

**Modyfikacja z dn. 23.03.2018**

**Załącznik nr 6 do SIWZ**

**UMOWA Nr .....**

zawarta dnia ..... w Warszawie pomiędzy:

**Instytutem Lotnictwa** z siedzibą w Warszawie (02-256 Warszawa) Al. Krakowska 110/114, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000034960, NIP: 525-000-84-94, REGON: 000037374, zwanym dalej **Zamawiającym**, reprezentowanym przez:

.....

a

....., NIP: ....., REGON: ....., wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców pod nr KRS: ..... prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla ....., ..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, zwanym dalej **Wykonawcą**, reprezentowanym przez:

wspólnie zwanymi dalej **Stronami**.

Wykonawca został wyłoniony w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie ..... na podstawie art. .... ustawy Prawo zamówień publicznych.

Informacje dotyczące Zamawiającego i Wykonawcy, odpowiadające odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pobranemu w dniu zawarcia Umowy na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (Dz. U. z 2017 r. poz.700, z późn. zm.), stanowią odpowiednio **Załącznik nr 1** i **Załącznik Nr 2** do Umowy.

**ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY**

1. **Przedmiot umowy** – wymiana wersji oprogramowania systemu Asseco Softlab ERP.
2. **Wynagrodzenie** – z tytułu prawidłowego wykonania umowy Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości ..... zł netto oraz podatek od towarów i usług w wysokości ..... zł co daje łączną kwotę ..... zł brutto na zasadach określonych w § 4 Umowy.
3. **Termin wykonania umowy** – do 18 miesięcy od daty podpisania Umowy na zasadach określonych w § 3 umowy.
4. Dotyczy zapotrzebowania poz. rej. ....

## DEFINICJE

1. **system** - oznacza system informatyczny klasy ERP wspierający zarządzanie przedsiębiorstwem Asseco Softlab ERP, w skład systemu wchodzi następujące moduły:
  - a. Asseco FK SQL
  - b. Asseco ST SQL
  - c. Asseco LP SQL
  - d. Zarządzanie i Budżetowania (w umowie Budżetowanie i Projekty)
  - e. Zarządzanie i Budżetowania (w umowie Budżetowanie i Projekty) wersja WEB
  - f. Rejestracja Czasu Pracy wersja WEB
  - g. Asseco Softlab HR e-Deklaracje
  
2. **błąd krytyczny** – oznacza błąd programowy (w kodzie źródłowym) systemu lub też inne niedziałanie lub nienależyte działanie systemu, powstałe z wyłącznej winy Wykonawcy, trwale i całkowicie uniemożliwiające:
  - a. uruchomienie systemu lub modułu,
  - b. w zakresie modułu Sprzedaż i Logistyka – prawidłowe wystawianie dokumentów sprzedaży, prawidłowe zarejestrowanie zamówienia odbiorcy, prawidłowe zarejestrowanie lub prawidłowe wydrukowanie dokumentu wydania towaru,
  - c. w zakresie modułu Finanse i Księgowość – prawidłowe rejestrowanie dokumentów kasowych oraz generowanie raportów niezbędnych do przygotowania sprawozdań i deklaracji podatkowych,
  - d. w zakresie modułu Środki Trwałe – prawidłowe naliczenie i zaksięgowanie amortyzacji środka trwałego w okresie od 15 do 20 dnia każdego miesiąca,
  - e. w zakresie modułu Kadry lub Płace - sporządzenie i wypłatę listy płac na 3 dni przed terminem wypłaty (przypadającym na 10. dzień każdego miesiąca)
  
3. **błąd nieuciążliwy** – oznacza błąd programowy (w kodzie źródłowym) systemu lub też inne niedziałanie lub nienależyte działanie systemu, powstałe z wyłącznej winy Wykonawcy, ale z możliwością wykonywania zadań systemu innym sposobem wskazanym przez Wykonawcę – z wykorzystaniem innych niż standardowo stosowane funkcje systemu,
4. **błąd uciążliwy** – oznacza błąd programowy (w kodzie źródłowym) systemu lub też inne niedziałanie lub nienależyte działanie systemu, powstałe z wyłącznej winy Wykonawcy, inne niż błąd krytyczny oraz błąd nieuciążliwy;
5. **błąd** – błąd krytyczny, błąd nieuciążliwy lub błąd uciążliwy,
6. **czas pracy asysty Wykonawcy**– dni i godziny, w których świadczone są usługi będące przedmiotem niniejszej Umowy, określone w **Załączniku Nr 9 § 1 ust. 2)** do Umowy,
7. **czas reakcji** – okres od dokonania zgłoszenia do przystąpienia do jego realizacji; w czasie reakcji Wykonawca zobowiązany jest do wykonania czynności określonych w punkcie 4 **Załącznika nr 8**,
8. **czas naprawy** – okres od przystąpienia do realizacji zgłoszenia do przekazania wyników prac do Zamawiającego (tj. do usunięcia błędu systemu/modułu systemu i zainstalowania – w sposób zdalny, określony w **§ 3 Załącznika nr 9** do Umowy poprawki systemu/modułu systemu; czas naprawy nie obejmuje czasu dojazdu do lokalizacji

Zamawiającego, jak też dodatkowego czasu niezbędnego po usunięciu błędu do uruchomienia urządzeń lub systemu,

9. **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce,
10. **aplikacja HD** – oznacza informatyczny system klasy BTS (Bug Tracking System) udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę w celu zgłaszania przez Zamawiającego błędów systemu,
11. **oprogramowanie bazodanowe** - oprogramowanie bazodanowe firmy Microsoft, którego wymagania sprzętowe zawiera **Załącznik nr 10 do Umowy**,
12. **uruchomienie systemu** – oznacza rozpoczęcie korzystania z systemu przez Zamawiającego w środowisku produkcyjnym.

## § 1

### Przedmiot umowy

1. Zamawiający zamawia, a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z postanowieniami Umowy, SIWZ - **Załącznik nr 3** do Umowy, Opiszem przedmiotu zamówienia (OPZ) - **Załącznik nr 4** do Umowy, w przedmiocie wynikającym z **Zakresu wymiany wersji**, opisanym w niniejszym paragrafie.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje:
  - 1) dokonanie **wymiany wersji** posiadanego przez Instytut Lotnictwa oprogramowania systemu Asseco Softlab ERP w wersji 48 do wersji nie niższej, niż 88 (dalej jako: system) i jego konfigurację. Ostateczny numer wersji (z zastrzeżeniem, że nie może to być wersja niższa niż 88), do której zostanie przeprowadzona wymiana wersji zostanie ustalony z Wykonawcą po podpisaniu Umowy, w zależności od tego jaka na dzień podpisania Umowy wersja oprogramowania będzie udostępniona Zamawiającemu przez producenta oprogramowania.
  - 2) **szkolenie** użytkowników z systemu mające na celu przekazanie wiedzy na temat jego użycia i funkcjonalności. Przed przeprowadzeniem szkolenia Wykonawca dostarczy konspekt szkolenia w formie papierowej i elektronicznej, który wspomagać będą proces szkolenia.
  - 3) **świadczenie usług serwisowych** opisanych w § 9 ust. 1, 2 i 3 Umowy
  - 4) **świadczenie czynności dodatkowych** opisanych w § 9 ust. 4 i 5 Umowy.
3. Wymiana wersji oprogramowania, o której mowa w ust. 2 pkt 1) powyżej (przy zachowaniu funkcjonalności systemu wymaganej przez Zamawiającego) obejmuje:
  - 1) Zainstalowanie i konfigurację środowiska testowego i produkcyjnego,
  - 2) Migrację danych: testowa i produkcyjna,
  - 3) Dostarczenie **Dokumentacji** do zainstalowanej wersji systemu; Dokumentacja w wersji elektronicznej musi być dostarczona w formacie umożliwiającym jej łatwe odczytanie (np. pdf, html) oraz wydrukowanie w całości lub części, a także musi być zgodna z wdrożoną ostatecznie wersją systemu. Ponadto Dokumentacja musi umożliwiać wyszukiwanie słów lub fraz wprowadzonych w trakcie jej przeglądania przez użytkownika, jak również mieć spis treści; Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim. Dokumentacja będzie dotyczyła rozwiązań standardowych oraz będzie zawierała wykaz funkcjonalności biznesowych wdrożeniowych bez ich opisu działania oraz zmian w stosunku do standardu.
4. **Zakres wymiany wersji** rozumiany jako uruchomienie wszystkich funkcjonalności biznesowych systemu w wersji 88, które działają w wersji 48 u Zamawiającego w dniu podpisania niniejszej umowy. Na potrzeby Zakresu wymiany wersji Strony ustalają, iż:
  - 1) jako środowisko deweloperskie i testowe rozumie się:
    - a) środowisko deweloperskie – to wydzielona kopia środowiska produkcyjnego służąca do zainstalowania, modyfikacji i wewnętrznego testowania systemu,
    - b) środowisko testowe - wydzielona kopia środowiska produkcyjnego służąca do wykonywania testów akceptacyjnych i obciążeniowych.
  - 2) Zakres usług wymiany wersji dotyczy zastąpienia dotychczas używanej przez Zamawiającego wersji systemu (Asseco Softlab ERP w zakresie modułów Finanse i Księgowość, Lista płac, Środki trwałe, Zarządzanie i budżetowanie, Rejestracja czasu pracy) wersją nie niższą niż 88 (zgodnie z postanowieniami ust. 2 pkt. 1 powyżej), przy zachowaniu dotychczasowej konfiguracji.
  - 3) Uruchomienie i konfiguracja nowych funkcjonalności systemu dostępnych w wersji 88 nie jest przedmiotem **Zakresu wymiany wersji** i może być wykonana w

- ramach odrębnie zawartej Umowy.
- 4) W ramach **Zakresu wymiany wersji** przeprowadzone zostaną następujące prace:
    - a) Wyznaczenie listy obiektów bazodanowych będących obiektami standardowymi pod kątem dokonanych w nich zmian niezgodnych z zasadami dostarczania zmian w systemie Softlab ERP.
    - b) Naprawa obiektów z wyznaczonej w pkt a) powyżej listy będąca warunkiem poprawnego wykonania operacji podniesienia wersji systemu z 48 do 88.
    - c) Przeprowadzenie operacji podniesienia wersji bazy danych z wersji 48 do wersji 88 systemu poprzez uruchomienie odpowiednich skryptów.
    - d) Instalacja nowej wersji aplikacji na odpowiednich serwerach i umożliwienie jej uruchomienia na stacjach roboczych.
    - e) Uruchomienie i dostosowanie dotychczas funkcjonujących w wersji 48 rozwiązań wdrożeniowych do 88 wersji systemu według poniższych zasad:
      - Prace będą dotyczyły jedynie rozwiązań wdrożeniowych realizowanych przez pracowników Wykonawcy.
      - Rozwiązanie podlegające dostosowaniu musi poprawnie działać w starej wersji systemu, musi dać się w niej zaprezentować w całości oraz musi być jasno określony cel biznesowy działania tego mechanizmu.
      - Prace będą polegały na doprowadzeniu rozwiązania danego mechanizmu wdrożeniowego w wersji 88 w taki sposób by spełniał tę samą funkcję biznesową jak w wersji 48. Nie jest konieczne identyczne funkcjonowanie nowego mechanizmu.
      - Dopuszczalna jest możliwość zastąpienia mechanizmu wdrożeniowego mechanizmem standardowym w wersji 88, o ile spełni on funkcję biznesową poprzednio używanego mechanizmu wdrożeniowego. W tym przypadku prace dostosowawcze będą polegały na skonfigurowaniu takiego mechanizmu standardowego, a mechanizm wdrożeniowy zostanie usunięty (wyłączony).
      - Dostosowaniu nie będą podlegały mechanizmy, których działanie mogłoby negatywnie wpłynąć na integralność bazy danych, spójność danych biznesowych lub poprawne funkcjonowanie systemu w wersji 88. Takie mechanizmy mogły działać w starszych wersjach systemu jednak w wyniku później wprowadzonych zabezpieczeń w systemie mogłyby obecnie działać wbrew nim.
      - Ewentualne rozszerzenia i modyfikacje działania dostosowanych mechanizmów wdrożeniowych będą podlegać oddzielnie wycenianym pracom rozwojowym.
    - f) Dostosowanie mechanizmów standardowych w wersji 88 według poniższych zasad:
      - Prace będą dotyczyły jedynie rozwiązań standardowych.
      - Prace będą polegały na doprowadzeniu rozwiązania danego mechanizmu standardowego w wersji 88 w taki sposób by spełniał tę samą funkcję biznesową jak w wersji 48. Nie jest konieczne identyczne funkcjonowanie nowego mechanizmu.
      - Ewentualne rozszerzenia i modyfikacje działania dostosowanych mechanizmów standardowych będą podlegać oddzielnie wycenianym pracom rozwojowym, o których mowa w § 9 ust. 5 Umowy.
  - 5) Zamawiający zapewni infrastrukturę serwerową i bazodanową zgodnie z postanowieniami § 5 Umowy.
  - 6) Harmonogram wdrożenia zakłada, iż powyższa infrastruktura określona w pkt 5)

zostanie udostępniona do przygotowania środowiska developerskiego i środowiska testowego do dnia..... Brak zapewnienia tej infrastruktury gotowej do użytku w powyższym terminie skutkuje automatycznym, odpowiednim (proporcjonalnie do dni opóźnienia), przesunięciem terminów realizacji zadań spoczywających na Wykonawcy.

- 7) Za przygotowanie danych testowych odpowiada Zamawiający.
- 8) Za weryfikację poprawności działania procesów realizowanych w systemie odpowiada Zamawiający.
- 9) Wykonawca przeprowadzi wstępne testy weryfikujące, po których przekaze aplikację do testów akceptacyjnych Zamawiającemu wraz z wykazem poprawek z Repozytorium wskazujących co zostało poprawione podczas testów.
- 10) Testy akceptacyjne w środowisku testowym zostaną wykonane przez Zamawiającego z **możliwością konsultacji** tego procesu z Wykonawcą.

## § 2

### Warunki realizacji umowy

1. Umowa będzie realizowana w zakresie **Etapu I** zgodnie z **Harmonogramem prac** (dalej jako: Harmonogram) przedstawionym przez Wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego przed podpisaniem Umowy uwzględniającym w szczególności: wykonanie środowiska testowego, testowej migracji, terminy realizacji poszczególnych zadań, sposób organizacji Umowy, przebieg realizacji przedmiotu Umowy, zaangażowane zespoły, ich skład i kompetencje poszczególnych członków zespołów w zakresie wymaganym w SIWZ. Harmonogram stanowi **Załącznik nr 5** do Umowy. W przypadku gdy Harmonogram nie będzie zgodny z treścią SIWZ, OPZ, lub postanowieniami niniejszej umowy (z uwzględnieniem postanowień § 1 ust. 1 zdanie ostatnie) Zamawiający niezwłocznie poinformuje o tym Wykonawcę w celu usunięcia stwierdzonej wady Harmonogramu z zastrzeżeniem, że prawidłowo sporządzony Harmonogram Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć Zamawiającemu w terminie określonym w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu. Zmiana Harmonogramu w trakcie realizacji Umowy wymaga formy pisemnego uzgodnienia i nie powoduje zmiany Umowy.
2. ~~Wykonawca zapewni Zespół specjalistów dedykowanych do realizacji Umowy. Wymagania w zakresie Zespołu Wykonawcy oraz skład zespołu określone są w rozdziale IX ust. 1 pkt 2 SIWZ. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji Umowy przez większą liczbę osób tworzących ww. zespół z zastrzeżeniem, że przez cały okres obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany jest utrzymać zespół w zakresie wymaganym treścią załącznika nr 3 do umowy. W przypadku gdy Wykonawca zamierza realizować przedmiot umowy przez osoby nie wchodzące w skład ww. Zespołu specjalistów (osoby dodatkowe), zobowiązany jest uzyskać przez aplikację HD zgodę Zamawiającego na udział takiej osoby w pracach zespołu. Osoby dodatkowe, co do których Wykonawca uzyskał zgodę Zamawiającego na udział w realizacji przedmiotu zamówienia realizują powierzone zadania pod nadzorem osób/osoby wchodzącej w skład Zespołu specjalistów. Zmiana składu Zespołu w zakresie minimalnym określonym w załączniku nr 3 do Umowy nie wymaga zmiany Umowy (wymagana jest wyłącznie akceptacja Zamawiającego), pod warunkiem, że wskazane osoby zastępujące (nowe) będą posiadać kwalifikacje, wykształcenie i doświadczenie spełniające co najmniej~~

~~wymagania określone w rozdziale IX ust. 1 pkt 2 SIWZ dla osób zastępowanych – konieczność wykazania Zamawiającemu ww. okoliczności. W przypadku rezygnacji z udziału w realizacji przedmiotu zamówienia osoby dodatkowej wymagane jest wyłącznie poinformowanie Zamawiającego.~~

3. Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania następujących czynności przez osoby zatrudnione przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę w rozumieniu art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r. poz. 1666, z późn. zm.):
- 1) **Podniesienie wersji** Systemu z obecnej wersji 48 do wersji nie niższej niż 88 (z zastrzeżeniem postanowień § 1 ust. 2 pkt 1) Umowy,
  - 2) świadczenia usług serwisowych,
  - 3) świadczenia czynności dodatkowych.

Przedmiotowy warunek nie dotyczy przypadku, gdy Wykonawcą świadczenia jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która będzie wykonywała osobiście ww. zakres prac.

4. Na każde żądanie Zamawiającego przekazane Wykonawcy w trakcie realizacji Umowy, Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu do wglądu, w terminie do **21 dni** od dnia otrzymania ww. żądania:
- 1) **oświadczenie wykonawcy lub podwykonawcy** o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu wykonawcy lub podwykonawcy;

**Lub** poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę **kopię umowy/umów o pracę** osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie, Wykonawcy lub podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o ochronie danych osobowych* (tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników). Informacje takie jak: imię i nazwisko osób, które świadczyć będą czynności na rzecz Zamawiającego, data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania.

5. W przypadku gdy Wykonawca zaniecha zawarcia umowy o pracę lub w terminie określonym w ust. 4 nie przedłoży Zamawiającemu oświadczeń i dokumentów, o których mowa w ust. 4 ~~lub zawrze umowę o pracę na wymiar czasu pracy pracownika mniejszy niż faktyczny wymiar czasu wynikający z zakresu wykonywanych przez niego czynności~~, Zamawiający uzna, że doszło do niedopełnienia wymogu zatrudnienia pracowników świadczących usługi na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy i będzie uprawniony do żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości **połowy** kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie

przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (obowiązujących w chwili stwierdzenia przez Zamawiającego niedopełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia pracowników świadczących usługi na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy) ~~oraz liczby miesięcy w okresie realizacji umowy, w których Wykonawca nie wykazał dopełnienia przedmiotowego wymogu.~~

6. Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia na swój koszt i utrzymania w mocy przez okres związania umową, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w zakresie:
  - 1) Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności lub posiadanego mienia, pokrywającej roszczenia wynikające ze szkód osobowych lub rzeczowych wyrządzonych przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem czynności będących przedmiotem umowy z sumą gwarancyjną na poziomie nie niższym, niż 1 000 000,00 zł na jedno i wszystkie zdarzenia. Zakresem ochrony objęta będzie odpowiedzialność cywilna z tytułu czynów niedozwolonych (OC deliktowa) oraz z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (OC kontraktowa);
  - 2) Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej zawodowej (OCZ) z sumą gwarancyjną nie niższą niż 1 000 000,00 PLN na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia. Zamawiający wymaga zastosowania w polisie triggera claims made tj. warunki ubezpieczenia powinny zapewnić wydłużony termin zgłaszania roszczeń minimum o 36 miesięcy po zakończeniu okresu ubezpieczenia.

W szczególności zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zawodowej będzie uwzględniał:

- a) Szkody nie mające charakteru szkód rzeczowych lub osobowych, tzn. czyste straty finansowe.
- b) Szkody poniesione przez Zamawiającego wskutek istnienia usterki lub wady oprogramowania lub systemu lub ich aktualizacji.
- c) Szkody poniesione w związku ze zniszczeniem, uszkodzeniem, zaginięciem, zniekształceniem, umieszczeniem w niewłaściwym miejscu lub wykasowaniem danych komputerowych lub dokumentów przekazanych/udostępnionych Wykonawcy w związku z realizacją zadania, w tym w zakresie kosztów i wydatków niezbędnych na ich przywrócenie lub odtworzenie.
- d) Szkody wyrządzone rażącym niedbalstwem.
- e) Szkody wyrządzone przez Podwykonawców, przy czym Zamawiający dopuszcza odstąpienie od przedmiotowego wymagania jeżeli Wykonawca będzie realizował zlecenie samodzielnie bez udziału Podwykonawców.
- f) Szkody w systemach elektronicznych lub ich częściach w szczególności związane z nie odczytaniem lub nieprawidłowym odczytaniem danych elektronicznych (zapamiętywanie, gromadzenie, zapisywanie, zachowywanie, przetwarzanie).
- g) Nie dopuszcza się wyłączeń następujących szkód z ochrony ubezpieczeniowej:
  - i. wynikających z przerwania działalności,
  - ii. wynikłych w związku z lub podczas prób i testów oprogramowania u Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że umową nie są objęte produkty lub

- usługi, których działanie lub zastosowanie nie zostało wcześniej poddane próbie (testom) zgodnie z regułami technicznymi lub naukowymi,
- iii. wynikłych w związku z lub podczas serwisowania,
- iv. wynikających z naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych, do naprawienia których zobowiązany będzie Zamawiający, powstałych wskutek wad w przekazanym do użytkowania oprogramowaniu

- h) Udziały własne lub franszyzy mogą zostać ustanowione na poziomie odpowiadającym dobremu praktykom rynkowym.

W uzasadnionych przypadkach, w szczególności kiedy aranżacja polisy ubezpieczenia przez Wykonawcę w zakresie wymaganym powyżej nie będzie możliwa lub ekonomicznie uzasadniona, na wniosek Wykonawcy, Zamawiający może w drodze indywidualnej decyzji odstąpić od wybranych wymogów.

Wykonawca jest zobligowany dostarczyć Zamawiającemu kopie polis poświadczających zawarcie umowy ubezpieczenia OC, o którym mowa powyżej **przed zawarciem** niniejszej Umowy.

Kopie polis ubezpieczeniowych oraz dowód opłacenia składek stanowi Załącznik nr 7 do Umowy.

Jeżeli polisa będzie wystawiona w walucie innej niż PLN, Zamawiający dokona przeliczenia kwoty na podstawie średniego kursu NBP z dnia wystawienia dokumentu.

- 7. Wszelkie prace nie ujęte w Umowie, a wykonane przez Wykonawcę bez pisemnej umowy, traktowane będą jako prace wykonane przez Wykonawcę na własny koszt (należność za te dostawy nie zostanie zapłacona).

#### 8. Testy systemu i odbiór Etapu I:

- 1) Ilekroć w Harmonogramie mowa jest o testach systemu, będą one przeprowadzane przez Zamawiającego zgodnie z zasadami określonymi w punktach 2) – 5) poniżej.
- 2) W terminach określonych w Harmonogramie, Zamawiający przeprowadzi testy systemu **z możliwością** konsultacji tego procesu z Wykonawcą. Testy prowadzone będą na systemie zainstalowanym w środowisku testowym.
- 3) Zgłoszenia błędów zauważonych w okresie testów dokonywane będą przez Zamawiającego za pośrednictwem aplikacji HD bądź w przypadku nie działania aplikacji HD drogą mailową na adres ..... Wykonawca będzie na bieżąco usuwał zgłoszone w okresie testów błędy z tym, że Strony mogą ustalić terminy usunięcia tych błędów według uznania również po zakończeniu okresu testów.
- 4) Testy uważa się za zakończone w przypadku, gdy zostały usunięte wszystkie zgłoszone błędy krytyczne.
- 5) Po upływie terminu na przeprowadzenie testów systemu wykonanych zgodnie z Harmonogramem:
  - a) Strony podpiszą wspólny **protokół dopuszczenia do uruchomienia systemu** po usunięciu przez Wykonawcę zgłoszonych przez Zamawiającego zgodnie z punktem 3) powyżej wszystkich błędów krytycznych. Lista błędów innych, które nie zostały usunięte podczas testów, a Strony ustaliły inny termin ich usunięcia, wraz ze wskazaniem uzgodnionych przez Strony terminów usunięcia tych błędów, stanowić będzie załącznik do **protokołu dopuszczenia do uruchomienia systemu**;
  - b) w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że zgłoszone zgodnie z punktem 3) powyżej błędy krytyczne systemu nie zostały usunięte, Strony podpiszą wspólny **protokół rozbieżności** zawierający w szczególności: numer HD, pod którym błąd został zgłoszony, krótki opis błędu, rodzaj błędu. Po otrzymaniu

- protokołu rozbieżności** Wykonawca ma 14 dni roboczych na usunięcie błędów krytycznych wskazanych w protokole rozbieżności - **chyba, że Wykonawca w tym terminie wykaże, że wskazane przez Zamawiającego nieprawidłowości nie stanowią błędów podlegających usunięciu z uwagi na fakt, że nie zostały zgłoszone zgodnie z punktem 3) powyżej.** Po usunięciu tych błędów krytycznych punkty 2) – 5) powyżej stosuje się odpowiednio;
- c) brak **protokołu rozbieżności lub wspólnego protokołu dopuszczenia** do uruchomienia systemu w terminie 3 (trzech) dni roboczych od dnia upływu terminu na przeprowadzenie testów, o którym mowa w punkcie 2) powyżej, z przyczyn leżących po jednej ze Stron, pozwala drugiej Stronie sporządzić **jednostronny protokół dopuszczenia systemu do uruchomienia, z zastrzeżeniem że podpisanie protokołu dopuszczenia (wspólnego/jednostronnego) będzie możliwe po dostarczeniu przez Wykonawcę Dokumentacji, o której mowa w § 1 ust. 3 pkt 3) Umowy.**
  - 6) Podpisany **protokół dopuszczenia do uruchomienia systemu** albo sporządzony **jednostronny protokół dopuszczenia do uruchomienia systemu** stanowią podstawę do uruchomienia systemu przez Zamawiającego w środowisku produkcyjnym.
  - 7) Zamawiający zobowiązany jest do uruchomienia systemu w środowisku produkcyjnym w terminie dla Etapu I **określonym w Harmonogramie**, po sporządzeniu protokołu dopuszczenia do uruchomienia systemu zgodnie z punktem 5) ppkt a) albo ppkt c) powyżej.
9. **Odbiór Etapu II i czynności dodatkowych zleconych w ramach Etapu IV Umowy:**
- 1) Potwierdzeniem zrealizowania **Etapu II i czynności dodatkowych zleconych w ramach Etapu IV** jest **protokół odbioru** podpisany bez uwag przez obie Strony. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu zakończenie Etapu II lub czynności dodatkowych w ramach określonego zlecenia, pocztą elektroniczną na adresy osób wskazanych w § 11 Umowy.
  - 2) Niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni roboczych) po zgłoszeniu zakończenia Etapu II lub czynności dodatkowych zleconych w ramach Etapu IV, Zamawiający i Wykonawca podpiszą wspólny **protokół odbioru**. W przypadku rozbieżności co do jakości lub zakresu wykonanych prac, Strony sporządzą **protokół rozbieżności**.
  - 3) Protokół odbioru sporządzony i podpisany na zasadach określonych w **niniejszym ust. 9** stanowi dowód prawidłowego i kompletnego wykonania prac i jest podstawą do wystawienia faktury za wykonane prace.
  - 4) W przypadku podpisania **protokołu rozbieżności**, Strony przystąpią do usunięcia wyszczególnionych w protokole zastrzeżeń w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych. Po usunięciu zastrzeżeń zostanie powtórzona procedura odbioru przewidziana w niniejszym ustępie 9.
  - 5) brak **protokołu rozbieżności lub protokołu odbioru** w terminie 3 (trzech) dni roboczych po zgłoszeniu zakończenia Etapu II lub wykonania czynności dodatkowych w ramach Etapu IV z przyczyn leżących po jednej ze Stron pozwala drugiej Stronie sporządzić **jednostronny protokół odbioru**, który w myśl umowy jest równoważny **protokołowi odbiorczemu** podpisanemu przez obie Strony.
10. Warunkiem podpisania protokołów odbioru przez Strony jest usunięcie przez Wykonawcę wszystkich zgłoszonych **zgodnie z ust. 2 załącznika nr 8 do umowy (tj. W terminie przeprowadzania testów systemu określonym w Harmonogramie)** przez Zamawiającego błędów krytycznych systemu.

11. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za rozliczenia pomiędzy Wykonawcą, a zaangażowanymi przez niego osobami trzecimi do realizacji niniejszej umowy.
12. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią wierzytelności wynikającej dla Wykonawcy z niniejszej umowy bez pisemnej zgody Zamawiającego.
13. Powierzenie przez Wykonawcę części zamówienia podwykonawcy nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonanie tej części zamówienia.
14. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, uchybienia i zaniedbania podwykonawcy jak za własne działania, uchybienia i zaniedbania.

### § 3

#### Termin realizacji umowy

1. Wykonanie przedmiotu zamówienia nastąpi w terminie maksymalnie do 18 miesięcy od dnia podpisania Umowy, w czterech etapach:
  - 1) **Etap I** - dokonanie wymiany wersji oprogramowania – **do 6 miesięcy** od daty podpisania Umowy.
  - 2) **Etap II** - szkolenia użytkowników z systemu – przez 60 godzin (1 h = 60 minut), zgodnie z postanowieniami OPZ. Szkolenie odbędzie się po podpisaniu przez Strony **protokołu dopuszczenia do uruchomienia systemu (odbiór Etapu I) w terminie uzgodnionym przez Strony.**
  - 3) **Etap III** - świadczenie usług serwisowych -
    - a) w zakresie wersji 48 – od dnia podpisania Umowy przez okres realizacji Etapu I;
    - b) w zakresie wersji 88 - przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania przez Strony protokołu dopuszczenia do uruchomienia systemu (odbiór Etapu I).
  - 4) **Etap IV** – świadczenie czynności dodatkowych, o których mowa w § 9 ust. 5 Umowy każdorazowo odrębnie zlecane przez Zamawiającego - w wymiarze łącznym 100 godzin (1 h = 60 minut).
2. Miejscem realizacji przedmiotu Umowy jest siedziba Zamawiającego.

### § 4

#### Wynagrodzenie

1. Za prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy **wynagrodzenie maksymalne** w wysokości ..... zł netto powiększone o podatek od towarów i usług w wysokości obowiązującej w dniu wystawienia faktury, co daje maksymalnie łączną kwotę ..... zł brutto (dalej jako: **Wynagrodzenie maksymalne**).
2. Na Wynagrodzenie maksymalne, składa się:
  - 1) Wynagrodzenie za wykonanie **Etapu I**, za cenę: wartość ... PLN netto (słownie: ...) plus należny podatek od towarów i usług, co stanowi łącznie kwotę brutto ... (słownie...), stanowiące równowartość nie większą niż **60 % Wynagrodzenia maksymalnego brutto**, o którym mowa w ust. 1 powyżej, płatne po odbiorze Etapu I na podstawie faktury VAT wraz z dołączonym protokołem odbioru sporządzonym zgodnie z postanowieniami § 2 ust. 8 Umowy, w terminie 30 dni od dnia doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.

- 2) Wynagrodzenie za wykonanie **Etapu II**, za cenę: wartość ... PLN netto (słownie: ...) plus należny podatek od towarów i usług, co stanowi łącznie kwotę brutto ... (słownie...), płatne zgodnie z postanowieniami ust. 3 poniżej.
  - 3) Wynagrodzenie za wykonanie **Etapu III**, za cenę: wartość ... PLN netto (słownie: ...) plus należny podatek od towarów i usług, co stanowi łącznie kwotę brutto ... (słownie...), płatne zgodnie z postanowieniami ust. 4 poniżej. Stawka miesięczna za świadczenie usług serwisowych w okresie wymiany wersji wynosi..... PLN netto plus należny podatek od towarów i usług. Stawka miesięczna za świadczenie usług serwisowych w okresie od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu I przez okres kolejnych 12 miesięcy wynosi..... PLN netto plus należny podatek od towarów i usług.
  - 4) Wynagrodzenie za wykonanie **Etapu IV**, za cenę: wartość ... PLN netto (słownie: ...) plus należny podatek od towarów i usług, co stanowi łącznie kwotę brutto ... (słownie...), płatne zgodnie z postanowieniami ust. 5 poniżej.
3. Wynagrodzenie za usługi szkoleniowe realizowane w ramach **Etapu II**, płatne będzie miesięcznie po odbiorze zgłoszonych i zrealizowanych usług na podstawie faktury wraz z dołączonym protokołem odbioru sporządzonym zgodnie z postanowieniami § 2 ust. 9 Umowy, w terminie 30 dni od dnia doręczenia prawidłowo wystawionej faktury, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze. Należność na fakturze za usługi szkolenia będzie iloczynem zatwierdzonych przez Zamawiającego godzin wykorzystanych na usługę i stawki wynagrodzenia za godzinę w wysokości .... zł (słownie: ..... złotych) brutto. Maksymalna łączna ilość godzin do wykorzystania na usługi szkolenia wynosi 60 roboczogodzin (1 h = 60 minut). Zamawiający nie jest zobowiązany do zlecenia ww. usług. Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie za ich niezrealizowanie w tym roszczenie o utracone korzyści.
  4. Wynagrodzenie za świadczenie usług serwisowych w ramach **Etapu III**, o których mowa w § 9 Umowy, płatne będzie miesięcznie na podstawie faktury wystawianej z dołu, w terminie 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze, z zastrzeżeniem że przez okres od dnia wymiany wersji i przez kolejne 12 miesięcy liczone od dnia uruchomienia systemu wynagrodzenie nie przekroczy kwoty, o której mowa w § 4 ust. 2 pkt 3) Umowy.
  5. Wynagrodzenie za świadczenie czynności dodatkowych w ramach **Etapu IV**, o których mowa w § 9 Umowy, w wysokości nie wyższej niż określona w § 4 ust. 2 pkt 4) Umowy, płatne będzie po odbiorze zrealizowanego zlecenia, na podstawie faktury wystawianej za każde odrębne zlecenie po jego wykonaniu, w terminie 30 dni od dnia otrzymania faktury, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze. Należność na fakturze za świadczenie czynności dodatkowych zleconych przez Zamawiającego będzie iloczynem zatwierdzonych w zleceniu przez Zamawiającego godzin wykorzystanych na zrealizowanie danej usługi i stawki wynagrodzenia za godzinę w wysokości .... zł (słownie: ..... złotych) brutto. Maksymalna łączna liczba godzin do wykorzystania na czynności dodatkowe wynosi 100 roboczogodzin (1 h = 60 minut). Zamawiający nie jest zobowiązany do zlecenia ww. czynności (uprawnienie Zamawiającego). Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie za ich niezrealizowanie w tym roszczenie o utracone korzyści.
  6. Wynagrodzenie maksymalne uwzględnia wszystkie koszty i opłaty ponoszone w związku z należyтым wykonaniem Umowy, łącznie z kosztami szkoleń, kosztami migracji, kosztami świadczenia usług serwisowych i czynności dodatkowych.

## § 5 Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązany jest do udostępnienia posiadanych informacji, materiałów i dokumentacji na wniosek Wykonawcy, w zakresie niezbędnym dla prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy.
2. Zamawiający zapewni współpracę swoich pracowników z przedstawicielami Wykonawcy w okresie realizacji Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do niezwłocznego ustosunkowywania się do problemów zgłaszanych przez Wykonawcę.
4. W ramach realizacji przedmiotu Umowy, Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia Wykonawcy warunków niezbędnych do realizacji Umowy, tj:
  - 1) dostęp do swojej lokalizacji upoważnionym pracownikom Wykonawcy;
  - 2) wstęp przedstawicielom Wykonawcy do pomieszczeń w miejscach niezbędnych do wykonania czynności związanych z realizacją przedmiotu Umowy;
  - 3) wstęp do pomieszczeń o charakterze serwerowni w celu wykonania niezbędnych czynności związanych z wykonaniem wymiany wersji oprogramowania; dostęp ten będzie odbywał się pod nadzorem pracowników Zamawiającego, a za wszelkie zawinione szkody odpowiedzialność ponosi Wykonawca;
  - 4) zdalny dostęp do systemu umożliwiający realizację usług serwisowych z wykorzystaniem połączeń internetowych lub łączy komputerowych, z uwzględnieniem możliwości techniczno-organizacyjnych i warunków Zamawiającego (wymagane jest w tym przypadku wydanie odrębnej, pisemnej zgody Zamawiającego; Zamawiający nie może odmówić wydania zgody bez uzasadnionej przyczyny);
  - 5) odpowiednią infrastrukturę teleinformatyczną tj: sieć komputerową, sieć elektryczną 230V, łącze internetowe lub łącze telefoniczne w siedzibie Zamawiającego.
5. Zamawiający w ramach Umowy zobowiązany jest do:
  - 1) sprawdzenia poprawności danych po testowym podniesieniu wersji **z możliwością konsultacji** tego procesu z Wykonawcą,
  - 2) zapewnienia bezpiecznego łącza (kanał szyfrowany IPSEC) z Wykonawcą, umożliwiającego nawiązanie 2 stabilnych równoczesnych sesji terminalowych pozwalających na wydajną pracę (łącze ISDN lub dla Internetu stałe IP, przepustowość 256 kb/s i opóźnienia propagacji do Wykonawcy nie większe niż 100ms na odcinku między Zamawiającym a operatorem internetowym, z którego usług korzysta Zamawiający),
  - 3) zapewnienia, we własnym zakresie, odpowiedniej infrastruktury teleinformatycznej niezbędnej do funkcjonowania systemu, w tym w szczególności prawa do korzystania z oprogramowania bazodanowego w zakresie niezbędnym do wdrożenia systemu, z zastrzeżeniem że Zamawiający jest zobowiązany do zapewnienia tylko tego wykazu materiałów, o którym mowa w **Załączniku nr 10** do Umowy,
  - 4) wykonania we własnym zakresie testów systemu **z możliwością konsultacji** tego procesu z Wykonawcą,
  - 5) uruchomienia systemu w terminie przewidzianym dla Etapu I (udostępnienie stacji infrastruktury, instalacja na stacjach roboczych),
  - 6) zapewnienia odpowiednich warunków pracy dla pracowników Wykonawcy na każdym etapie realizacji przedmiotu umowy, to jest:

- a) zapewnienia pracownikom Wykonawcy wykonującym obowiązki wynikające z niniejszej Umowy możliwości pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, po uprzednim uzgodnieniu terminów, a także zapewnienia w tym czasie obecności upoważnionego pracownika Zamawiającego,
  - b) zapewnienia sprawnego funkcjonowania sprzętu komputerowego niezbędnego do prowadzenia prac wdrożeniowych,
  - c) dostarczenia wszelkich materiałów i dokumentów posiadanych przez Zamawiającego dotyczących realizacji przedmiotu umowy oraz udzielania na bieżąco wszelkich informacji niezbędnych dla realizacji przedmiotu umowy przez Wykonawcę,
- 7) sporządzania kopii zapasowych danych związanych z systemem zgodnie z polityką bezpieczeństwa informatycznego funkcjonującą na terenie Zamawiającego,
  - 8) informowania Wykonawcy o zamiarach wprowadzenia zmian organizacyjnych i zmian w działalności przedsiębiorstwa Zamawiającego, mogących mieć wpływ na przebieg prac związanych z realizacją niniejszej umowy,
  - 9) wykorzystywania systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, w tym zgodnie z instrukcją i Dokumentacją,
  - 10) zgłaszania błędów systemu, nie później niż następnego dnia roboczego po ich wykryciu i nie później niż 30 dni od ich wystąpienia,
  - 11) przestrzegania procedury serwisowej określonej w **Załączniku nr 8** do Umowy,
  - 12) zapewnienia Wykonawcy dostępu do zasobów i informacji potrzebnych do wykonania usług stanowiących przedmiot umowy i będących w posiadaniu Zamawiającego, w tym w szczególności:
    - a) dokumentacji sprzętu i systemu operacyjnego,
    - b) informacji dotyczących sposobu logowania,
    - c) możliwości pracy zdalnej poprzez utworzenie w systemie Zamawiającego kont dla przedstawicieli Wykonawcy; lista osób, dla których konieczne będzie ustanowienie kont w systemie Zamawiającego, w tym ewentualne jej uaktualnienie, czy zmiana, będzie przekazana pomiędzy osobami upoważnionymi do kontaktów, pisemnie lub pocztą elektroniczną,
  - 13) archiwizowania wszystkich danych zawartych w bazach danych systemu wraz z kodem wykonywalnym systemu, zapisanym na przestrzeniach dyskowych w infrastrukturze Zamawiającego, utrzymywania aktualnej i pełnowartościowej kopii tych danych oraz – w przypadku konieczności odtworzenia danych – udostępnienia pracownikom Wykonawcy tej kopii,
  - 14) posiadania licencji na oprogramowanie systemowe oraz oprogramowanie współpracujące z systemem, o których mowa w **Załączniku nr 10** do Umowy,
  - 15) w przypadku, gdy będzie to konieczne w celu usunięcia błędu systemu lub wykonania czynności dodatkowych – zapewnienia, na żądanie Wykonawcy zgłoszone za pośrednictwem aplikacji HD, przerwy w pracy systemu na czas niezbędny do wykonania ww. prac (okno serwisowe); termin przerwy zostanie każdorazowo uzgodniony pomiędzy Stronami – jednakże bieg terminu na usunięcie błędu systemu lub na wykonanie czynności dodatkowych ulega zawieszeniu na okres od momentu zgłoszenia żądania przerwy przez Wykonawcę do momentu rozpoczęcia przerwy w uzgodnionym terminie,
  - 16) posiadania oprogramowania bazodanowego w wersji aktualnie wspieranej przez producenta tego oprogramowania, a w razie gdy producent oprogramowania ogłosi zamiar zaprzestania wspierania wersji dotychczas wykorzystywanej przez Zamawiającego – niezwłocznego nabycia nowej wersji.

6. Negatywne konsekwencje wynikające z niewykonania lub niewłaściwego wykonania obowiązków określonych w § 5 obciążają Zamawiającego, o ile mają wpływ na realizację Umowy.
7. W razie opóźnienia Zamawiającego w realizacji spoczywających na nim zadań w związku z realizacją postanowień niniejszej umowy, terminy realizacji zadań spoczywających na Wykonawcy ulegają przesunięciu o okres trwania opóźnienia.
8. Strony zobowiązują się do zawarcia **umowy powierzenia** przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi **Załącznik nr 6** do Umowy.

## § 6 Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania wszystkich rozwiązań informatycznych pozwalających na zrealizowanie przedmiotu Umowy oraz wykonania wszelkich usług wymaganych w celu realizacji przedmiotu Umowy według najlepszych obowiązujących standardów uwzględniających optymalne założenia techniczne i ekonomiczne, zgodnie z wymaganiami, procedurami i odpowiednimi przepisami oraz wszelkimi innymi źródłami wskazanymi w Umowie.
2. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Umowy terminowo, z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi zasadami najlepszej praktyki zawodowej oraz obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami Umowy.
3. Wykonawca przyjmuje odpowiedzialność za właściwość i bezpieczeństwo wszelkich jego działań, prowadzonych w związku z realizacją Umowy, za metody pracy oraz efekty tych prac ~~z zastrzeżeniem postanowień § 13 Umowy. niezależnie od jakiegokolwiek akceptacji, czy zgody Zamawiającego.~~
4. Wykonawca przy realizacji Umowy może korzystać z usług osób trzecich (podwykonawstwo) posiadających odpowiednie kwalifikacje, po uprzedniej akceptacji Zamawiającego. Wykonawca odpowiedzialny jest za działania lub zaniechania osób, z których usług korzysta przy realizacji poszczególnych części przedmiotu Umowy, jak za własne. Strony wyłączają zastosowanie art. 429 kodeksu cywilnego. ~~Wykonawca zgłosi Zamawiającemu na 7 dni roboczych przed zamierzonym przystąpieniem do prac osoby trzeciej, brak sprzeciwu Zamawiającego w tym terminie oznacza akceptację Zamawiającego.~~
5. Wykonawca zobowiązuje się zintegrować system, w sposób zapewniający jego dotychczasową funkcjonalność. Wykonawca oświadcza, że dysponuje potencjałem osobowym, który umożliwi zrealizowanie przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu oraz stronie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego (np. audytorowi) działającej na rzecz i koszt Zamawiającego żądanych dokumentów, informacji oraz produktów w celu przeprowadzenia audytu prac Wykonawcy związanych z realizacją niniejszej Umowy. Wykonawca nie może odmówić udostępnienia żądanych dokumentów, informacji lub produktów związanych z realizacją Umowy nawet jeśli objęte są tajemnicą przedsiębiorstwa. Zamawiający oraz osoby działające na jego rzecz zobowiązani są zachować informacje objęte tajemnicą przedsiębiorstwa Wykonawcy w poufności i mogą wykorzystać uzyskane w ten sposób informacje wyłącznie dla potrzeb audytu.

## § 7 Szkolenia

1. W ramach realizacji **Etapu II** Zamawiający może zlecać Wykonawcy przeszkolenie wskazanych przez Zamawiającego osób.
2. Zamawiający w terminie pozwalającym na zaplanowanie szkoleń przedłoży Wykonawcy listę osób, które zostaną przeszkolone, z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 powyżej. Wykonawca w oparciu o otrzymaną listę przedstawi w terminie 7 dni kalendarzowych szczegółowy **Harmonogram szkoleń oraz konspekt szkoleń**, które podlegać będą akceptacji przez Zamawiającego. ~~Zamawiający zastrzega sobie prawo modyfikacji przedstawionego Harmonogramu szkoleń.~~ Zmiana Harmonogramu szkoleń w trakcie realizacji Umowy wymaga formy pisemnego uzgodnienia i nie powoduje zmiany Umowy.
3. Wykonawca zobowiązany jest utworzyć na sprzęcie Zamawiającego w jego siedzibie środowisko szkoleniowe dla dostarczonego systemu wraz z niezbędnymi danymi szkoleniowymi, zapewnić niezbędny sprzęt wizualny do przeprowadzenia szkoleń w siedzibie Zamawiającego, jak również materiały szkoleniowe dla każdej ze szkolonych osób.
4. Zamawiający zapewni sprzęt informatyczny dla uczestników szkoleń oraz miejsce do przeprowadzenia szkoleń.
5. W terminie 3 dni roboczych od zakończenia całości zaplanowanych szkoleń w ramach **Etapu II**, zostanie sporządzony przez Wykonawcę i podpisany przez osobę upoważnioną ze strony Zamawiającego **protokół odbioru szkoleń** z załączonymi listami obecności uczestników szkoleń ze wszystkich dni szkoleniowych.
6. Szkolenia odbędą się w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.

#### **§ 8**

##### **~~Gwarancja jakości~~**

- ~~1. Wykonawca udziela 12-miesięcznej gwarancji jakości na poprawne działanie systemu, przy czym:  
1) okres gwarancji liczony będzie od daty zakończenia realizacji Etapu III,  
2) gwarancja obejmuje usuwanie błędów systemu.~~
- ~~2. Wykonawca zobowiązuje się w okresie gwarancyjnym nieodpłatnie usuwać zgłoszone błędy, na własny koszt i ryzyko, w terminach określonych w **Załączniku nr 9 do Umowy**. Zgłaszanie błędów w okresie gwarancji odbywać się będzie zgodnie z postanowieniami **§ 3 Załącznika nr 9 do Umowy**.~~
- ~~3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Gwarancji w sposób zapobiegający utracie jakiegokolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty lub uszkodzenia danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania usługi.~~
- ~~4. Zamawiający może dochodzić roszczeń z tytułu gwarancji także po okresie gwarancyjnym, jeżeli zgłosił błąd przed upływem tego okresu.~~

#### **§ 9**

##### **Usługi serwisowe, czynności dodatkowe, konsultacje telefoniczne**

1. **Usługi serwisowe** wykonywane będą przez Wykonawcę przez okres od dnia podpisania Umowy tj. przez okres wymiany wersji Systemu i przez kolejne 12 miesięcy od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu I (zgodnie z postanowieniami § 2 ust. 8 Umowy). Świadczenie usług serwisowych będzie realizowane do wersji Systemu uruchomionej produkcyjnie tj. przez okres wymiany wersji obejmować będzie System w

jego dotychczasowej funkcjonalności, a po zakończeniu Etapu I do **wersji 88**. Świadczenie usług serwisowych będzie realizowane według zasad opisanych w **Załącznikach nr 8 i 9** do Umowy.

2. **Do obowiązków Wykonawcy** wykonywanych w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 2 pkt 3) Umowy należy:
  - 1) usuwanie błędów w systemie,
  - 2) zapewnienie pomocy telefonicznej polegającej na możliwości zgłaszania za pośrednictwem telefonu błędów krytycznych systemu - na zasadach określonych w **pkt. 1 ppkt 2 Załącznika nr 8** do Umowy,
  - 3) udostępnienie Zamawiającemu internetowej aplikacji HD,
  - 4) obsługa zgłoszeń Zamawiającego na zasadach **określonych w Załączniku nr 8 i 9** do Umowy.
3. W ramach świadczenia usług serwisowych Wykonawca zapewni **pakiet porad w formie konsultacji telefonicznych** związanych z prawidłowym od strony technicznej funkcjonowaniem systemu w wymiarze 8 godzin miesięcznie przez cały okres obowiązywania Umowy, ze specjalistą (HelpDesk). Porady mogą się odbywać w dni robocze w godzinach od 9:00 do 17:00 pod numerem telefonu ..... lub specjalnym telefonem HelpDesk.
4. Do obowiązków Wykonawcy należy wykonanie, na podstawie odrębnego zlecenia, następujących **czynności dodatkowych**, w wymiarze 100 godzin (1 h = 60 minut):
  - 1) dodatkowe usługi rozwojowe (prace programistyczne),
  - 2) prace będące rezultatem niewłaściwej eksploatacji systemu przez Zamawiającego (w szczególności nie autoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji systemu lub ingerencji w strukturę bazy danych systemu) oraz będące rezultatem błędów pracowników Zamawiającego, w tym posiadających uprawnienia administracyjne, popełnionych przy obsłudze systemu,
  - 3) prace, których konieczność świadczenia powstała z powodu wypadków, katastrof, niedbalstwa, nieprawidłowego użycia systemu przez osoby nie autoryzowane przez Wykonawcę, wadliwego zasilania prądem elektrycznym, działania wirusów komputerowych lub innego szkodliwego oprogramowania (robaki, trojany itp.), a także awarii nośników danych,
  - 4) działania techniczne mające na celu odtworzenie struktury baz danych na potrzeby Systemu w przypadku braku aktualnej i kompletnej kopii zapasowej bazy danych,
  - 5) prace dotyczące modyfikacji i konwersji zawartości baz danych,
  - 6) pomoc przy odtwarzaniu danych z kopii zapasowej.
5. Zgłoszenia błędów, a także zgłaszanie potrzeb wizyt serwisowych i konieczności świadczenia czynności dodatkowych mogą wykonywać tylko wskazane przez Zamawiającego następujące osoby: .....

## § 10

### Klauzula poufności

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji o drugiej Stronie i przedmiocie niniejszej Umowy, jakie uzyskały w związku z realizacją Umowy, w tym w szczególności:
  - 1) zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993 r;

- 2) nie kopiowania, nie powielania, ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniania informacji otrzymanych od drugiej Strony, za wyjątkiem przypadków, gdy jest to potrzebne w celu realizacji Umowy i otrzymana jest zgoda pisemna od Zamawiającego na tego typu czynności;
  - 3) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2006 r., poz. 922).
2. Wszelkie materiały przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w związku z wykonaniem przedmiotu Umowy, a także powstałe w wyniku jej wykonania (pisemne, graficzne, zapisane w formie elektronicznej lub w inny sposób) są poufne i nie mogą być bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, rozpowszechniane udostępnione osobie trzeciej ani ujawnione w inny sposób, za wyjątkiem przypadków gdy Wykonawca otrzymał pisemną zgodę Zamawiającego.
  3. Strony odpowiadają za zachowanie poufności, o której mowa w ust. 1, przez wszystkie osoby trzecie, którymi posługuje się przy wykonaniu Umowy.
  4. Strony są zwolnione z obowiązku zachowania tajemnicy i poufności, jeżeli informacje, co do których taki obowiązek istniał:
    - a) są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości;
    - b) są znane danej Stronie przed przystąpieniem do czynności związanych z przygotowaniem oferty lub zostały uzyskane od osoby trzeciej zgodnie z prawem, bez ograniczeń do ich ujawniania;
    - c) zostaną ujawnione przez jedną ze Stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony;
    - d) zostaną ujawnione przez jedną ze Stron ze względu na obowiązujące wymogi prawa lub zgodnie z prawomocnym orzeczeniem sądu lub prawomocną decyzją administracyjną z zastrzeżeniem, że podjęte zostały rozsądne i zgodne z prawem kroki zmierzające do zachowania poufności takich informacji;
  5. Nie stanowi naruszenia obowiązku zachowania poufności fakt ujawnienia osobom trzecim informacji o zawarciu niniejszej Umowy, jak również przekazanie informacji poufnych współpracownikom Wykonawcy realizującym niniejszą Umowę, z zastrzeżeniem odpowiedzialności za skutki ich działań lub zaniechań jak za własne działania lub zaniechania.

## § 11

### **Osoby odpowiedzialne za realizację umowy**

1. Osobami wyznaczonymi do nadzoru nad realizacją niniejszej umowy, w tym podpisania protokołu odbioru, są:
  - 1) ze strony Zamawiającego: .....
  - 2) ze strony Wykonawcy: .....Wyżej wskazane osoby nie są uprawnione do zmiany Umowy.
2. Zmiana ww. osób wymaga pisemnego poinformowania drugiej strony, nie wymaga jednakże aneksu do umowy.
3. Wykonawca dokona czynności związanych z realizacją Umowy, wymagających udziału pracowników Zamawiającego lub/i przeprowadzanych w siedzibie Zamawiającego w tym wdrożenie systemu oraz przeszkolenie pracowników Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 9.00 – 17.00, chyba że Zamawiający wyrazi na piśmie zgodę na ich przeprowadzenie w innych godzinach lub dniach.

## § 12

### Odstąpienie od umowy, rozwiązanie umowy

1. Umowne prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Zamawiającemu w całości lub w części jedynie w Etapie I Umowy w przypadku:
  - 1) stwierdzenia, że Wykonawca rażąco narusza postanowienia niniejszej Umowy lub rażąco zaniedbuje przyjęte na siebie obowiązki (w szczególności powoduje długotrwałe przestoje lub utrudnienia związane z działaniem systemu) w zakresie **Etapu I** i pomimo pisemnego wezwania do usunięcia naruszeń lub zaniezań i wyznaczenia dodatkowego 20 - dniowego terminu, sposób działania Wykonawcy nie uległ zmianie,
  - 2) gdy w chwili zawarcia Umowy Wykonawca podlegał wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 oraz art. 24 ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Umowne prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Wykonawcy jedynie w **Etapie I** Umowy w całości lub w części w przypadku stwierdzenia, że Zamawiający rażąco narusza postanowienia niniejszej Umowy lub rażąco zaniedbuje przyjęte na siebie obowiązki w zakresie Etapu I i pomimo pisemnego wezwania do usunięcia naruszeń lub zaniezań i wyznaczenia dodatkowego 30 - dniowego terminu, sposób działania Zamawiającego nie uległ zmianie, z zastrzeżeniem że przez naruszanie lub zanieżanie Strony nie mogą rozumieć sytuacji, gdy w celu wykonania Umowy konieczne będzie zakupienie przez Zamawiającego dodatkowych usług lub sprzętu nie ujętych w Umowie. W takiej sytuacji Zamawiający ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym poprzez pisemne zawiadomienie Wykonawcy.
3. Prawo odstąpienia określone w powyższych ustępach Strony mogą wykonać w terminie 30 dni kalendarzowych od powzięcia wiadomości o okolicznościach, o których mowa w niniejszym paragrafie. W przypadku odstąpienia od Etapu I, odstąpienie następuje z mocą wsteczną, a Umowę w zakresie Etapu I uważa się za niezawartą. Postanowienia umowy dotyczące świadczenia przez Wykonawcę usług serwisowych pozostają w mocy z zastrzeżeniem, że świadczone będą dla systemu w wersji 48.
4. Oświadczenia o odstąpieniu od Etapu I należy doręczyć drugiej Stronie nie później niż do wskazanego w Harmonogramie dnia Uruchomienia systemu przez Zamawiającego.
5. Odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej i wymaga uzasadnienia.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy, Strony nie tracą uprawnień do naliczania należnych kar umownych.
7. W przypadku odstąpienia od Etapu I przez Wykonawcę na skutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność Zamawiający, Zamawiający jest zobowiązany do zapłacenia Wykonawcy wszystkich należności za już wykonane prace. Wynagrodzenia w części wypłaconej już Wykonawcy do czasu odstąpienia do umowy, nie podlegają zwrotowi.
8. W przypadku odstąpienia od Etapu I przez Zamawiającego na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, dokona on zwrotu na rzecz Zamawiającego, w terminie 14 dni roboczych od dnia odstąpienia od umowy zapłaconych już wynagrodzeń za usługi wykonane w ramach Etapu I,
9. Wykonawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w **Etapie III/IV** ze skutkiem natychmiastowym jedynie z ważnych powodów, to jest w przypadku, gdy Zamawiający rażąco narusza postanowienia niniejszej umowy lub rażąco zaniedbuje przyjęte na siebie obowiązki, w szczególności opóźnia się – przez okres co najmniej 30 dni – z zapłatą jakichkolwiek należności wynikających z niniejszej umowy lub z tytułu jakiegokolwiek innej umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą – pod warunkiem uprzedniego bezskutecznego upływu dodatkowego terminu nie krótszego niż 30 dni kalendarzowych

liczonego od dnia otrzymania wezwania (z zastrzeżeniem że przez naruszenie lub zaniechanie Strony nie mogą rozumieć sytuacji, gdy w celu wykonania Umowy konieczne będzie zakupienie przez Zamawiającego dodatkowych usług lub sprzętu nie ujętych w Umowie).

10. Zamawiającemu przysługuje prawo do **wypowiedzenia** Umowy w Etapie III, Etapie IV ze skutkiem natychmiastowym jedynie z ważnych powodów, to jest w przypadku, gdy Wykonawca rażąco narusza postanowienia niniejszej umowy lub rażąco zaniebduje przyjęte na siebie obowiązki, pod warunkiem uprzedniego bezskutecznego, pisemnego wezwania Wykonawcy do usunięcia naruszeń lub zaniebdań i upływu dodatkowego terminu nie krótszego niż 14 dni kalendarzowych liczonego od dnia otrzymania wezwania.
11. W przypadku rozwiązania umowy strony zobowiązują się do niezwłocznego dokonania wzajemnych rozliczeń finansowych i rzeczowych.

### § 13

#### Kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach niniejszego § 13.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych:
  - 1) w przypadku gdy Wykonawca zleca, bez zgody Zamawiającego wykonanie Umowy lub jej części osobie spoza Zespołu Specjalistów, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości **0,5 %** Wynagrodzenia maksymalnego netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy, za każdy stwierdzony taki przypadek,
  - 2) w przypadku gdy osoba z Zespołu Specjalistów nie posiada wymagań określonych w SIWZ, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości **0,1 %** Wynagrodzenia maksymalnego netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy, za każdy stwierdzony taki przypadek,
  - 3) w przypadku **opóźnienia** Wykonawcy w wykonaniu jego zobowiązań wynikających z **Etapu I** w stosunku do terminów przewidzianych w Harmonogramie o ponad 5 dni roboczych, **niezwiązanego z działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego**, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości **0,05 %** wynagrodzenia netto dla **Etapu I**, za każdy dzień kalendarzowy **opóźnienia**, nie więcej jednak niż 100% wynagrodzenia netto dla Etapu I,
  - 4) w przypadku **opóźnienia** Wykonawcy w wykonaniu jego zobowiązań wynikających z **Etapu IV** w stosunku do terminu przewidzianego w danym zleceniu **niezwiązanego z działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego**, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości **0,5 %** wynagrodzenia netto dla danego zlecenia, za każdy dzień kalendarzowy zwłoki, nie więcej jednak niż 100% wartości netto danego zlecenia,
  - 5) w przypadku **opóźnienia** Wykonawcy w usunięciu błędu systemu w Etapie III, **niezwiązanego z działaniem lub zaniechaniem Zamawiającego**, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości:
    - a) przy **błędach krytycznych** – **5%** wartości netto miesięcznego wynagrodzenia należnego Wykonawcy za świadczenie usług serwisowych systemu, w którym błąd wystąpił, określonego na podstawie § 4 ust. 2 pkt 3) i ust. 4 Umowy,
    - b) przy **błędach uciążliwych** – **3%** wartości netto miesięcznego wynagrodzenia, należnego Wykonawcy za świadczenie usług serwisowych systemu, w którym błąd wystąpił, określonego na podstawie § 4 ust. 2 pkt 3) i ust. 4 Umowy,
    - c) przy **błędach nieuciążliwych** – **1%** wartości netto miesięcznego wynagrodzenia, należnego Wykonawcy za świadczenie usług serwisowych

- systemu, w którym błąd wystąpił, określonego na podstawie § 4 ust. 2 pkt 3) i ust. 4 Umowy,
- za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia w stosunku do maksymalnych czasów naprawy tych błędów, określonych w **Załączniku nr 9** do Umowy, nie więcej jednak niż 100 % miesięcznego wynagrodzenia netto za usługi serwisowe, w miesiącu w którym błąd wystąpił.
  - 6) Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie błędów w terminie spowodowane problemami telekomunikacyjnymi, wadliwym działaniem oprogramowania firm trzecich zainstalowanym u Zamawiającego, wirusem komputerowym lub innym szkodliwym oprogramowaniem, jak również innymi przyczynami zewnętrznymi **pod warunkiem, że nie przyczynił się do ich powstania.**
  - 7) Z zastrzeżeniem postanowień niniejszej Umowy, wszelka dalej idąca odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy jest wyłączona, w tym odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne na zasadach określonych w przepisach kodeksu cywilnego.
  - 8) Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niniejszej Umowy nie podlega ograniczeniu, jeśli szkody zostały przez niego wyrządzone z winy umyślnej.
  - 9) Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie podlegają sumowaniu i obowiązują niezależnie od siebie.
  - 10) Łączna odpowiedzialność Wykonawcy za wszelkie szkody, jakie może wyrządzić w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, także w przypadku wystąpienia obowiązku zapłaty z jakiegokolwiek tytułu kar umownych jest ograniczona do wartości poniesionych strat (damnum emergens), z zastrzeżeniem iż nie może ona przekroczyć 20% wynagrodzenia netto za Etap I Umowy.
  - 11) Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania przedmiotu Umowy ani też z jakichkolwiek innych obowiązków wynikających z Umowy, za wyjątkiem przypadku niewykonania Umowy.
  - 12) Termin płatności kary umownej wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Wykonawcę wezwania do zapłaty.

## § 14

### Zmiany umowy

1. Na podstawie art. 144 ust. 1 pkt 1 ustawy Zamawiający dopuszcza możliwość wprowadzenia zmian w umowie w przypadku:
  - 1) gdy nastąpi konieczność zmian **poszczególnych terminów** realizacji zamówienia określonych w umowie o udzielenie zamówienia publicznego, spowodowanych obiektywnymi czynnikami wynikającymi z potrzeb Zamawiającego lub czynnikami niezależnymi od Wykonawcy, z zastrzeżeniem, że wynagrodzenie Wykonawcy nie ulegnie zmianie. Ww. zmiany wymagają poinformowania drugiej strony o ww. zmianie w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wyrażenia zgody przez Zamawiającego na dokonanie tej zmiany.
  - 2) zmiany warunków i sposobu płatności wynagrodzenia - bez zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy,
  - 3) zmiany ilości osób w przypadku, gdy ilość osób zaoferowana przez Wykonawcę w ofercie okaże się niewystarczająca do prawidłowej realizacji umowy, bez zwiększania wynagrodzenia wykonawcy,
  - 4) zmiany polisy określonej w rozdziale IV ust. 10 SIWZ - w uzasadnionych przypadkach, w szczególności kiedy aranżacja polisy ubezpieczenia przez Wykonawcę w zakresie wymaganym powyżej nie będzie możliwa lub ekonomicznie

- uzasadniona, na wniosek Wykonawcy, Zamawiający może w drodze indywidualnej decyzji zmienić/odstąpić od wybranych wymogów
- 5) zmiany wersji oprogramowania, nazwy własnej oprogramowania,
  - 6) zmiany organizacyjnej leżącej po stronie Zamawiającego,
  - 7) zmiany miejsca realizacji przedmiotu umowy
  - 8) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, organów nadzoru, a także innych organów państwa lub jednostek administracyjnych,
  - 9) możliwości zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili podpisania umowy, bez zmiany wynagrodzenia za realizację przedmiotu zamówienia i poszczególnych cen materiałów. Jako korzystniejsze dla Zamawiającego należy traktować rozwiązania odpowiadające wymaganiom Zamawiającego w większym stopniu z punktu widzenia jakości, wydajności lub funkcjonalności. Zmiana wymaga przeprowadzenia procedury, o której mowa w pkt. 1).
  - 10) zmiany przedmiotu zamówienia, jeżeli jest to niezbędne do osiągnięcia celu, jaki Zamawiający zamierzał osiągnąć udzielając zamówienia publicznego na wymianę wersji oprogramowania systemu Asseco Softlab ERP.
  - 11) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na koszt wykonania zamówienia tj. zmiany w zakresie: wysokości stawki podatku od towarów i usług, wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne – jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
  - 12) zmiany Harmonogramu
  - 13) zmiany zapisów umowy w zakresie klauzuli poufności w tym procedur, zakresu poufności, podmiotów uprawnionych do otrzymywania informacji dotyczących treści niniejszej umowy oraz działań związanych z jej wykonaniem
2. Zmiany określone w ust. 1 pkt 11 powyżej wymagają wystąpienia z zasadnym pisemnym wnioskiem o ich dokonanie przez Wykonawcę do Zamawiającego i będą obowiązywały od dnia wejścia w życie przedmiotowych przepisów. Wykonawca wystąpi z wnioskiem, o którym mowa wyżej, w terminie do 30 dni od dnia wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian. Jeżeli Wykonawca nie wystąpi do Zamawiającego z wnioskiem w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zmiany te będą obowiązywały od daty złożenia wniosku.
3. Pozostałe zmiany umowy Zamawiający może wprowadzić, gdy wystąpi co najmniej jedna z okoliczności określonych w art. 144 ust. 1 pkt. 2 do ust. 3 ustawy.

## § 15

### Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Zamawiający przed zawarciem umowy będzie żądał od wybranego Wykonawcy wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 6% Wynagrodzenia maksymalnego brutto tj. .... zł.
2. Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy
3. Wykonawca wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy w formie gwarancji ubezpieczeniowej.

4. Zabezpieczenia wniesione w formach niepieniężnych zostanie wystawione z terminem ważności o 30 dni dłuższym niż termin obowiązywania umowy.
5. W przypadku niezakończenia realizacji zamówienia w terminie określonym w Umowie , obowiązek zabezpieczenia należytego wykonania umowy trwa do dnia rzeczywistego wykonania zamówienia stwierdzonego protokołem odbioru bez uwag.
6. Zwrot zabezpieczenia w wysokości 100% wartości zabezpieczenia należytego wykonania Umowy nastąpi w terminie 30 dni od dnia wykonania przedmiotu umowy i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane.
7. Zamawiający ma prawo do potrącania z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy kar umownych wynikających z Umowy.

## **§ 16**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszystkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu do umowy pod rygorem nieważności z zastrzeżeniem przypadków określonych w Umowie.
2. Strony będą dążyć do ugodowego rozstrzygnięcia sporów, jakie mogą wyniknąć w związku z realizacją umowy.
3. W przypadku nie osiągnięcia porozumienia, Strony poddadzą spór rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu właściwemu miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego..
5. Następujące załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:
  - Załącznik nr 1** – odpis z KRS Zamawiającego,
  - Załącznik nr 2** – odpis z KRS Wykonawcy,
  - Załącznik nr 3** - SIWZ,
  - Załącznik nr 4** - opis przedmiotu zamówienia (OPZ),
  - Załącznik nr 5** – Harmonogram,
  - Załącznik nr 6** – wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych,
  - Załącznik nr 7** – kopia polisy ubezpieczeniowej,
  - Załącznik nr 8** – Procedura serwisowa,
  - Załącznik nr 9** – Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych przez okres wymiany wersji oprogramowania i przez kolejne 12 miesięcy, liczone od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu I,
  - Załącznik nr 10** – Wymagania sprzętowe leżące po stronie Zamawiającego z zastrzeżeniem, że zmiany w KRS i Harmonogramie nie wymagają zmiany Umowy.
5. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla Wykonawcy oraz dwóch egzemplarzach dla Zamawiającego.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

**Załącznik nr 6 do Umowy – Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**

**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych Nr .....**

zawarta w Warszawie, w dniu ....., pomiędzy:

**Instytutem Lotnictwa** z siedzibą w Warszawie (02-256 Warszawa) Al. Krakowska 110/114, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000034960, NIP: 525-000-84-94, REGON: 000037374, zwanym dalej **Powierzającym**, reprezentowanym przez:

.....

a

..... z siedzibą w..... wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez ..... pod numerem ....., NIP: ....., REGON: ....., zwaną dalej **Przyjmującą**, reprezentowaną przez:

- .....
- .....

wspólnie zwanymi dalej **Stronami**

Strony zawierają Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zwaną dalej „niniejszą Umową”, o treści jak poniżej.

**§ 1**

**Powierzenie przetwarzania danych**

1. W związku z zawarciem w dniu ..... pomiędzy wyżej wymienionymi Stronami, Umowy ..... nr ....., zwanej dalej „Umową”, Powierzający powierza Przyjmującej w trybie art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922) zwanej dalej „Ustawą”, przetwarzanie danych osobowych.
2. Powierzający oświadcza, że jest administratorem danych, które powierza.
3. Powierzone dane zawierają w szczególności informacje o osobach fizycznych, które są zawarte w zbiorach danych prowadzonych przez Powierzającego z wykorzystaniem systemu Asseco Softlab ERP.
4. Powierzający powierza Przyjmującej przetwarzanie danych osobowych w zakresie i celu określonym w § 2, a Przyjmująca zobowiązuje się przetwarzać je w tak określonym zakresie i celu przetwarzać te dane.

## § 2

### **Zakres i cel przetwarzania danych**

- a. Przyjmująca będzie przetwarzać powierzone jej na podstawie niniejszej Umowy dane osobowe wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy. Zakres przetwarzania danych obejmuje wszelkie operacje konieczne do prawidłowego wykonania Umowy.
2. Powierzone dane osobowe będą przetwarzane przez Przyjmującą wyłącznie w celu wykonywania przez na rzecz Powierzającego usług szczegółowo opisanych w Umowie, o której mowa w § 1 ust. 1 niniejszej Umowy i w sposób zgodny z niniejszą Umową.

## § 3

### **Zasady przetwarzania danych**

1. Stosownie do wymogów Ustawy Powierzający powierza a Przyjmująca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe wyłącznie w celu wykonania Umowy wymienionej w §1 ust. 1 niniejszej Umowy.
2. Dane osobowe mogą zostać przetwarzane na podstawie niniejszej Umowy wyłącznie przez osoby działające w imieniu Przyjmującej, które posiadają aktualne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
3. Dane osobowe w zależności od potrzeb będą przetwarzane przez Przyjmującą w jej siedzibie lub w siedzibie Powierzającego. Fakt każdorazowego przekazania danych osobowych Przyjmującej przez Powierzającego poza jego siedzibę, potwierdza na piśmie pracownik Przyjmującej upoważniony do przetwarzania danych osobowych.
4. Przyjmująca zobowiązuje się do zastosowania przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych osobowych co najmniej w zakresie określonym w art. 36-39 Ustawy.
5. Przyjmująca zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą, przy użyciu urządzeń i systemów informatycznych zapewniających zastosowanie wysokiego poziomu bezpieczeństwa zgodnie z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz.1024).
6. Wszelkie decyzje dotyczące przetwarzania danych osobowych, odbiegające od ustaleń zawartych w niniejszej Umowie, powinny być przekazywane drugiej Stronie w formie pisemnej pod rygorem ich nieważności.

## § 4

### **Zabezpieczenie przetwarzanych danych osobowych**

Przyjmująca zobowiązuje się spełnić warunki, o których mowa w art. 36-39 Ustawy oraz spełnić wymagania, o których stanowi art. 39a Ustawy. W szczególności zobowiązuje się do:

- a) zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem, b) dopuszczenia do przetwarzania danych osobowych, w tym obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład służących do przetwarzania danych, wyłącznie osób posiadających wydane przez niego upoważnienie, c) zapewnienia kontroli nad prawidłowością przetwarzania danych, d) prowadzenia ewidencji

osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, e) dochowania szczególnej staranności, aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zachowały je w tajemnicy, również po zakończeniu realizacji Umowy powierzenia, między innymi poprzez poinformowanie ich o prawnych konsekwencjach naruszenia poufności danych oraz odebranie oświadczeń o zachowaniu w tajemnicy tych danych.

## **§ 5**

### **Współdziałanie Stron**

1. Strony ustalają, że podczas realizacji niniejszej Umowy będą ze sobą ściśle współpracować, informując się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie niniejszej Umowy.
2. Powierzający jest uprawniony do przeprowadzenia zapowiedzianych kontroli Przyjmującej w zakresie przetwarzania danych osobowych, pod względem zgodności z niniejszą Umową oraz oceny zgodności przetwarzania danych z Ustawą.
3. W celu wykonania kontroli, o której mowa w ust. 2, upoważnieni pracownicy Powierzającego mają prawo do: a) wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzane są dane osobowe i przeprowadzenia niezbędnych czynności kontrolnych, b) żądania złożenia pisemnych i ustnych wyjaśnień w celu ustalenia stanu faktycznego, c) przeprowadzania oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych służących do przetwarzania danych.
4. Po przeprowadzeniu kontroli, o której mowa w ust. 2, Powierzający może zredagować i żądać wykonania zaleceń pokontrolnych, o ile są one zgodne z niniejszą Umową oraz Ustawą, oraz określić termin ich realizacji.
5. Przyjmująca nie może powierzyć wykonania zadań wynikających z niniejszej Umowy innemu podmiotowi bez uprzedniej zgody Powierzającego wyrażonej na piśmie.

## **§ 6**

### **Przetwarzanie danych osobowych po rozwiązaniu Umowy wykonawczej**

1. Po rozwiązaniu Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 niniejszej Umowy, Przyjmująca niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 3 dni, zobowiązuje się usunąć wszelkie dane osobowe, których przetwarzanie zostało jej powierzone, w tym skutecznie usunąć je z nośników papierowych i elektronicznych pozostających w jej posiadaniu oraz skasować wszelkie kopie tych danych.
2. Powierzenie przetwarzania danych w zakresie objętym niniejszą Umową trwa do upływu terminu określonego w § 7.

## **§ 7**

### **Czas obowiązywania Umowy powierzenia**

Niniejsza Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 niniejszej Umowy.

## **§ 8**

### **Warunki odstąpienia od Umowy powierzenia**

Niniejsza Umowa może zostać wypowiedziana ze skutkiem natychmiastowym bez okresu wypowiedzenia w przypadku: a) rażącego naruszenia przez Przyjmującą postanowień niniejszej Umowy, b) wyrządzenia przez Przyjmującą szkody Powierzającemu lub

klientowi Powierzającego przy realizacji niniejszej Umowy, c) uporczywego wstrzymywania się z realizacją zaleceń pokontrolnych, o których mowa w § 5 ust. 4 niniejszej Umowy, d) wszczęcia postępowania sądowego przeciw Przyjmującej w związku z naruszeniem ochrony danych osobowych, e) w sytuacji rozwiązania Umowy, o której mowa § 1 ust. 1 niniejszej Umowy.

## § 9

### **Naruszenie ochrony danych osobowych**

1. W przypadku naruszenia przepisów Ustawy z przyczyn leżących po stronie Przyjmującej w następstwie którego Powierzający – jako Administrator Danych Osobowych – zostanie obciążony karą pieniężną, grzywną lub zobowiązany do wypłaty odszkodowania - Przyjmująca zobowiązuje się do zwrotu strat poniesionych z tego tytułu przez Powierzającego z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Łączna odpowiedzialność Przyjmującej za wszelkie szkody, jakie może wyrządzić w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy powierzenia oraz Umowy, ograniczona jest do strat rzeczywiście poniesionych przez *Powierzającego*.

## § 10

### **Postanowienia końcowe**

1. W przypadku wygaśnięcia lub odstąpienia jednej ze Stron od niniejszej Umowy Przyjmująca jest bezwzględnie zobowiązana do zwrotu powierzonych jej danych osobowych, usunięcia tych danych z własnych systemów informatycznych, skasowania wszelkich kopii tych danych będących w jej posiadaniu oraz podjęcia stosownych działań w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy.
2. Wszelkie zmiany do niniejszej Umowy powinny być sporządzone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie będą miały powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Powierzający**

**Przyjmująca**

**Załącznik Nr 8 do UMOWY .....**  
**z dnia .....**

**Procedura serwisowa**

1. Wszelka komunikacja pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym w ramach niniejszej umowy, w tym przekazywanie zgłoszeń, potwierdzanie ich przyjęcia, raportowanie postępów prac, informowanie o ich zakończeniu oraz potwierdzanie ich przyjęcia, powinna być wymieniana pomiędzy upoważnionymi pracownikami Zamawiającego a Wykonawcą:
  - 1) za pośrednictwem aplikacji HD – jako zasada, a w przypadku braku dostępności serwisu www - w formie faksu lub email (numer faksu .....i adres email .....
  - 2) w formie telefonicznej pod numerem ..... – tylko w przypadku wystąpienia błędu krytycznego – z zastrzeżeniem, że w takim przypadku Zamawiający zobowiązany jest następnie do zgłoszenia błędu krytycznego za pośrednictwem aplikacji HD nie później niż w terminie 3 godzin od zgłoszenia w formie telefonicznej, z zastrzeżeniem pkt 3 poniżej,
  - 3) komunikaty przekazane w formie innej niż za pośrednictwem aplikacji HD powinny zostać potwierdzone przez stronę przekazującą komunikat wpisem w aplikacji HD najpóźniej w następnym dniu roboczym po przywróceniu dostępu do aplikacji HD.
2. Wszystkie uwagi dotyczące eksploatacji systemu, w tym ewentualne błędy, potrzeby wyjaśnień, zauważone niedogodności, potrzeby modyfikacji systemu lub ich uzupełnienia o nowe funkcje, potrzeby rekonfiguracji urządzeń lub bazy danych powinny być kierowane przez upoważnionych pracowników Zamawiającego do Wykonawcy za pośrednictwem aplikacji HD.
3. Zgłoszenie przez Zamawiającego błędu systemu powinno zawierać co najmniej:
  - 1) wskazanie miejsca w systemie (np. modułu), w którym wystąpił błąd,
  - 2) możliwie szczegółowy opis błędu, a w szczególności:
    - a) opis czynności podejmowanych przez personel Wykonawcy w chwili jego wystąpienia,
    - b) opis innych okoliczności, które miały miejsce w chwili jego wystąpienia lub bezpośrednio przed jego wystąpieniem,
    - c) określenie danych, jakie podlegały obróbce w chwili jego wystąpienia (np. indeks kontrahenta lub towaru, numer edytowanej faktury etc.),
  - 3) „zrzut” ekranu – o ile jest to technicznie możliwe,
  - 4) wskazanie lokalizacji, w której wystąpił błąd,
  - 5) imię i nazwisko upoważnionej osoby zgłaszającej wystąpienie błędu.
4. W czasie reakcji określonym w **Załączniku nr 9** do Umowy dla danego rodzaju błędu Wykonawca zobowiązany jest przeanalizować zgłoszenie dokonane przez Zamawiającego, biorąc pod uwagę kompletność informacji określonych w pkt. 3, niezbędnych do usunięcia błędu oraz zgłosić Zamawiającemu (w sposób określony w pkt 1 ppkt 1) powyżej) przystąpienie do realizacji zgłoszenia, z zastrzeżeniem że:
  - 1) w przypadku, gdy po przeanalizowaniu przez Wykonawcę zgłoszenia błędu dokonanego przez Zamawiającego zostanie wykazane, że nie był to błąd w rozumieniu niniejszej umowy – Wykonawca odrzuci (w sposób określony w pkt 1 ppkt 1) powyżej) takie zgłoszenie jako nieuzasadnione,
  - 2) w przypadku braku którejś z informacji określonych w pkt. 3 powyżej, asysta Wykonawcy niezwłocznie skontaktuje się z osobą figurującą na zgłoszeniu w celu uzupełnienia brakujących informacji,

- 3) zgłoszenie uważa się za dokonane w momencie uzupełnienia brakujących informacji. Żądanie uzupełnienia informacji poza zakresem, o którym mowa w pkt. 3 ppkt. 2) powyżej, nie wpływa na moment dokonania zgłoszenia oraz nie będzie wstrzymywać przystąpienia do realizacji zgłoszenia,
- 4) podanie danych określonych w pkt. 3 ppkt. 3) (tj. zrzutu ekranu) jest konieczne tylko na wyraźne żądanie asysty Wykonawcy i tylko gdy jest to technicznie możliwe; brak tej informacji w zgłoszeniu Zamawiającego nie wpływa na moment dokonania zgłoszenia oraz nie będzie wstrzymywać przystąpienia do realizacji zgłoszenia – chyba, że Wykonawca wyraźnie zażądał podania tych informacji (a Zamawiający miał możliwości techniczne) – w takim przypadku stosuje się ppkt 3) powyżej zdanie pierwsze,
- 5) w przypadku, gdy Wykonawca - w czasie reakcji określonym w **Załączniku nr 9** dla danego rodzaju błędu – nie odrzuci zgłoszenia zgodnie z ppkt 1) powyżej, nie wskaże Zamawiającemu informacji koniecznych do uzupełnienia zgłoszenia, ani też nie zgłosi przystąpienia do realizacji zgłoszenia – przyjmuje się, że zgłoszenie zostało dokonane przez Zamawiającego zgodnie z Umową.
5. W przypadku potrzeby uzyskania przez Wykonawcę informacji lub wyjaśnień koniecznych w celu świadczenia usług określonych w umowie (w tym w szczególności usuwania błędów), pracownicy Wykonawcy zwracać się będą do Zamawiającego z zapytaniami za pośrednictwem aplikacji HD. Odpowiedzi na te zapytania udzielane będą przez Zamawiającego również za pośrednictwem aplikacji HD.
6. Przy obliczaniu terminów wykonania usług serwisowych określonych w umowie (w tym w szczególności czasów reakcji i czasów naprawy) nie bierze się pod uwagę:
  - 1) okresu pomiędzy momentem wpisania przez pracownika Wykonawcy zapytania do aplikacji HD a momentem udzielania przez Zamawiającego odpowiedzi na to zapytanie – w przypadkach określonych w pkt. 4 ppkt 2) powyżej i pkt. 5,
  - 2) czasu przeznaczanego na wykonanie przez Zamawiającego testów akceptacyjnych po przekazaniu Zamawiającemu przez Wykonawcę rezultatów prac, w tym poprawki systemu, zmodyfikowanej lub zaktualizowanej wersji systemu.
7. Na podstawie informacji przedstawionych przez Zamawiającego asysta Wykonawca dokonuje wstępnej diagnozy problemu i podejmuje dalsze czynności, które prowadzić będą do określenia, czy zgłoszenie dotyczy:
  - 1) błędu wymagającego interwencji asysty Wykonawcy,
  - 2) wykonania czynności dodatkowych, o których mowa w § 9 ust. 5 Umowy.
8. W ramach obsługi przez asystę Wykonawcy zgłoszeń określonych pkt. 7 ppkt. 1) (tj. zgłoszeń błędów systemu) dokonywane będą następujące czynności:
  - 1) przyjęcie zgłoszenia na zasadach określonych w pkt. 4 powyżej oraz przystąpienie do działań mających na celu usunięcie błędu systemu w terminach określonych w **Załączniku nr 9** do Umowy,
  - 2) analiza zagadnienia (określenie stopnia złożoności problemu oraz zakresu prac do wykonania i sposobu realizacji zgłoszenia),
  - 3) uzgodnienie zakresu realizacji z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego (np. zakres prac, uczestnictwo pracowników Zamawiającego),
  - 4) przystąpienie do realizacji (tj. do usuwania błędu systemu),
  - 5) usunięcie błędu systemu,
  - 6) przekazanie rezultatów prac do Zamawiającego, w tym przekazanie poprawki systemu do testów w przypadku, gdy usunięcie błędu systemu będzie wymagało zmiany wersji systemu,
  - 7) zainstalowanie poprawki systemu na serwerze Zamawiającego – zgodnie z procedurą określoną w § 3 **Załącznika nr 9**,

- 8) zamknięcie zgłoszenia.
9. W ramach obsługi przez asystę Wykonawcy zgłoszeń określonych w pkt. 7 ppkt. 2) powyżej (tj. czynności dodatkowe) dokonywane będą następujące czynności z zastrzeżeniem postanowień Umowy odnoszących się do tych czynności:
- 1) analiza zagadnienia (określenie stopnia złożoności problemu oraz zakresu prac do wykonania, określenie terminu i sposobu realizacji zgłoszenia),
  - 2) uzgodnienie zakresu realizacji z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego (np. zakres prac, uczestnictwo pracowników Zamawiającego, termin realizacji,)
  - 3) uzgodnienie kosztu prac (przy uwzględnieniu postanowień § 4 ust. 2 pkt 4) i ust. 5 Umowy) w tym zakresu i kosztu ewentualnych zakupów sprzętowych, z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego – z zastrzeżeniem, że okres ważności oferty złożonej przez Wykonawcę w tym zakresie wynosi 30 dni od dnia jej przedstawienia Zamawiającemu,
  - 4) zgoda Zamawiającego na wykonanie prac – wyrażona za pośrednictwem aplikacji HD,
  - 5) sporządzenie dokumentu zawierającego opis zmian systemu zleconych przez Zamawiającego i zatwierdzenie go przez Zamawiającego,
  - 6) przystąpienie do realizacji,
  - 7) realizacja zleconych prac, w tym modyfikacja systemu,
  - 8) przekazanie rezultatów prac do Zamawiającego, w tym przekazanie zmodyfikowanej lub zaktualizowanej wersji systemu do testów,
  - 9) zatwierdzenie przez Zamawiającego prawidłowości wykonanych prac,
  - 10) ustalenie z Zamawiającym terminu wykonania (zainstalowania) modyfikacji lub aktualizacji systemu,
  - 11) dostarczenie modyfikacji lub aktualizacji systemu Zamawiającemu zgodnie z § 3 **Załącznika nr 9**,
  - 12) zamknięcie zgłoszenia.
10. Każdorazowo, po wykonaniu zadania w ramach realizacji zgłoszenia, Zleceniodawca powiadomiony zostanie o rodzaju wykonanych prac i ich zakończeniu; powiadomienie następować będzie za pośrednictwem aplikacji HD - poprzez zamknięcie zgłoszenia opatrzone komentarzem o wykonaniu zgłoszenia.
11. Zleceniodawca powinien w terminie 7 dni roboczych potwierdzić za pośrednictwem aplikacji HD wykonanie zlecenia przez asystę Wykonawcy lub złożyć zastrzeżenia. Niepotwierdzenie wykonania zlecenia lub niezłożenie zastrzeżeń w tym okresie oznacza przyjęcie przez Zamawiającego prac bez zastrzeżeń i daje Wykonawcy prawo do jednostronnego zatwierdzenia przez Wykonawcę prawidłowości wykonanych prac oraz jednostronnego zamknięcia zgłoszenia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany za pośrednictwem aplikacji HD.
12. Czas reakcji asysty Wykonawcy w odpowiedzi na wystąpienie błędu, w zależności od jego rodzaju, określony jest w **Załączniku nr 9**.
13. Czas naprawy błędu zależny jest od jego rodzaju i będzie możliwie najkrótszy. Maksymalne czasy naprawy określone są w **Załączniku nr 9**, z zastrzeżeniem pkt 15 – 17 poniżej. Jeżeli analiza błędu wykaze, że jego usunięcie wymaga czasu dłuższego aniżeli określony w niniejszym ustępie, Strony mogą uzgodnić inny termin usunięcia błędu.
14. W przypadku gdy:
- 1) Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy o wystąpieniu błędu w terminie określonym w § 5 ust. 5 pkt 8 Umowy, czas naprawy błędu ulega przedłużeniu o czas niezbędny na przywrócenie spójności i poprawności bazy danych systemu,
  - 2) wskutek nieterminowego regulowania przez Zamawiającego zobowiązań – Wykonawca powstrzyma się od świadczenia usług określonych w Umowie, czasy naprawy błędów

- oraz terminy realizacji innych zleceń ulegają zawieszeniu do dnia uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych płatności wobec Wykonawcy,
15. Zamawiający dokona zgłoszenia błędu, a następnie okaże się, że nie był to błąd w rozumieniu niniejszej umowy Zamawiający będzie mógł zlecić wykonanie danego zadania w ramach czynności dodatkowych, o których mowa w Umowie.
  16. Wszystkie terminy określone w niniejszej umowie i towarzyszących jej załącznikach są liczone w czasie pracy asysty Wykonawcy, określonym dla systemu w **Załączniku nr 9**.
  17. Do terminów wykonywania usług określonych w Umowie, w szczególności usuwania błędów, nie wlicza się godzin pomiędzy godziną 17:00 w dniu poprzedzającym święto określone w przepisach o dniach wolnych od pracy a godziną 9:00 w najbliższym dniu roboczym po takim święcie.
  18. Zgłoszenia dokonywane przez Zamawiającego zgodnie z niniejszą umową (w tym zgłoszenia błędów systemu) przyjmowane będą przez Wykonawcę w czasie pracy asysty, określonym w **Załączniku nr 9**. W przypadku dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia poza czasem pracy asysty - zgłoszenie takie uznaje się za dokonane z momentem rozpoczęcia czasu pracy asysty dla systemu w najbliższym dniu pracy asysty.
  19. Do wykonywania w imieniu Zamawiającego czynności przewidzianych w niniejszym Załączniku uprawnione będą osoby wymienione w § ..... Umowy.

**Wykonawca**

**Zamawiający**

**Załącznik Nr 9 do UMOWY .....**  
**z dnia .....**

**Warunki świadczenia usług serwisowych**  
**przez okres wymiany wersji oprogramowania i przez kolejne 12 miesięcy, liczone od**  
**dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu I**

**§ 1**

Wymienione w niniejszym Załączniku wyrazy lub zwroty powinny być rozumiane zgodnie z poniższymi definicjami:

- 1) **usunięcie błędu systemu** – oznacza przywrócenie prawidłowego funkcjonowania systemu, tj. dostarczenie Zamawiającemu i zainstalowanie poprawki systemu zgodnie z § .....; w ramach usunięcia błędu systemu Wykonawca uprawniony jest do zastosowania w pierwszej kolejności, na okres nie dłuższy niż 14 dni kalendarzowych (chyba, że strony uzgodnią dłuższy okres), tzw. obejścia (tj. takiego rozwiązania tymczasowego, które – pomimo nieusunięcia błędu – zapewnia Zamawiającemu możliwość korzystania z systemu bez istotnego odczuwania skutków nieprawidłowego działania systemu),
- 2) **czas pracy asysty Wykonawcy** – oznacza godziny od 9:00 do 17:00 w dni robocze.

**§ 2**

Strony przyjmują następujące terminy świadczenia usług serwisowych:

<b>Lp.</b>	<b>Usługa</b>	<b>Warunki</b>
1.	Maksymalny czas reakcji – błąd krytyczny	4 rbg
2.	Maksymalny czas reakcji – błąd uciążliwy	12 rbg
3.	Maksymalny czas reakcji – błąd nieuciążliwy	12 rbg
4.	Maksymalny czas naprawy – błąd krytyczny	1 dzień roboczy
5.	Maksymalny czas naprawy – błąd uciążliwy	3 dni robocze
6.	Maksymalny czas naprawy – błąd nieuciążliwy	10 dni roboczych

**§ 3**

Usługi serwisowe określone w Umowie wykonywane będą zgodnie z następującymi zasadami:

- 1) Wykonawca wykonywać będzie usługi będące przedmiotem niniejszej umowy w sposób zdalny, tj. za pośrednictwem łącza, o których mowa w § 5 ust. 5 pkt 2) Umowy;
- 2) wykonanie usług asysty, w szczególności usunięcie błędów systemu polegać będzie na zainstalowaniu – w sposób określony w pkt 1 powyżej - poprawki lub modyfikacji systemu w miejscu instalacji systemu, w środowisku produkcyjnym Zamawiającego,
- 3) wykonanie przez Wykonawcę usług asysty w lokalizacjach Zamawiającego osobiście przez pracowników Wykonawcy jest możliwe w razie, gdy wykonanie usługi przy wykorzystaniu łącza nie będzie możliwe, a jeśli dotyczy to będzie czynności dodatkowych – na podstawie odrębnego zlecenia Zamawiającego.. Strony ustalą wspólnie zasadność i termin przyjazdu Wykonawcy do lokalizacji Zamawiającego, a czas reakcji i czas naprawy liczyć się będą w takim przypadku od chwili przyjazdu Wykonawcy do lokalizacji Zamawiającego.

**Wykonawca**

**Zamawiający**

**Wymagania sprzętowe leżące po stronie Zamawiającego**

<b>Stacje robocze w sieci</b>	<b>Wymagania</b>
System	MS Windows 7  MS Windows 8  MS Windows 10
Procesor	Dwurdzeniowy Intel lub AMD, powyżej 1GHz
Grafika	1024/768 16bit
RAM	>= 2 GB
HDD	3 GB wolnego miejsca
<b>Serwer SQL</b>	<b>Wymagania</b>
System	MS Windows Server 2008, MS Windows Server 2012, MS Windows Server 2012 R2  MS SQL Server 2008, MS SQL Server 2008 R2, MS SQL Server 2012, MS SQL Server 2014
Procesor	>= 2xXeon 2 GHz (sumarycznie minimum 6 rdzeni)
RAM	>= 32 GB
HDD	Wielkość do ustalenia; macierz dyskowa 1 lub 2