producenta Oprogramowania Standardowego Podmiotów Trzecich. W celu uniknięcia wątpliwości w takim przypadku wykonanie Obejścia w czasie uzgodnionym na usunięcie Błędu Systemu stanowi należyte wykonanie Umowy i nie jest podstawą do naliczenia kar umownych, co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia Błędu Systemu po udostępnieniu odpowiedniej Poprawki przez producenta Oprogramowania Standardowego Podmiotów Trzecich.
- 6.9. W celu uniknięcia wątpliwości Strony przyjmują, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Błędy Systemu, nawet pomimo zakończenia Serwisu, o ile zostały one zgłoszone przed upływem okresu świadczenia Serwisu.

7. WERYFIKACJA NAPRAWY PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO

- 7.1. Po dokonaniu usunięcia Błędu Systemu, w tym udostępnieniu Poprawki Wykonawca zgłosi ten fakt Zamawiającemu poprzez zmianę statusu Zgłoszenia w Portalu Serwisowym lub poprzez wiadomość elektroniczną na wskazany przez Kierownika Projektu Zamawiającego adres e-mail, zgodnie z pkt 6.5. Wykonawca, zgłaszając Zamawiającemu usunięcie Błędu Systemu, w tym udostępnienie Poprawki gwarantuje, że problem został skutecznie rozwiązany, a jego rozwiązanie przetestowane przez Wykonawcę przed jego przekazaniem do weryfikacji przez Zamawiającego.
- 7.2. W przypadku braku weryfikacji przez Zamawiającego zaproponowanego przez Wykonawcę rozwiązania w terminie 1 Dni Roboczych, Wykonawca może dane Zgłoszenie zamknąć, a Czas Naprawy liczony jest zgodnie z pkt 6.5. Ewentualne kary umowne liczone są do momentu zgłoszenia Zamawiającemu usunięcia Błędu.
- 7.3. W przypadku, gdy w trakcie weryfikacji Zamawiający potwierdzi skuteczną Naprawę (w określonym wyżej terminie), Czas Naprawy liczony jest zgodnie z pkt 6.2.
- 7.4. W przypadku, gdy w trakcie weryfikacji Zamawiający stwierdzi, iż Naprawa nie była skuteczna, w tym udostępniona Poprawka jest wadliwa (gdyż przykładowo Testy Akceptacyjne wykazały niesprawność Poprawki), naliczony zgodnie z pkt 6.5. Czas Naprawy biegnie dalej od momentu stwierdzenia przez Zamawiającego faktu, iż Naprawa nie była skuteczna i zgłoszenia tego faktu do Wykonawcy do momentu, gdy Wykonawca ponownie zgłosi usunięcie Błędu Systemu (jeżeli zostanie on rzeczywiście usunięty i notyfikowany za pośrednictwem Portalu Serwisowego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego w ciągu 2 dni od dnia zawarcia Umowy). W przypadku stwierdzenia dalszego występowania Błędu Systemu, bądź też spowodowania Naprawą innego Błędu, Naprawa nie zostanie uznana za wykonaną.

8. WYNAGRODZENIE

- 8.1. Usługi Serwisu będą świadczone w Okresach Rozliczeniowych.
- 8.2. Każdy Okres Rozliczeniowy świadczenia Serwisu będzie potwierdzany przez Strony odpowiednim raportem. Raport zostanie przygotowany przez Wykonawcę w terminie 5 Dni Roboczych od zakończenia danego Okresu Rozliczeniowego i będzie określał co najmniej:
 - 8.2.1. liczbę zgłoszonych Błędów Systemu wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia Czasu Reakcji i Czasu Naprawy;
 - 8.2.2. wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych;
 - 8.2.3. opis przekazanych Łat i Poprawek;
 - 8.2.4. wskazanie czy zostały dotrzymane wskaźniki Dostępności, a jeśli nie – wskazanie o ile punktów procentowych został obniżony poziom Dostępności i jakie były tego przyczyny;
 - 8.2.5. inne informacje zażądane przez Zamawiającego związane ze świadczeniem Serwisu.
- 8.3. Łączne maksymalne wynagrodzenie brutto za prawidłową realizację Umowy w zakresie świadczenia Serwisu wynosi [] zł brutto.
- 8.4. Wynagrodzenie za realizację Umowy w zakresie Serwisu będzie płatne przez okres 12 miesięcy od dnia dokonania Odbioru Końcowego za każdy miesiąc z dołu w wysokości [] zł brutto za jeden Okres Rozliczeniowy, niezależnie od faktycznej pracochłonności.
- 8.5. Po zakończeniu każdego Okresu Rozliczeniowego, Wykonawca będzie uprawniony do otrzymania wynagrodzenia należnego za Serwis. Wypłata nastąpi w terminie 30 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z raportem obejmującym Serwis w danym Okresie Rozliczeniowym (przesłanka wymagalności roszczenia pieniężnego), przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.
- 8.6. Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia Serwisu nastąpi w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, wynagrodzenie miesięczne zostanie ustalone proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Serwisu.
- 8.7. W zakresie kwestii dotyczących wynagrodzenia i kar umownych nieuregulowanych niniejszym załącznikiem stosuje się Umowę.