

UMOWY nr

Umowa na dostawę, wdrożenie i utrzymanie Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP)
zawarta w dniu pomiędzy:

Zamawiającym: Związkiem Powiatowo-Gminnym „SOWIOGÓRSKIE AUTOBUSY” z siedzibą w
Bielawie (58-260), ul. Piastowska 19a/103-106, wpisanym do Rejestru Związków przez Ministra
Spraw Wewnętrznych i Administracji,
NIP: 882-214-37-93, REGON: 524958157,
reprezentowany przez:

Andrzeja Kizimowicza – Prezesa Zarządu
Izabelę Szygudzińską – Wiceprezesa Zarządu
przy kontrasygnacie Głównego Księgowego Związku

a

Wykonawcą:
siedziba:
reprezentowanym przez:

zwanymi dalej łącznie „Stronami”, a osobno „Stroną”.

§1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest dostawa, wdrożenie i utrzymanie Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP), obejmującego w szczególności:

1.1 Moduł rozkładów jazdy

- 1.1.1 tworzenie, edycję i publikację rozkładów jazdy,
- 1.1.2 planowanie rozkładów bez publikacji,
- 1.1.3 zarządzanie siecią przystanków,
- 1.1.4 zarządzanie połączeniami oraz ich automatyczne generowanie lub manualne,
- 1.1.5 tworzenie i modyfikację tras na mapie,
- 1.1.6 zarządzanie liniami, brygadami, brygadami wieloliniowymi i kalendarzami,
- 1.1.7 optymalizację liczby brygad,
- 1.1.8 generowanie tabliczek przystankowych oraz wydruków liniowych dla kierowców,
- 1.1.9 porównywanie tras i symulację rozkładu jazdy na mapie.

1.2 Aplikacja mobilna

- 1.2.1 odjazdy w czasie rzeczywistym,
- 1.2.2 asystenta podróży z powiadomieniami o dojeździe do przystanku,
- 1.2.3 planer podróży,

1.2.4 prezentację geometrii tras na mapie,

1.2.5 zgodność z WCAG 2.1.

1.3 Wyposażenie techniczne

1.3.1 urządzenia lokalizacyjne dla 34 pojazdów,

1.3.2 komputery sterujące tablicami przystankowymi dla 17 tablic.

1.4 Opłaty abonamentowe

1.4.1 licencja SDIP,

1.4.2 utrzymanie funkcjonalności tablic.

1.5 Moduł pasażera – strona internetowa SDIP

1.5.1 Rozkłady jazdy:

1.5.1.1 prezentacja aktualnych rozkładów wszystkich linii,

1.5.1.2 filtrowanie według przystanku, linii, daty, kierunku,

1.5.1.3 wyszukiwarka połączeń.

1.5.2 Odjazdy na żywo:

1.5.2.1 wyświetlanie aktualnych odjazdów i opóźnień,

1.5.2.2 wskazywanie statusu kursów.

1.5.3 Mapa interaktywna:

1.5.3.1 podgląd lokalizacji pojazdów,

1.5.3.2 przebiegi tras i przystanki.

1.5.4 Planer podróży:

1.5.4.1 wyznaczanie trasy wraz z czasami przejazdu i przesiadkami.

1.5.5 Komunikaty dla pasażerów:

1.5.5.1 publikacja komunikatów o utrudnieniach i zmianach tras.

1.5.6 WCAG 2.1:

1.5.6.1 pełna zgodność z normami dostępności cyfrowej.

1.5.7 Integracja z aplikacją mobilną:

1.5.7.1 spójność danych i funkcji.

1.6 Publikacja rozkładów w Google Maps

1.6.1 GTFS – rozkład statyczny:

1.6.1.1 automatyczna generacja plików GTFS,

1.6.1.2 rozkłady, przystanki, trasy, kalendarze, warianty.

1.6.2 GTFS-RT – rozkład dynamiczny:

- 1.6.2.1 opóźnienia, przyspieszenia,
- 1.6.2.2 pozycje pojazdów,
- 1.6.2.3 anulowane kursy,
- 1.6.2.4 przewidywany czas przyjazdu.

1.6.3 Integracja z Google Transit:

- 1.6.3.1 przygotowanie feedów,
- 1.6.3.2 zgłoszenie danych,
- 1.6.3.3 zapewnienie poprawności danych.

1.6.4 Możliwość rozbudowy SDIP:

- 1.6.4.1 moduł zliczania pasażerów,
- 1.6.4.2 moduł odczytu danych z szyny CAN.

1.6.5 **Moduł Raportowy**

1.6.5.1 System musi zapewniać funkcjonalność automatyzacji raportów, w tym możliwość:

- 1.6.5.1.1 definiowania raportów cyklicznych,
- 1.6.5.1.2 automatycznego generowania raportów,
- 1.6.5.1.3 cyklicznej wysyłki raportów drogą elektroniczną (e-mail) do wskazanych odbiorców,
- 1.6.5.1.4 eksportu raportów co najmniej do formatów: PDF, XLSX, CSV.

1.6.5.2 System musi umożliwiać generowanie raportów realizacji zadań przewozowych, w szczególności w podziale na:

- 1.6.5.2.1 wykonanie ilości wozokilometrów (wkm) przez wskazany pojazd,
- 1.6.5.2.2 wykonanie ilości wozokilometrów (wkm) w podziale na gminy (teren administracyjny),
- 1.6.5.2.3 wykonanie ilości wozokilometrów (wkm) w podziale na umowy przewozowe,
- 1.6.5.2.4 wykonanie pracy przewozowej w zadanym przedziale czasu (dzień, miesiąc, rok),
- 1.6.5.2.5 porównanie planowanej i wykonanej pracy przewozowej.

- 1.6.5.3 System musi umożliwiać modyfikację raportów, w tym:
 - 1.6.5.3.1 łączenie danych z różnych zestawień,
 - 1.6.5.3.2 definiowanie własnych filtrów i zakresów czasowych,
 - 1.6.5.3.3 zapisywanie szablonów raportów do ponownego wykorzystania.
- 1.6.5.4 System musi zapewniać dostęp do danych historycznych, z możliwością:
 - 1.6.5.4.1 określenia okresu przechowywania danych,
 - 1.6.5.4.2 archiwizacji danych,
 - 1.6.5.4.3 ponownego generowania raportów dla danych archiwalnych.
- 1.6.5.5 System musi umożliwiać generowanie raportów punktualności, w szczególności:
 - 1.6.5.5.1 dla pojedynczego pojazdu,
 - 1.6.5.5.2 dla grup pojazdów,
 - 1.6.5.5.3 dla linii komunikacyjnych,
 - 1.6.5.5.4 dla brygad i zadań przewozowych,
 - 1.6.5.5.5 z podziałem na opóźnienia, przyspieszenia oraz kursy wykonane planowo.
- 1.6.5.6 Raporty punktualności muszą uwzględniać możliwość definiowania progów tolerancji (np. ± 1 min, ± 3 min, ± 5 min).
- 1.6.5.7 System musi umożliwiać wizualizację danych raportowych, w tym:
 - 1.6.5.7.1 zestawienia tabelaryczne,
 - 1.6.5.7.2 porównania okresowe.
- 1.6.5.8 Moduł raportowy musi umożliwiać nadawanie uprawnień dostępu do raportów dla poszczególnych użytkowników lub grup użytkowników.

§2. Termin realizacji

1. Termin realizacji Umowy w zakresie dostawy i wdrożenia Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej wynosi od dnia podpisania Umowy.
2. Wdrożenie i uruchomienie Systemu nastąpi do dnia
3. Usługi utrzymania Systemu, za które naliczane są opłaty abonamentowe, będą świadczone przez okres miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego.

§3. Wynagrodzenie.

- 1 „Z tytułu należytego wykonania Przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości zł netto (słownie:), powiększone o należny podatek VAT, w tym:
 - 1.1 kwota zł netto – tytułem wynagrodzenia za dostawę i wdrożenie Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej,

- 1.2 kwota zł netto – tytułem opłat abonamentowych za utrzymanie Systemu przez okres miesięcy.”
- 2 Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje w szczególności:
- 2.1 dostawę i konfigurację oprogramowania SDIP,
 - 2.2 udzielenie licencji zgodnie z §9 Umowy,
 - 2.3 dostawę, instalację i konfigurację urządzeń technicznych,
 - 2.4 wdrożenie systemu u Zamawiającego,
 - 2.5 migrację i wprowadzenie danych,
 - 2.6 integracje z systemami zewnętrznymi (w tym Google Transit),
 - 2.7 przygotowanie dokumentacji technicznej i użytkowej,
 - 2.8 szkolenia administratorów i użytkowników,
 - 2.9 wsparcie uruchomieniowe,
 - 2.10 opłaty abonamentowe za utrzymanie Systemu.
3. Wynagrodzenie ma charakter ryczałtowy i obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy, w tym w szczególności koszty pracy, transportu, materiałów, licencji, ubezpieczeń oraz ryzyk.
- 3 Opłata abonamentowa obejmuje w szczególności:
- 3.1 utrzymanie i hosting systemu,
 - 3.1 usuwanie błędów i awarii,
 - 3.1 aktualizacje i rozwój systemu w ramach wersji,
 - 3.1 wsparcie techniczne i helpdesk,
 - 3.1 zapewnienie parametrów SLA.

Zmiana wysokości wynagrodzenia lub opłat abonamentowych wymaga formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

§4. Warunki płatności

1. Płatność nastąpi w terminie 30 dni od dnia wystawienia faktury przez Wykonawcę.
2. Podstawą wystawienia faktury jest protokół odbioru końcowego.

§5. Odbiory

1. Odbiory obejmują:
 - 1.1 odbiór techniczny,
 - 1.2 odbiór funkcjonalny,
 - 1.3 odbiór końcowy.
2. Zamawiający może odmówić odbioru do czasu usunięcia wad.

§6. Gwarancja i utrzymanie Systemu

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu **gwarancji jakości** na dostarczony System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP), obejmującej wszystkie jego moduły, komponenty programowe oraz elementy infrastruktury technicznej, na okres **miesięcy**, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego, bez zastrzeżeń.
2. W okresie gwarancji oraz w ramach świadczenia usług utrzymaniowych Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia w szczególności:

- 2.1 nieodpłatnego usuwania wszelkich wad, błędów i usterek Systemu, niezależnie od ich przyczyny,
 - 2.2 bieżących aktualizacji Systemu, w tym aktualizacji bezpieczeństwa, funkcjonalnych oraz wynikających ze zmian przepisów prawa,
 - 2.3 zapewnienia ciągłej dostępności Systemu oraz jego kluczowych funkcjonalności, zgodnie z parametrami SLA,
 - 2.4 zachowania kompatybilności Systemu z dostarczonym sprzętem oraz środowiskiem informatycznym Zamawiającego,
 - 2.5 wsparcia technicznego dla użytkowników Zamawiającego, w tym obsługi zgłoszeń serwisowych.
3. Wykonawca zapewnia obsługę zgłoszeń serwisowych w dni robocze oraz – w przypadku awarii krytycznych – również poza godzinami pracy Zamawiającego.
4. Maksymalne czasy reakcji na zgłoszenia serwisowe wynoszą:
- 4.1 **awarie krytyczne** (powodujące całkowity brak działania Systemu lub jego kluczowych funkcji) – do **4 godzin** od momentu zgłoszenia,
 - 4.2 **usterki istotne** (ograniczające działanie Systemu, lecz nie powodujące jego całkowitej niedostępności) – do **24 godzin** od momentu zgłoszenia,
 - 4.3 **usterki pozostałe** (nieistotne, nie wpływające na ciągłość działania Systemu) – do **72 godzin** od momentu zgłoszenia.
5. Za moment zgłoszenia uznaje się chwilę przyjęcia zgłoszenia przez system zgłoszeniowy Wykonawcy lub potwierdzenie jego przyjęcia drogą elektroniczną.
6. Przez czas reakcji rozumie się okres czasu od momentu zgłoszenia do podjęcia pierwszej czynności mającej na celu usunięcie wady.
7. Niespełnienie warunków gwarancji lub parametrów utrzymania, w tym przekroczenie czasów reakcji, skutkuje naliczeniem kar umownych na zasadach określonych w Umowie.
8. Świadczenie usług gwarancyjnych i utrzymaniowych nie ogranicza uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi oraz nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§7. Kary umowne

1. Kary za zwłokę

- 1.1 W przypadku zwłoki w wykonaniu któregośkolwiek z elementów Przedmiotu Umowy, w tym etapów określonych w harmonogramie realizacji, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5% wartości Umowy brutto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, jednak nie więcej niż 20% wartości Umowy brutto.
- 1.2 W przypadku opóźnienia w usunięciu awarii krytycznej, uniemożliwiającej korzystanie z Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej lub jego kluczowych funkcjonalności, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1 000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki, licząc od upływu czasu reakcji określonego w SLA.

1.3 W przypadku opóźnienia w usunięciu usterki niekrytycznej, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych) za każdą rozpoczętą dobę zwłoki.

2. Kary za nienależyte wykonanie usług

2.1 Jeżeli miesięczna dostępność usług utrzymaniowych lub infrastruktury Systemu spadnie poniżej 98%, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1% miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty punkt procentowy poniżej wymaganego progu dostępności.

2.2 Za publikację błędnych danych pasażerskich, w szczególności rozkładów jazdy, komunikatów lub informacji o odjazdach, skutkujących wprowadzeniem pasażerów w błąd, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 5 000 zł za każde stwierdzone naruszenie.

2.3 Za publikację błędnych danych w systemie Google Transit, w szczególności błędnych lub nieaktualnych danych GTFS lub GTFS-RT, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 10 000 zł za każde stwierdzone naruszenie.

3. Kary za jakość danych operacyjnych

3.1 Za wprowadzenie, wygenerowanie lub publikację błędnych rozkładów jazdy, skutkujących niezgodnością z rzeczywistą organizacją ruchu lub zatwierdzonym planem przewozowym, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 5 000 zł za każde zdarzenie.

3.2 Za wygenerowanie błędnych plików GTFS lub danych GTFS-RT, skutkujących nieprawidłowym funkcjonowaniem systemów informacji pasażerskiej lub usług zewnętrznych, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 7 500 zł za każde zdarzenie.

3.3 Za błędną lokalizację pojazdu w Systemie, wynikającą z nienależytej jakości danych dostarczanych przez Wykonawcę, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1 000 zł za każde rozpoczęte 30 minut utrzymywania się błędnych danych.

4. Kary za utrzymanie urządzeń i infrastruktury technicznej

4.1 Za brak działania tablic przystankowych, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 500 zł za każdą rozpoczętą dobę od każdej niesprawnej tablicy, chyba że Wykonawca wykaże, że nie ponosi winy za brak działania tablic informacyjnych.

4.2 Za brak danych lokalizacyjnych z urządzeń instalowanych w pojazdach, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą dobę i za każdy pojazd, chyba że Wykonawca wykaże, że nie ponosi winy.

5. Kary umowne z tytułu odstąpienia od Umowy

5.1 W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy, niewykonania lub nienależytego wykonania Przedmiotu Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wartości Umowy brutto.

5.2 W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po jego stronie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wartości Umowy brutto.

5.3 Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 5.1–5.2, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli poniesiona szkoda przekracza wysokość zastrzeżonej kary umownej.

6. Limit kar umownych

6.1 Łączna wysokość naliczonych kar umownych nie może przekroczyć 20% wartości Umowy brutto, z zastrzeżeniem ust. 7.

7. Odszkodowanie uzupełniające

7.1 Zapłata kar umownych nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wysokość poniesionej szkody przekracza wartość naliczonych kar umownych.

§8. Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy w całości lub w części, ze skutkiem natychmiastowym, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, jeżeli wystąpi którakolwiek z następujących okoliczności:

1.1 opóźnienie w realizacji któregośkolwiek z etapów lub całości Przedmiotu Umowy przekroczy 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia upływu terminu określonego w harmonogramie realizacji,

1.2 dostarczony System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej, jego moduły lub usługi towarzyszące zawierają wady uniemożliwiające ich użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem, a Wykonawca nie usunie tych wad w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie krótszym niż 7 dni kalendarzowych,

1.3 dostępność usług utrzymaniowych lub infrastruktury Systemu świadczonych przez Wykonawcę przez trzy kolejne miesiące pozostaje poniżej minimalnych parametrów SLA określonych w Załączniku do Umowy.

2. Oświadczenie Zamawiającego o odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz musi zawierać wskazanie przyczyny odstąpienia. W przypadkach, o których mowa w pkt 1.2 i 1.3 Zamawiający ma prawo złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w terminie 30 dni odpowiednio po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu o którym mowa w pkt 1.2 lub po upływie trzech kolejnych miesięcy o którym mowa w pkt 1.3.

3. Odstąpienie od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy nie pozbawia Zamawiającego prawa do:

3.1 naliczenia i dochodzenia kar umownych przewidzianych w Umowie,

- 3.2 dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, w przypadku gdy wysokość poniesionej szkody przekracza wartość naliczonych kar umownych.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego, nieodpłatnego przekazania Zamawiającemu całości dokumentacji, materiałów, danych, konfiguracji, kodów źródłowych (jeżeli powstały w ramach realizacji Umowy), wyników prac oraz wszelkich innych elementów wytworzonych do dnia odstąpienia, w stanie kompletnym, uporządkowanym i możliwym do dalszego wykorzystania przez Zamawiającego.
 5. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych, poufności informacji oraz odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie Zamawiającego.

§9. Licencje i prawa autorskie

1. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu pełne autorskie prawa majątkowe lub stosowne prawa do rozporządzania wszystkimi elementami Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP) dostarczonymi w ramach realizacji Umowy oraz że prawa te nie są obciążone prawami osób trzecich.
2. Z chwilą odbioru końcowego Systemu Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej, nieodpłatnej, nieodwołalnej oraz nieograniczonej terytorialnie licencji na korzystanie z Systemu oraz wszystkich jego elementów, na czas nieoznaczony, bez ograniczeń ilościowych ani funkcjonalnych.
3. Licencja obejmuje prawo do korzystania z Systemu na następujących polach eksploatacji, w szczególności:
 - 3.1 utrwalanie i zwielokrotnianie Systemu w dowolnej formie i technice,
 - 3.2 instalowanie, uruchamianie, eksploatowanie i przechowywanie Systemu na infrastrukturze Zamawiającego lub podmiotów przez niego wskazanych,
 - 3.3 dokonywanie modyfikacji, adaptacji, rozbudowy oraz tworzenia utworów zależnych,
 - 3.4 integrację Systemu z innymi systemami informatycznymi Zamawiającego lub systemami podmiotów trzecich,
 - 3.5 tworzenie kopii zapasowych, archiwizowanie oraz odtwarzanie Systemu,
 - 3.6 korzystanie z Systemu na potrzeby realizacji zadań publicznych Zamawiającego.
4. Zamawiający ma prawo powierzyć wykonywanie uprawnień wynikających z licencji podmiotom trzecim działającym na jego rzecz, w szczególności innym wykonawcom, operatorom systemów informatycznych lub jednostkom organizacyjnym Zamawiającego.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej rozwiązania licencja, o której mowa w niniejszym paragrafie, pozostaje w mocy w zakresie umożliwiającym Zamawiającemu dalsze korzystanie z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem.
6. Wynagrodzenie należne Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy obejmuje w całości wynagrodzenie za udzielenie licencji, o której mowa w niniejszym paragrafie, a Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne dodatkowe roszczenia finansowe.
7. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń z tytułu naruszenia praw autorskich lub pokrewnych w związku z korzystaniem przez Zamawiającego z Systemu, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 7.1 zwolnienia Zamawiającego z odpowiedzialności z tego tytułu,
 - 7.2 pokrycia wszelkich kosztów, odszkodowań i roszczeń związanych z takim naruszeniem.

§10. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają w szczególności przepisy:
 - 1.1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
 - 1.2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych,
 - 1.3 powszechnie obowiązujące przepisy prawa krajowego i unijnego.
2. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Spory mogące wyniknąć z realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez obie Strony.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY: _____ WYKONAWCA: _____

Parametry SLA i poziomy dostępności Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP)

Niniejszy Załącznik stanowi integralną część Umowy nr na dostawę, wdrożenie i utrzymanie Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP) i jest z nią w pełni kompatybilny.

§1. Definicje

1. System (SDIP) – System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej wraz ze wszystkimi modułami, aplikacją mobilną, stroną internetową, integracjami (w tym GTFS i GTFS-RT), urządzeniami lokalizacyjnymi, tablicami przystankowymi oraz infrastrukturą techniczną, o których mowa w §1 Umowy.
2. Dostępność Systemu – procentowy stosunek czasu, w którym System działa prawidłowo i jest dostępny dla użytkowników końcowych oraz Zamawiającego, do całkowitego czasu w danym miesiącu kalendarzowym.
3. Usługi utrzymaniowe – usługi, o których mowa w §3 ust. 5–6 oraz §6 Umowy, obejmujące w szczególności hosting, monitoring, usuwanie awarii, aktualizacje oraz wsparcie techniczne.
4. Awaria – każde zdarzenie powodujące brak działania lub istotne ograniczenie funkcjonalności Systemu.
5. Czas reakcji – czas liczony od momentu zgłoszenia awarii zgodnie z §6 ust. 5 Umowy do momentu podjęcia pierwszych czynności przez Wykonawcę.

§2. Minimalne poziomy dostępności (SLA)

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia minimalnej miesięcznej dostępności Systemu na poziomie nie niższym niż 98%, zgodnie z §7 ust. 2 pkt 2.1 Umowy.
2. Dostępność mierzona jest w cyklach miesięcznych.
3. Do czasu niedostępności nie wlicza się:
 - 1) zaplanowanych prac serwisowych zgłoszonych Zamawiającemu z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem,
 - 2) przerw spowodowanych siłą wyższą.

§3. Klasyfikacja awarii i czasy reakcji

Czasy reakcji są zgodne z §6 ust. 4 Umowy i wynoszą:

Rodzaj zdarzenia	Opis	Maksymalny czas reakcji
Awaria krytyczna	Całkowity brak działania Systemu lub kluczowych funkcji SDIP	do 4 godzin
Usterka istotna	Ograniczenie działania Systemu bez całkowitej niedostępności	do 24 godzin
Usterka pozostała	Błąd nieistotny	do 72 godzin

§4. Monitoring i raportowanie

1. Wykonawca zapewnia całodobowy monitoring Systemu SDIP.
2. Wykonawca sporządza miesięczny raport SLA, obejmujący:
 - 1) poziom dostępności Systemu,
 - 2) wykaz awarii i usterek,
 - 3) czasy reakcji,
 - 4) czas trwania niedostępności.
3. Raport przekazywany jest Zamawiającemu do 10. dnia roboczego następnego miesiąca.

§5. Konsekwencje niespełnienia SLA

1. Jeżeli miesięczna dostępność Systemu spadnie poniżej 98%, zastosowanie mają kary umowne określone w §7 Umowy.
2. Jeżeli dostępność usług utrzymaniowych lub infrastruktury Systemu świadczonych przez Wykonawcę przez trzy kolejne miesiące pozostaje poniżej minimalnych parametrów SLA określonych w niniejszym Załączniku, Zamawiający ma prawo skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od Umowy na zasadach określonych w §8 ust. 1 pkt 1.3 Umowy.

§6. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Załącznik stanowi integralną część Umowy.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy a niniejszego Załącznika, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

ZAMAWIAJĄCY:_____

WYKONAWCA:_____