

Umowa nr/..... - PROJEKT

W dniu pomiędzy:

Miastem Zamość mającym siedzibę w Zamościu ul. Rynek Wielki 13, 22-400 Zamość, NIP: 922-269-74-72, zwanym dalej **Zamawiającym**,

reprezentowanym przez:

..... –

a

zwaną/ym dalej Wykonawcą

reprezentowaną/ym przez,

zaś wspólnie zwanymi dalej „Stronami”

została zawarta umowa następującej treści:

§ 1**Procedura poprzedzająca zawarcie umowy**

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.) pod nazwą „**Dostawa sprzętu informatycznego, oprogramowania i wyposażenia serwerowni oraz przeprowadzenie szkoleń w zakresie kompetencji cyfrowych dla Książnicy Zamojskiej w Zamościu**”.

§ 2**Definicje i wykaz skrótów**

1. Terminom użytym w niniejszej umowie nadaje się następujące znaczenie:

- 1) Projekt – projekt pn. „Usługa e-Biblioteka w Książnicy Zamojskiej wraz z wdrożeniem nowoczesnej infrastruktury informatycznej”, realizowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027, Priorytet II Transformacja gospodarcza i cyfrowa regionu, Działanie 2.2 Cyfrowe Lubelskie w ramach Zintegrowanych Inwestycji Terytorialnych Miejskich Obszarów Funkcjonalnych (typ projektu 1,2,3,4).
- 2) Książnica - Książnica Zamojska im. Stanisława Kostki Zamoyskiego w Zamościu.
- 3) ENTRAST – ENTRAST Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, która pełni nadzór nad wdrożeniem Projektu.
- 4) Umowa – niniejsza umowa zawarta między Zamawiającym i Wykonawcą wraz ze wszystkimi załącznikami do niej.
- 5) OPZ – Opis przedmiotu zamówienia stanowiący załącznik nr 1 do umowy.
- 6) Czas Reakcji - okres od zgłoszenia Dysfunkcji do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
- 7) Czas Naprawy - okres od zgłoszenia Dysfunkcji do przywrócenia Systemu do stanu sprzed jej zgłoszenia szczegółowo opisany w Załączniku nr 6 do umowy.
- 8) Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy w Książnicy.



- 9) Koncepcja Systemu – sposób realizacji wszystkich elementów Systemu wraz ze schematem wszystkich połączeń pomiędzy urządzeniami i podsystemami z określeniem przepływów danych. Dokument podlegający akceptacji przez ENTRAST i Książnicę i służący do realizacji wdrożenia.
- 10) System - to informatyczny narzędzie wspierające zarządzanie biblioteką, zbiorami biblioteki oraz obsługę czytelników, obejmujący katalogowanie, wypożyczanie, rezerwacje i dostęp do zasobów, udostępniany na podstawie licencji, wyspecyfikowany w umowie, OPZ
- 11) Analiza przedwdrożeniowa – dokument opisujący stany „As is, as to be” oprogramowania oraz sprzętu w zakresie dostarczanego Systemu.
- 12) Dokumentacja – wszelka dokumentacja dotycząca Oprogramowania lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji umowy.
- 13) Dokumentacja Standardowa – Dokumentacja Standardowego Oprogramowania Systemowego oraz Dokumentacja Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego oraz inna dokumentacja opracowana niezależnie od realizacji umowy.
- 14) Dokumentacja Dedykowana – inna dokumentacja opracowana w związku z realizacją Umowy.
- 15) Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją Systemu.
- 16) Oprogramowanie – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczanego w ramach realizacji Umowy, obejmujące w szczególności specjalizowane oprogramowanie licencjonowane. Oprogramowanie musi być zgodne z wymaganiami wskazanymi w OPZ. W skład Oprogramowania wchodzi: Oprogramowanie Wspomagające, Oprogramowanie Systemowe, Oprogramowanie Aplikacyjne.
- 17) Oprogramowanie Wspomagające – wszelkie programy komputerowe w postaci kodu wynikowego, do których autorskie prawa majątkowe przysługują osobom trzecim, a na które Wykonawca udziela lub przekazuje Zamawiającemu licencje lub sublicencje na podstawie Umowy oraz nośniki, dokumentacje i aktualizacje takich programów komputerowych, niezbędne do działania Systemu, w tym systemy operacyjne i oprogramowanie bazodanowe oraz sterowniki.
- 18) Produkt - konkretny rezultat działań projektowych, który powstaje w ramach realizacji projektu i jest dostarczany na jego zakończeniu.
- 19) Sprzęt – sprzęt komputerowy, biurowy oraz sprzęt serwerowy i sieciowy.
- 20) Oprogramowanie Systemowe – oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.
- 21) Oprogramowanie Aplikacyjne – oprogramowanie będące podstawą do stworzenia Systemu, istniejące i dystrybuowane przez Wykonawcę przed zawarciem umowy.
- 22) Oprogramowanie wraz z niezbędną do jego poprawnego działania infrastrukturą techniczną wytworzone lub dostarczone w ramach umowy, wraz z nośnikami, dokumentacją techniczną, dokumentacją użytkowników i administratora tego oprogramowania, którego elementy stanowią składową Systemu.
- 23) Wdrożenie – opisane umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wykonanie Systemu.
- 24) Infrastruktura informatyczna – asortyment teleinformatyczny, książkomaty, klimatyzacja dostarczone w ramach niniejszego zamówienia.

- 25) Infrastruktura Książnicy – infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) Książnicy.
- 26) Niezbędne prace budowlane - wszystkie czynności związane z budową, przebudową, remontem lub modernizacją istniejących obiektów/pomieszczeń w celu dostosowania ich potrzeb realizacji projektu.
- 27) Książkomat - urządzenie pozwalające na odbiór zarezerwowanych książek z katalogu biblioteki.
- 28) Klimatyzacja - proces, który za pomocą klimatyzatorów reguluje temperaturę, wilgotność i czystość powietrza w pomieszczeniu, aby zapewnić odpowiedni komfort dla infrastruktury Zamawiającego.
- 29) wada – należy przez to rozumieć jakiekolwiek odstępstwo od wymagań określonych w umowie, dokumentacji projektowej, OPZ lub przepisach prawa. Wada obejmuje zarówno wady fizyczne, jak i prawne w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego (art. 556 i n.), w tym, w szczególności, wszelkie usterki, uszkodzenia, niezgodności z wymaganiami technicznymi, funkcjonalnymi lub estetycznymi.
- 30) Siła wyższa – należy przez to rozumieć zdarzenie zewnętrzne łącznie spełniające następujące warunki:
- o charakterze niezależnym od Stron,
 - którego nie można było przewidzieć przed wszczęciem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego,
 - którego nie można uniknąć ani któremu Strony nie mogły zapobiec przy zachowaniu należytej staranności,
 - którego nie można przypisać drugiej Stronie.
- Za siłę wyższą uważać się będzie w szczególności:
- powódź, pożar,
 - zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, działania wojenne,
 - nagłe i długotrwałe przerwy w dostawie energii elektrycznej,
 - promieniowanie lub skażenia,
 - nieprzewidziane uszkodzenie lub zniszczenie obiektu budowlanego, urządzenia technicznego lub systemu urządzeń technicznych powodujące przerwę w ich używaniu lub utratę ich właściwości, bez których zrealizowanie założonego pierwotnie celu umowy stało się niemożliwe,
 - wystąpienie na obszarze, na którym realizowany jest przedmiot umowy zakażeń lub zachorowań na chorobę zakaźną lub innych zjawisk związanych ze zdrowiem w liczbie większej niż zwykle albo wystąpienie zakażeń lub chorób zakaźnych dotychczas niewystępujących,
 - awarie infrastruktury krytycznej – np. awarie sieci wodociągowej, elektrycznej, gazowej lub drogowej, które uniemożliwiają lub znacząco utrudniają realizację umowy,
 - wprowadzenie przez władze państwowe lub samorządowe zakazów lub ograniczeń (np. lockdown, stan wyjątkowy, zamknięcie granic), które uniemożliwiają lub znacząco utrudniają realizację umowy,

- silne wiatry, obfite opady atmosferyczne, ekstremalny upał lub mróz, nietypowe dla obszaru, na którym realizowany jest przedmiot umowy, szczególnie w dłuższym okresie,
- inne zdarzenia związane z działaniem sił natury, nietypowe dla tego obszaru.

Nie uważa się za czynnik zakłócający realizację przedmiotu umowy wpływ czynników atmosferycznych, których wystąpienie musi być normalnie brane pod uwagę przy składaniu ofert.

- 31) Ustawa Pzp – ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.),
- 32) Ustawa Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 t.j.z późn. zm.).
- 33) Rozporządzenie RODO –Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z dnia 4 maja 2016 r.).

2. Ilekroć w niniejszej umowie zamieszczone są odesłania do paragrafów, ustępów, punktów lub innych jednostek redakcyjnych bez wskazania innego aktu prawnego lub dokumentu, należy je rozumieć jako odnoszące się do postanowień niniejszej umowy.

§ 3

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem umowy jest realizacja projektu pn. „Usługa e-Biblioteka w Książnicy Zamojskiej wraz z wdrożeniem nowoczesnej infrastruktury informatycznej”, tj.:
 - 1) Wdrożenie systemu bibliotecznego oraz oprogramowania dla e-usług,
 - 2) Zakup infrastruktury teleinformatycznej,
 - 3) Przeprowadzenie szkoleń z podnoszenia kompetencji cyfrowych i cyberbezpieczeństwa.
2. Wykonawca gwarantuje ponadto, że wszystkie elementy dostarczanego Oprogramowania i Sprzętu będą fabrycznie nowe, pełnowartościowe, nieużywane oraz wolne od wad fizycznych i prawnych.
3. Strony zgodnie potwierdzają, że celem umowy jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości realizacji celów Projektu, o których informację zawarto w OPZ, w zakresie adekwatnym do potrzeb Zamawiającego i zgodnym z zakresem Zamówienia realizowanego przez Wykonawcę. W szczególności dostawy i usługi zrealizowane przez Wykonawcę muszą stworzyć Zamawiającemu warunki techniczne do osiągnięcia wskaźników zaplanowanych dla Projektu.
4. Wykonawca oświadcza, że jest świadomy, że celem Zamawiającego jest otrzymanie produktów w postaci dostarczonego sprzętu, poprawnie skonfigurowanego i uruchomionego sprzętu, dostarczenie i uruchomienie w pełni funkcjonalnych Systemów i oświadcza, że wykona taki Produkt.
5. Sprzęt dostarczany w ramach Umowy musi być fabrycznie nowy, nieużywany, nieuszkodzony, nieobciążony prawami osób trzecich oraz nieekspozowany na wystawach lub imprezach targowych, sprawny technicznie, bezpieczny, kompletny i gotowy do pracy, a także spełniający normy bezpieczeństwa i wymagania techniczno-funkcjonalne zgodnie z wymaganiami

Zamawiającego określonymi w OPZ oraz projektach, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu.

6. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o każdej sytuacji, która może przyczynić się do nieosiągnięcia realizacji Projektu.
7. Wykonawca zapewnia, iż wszystkie prace, w tym wdrożeniowe prowadzone w Książnicy i jej filiach prowadzone będą w sposób umożliwiający zachowanie ciągłości pracy i ich funkcjonowania.

§ 4

Oświadczenia i zobowiązania Stron

1. Wykonawca oświadcza, że:
 - 1) posiada stosowne doświadczenie i wiedzę w zakresie realizacji prac, które stanowią przedmiot umowy, a także dysponuje wykwalifikowanym personelem, wysokiej jakości sprzętem i urządzeniami, co pozwoli na terminowe i należyte wywiązywanie się ze wszelkich obowiązków przewidzianych umową;
 - 2) zapoznał się z SWZ wraz z załącznikami, w tym z OPZ i nie wnosi do niej żadnych uwag ani zastrzeżeń;
 - 3) osoby, które będą uczestniczyły ze strony Wykonawcy, jak również ze strony jego współpracowników, kontrahentów lub podwykonawców w wykonaniu czynności przewidzianych w umowie posiadają niezbędne kwalifikacje, doświadczenie i aktualne uprawnienia pozwalające na wykonanie prac objętych przedmiotem umowy;
 - 4) jakość sprzętu oraz urządzeń, z których Wykonawca będzie korzystał przy realizacji umowy spełnia wymogi techniczne określone odrębnymi przepisami;
 - 5) nie istnieją żadne umowy lub porozumienia zawarte z osobami trzecimi ograniczające lub uniemożliwiające mu wykonanie postanowień umowy;
 - 6) zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia;
 - 7) zapoznał się z zakresem realizacji prac, a także z wszelkimi ograniczeniami i utrudnieniami związanymi z realizacją przedmiotu umowy i nie wnosi z tego tytułu żadnych zastrzeżeń, w tym odbył wizję lokalną w miejscach, w których dostarczona będzie infrastruktura.
2. Prowadzenie prac na środowiskach Książnicy w oparciu o zdalny dostęp wymaga zgody Książnicy a także zachowania należytej staranności w celu ochrony infrastruktury przed możliwym naruszeniem jej bezpieczeństwa. Książnica umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (VPN), w tym na etapie Wdrożenia, po spełnieniu przez Wykonawcę wymogów w zakresie ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji i tajemnicy skarbowej.
3. O ile umowa nie stanowi inaczej – wszelkie prace związane z konfiguracją lub opracowaniem i testowaniem Oprogramowania będą odbywać się na środowisku testowym skonfigurowanym na infrastrukturze technicznej dostarczonej przez Wykonawcę w ramach Umowy – serwery wirtualne.
4. O ile umowa nie stanowi inaczej, Książnica nie ma obowiązku udostępniać żadnej infrastruktury sprzętowej ani oprogramowania poza infrastrukturą Książnicy. Powyższe nie wyłącza zobowiązania Zamawiającego i Książnicy do współdziałania opisanego umową.
5. Strony deklarują współpracę w celu realizacji umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć

wpływ na wykonanie umowy, w tym na ewentualne zwłoki. Powiadomienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, będzie następować za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail drugiej Strony. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza charakteru umowy w zakresie dotyczącym wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 ani też nie wyłącza ani nie ogranicza ewentualnej odpowiedzialności Stron.

6. Językiem umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania w trakcie wykonywania umowy z usług ENTRAST celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych umową, jak również do przeprowadzenia takiej kontroli samodzielnie lub przez pracowników Książnicy. Wykonawca zobowiązany będzie udzielić niezwłocznie wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, jak również zapewnić możliwość ich kontroli.
8. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
9. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego lub Książnicy lub ENTRAST informacji związanych z umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania umowy. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej.
10. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności Oprogramowania z przepisami prawa obowiązującymi w Polsce oraz wymaganiami Zamawiającego wskazanymi w umowie i jej załącznikach. Zgodność będzie oceniana na moment odbioru Wdrożenia.
11. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Infrastruktury Książnicy. Powyższe nie dotyczy elementów Infrastruktury Książnicy, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji zostanie uzgodnione między Wykonawcą i Książnicą.
12. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie i na zasadach opisanych umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi umową i objętymi wynagrodzeniem, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem ilości potrzebnych licencji lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z Systemu zgodnie z umową obciążają Wykonawcę.

§ 5

Termin wykonania umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, termin wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1, nie przekroczy 175 dni kalendarzowych, licząc od daty zawarcia umowy.
2. Termin na wdrożenie systemu bibliotecznego nie może przekroczyć 22 grudnia 2025 r.
3. Za termin wykonania umowy uważa się datę podpisania Protokołu odbioru końcowego, który stanowić będzie podstawę do ostatecznego rozliczenia wykonanego przedmiotu umowy.

4. Prace przewidziane dla wykonania przedmiotu umowy zostaną wykonane zgodnie z harmonogramem umowy, określającym poszczególne etapy realizacji przedmiotu umowy, stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszej umowy.
5. Harmonogram umowy może być uszczegółowiony i zmieniony w trakcie trwania umowy.
6. W przypadku zaistnienia okoliczności mogących mieć jakikolwiek wpływ na wykonanie całości lub części przedmiotu umowy w terminach określonych w harmonogramie Strony informują się wzajemnie o tym fakcie oraz podejmują stosowne działania naprawcze.
7. Terminy wykonania poszczególnych etapów uważa się za dotrzymane, jeżeli poszczególne etapy zostaną w tych terminach odebrane, co zostanie potwierdzone przez Zamawiającego, Inżyniera kontraktu (Entrast Sp. z o.o.) i Książnicę Zamojską protokołem odbioru częściowego. Termin ten obejmuje również okres na usunięcie wad stwierdzonych przy odbiorze, z zastrzeżeniem ust. 4.
8. Termin wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, uważa się za dotrzymany, jeżeli w tym terminie wszystkie części przedmiotu umowy zostaną wykonane i odebrane zgodnie z postanowieniami umowy.
9. Wykonanie Analizy przedwdrożeniowej ma na celu uszczegółowienie przedmiotu umowy i opisanie sposobu jej realizacji.
10. W trakcie prac mających na celu stworzenie Analizy przedwdrożeniowej, Wykonawca, działając zgodnie z najlepszą wiedzą, powinien zweryfikować i przedstawić Zamawiającemu i Książnicy Zamojskiej optymalne działania zmierzające do zapewnienia wykonania umowy i osiągnięcia jej celów. W szczególności Wykonawca powinien proponować modyfikację wymagań Zamawiającego, które nie mają uzasadnienia ekonomicznego, funkcjonalnego lub informatycznego. Ostateczną decyzję w zakresie wymagań oraz funkcjonalności podejmie Zamawiający po uzyskaniu stanowiska Inżyniera kontraktu (Entrast Sp. z o.o.) i Książnicy Zamojskiej, z uwzględnieniem możliwości wprowadzenia do umowy zmian.
11. Nieuwzględnienie wymagań umowy w Analizie przedwdrożeniowej oznacza nienależyte wykonanie umowy w tym zakresie i wadę Analizy, a także innych świadczeń, których niespełnione wymaganie dotyczy. Zatwierdzenie przez Zamawiającego Analizy nie może być uznane za zgodę Zamawiającego na odejście od wymagań umowy, jeżeli nie zostały spełnione przesłanki opisane w niniejszym postanowieniu.

§ 6

Zasady realizacji Umowy

1. W celu umożliwienia prawidłowej realizacji umowy, Zamawiający i Książnica zobowiązują się:
 - 1) współdziałać z Wykonawcą przy wykonywaniu umowy;
 - 2) umożliwić Wykonawcy niezbędny dostęp do infrastruktury na czas wykonywania umowy, a także zezwalać na dokonywanie niezbędnych dla powyższych czynności prac; z zachowaniem zasad poufności w zakresie koniecznym do realizacji umowy;
 - 3) przekazać Wykonawcy dokumenty bądź inne materiały znajdujące się w ich posiadaniu, dotyczące przedmiotu umowy i mogące posłużyć do jego realizacji, inne niż udostępnione Wykonawcy na etapie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w sposób zapewniający bezpieczeństwo i poufność dokumentów;
 - 4) w ciągu 3 dni roboczych od dnia dostarczenia harmonogramu przez Wykonawcę zgłosić zastrzeżenia lub zaakceptować harmonogram, o którym mowa w § 5 ust. 4. Wykonawca

zobowiązany jest uwzględnić uwagi i zastrzeżenia nie później niż 3 dni robocze od ich otrzymania oraz przedstawić Zamawiającemu do ponownej akceptacji;

- 5) dokonać czynności odbioru częściowego i końcowego umowy, zgodnie z procedurą odbioru, o której mowa w § 8;
- 6) dokonać zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia za należycie wykonane i odebrane etapy;
- 7) na bieżąco zgłaszać Wykonawcy uwagi związane z realizacją przedmiotu umowy.

2. Wykonawca zobowiązuje się:

- 1) wykonać przedmiot umowy z najwyższą starannością wynikającą z zawodowego charakteru działalności, przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy technicznej i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 2) dostarczyć w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia umowy szczegółowy harmonogram rzeczowo-finansowy zgodny z Formularzem ofertowym, stanowiącym Załącznik nr 3 do SWZ oraz OPZ. W harmonogramie Wykonawca określi terminy dostaw i wdrożenia poszczególnych pozycji podanych w formularzu asortymentowo-cenowym oraz terminy odbiorów;
- 3) przestrzegać wskazówek Zamawiającego;
- 4) zorganizować proces realizacji umowy w taki sposób, aby ustalone terminy wykonania przedmiotu umowy oraz poszczególnych jej części zostały dotrzymane,
- 5) niezwłocznie informować Zamawiającego na piśmie o ewentualnym opóźnieniu w realizacji przedmiotu umowy i jego przyczynach oraz o wszystkich okolicznościach mogących mieć wpływ na terminową realizację przedmiotu umowy;
- 6) uzgadniać z ENTRAST i Książnicą założenia i rozwiązania projektowe;
- 7) przestrzegać obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych oraz ochronie informacji niejawnych;
- 8) realizować przedmiot umowy w sposób niezakłócający pracę Książnicy;
- 9) udostępniać na każde żądanie Zamawiającego lub Książnicy dokumentację związaną z realizacją przedmiotu umowy;
- 10) nie podejmować jakichkolwiek działań mogących naruszać dobra osobiste Zamawiającego i Książnicy, a w szczególności zobowiązuje się nie udostępniać osobom trzecim, tak w trakcie obowiązywania umowy, jak i po jej rozwiązaniu, jakichkolwiek informacji o treści i sposobie realizacji umowy;
- 11) wykonać wszelkie zobowiązania określone w umowie z zachowaniem wynikających z niej wymogów z najwyższą starannością, zgodnie z przepisami prawa oraz zasadami uczciwej konkurencji i poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów Zamawiającego i Książnicy;
- 12) przestrzegać zasady poufności na zasadach wskazanych w Umowie.

3. Wykonawca zobowiązany jest również w szczególności do:

- 1) zorganizowania zaplecza wykonywanych prac,
- 2) zabezpieczenia terenu prac w tym znajdującego się mienia przed osobami nieuprawnionymi,

- 3) zabezpieczenia i oznakowania prowadzonych prac oraz dbałości o stan techniczny i prawidłowość oznakowania przez cały czas trwania realizacji zadania. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za teren wykonywanych prac od chwili przejęcia terenu i koordynację prac,
- 4) pełnienia dozoru nad swoimi pracownikami w trakcie realizacji prac objętych umową oraz koordynacji prac realizowanych przez Podwykonawców,
- 5) zapewnienia bezpieczeństwa osobom przebywającym na terenie realizowanych prac, w szczególności, lecz nie wyłącznie, na terenie Książnicy oraz zapewnienia zabezpieczonych ciągów komunikacyjnych,
- 6) wykonywania prac z zachowaniem szczególnej ostrożności oraz w sposób gwarantujący ochronę przed zniszczeniem własności Zamawiającego lub Książnicy. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia mienia Zamawiającego lub Książnicy przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego oraz naprawienia szkody na swój koszt. W przypadku braku wykonania takiego obowiązku przez Wykonawcę w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, Zamawiający uprawniony jest do wykonania tych prac na koszt i ryzyko Wykonawcy bez konieczności dodatkowego wezwania, a koszty będą potrącone z wynagrodzenia Wykonawcy lub pokryte z zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
- 7) przerwania wykonywania prac na żądanie Zamawiającego oraz zabezpieczenia terenu przed jego zniszczeniem,
- 8) współpracy z Zamawiającym,
- 9) wykonania stosownych prób technologicznych wykazujących osiągnięcie parametrów w zakresie działania klimatyzacji i systemów zabezpieczenia,
- 10) zapewnienia wykwalifikowanego personelu realizującego roboty oraz wyposażenia w identyfikatory, odzież ochronną (w tym np. kamizelki odblaskowe, kaski itp.) i narzędzia niezbędne do realizacji przedmiotu umowy, zgodnie z przepisami bhp i p/poż.,
- 11) składowania materiałów i urządzeń nie stwarzając przeszkód komunikacyjnych, a także na własny koszt i ryzyko usuwania wszelkich odpadów oraz śmieci z terenu prac remontowych i zabezpieczenia kontenera (pojemnika) na odpady powstałe w trakcie prowadzonych prac przy przestrzeganiu przepisów obowiązujących w zakresie utylizacji odpadów przy przestrzeganiu przepisów ustawy z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach,
- 12) uzgodnienia sposobu postępowania z materiałami uzyskanymi z demontażu lub rozbioru, przy czym okoliczność, o której mowa w niniejszym punkcie będzie każdorazowo uzgodniona przez Wykonawcę z Zamawiającym w ciągu 7 dni roboczych od daty ich pozyskania. W przypadku niemożności wykorzystania tych materiałów przez Zamawiającego - Wykonawca obowiązany jest do ich wywieżenia na wysypisko lub do utylizacji. Zamawiający wymaga, aby odpady powstałe w wyniku realizacji prac były przetransportowane i zmagazynowane w miejscu unieszkodliwiania odpadów. Koszt ich transportu i zmagazynowania/utylizacji ponosi Wykonawca w ramach wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu zamówienia,
- 13) uzgodnienia z Zamawiającym (na min. dwa dni przed rozpoczęciem prac) terminów prac i godzin w poszczególnych pomieszczeniach. Zamawiający dopuszcza prowadzenie prac w dni robocze, w godzinach 7:30 do 15:30,

- 14) bezwzględnego przestrzegania zakazu wykorzystywania materiałów Zamawiającego bez jego wiedzy i zgody w celach niezwiązanych z Przedmiotem Umowy.
4. Wykonawca nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na osoby trzecie, bez pisemnej uprzedniej zgody Zamawiającego (pod rygorem nieważności), w szczególności na podstawie Umowy przelewu wierzytelności, umowy poręczenia, umowy zastawu ani żadnej innej podobnej umowy, wskutek której dochodzi do przeniesienia praw i obowiązków Wykonawcy na osobę trzecią, w tym do zarządzania i administrowania wierzytelnością Wykonawcy. Czynność dokonana z naruszeniem postanowienia zawartego w zdaniu poprzedzającym jest nieważna.
5. Wykonawca zapewnia, że w wyniku zawarcia Umowy nie dojdzie do naruszenia praw osób trzecich. W przypadku zgłoszenia wobec Zamawiającego roszczeń o naruszenie praw osób trzecich objętych powyższym zapewnieniem, Wykonawca podejmie na swój koszt wszelkie środki obrony Zamawiającego przed takimi roszczeniami lub zarzutami i spowoduje, że Zamawiający będzie od nich zwolniony, a także pokryje wszelkie koszty i straty, w tym w szczególności koszty pomocy prawnej oraz koszty postępowania sądowego i egzekucyjne, jakie poniesie Zamawiający z tego tytułu.
6. Wykonawca oświadcza, że:
- 1) podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Oprogramowania w zakresie i na zasadach opisanych Umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową i objętymi wynagrodzeniem określonym w § 8 ust. 1, a korzystanie z Przedmiotu Umowy nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem ilości potrzebnych licencji lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z Przedmiotu Umowy zgodnie z Umową obciążają Wykonawcę,
 - 2) na podstawie Umowy udzieli Zamawiającemu licencji opisanych Umową, w tym OPZ lub w inny sposób opisany Umową upoważni go do korzystania ze wszystkich dóbr własności intelektualnej wykonanych lub dostarczonych w ramach Umowy. Celem jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Przedmiotu Umowy w sposób i w celu opisanym w Umowie. Wszelkie oświadczenia Wykonawcy i postanowienia Umowy należy interpretować zgodnie z powyższym celem Umowy,
 - 3) przekazane w ramach Umowy dobra własności intelektualnej nie będą posiadały żadnych wad prawnych ani nie będą ograniczać Zamawiającego w korzystaniu z tych dóbr w inny sposób niż wyraźnie opisany Umową. Wykonawca pokryje wszelkie opłaty, koszty, odszkodowania lub zadośćuczynienia, które będzie musiał zapłacić Zamawiający, jeżeli powyższe zapewnienia nie okażą się prawdziwe;
 - 4) posiada uprawnienia niezbędne do korzystania ze wszelkich dóbr własności intelektualnej wykorzystywanych w celu wykonania Umowy,
 - 5) przejmuje na siebie wszelką odpowiedzialność z tytułu roszczeń, z jakimi osoby trzecie mogłyby wystąpić przeciwko Zamawiającemu z tytułu korzystania z należących do osób trzecich praw na dobrach niematerialnych, a w szczególności praw autorskich, patentów, wzorów użytkowych lub znaków towarowych, w odniesieniu do Przedmiotu Umowy,

- 6) gwarantuje, że warunki korzystania z Oprogramowania nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub innych podmiotów. Wynagrodzenie obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z wszystkich przewidzianych w OPZ funkcjonalności.

§ 7

Podwykonawcy

1. Wykonawca jest uprawniony do powierzenia wykonania części Przedmiotu Umowy podwykonawcom, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Wykonawca zleca do wykonania zamówienie podwykonawcom następującym zakresie ...
[*wypełnić zgodnie z treścią Formularza ofertowego lub usunąć].
3. Wykonawca wykona Przedmiot Umowy przy udziale następujących podwykonawców:
[wskazanie firmy, danych kontaktowych, osób reprezentujących podwykonawcę]
.....[*wypełnić zgodnie z treścią Formularza ofertowego lub usunąć].
4. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej o każdej zmianie danych dotyczących podwykonawców w terminie 5 dni roboczych od dokonania zmiany.
5. Informacja o zamiarze powierzenia prac nowemu podwykonawcy zostanie przekazana Zamawiającemu nie później niż na 2 dni roboczych przed planowanym powierzeniem mu realizacji prac.
6. Niezależnie od powyższego, Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, o udziale którego w wykonaniu Umowy nie uzyskał informacji, do czasu przekazania przez Wykonawcę niezbędnych danych, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
7. W przypadku powierzenia wykonania części Umowy podwykonawcom, Wykonawca odpowiada za czynności wykonane przez podwykonawcę/ów oraz jego/ich personel oraz ich zaniechania, jak za działania i zaniechania własne, w tym za wykonywanie zobowiązań oraz szkody wyrządzone przez podwykonawcę, jak za działania lub zaniechania własne, a także nałoży na podwykonawcę obowiązek przestrzegania wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w umowie w zakresie, w jakim odnoszą się one będą do zakresu prac danego Podwykonawcy,
8. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez podwykonawcę części Przedmiotu Umowy upoważnia Zamawiającego do żądania od Wykonawcy odsunięcia podwykonawcy od realizacji Przedmiotu Umowy w sposób stały lub czasowy. W przypadku powstania z tego powodu opóźnienia w realizacji Umowy, odpowiedzialność za nie na zasadzie ryzyka ponosi Wykonawca.
9. Zamawiający nie jest odpowiedzialny za zobowiązania Wykonawcy wobec osób trzecich.
10. Jeżeli Wykonawca rezygnuje lub dokonuje zmiany Podwykonawcy, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca zobowiązany jest do wykazania Zamawiającemu, że proponowany nowy Podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu w stopniu nie mniejszym, niż Podwykonawca dotychczasowy, z którego Wykonawca rezygnuje, lub którego zmienia, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o zawarcie Umowy. Przepis art. 122 ustawy – Prawo zamówień publicznych stosuje się odpowiednio. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków,

do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia, a opóźnienie powstałe wskutek braku współdziałania z takim Podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.

§ 8

Wynagrodzenie

1. Strony postanawiają, że łączne wynagrodzenie za wykonanie Umowy wynosi [...] zł brutto (słownie: [...]), w tym należny podatek VAT [...] i kwota netto [...] zł.
2. Wynagrodzenie określone w ust.1 niniejszego paragrafu, jest wynagrodzeniem ryczałtowym i obejmuje wszystkie koszty realizacji niniejszej umowy, tj. koszt wszystkich prac, materiałów, urządzeń, licencji, których konieczność wykonania lub dostawy wynika z OPZ i obowiązków Wykonawcy. Wynagrodzenie to obejmuje również koszty dojazdu, noclegu i wszelkie inne wydatki, które Wykonawca będzie musiał ponieść celem wykonania przedmiotu niniejszej Umowy. Wykonawca nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, chociażby w czasie zawarcia Umowy nie można było przewidzieć rozmiaru lub kosztu prac, innych czynności lub praw koniecznych do zgodnego z Umową wykonania całości przedmiotowej Umowy.
3. Strony ustalają, że wynagrodzenie Wykonawcy wypłacane będzie w częściach, po zakończeniu i dokonaniu odbioru poszczególnych Etapów realizacji Umowy, zgodnie z zaakceptowanym przez strony harmonogramem prac, na podstawie obustronnie zatwierdzonych Protokołów Odbioru Etapu. Płatność za licencje zostanie podzielona na dwie równe części płatne: pierwsza część – po dostarczeniu i uruchomieniu oprogramowania, druga część po podpisaniu Protokołu odbioru końcowego.
4. Wynagrodzenie należne za etapy będzie wypłacane w następujący sposób:
 - 1) Wynagrodzenie za Etap 1, obejmujący wdrożenie systemu bibliotecznego - zł brutto, jednak nie więcej niż 20 % wynagrodzenia określonego w ust. 1,
 - 2) Wynagrodzenie za Etap 2, obejmujący dostawę i wdrożenie Infrastruktury informatycznej - zł netto, jednak nie więcej niż 20% wynagrodzenia określonego w ust. 1,
 - 3) Wynagrodzenie za Etap 3, obejmujący wdrożenie zamawianych e-usług i aplikacji - zł netto, jednak nie więcej niż 20% wynagrodzenia określonego w ust. 1,
 - 4) Pozostała część wynagrodzenia płatna będzie po podpisaniu Protokołu odbioru końcowego całości przedmiotu umowy.
5. Podstawą wystawienia każdej z faktur VAT i zapłaty wynagrodzenia będą protokoły odbioru, o których mowa w ust 3 niniejszego paragrafu. Protokoły te Wykonawca zobowiązany jest załączyć do faktury.
6. Zamawiający oświadcza, że dokona płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.
7. Termin zapłaty wynagrodzenia wynosi do 30 dni licząc od daty otrzymania przez Zamawiającego łącznie: faktury wraz z podpisanym protokołem odbioru danej części umowy. W przypadku dostarczenia do siedziby Zamawiającego faktury bez podpisanego protokołu odbioru danej części umowy, termin zapłaty nie rozpoczyna biegu do momentu uzupełnienia powyższego braku. Za ten okres Wykonawcy nie przysługuje roszczenie o zapłatę odsetek.
8. Faktury będą płatne przelewem na konto Wykonawcy o numerze [...].

9. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy, na który będzie dokonywana zapłata, jest rachunkiem rozliczeniowym służącym wyłącznie dla celów rozliczeń z tytułu prowadzonej przez niego działalności gospodarczej i jest ujawniony w wykazie prowadzonym na podstawie art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tzw. „biała lista”) prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej.
10. Fakturę należy wystawić na: Miasto Zamość, ul. Rynek Wielki 13, 22-400 Zamość, NIP: 922-269-74-72 .
11. Zamawiający wyraża zgodę na przesłanie mu faktury VAT w formie elektronicznej na adres: [...].
12. Przez dokonanie płatności rozumie się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
13. Błędne wystawienie faktury spowoduje wstrzymanie zapłaty do czasu jej uzupełnienia lub wyjaśnienia. W takim przypadku termin płatności liczy się od dnia dostarczenia do Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury
14. Termin zapłaty uważa się za zachowany, jeżeli obciążenie rachunku Zamawiającego nastąpi w ostatnim dniu terminu płatności.
15. Jeżeli Wykonawca będzie korzystał z PEF, zobowiązany będzie do podania Zamawiającemu informacji o swojej rejestracji na Platformie Elektronicznego Fakturowania w celu wysyłania Zamawiającemu ustrukturyzowanych faktur elektronicznych.

§ 9

Personel Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się skierować do wykonania Przedmiotu Umowy osoby, spełniające wymogi i kryteria wskazane w SWZ (Personel Wykonawcy), w szczególności wymienione w załączniku nr 6 do SWZ.
2. W skład zespołu Wykonawcy wchodzi:
 - 1) kierownik zespołu -, tel., e-mail:
 - 2) specjalista ds. wdrożeń -, tel., e-mail:
 - 3) programista 1 -, tel., e-mail:
 - 4) tester -, tel., e-mail:
 - 5) programista 2 - tel., e-mail:
3. Wykonawca gwarantuje, że wszyscy członkowie Personelu Wykonawcy realizujący Umowę w imieniu Wykonawcy będą posiadali umiejętności i doświadczenie zawodowe odpowiednie do zakresu powierzonych im czynności.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że skład Personelu Wykonawcy nie będzie w czasie Umowy podlegał zmianom bez istotnej przyczyny obiektywnej (niezależnej od działań Wykonawcy, takiej jak choroba, rozwiązanie stosunku pracy z inicjatywy pracownika. Siła wyższa), która zostanie przedstawiona Zamawiającemu na piśmie.
5. Wykonawca wskazuje następującą osobę do koordynowania i nadzorowania realizacji Przedmiotu Umowy: *[wpisać osoby z wykazu osób]*.
6. Zamawiający wskazuje następującą osobę do koordynowania, nadzorowania, rozliczenia i dokonania odbioru Przedmiotu Umowy: [...].
7. Zmiana którejkolwiek z osób wskazanych w ust. 2 wymaga zawarcia aneksu do umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym każdorazowo każda osoba zadeklarowana w miejsce którejkolwiek z osób wskazanych w niniejszym paragrafie, legitymować się musi

doświadczeniem i kompetencjami nie niższymi niż osoba wskazana przez Wykonawcę w niniejszym paragrafie.

§ 10

Procedura Odbioru

1. W trakcie realizacji Umowy odbiorowi przez Zamawiającego podlegają poszczególne Etapy, określone w Harmonogramie, stanowiącym załącznik nr 5 do Umowy.
2. Wdrożenie Przedmiotu Umowy będzie objęte odrębnym odbiorem, potwierdzającym wykonanie całości prac w ramach Przedmiotu Umowy, niezależnie od odbioru Sprzętu, Oprogramowania lub Etapów.
3. Strony przewidują odbiory częściowe – poszczególnych Etapów oraz odbiór końcowy Przedmiotu Umowy po zakończeniu realizacji całości prac (odbiór Wdrożenia). Potwierdzeniem realizacji Przedmiotu Umowy będzie podpisanie przez Strony końcowego protokołu odbioru bez istotnych wad, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do Umowy.
4. Wykonawca dokona zgłoszenia gotowości Etapu do odbioru w terminie określonym Umową, a jeżeli termin nie jest określony – bezzwłocznie po jego wykonaniu.
5. Odbiór Etapu polega na weryfikacji, czy wszystkie Produkty oraz inne świadczenia wchodzące w skład Etapu zostały należycie zrealizowane.
6. Odbiór końcowy – wdrożenia ma na celu potwierdzenie spełnienia przez Wykonawcę całości zobowiązań określonych Umową w zakresie Wdrożenia Przedmiotu Umowy.
7. Zamawiający każdorazowo – w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia gotowości do odbioru danego Etapu i przedstawienia protokołu odbioru dokona jego akceptacji lub zgłosi uwagi.
8. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do Protokołu Odbioru Wykonawca niezwłocznie usunie wszystkie nieprawidłowości w terminie uzgodnionym z przez Strony, nie dłuższym jednak niż 7 dni oraz przedstawi świadczenie do ponownego odbioru. Procedura będzie powtarzana do czasu dokonania odbioru lub odstąpienia od Umowy. Dowodem dokonania odbioru jest odpowiedni protokół odbioru. Zamawiający nie dopuszcza jednostronnych protokołów odbioru podpisanych przez Wykonawcę. Zamawiający ma prawo weryfikacji należytego wykonania świadczenia przedstawionego do odbioru dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznej (audytora).
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania w trakcie wykonywania Umowy z usług osób trzecich celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową, jak również do przeprowadzenia takiej kontroli samodzielnie. Osobom posiadającym pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie udzielić wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac (w tym Produkty oraz inne rezultaty prac, także w postaci nieukończonej), jak również zapewnić możliwość ich kontroli.
10. Wykonawca opracuje i przekaze Zamawiającemu nie później niż w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru końcowego (Wdrożenia) poniższą dokumentację (zwaną Dokumentacją):
 - 1) aktualną instrukcję obsługi użytkownika zawierającą dokumentację opisującą nadawanie przez administratora uprawnień dla użytkowników,
 - 2) instrukcję administratora poszczególnych modułów i/lub kompletnego systemu/systemów Oprogramowania,

- 3) dokumentację opisującą proces instalacji poszczególnych, parametryzację Oprogramowania oraz sposób archiwizacji i odtworzenia danych,
- 4) skrypty, programy oraz wszelką inną dokumentację pozwalającą na przeniesienie bazy danych na nowy serwer, na przykład w przypadku wymiany serwera na nowy,
- 5) instrukcję archiwizacji obejmującą zakres, harmonogram i sposób wykonywania kopii bezpieczeństwa bazy, umożliwiające całkowite odtworzenie stanu programów i bazy (na przykład po awarii systemu), według stanu na koniec dnia roboczego poprzedzającego dzień wystąpienia awarii lub na koniec wskazanego okresu (na przykład kwartału),
- 6) dokumentację opisującą strukturę i zawartości pól informacyjnych w bazie danych,
- 7) scenariusze testów oraz raport z przeprowadzonych testów penetracyjnych i akceptacyjnych dla wdrożonego systemu oprogramowania.

§ 11

Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od całości lub jej części Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, gdy:
 - 1) dotychczasowy przebieg realizacji Umowy wskazywać będzie, że nie jest prawdopodobnym należyte wykonanie Umowy w ogólnym terminie określonym w § 5 ust. 1.
 - 2) Wykonawca nienależycie wykonuje Umowę lub zaprzestał jej wykonywania, w szczególności nie stosuje się do uwag Zamawiającego lub narusza inne postanowienia Umowy i w przypadku, gdy po upływie 7 dni od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania,
 - 3) Wykonawca odmówi udostępniania informacji lub materiałów lub w inny sposób uniemożliwi przeprowadzenie czynności kontrolnych dotyczących sposobu realizacji Przedmiotu Umowy,
 - 4) zwłoki w przedstawieniu do odbioru danego Etapu umowy wynoszącego co najmniej 14 dni,
 - 5) naruszenia zobowiązań Wykonawcy w poufności lub danych osobowych,
 - 6) realizacji Przedmiotu Umowy przez osoby inne niż wskazane w § 9 bez uprzedniej zmiany umowy,
 - 7) wystąpienia wad prawnych w przekazanych Zamawiającemu utworach.
2. Prawo odstąpienia, przysługuje Zamawiającemu w terminie 30 dni od dnia zaistnienia którejkolwiek z przyczyn będących podstawą odstąpienia, o których mowa w ust. 1.
3. Uprawienie, o którym mowa w ust. 1, nie wyłącza ani nie ogranicza prawa Zamawiającego do odstąpienia od umowy na podstawie Kodeksu cywilnego, ani innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy Pzp.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Strony zgodnie oświadczają, że odstąpienie od umowy nie powoduje wygaśnięcia zobowiązania Wykonawcy do zapłaty kary umownej, o której mowa w § 12.
6. Jeśli odstąpienie ma skutek wobec całej Umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) zwrotu całego otrzymanego od Zamawiającego wynagrodzenia, w tym wynagrodzenia za Etapy, które już zostały odebrane. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Wykonawcę oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dat wpływu kwot wynagrodzenia na konto Wykonawcy,
 - 2) do pokrycia szkody Zamawiającego z tytułu utraty dofinansowania, wynikającego z umowy o dofinansowanie projektu.
7. Z chwilą uregulowania zobowiązań przez Wykonawcę względem Zamawiającego, o których mowa w ust. 6, Wykonawca ma prawo zdemontować zainstalowane urządzenia i programy na swój koszt, nie później jak w ciągu 6-ciu miesięcy od dnia odstąpienia Zamawiającego od umowy, przy czym Zamawiającemu przysługuje prawo zatrzymania zainstalowanych urządzeń i programów do czasu wykonania zobowiązań, o których mowa w ust. 6.

§ 12

Odpowiedzialność i kary umowne

1. W przypadku rozwiązania Umowy lub odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 8 ust. 1.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną również w przypadku:
 - 1) zwłoki w wykonaniu Przedmiotu Umowy, w stosunku do łącznego końcowego terminu wykonania umowy, o którym mowa w § 5 ust. 1, tj. ...¹ – w wysokości 0,1 % łącznego wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
 - 2) zwłoki w wykonaniu części Przedmiotu Umowy – danego Etapu lub podetapu, określonego w Harmonogramie Umowy w stosunku do terminu wykonania umowy dla danego Etapu, o – w wysokości 0,1 % łącznego wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
 - 3) zwłoki w usunięciu wad (błędów) stwierdzonych w okresie gwarancji jakości i rękojmi za wady – w terminach, o których mowa odpowiednio w umowie, załącznikach do umowy, albo OPZ – w wysokości 0,01 % łącznego wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust. 1, za każdy dzień zwłoki, licząc odpowiednio od dnia wyznaczonego na usunięcie błędu do odpowiednio dnia usunięcia błędu przez Wykonawcę lub podmiot trzeci,
 - 4) w przypadku niedotrzymania terminu usunięcia Błędu Krytycznego w terminach określonych w Formularzu ofertowym Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł za każdą rozpoczętą godzinę niedotrzymania terminu, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - 5) w przypadku braku odpowiedzi Wykonawcy dotyczącej określenia terminu wykonania i liczby Roboczogodzin dla realizacji obowiązków wynikających z Asysty Technicznej lub niezrealizowania obowiązków wynikających z Asysty Technicznej Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 200,00 zł brutto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
 - 6) zwłoki w zapewnieniu – w terminie określonym przez Zamawiającego – zastąpienia podmiotu innym podmiotem lub podmiotami albo wykazania, że Wykonawca samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu, jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe, sytuacja ekonomiczna lub finansowa podmiotu udostępniającego zasoby lub osoby

¹Wpisać, zgodnie z umową

wykazanej na spełnienie warunków udziału w postępowaniu, nie potwierdzają spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia – w wysokości 0,1 % łącznego wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,

- 7) naruszenia zasad poufności, o których mowa w § 17, lub ochrony danych osobowych – w wysokości 5.000 PLN za każdy przypadek.
 - 8) w wysokości 10.000 PLN za każdy przypadek uchybienia obowiązкови, o którym mowa w § 22.
3. W każdym przypadku braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego Podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 ustawy Pzp, do której Wykonawca zobowiązany jest zgodnie z postanowieniami § 11 Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1 % wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 8 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
 4. Kary umowne i odszkodowania będą płacone w oparciu o wystawiony dokument obciążeniowy z terminem płatności 10 dni od daty jego otrzymania przez Wykonawcę. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych i odszkodowań z przysługującego mu wynagrodzenia.
 5. Naliczenie zastrzeżonych Umową kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych do pełnej wysokości szkody poniesionej przez Zamawiającego, ponieważ Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu przy wykonywaniu lub w związku z wykonywaniem postanowień Umowy.
 6. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się Zamawiającemu w pełnej wysokości, nawet w przypadku, gdy z powodu jednego zdarzenia naliczona jest więcej niż jedna kara. Kary będą naliczane za każdy przypadek naruszenia Umowy odrębnie.
 7. Łączna suma kar umownych nie może być wyższa niż 30 % łącznego maksymalnego wynagrodzenia netto, określonego w § 8 ust. 1.

§ 13

Zmiany Umowy

1. Zmiany treści Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, dopuszczalne są na warunkach określonych w art. 455 ustawy Pzp.
2. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy, wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają zgody obu Stron i formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony są uprawnione do wprowadzenia do Umowy zmian nieistotnych, to jest innych niż zmiany zdefiniowane w art. 454 ust. 2 ustawy Pzp.
4. Wykonawca może dokonać zmiany osób wskazanych w § 9 przedkładając w formie pisemnej Zamawiającemu do akceptacji propozycję zmiany na co najmniej 7 dni przed planowanym terminem zmiany, z zastrzeżeniem § 9 ust. 6.
5. Stosownie do art. 455 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp Zamawiający przewiduje możliwość zmian przedmiotu, wartości i terminu realizacji Umowy, tj.:
 - 1) w przypadku zmian w strukturze i organizacji Zamawiającego, mających wpływ na wykonywanie Umowy;
 - 2) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Przedmiotu Umowy, chyba że zmiana taka znana była w chwili składania oferty;



- 3) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego, z wyjątkiem sytuacji, gdy zmiana ta ingeruje w treść oferty lub jest istotna, lub o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy;
- 4) niezbędna jest zmiana terminu realizacji Umowy, w tym terminów pośrednich, w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację Umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu;
- 5) niezbędna jest zmiana Harmonogramu, w tym terminów pośrednich, wynikająca z wniosków analizy przedwdrożeniowej;
- 6) w przypadku zaistnienia okoliczności (technicznych, gospodarczych i tym podobnych), których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem, że zmiany te nie mogą powodować zmiany terminu zakończenia realizacji Umowy, ani też wysokości wynagrodzenia, ani obniżenia parametrów technicznych i jakościowych zaoferowanego przedmiotu zamówienia, tj.:
 - a) zmiana oferowanych przez Wykonawcę urządzeń lub oprogramowania w sytuacji, gdy producent (osoba trzecia) nie będzie mógł dostarczyć oferowanych przez Wykonawcę urządzeń lub Oprogramowania w terminie wyznaczonym w Umowie, a Zamawiający nie będzie mógł przedłużyć terminu realizacji Przedmiotu Zamówienia w związku z koniecznością terminowego wydatkowania środków finansowych (sankcja utraty środków finansowych),
 - b) zmiana oferowanych przez Wykonawcę wersji lub modelu urządzeń lub oprogramowania w sytuacji wprowadzenia na rynek przez Wykonawcę lub osobę trzecią nowszej wersji lub modelu (urządzenia lub oprogramowania),
 - c) zmiana oferowanych przez Wykonawcę urządzeń w sytuacji wprowadzenia przez producenta zmodernizowanych urządzeń odpowiadających zaoferowanym,
 - d) zmiana oferowanych przez Wykonawcę urządzeń lub oprogramowania w sytuacji ujawnienia się powszechnie występujących wad tychże urządzeń lub oprogramowania.

§ 14

Prawo autorskie

1. Wykonawca oświadcza, że powstałe w ramach Umowy rozwiązania dedykowane dla potrzeb realizacji Umowy oraz wszelka wytworzona Dokumentacja (w tym m.in. analiza przedwdrożeniowa, materiały szkoleniowe) stworzona w wyniku zobowiązań wynikających z Umowy stanowią rozwiązania będące utworem w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (zwane dalej Utworem).
2. Wykonawca oświadcza, że na podstawie Umowy – w zależności od potrzeb Zamawiającego – w ramach wynagrodzenia określonego w § 8 ust. 1:
 - 1) przeniesie na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie do wszystkich Utworów z chwilą przekazania Utworów Zamawiającemu lub;
 - 2) w chwili przekazania poszczególnych produktów będących Utworami Zamawiającemu, udzieli bezterminowej, bez możliwości jej wypowiedzenia, wyłącznej, odpłatnej, nieograniczonej terytorialnie Zamawiającemu licencji lub sublicencji na następujących polach eksploatacji: utrwalania i zwielokrotniania; użytkowania w pełnym zakresie na zasadach opisanych w OPZ; integracji z systemami zewnętrznymi wskazanymi w OPZ;



- 3) w celu realizacji postanowień zawartych w pkt 1 i pkt 2, Wykonawca wraz z końcowym protokołem odbioru sporządzi wykaz Utworów, do których Zamawiający nabył prawa autorskie, oraz do których Utworów Wykonawca udzielił Zamawiającemu licencji lub sublicencji;
- 4) Licencja/sublicencja obejmuje także uaktualnienia Oprogramowania udostępniane przez Wykonawcę w czasie trwania Umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że przekazane w ramach Umowy Utwory nie będą posiadały żadnych wad prawnych ani nie będą ograniczać Zamawiającego w korzystaniu z tych dóbr w inny sposób niż wyraźnie opisany Umową. Wykonawca pokryje wszelkie opłaty, koszty, odszkodowania lub zadośćuczynienia, które będzie musiał zapłacić Zamawiający, jeżeli powyższe zapewnienia nie okażą się prawdziwe.
4. Wykonawca zezwala i upoważnia Zamawiającego i wszelkie inne podmioty upoważnione przez Zamawiającego, do dokonywania przeróbek, zmian i innych opracowań utworów oraz rozporządzania nimi, wykorzystywania utworów we fragmentach oraz decydowaniu o pierwszym udostępnieniu utworu publiczności. Wykonawca oświadcza, że nie będzie wykonywał nadzoru autorskiego przed rozpowszechnianiem utworów, także w postaci zmienionej lub we fragmentach, a także, że nie będzie korzystał z prawa do oznaczania utworu, w szczególności danymi twórców. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do złożenia powyższego zobowiązania także na rzecz i w imieniu twórców utworów uprawnionych z tytułu osobistych praw autorskich.
5. Wykonawca zapewnia, że korzystanie z dostarczonych rozwiązań podczas realizacji i na cele Umowy, w szczególności w okresie testów, nie będzie naruszać praw osób trzecich i nie będzie wymagało żadnych opłat na rzecz takich osób. Gdyby okazało się to konieczne, Wykonawca w ramach wynagrodzenia za realizację Przedmiotu Umowy udzieli licencji na czas realizacji Umowy obejmującej prawo korzystania z dostarczonych rozwiązań na potrzeby realizacji Umowy do czasu uzyskania - odpowiednio - praw majątkowych lub docelowych licencji.
6. W przypadku przejścia praw majątkowych do rozwiązania na Zamawiającego, o ile okaże się to konieczne, Zamawiający udzieli Wykonawcy licencji na korzystanie z niego w celu świadczenia usług opisanych Umową. Licencja taka obejmie prawo do zwielokrotniania rozwiązania w całości lub w części oraz tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub wprowadzanie innych zmian do rozwiązania dedykowanego wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonania zobowiązań wynikających z Umowy.
7. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworów, o których mowa w niniejszym paragrafie, będących programami komputerowymi, obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) użytkowania na własny użytek, swoich jednostek organizacyjnych oraz osób trzecich w celach związanych z realizacją Przedmiotu Umowy;
 - 2) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie rozwiązania dedykowanego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym zwielokrotnianie rozwiązania dedykowanego dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania rozwiązania dedykowanego, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie rozwiązania dedykowanego dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci;
 - 3) tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub jakiejkolwiek inne zmiany w programie komputerowym, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała;

- 4) modyfikacji kodu źródłowego, w tym:
 - a) wprowadzania modyfikacji oraz nowych funkcjonalności oprogramowania;
 - b) łączenia fragmentów oprogramowania i ich integracji z innymi programami komputerowymi i ich dostosowywania;
- 5) przekształcania formatu pierwotnego oprogramowania na dowolny inny format, wymagany przez Zamawiającego i dostosowania do platform sprzętowo-systemowych wybranych przez Zamawiającego;
- 6) obrót rozwiązaniem dedykowanym, w tym wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem programu komputerowego, a także rozpowszechnianie programu komputerowego w inny sposób, w tym jego publiczne wykonywanie, wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie, a także publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
- 7) zezwolenie na wykonywanie zależnych praw autorskich poprzez rozporządzenie i korzystanie na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w pkt 1 - 6.
8. Z chwilą przekazania Zamawiającemu Utworu będącego programem komputerowym Wykonawca każdorazowo przekaze Zamawiającemu kody źródłowe, skrypty konfiguracyjne oraz skrypty budujące ze szczegółowym opisem linii kodu umożliwiającym jego interpretację.
9. Przekazanie kodu źródłowego obejmuje pełną dokumentację umożliwiającą samodzielną kompilację i wdrożenie oprogramowania, w tym zależności, instrukcje uruchomienia, pliki konfiguracji środowiska oraz strukturę katalogów.
10. Z chwilą przekazania Zamawiającemu poszczególnych Utworów wykonanych w ramach realizacji Umowy, Zamawiający nabywa własność nośników, na których utwory te utrwalono w ramach wynagrodzenia określonego w § 8 ust. 1.
11. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworów, o których mowa w niniejszym paragrafie, innych niż programy komputerowe, obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) wykorzystywanie w działalności prowadzonej przez Zamawiającego bez jakichkolwiek ograniczeń w tym użytkowania na własny użytek, swoich jednostek organizacyjnych oraz osób trzecich w celach związanych z realizacją Przedmiotu Umowy;
 - 2) utrwalania i zwielokrotniania Utworu - wytwarzanie każdą techniką egzemplarzy utworu w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - 3) obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwory utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie dzierżawa oraz najem oryginału oraz egzemplarzy, upoważnienie innych osób do wykorzystywania w całości lub części utworów lub jego kopii;
 - 4) rozpowszechnianie Utworów poprzez publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie dokumentacji w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w tym udostępnienie w sieci Internet;
 - 5) modyfikacji Utworów;
 - 6) aktualizacji Utworów;
 - 7) dowolne przetwarzanie Utworów, w tym łączenie z innymi utworami;
 - 8) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiegokolwiek inne zmiany w Utworze;

- 9) zezwalanie na wykonywanie zależnych praw autorskich poprzez rozporządzanie i korzystanie na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w pkt. 1-8.
12. Przeniesienie praw autorskich następuje wraz z prawem wykonywania autorskiego prawa zależnego.
13. Przeniesienie praw autorskich majątkowych do utworów niniejszego paragrafu dokonuje się na czas nieokreślony i jest nieograniczone terytorialnie.
14. Wykonawca zezwala Zamawiającemu na korzystanie z wszelkich innych niż wskazane powyżej dóbr niematerialnych, w szczególności baz danych, wynalazków, wzorów użytkowych i wzorów przemysłowych, znaków towarowych i innych oznaczeń, w zakresie zarówno majątkowych, jak i osobistych praw do nich, w celu i w zakresie niezbędnym dla realizacji Umowy.
15. Wykonawca jest zobowiązany, na żądanie Zamawiającego oraz w zakresie i formie przez niego ustalonej, do potwierdzenia nabycia przez Zamawiającego na mocy Umowy praw oraz uzyskania zezwoleń, zgód lub upoważnień, a także do składania innych oświadczeń lub przedkładania dokumentów dotyczących praw do dóbr niematerialnych lub praw własności, w szczególności dotyczących twórców rozwiązań.
16. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że Umowa służy realizacji zadań o charakterze publicznym i w jej wyniku wszelkie rezultaty prac Wykonawcy, przekazane w jakiegokolwiek formie lub sposób Zamawiającemu lub podmiotom działającym na jego rzecz, mogą być dostępne publicznie i dowolnie wykorzystywane przez Zamawiającego lub inne podmioty, w związku z realizacją zadań publicznych. Wykonawca oświadcza, że nie stanowią one tajemnicy przedsiębiorstwa, know-how lub jakiegokolwiek rodzaju informacji o charakterze poufnym lub których wykorzystywanie jest w jakikolwiek sposób ograniczone.
17. W przypadku zaistnienia po stronie Zamawiającego potrzeby nabycia praw do Utworów na innych polach eksploatacji niż określone w ust. 7 i 10, Zamawiający zgłosi taką potrzebę Wykonawcy i Strony, w terminie 10 dni roboczych od doręczenia tego żądania Wykonawcy, zawrą umowę przenoszącą autorskie prawa majątkowe na tych polach eksploatacji oraz zależne prawa autorskie i wyłączne prawa zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego na rzecz Zamawiającego na warunkach takich jak określone w Umowie.
18. Licencja musi umożliwiać korzystanie z Przedmiotu Umowy jednocześnie nieograniczonej liczbie użytkowników. W razie wątpliwości poczytuje się, że niespełnienie wymogu, o którym mowa w niniejszym ustępie, stanowi wadę. Udzielona Zamawiającemu licencja obejmuje każdą nową, dostarczoną przez Wykonawcę wersję.
19. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, iż:
- 1) korzystanie z tych Utworów przez Zamawiającego, nie będzie naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich oraz patentów;
 - 2) prawa autorskie i prawa zależne do Utworów niniejszego paragrafu nie są i nie będą w żaden sposób ograniczone,
 - 3) wykonane Utwory, z których Wykonawca skorzysta do realizacji Umowy, nie będą posiadały wad fizycznych lub prawnych,
 - 4) rozporządzanie Utworami lub przeniesienie licencji/sublicencji nie będzie naruszało własności przemysłowej i intelektualnej.
20. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń opartych na zarzucie, że korzystanie przez Zamawiającego, jego następców prawnych lub licencjodawców z utworów narusza

jakiegokolwiek przysługujące tym osobom prawa własności intelektualnej, a w szczególności prawa autorskie lub tajemnicę przedsiębiorstwa, Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o takich roszczeniach.

21. Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia wszelkich niezbędnych działań mających na celu zażegnanie sporu związanego z roszczeniami, o których mowa w ust. 20 i poniesie w związku z podjętymi przez niego działaniami wszelkie koszty z tym związane oraz zrekompensuje koszty poniesione przez Zamawiającego. W szczególności, w przypadku wytoczenia powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej przeciwko Zamawiającemu, jego następcy prawnemu lub licencjodawcy, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie koszty i odszkodowania związane z roszczeniem osoby trzeciej, w tym koszty obsługi prawnej poniesione przez Zamawiającego, jego następców prawnych lub ich licencjodawców. W przypadku zawarcia ugody Wykonawca pokryje wszelkie koszty i odszkodowanie związane z roszczeniem osoby trzeciej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca wyraził zgodę na ostateczny kształt ugody i miał możliwość ustalania jej warunków.
22. W przypadku, gdyby jakakolwiek osoba trzecia, wystąpiła z roszczeniami wobec Zamawiającego z tytułu naruszenia jej praw, Wykonawca w szczególności:
 - 1) wstąpi do postępowania sądowego wszczętego przeciwko Zamawiającemu,
 - 2) zapewni należytą ochronę interesów Zamawiającego,
 - 3) zwolni Zamawiającego z wszelkich zobowiązań z tytułu naruszenia praw osób trzecich poprzez ich wykonanie lub jeżeli Zamawiający zrealizował obowiązki nałożone przez ww. organy zwróci Zamawiającemu kwotę zapłaconych odszkodowań, kar lub innych należności;
 - 4) zwolni Zamawiającego od odpowiedzialności w stosunku do takich osób trzecich;
 - 5) zwróci Zamawiającemu wszelkie poniesione koszty związane z wystąpieniem przeciwko Zamawiającemu osób trzecich, w tym z tytułu naruszenia ich praw oraz kosztów zastępstwa prawnego.
23. Powyższe postanowienia nie wykluczają możliwości podejmowania przez Zamawiającego dodatkowej obrony przed roszczeniami osób trzecich w sposób, w jaki Zamawiający uzna to za właściwe. Niemniej, Zamawiający jest zobowiązany w takim przypadku do konsultowania własnych działań z Wykonawcą.
24. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, by ewentualne roszczenie osób trzecich nie miało wpływu na wykonywanie innych zobowiązań umownych. W tym celu Wykonawca zapewni możliwość legalnego korzystania przez Zamawiającego z przedmiotu roszczenia, względnie zastąpi to stosownym odpowiednikiem.
25. W przypadku, gdy wskutek wystąpienia w stosunku do Zamawiającego z roszczeniami zgłaszanymi przez osoby trzecie z tytułu naruszenia ich praw w związku z pracami zrealizowanymi przez Wykonawcę, utworami lub oprogramowaniem bądź aplikacjami wykorzystanymi przez Wykonawcę, Zamawiający nie będzie mógł korzystać z Przedmiotu Umowy w całości lub poszczególnych Utworów Wykonawca niezwłocznie na swój koszt i ryzyko dostosuje je albo zmieni je w taki sposób, by nie naruszały praw osób trzecich, lub uzyska dla Zamawiającego prawo do dalszego korzystania.

§ 15

Komunikacja Stron

1. Przedstawicielami ze strony Zamawiającego w zakresie realizacji obowiązków umownych są:

[...], e-mail:, tel. [...]

[...] , e-mail:, tel. [...]

2. Przedstawicielem ze strony Wykonawcy w zakresie realizacji obowiązków umownych jest:, e-mail:, tel. [...]
3. Osoby wymienione w ust. 1 i 2 odpowiedzialne są merytorycznie za nadzór nad prawidłowością i terminowością realizacji Umowy, w tym za odbiór prac.
4. Zmiana osoby wskazanej w ust. 1 lub ust. 2 nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie poinformowania drugiej Strony w formie pisemnej. Zawiadomienie takie powinno zostać podpisane przez osoby uprawnione do reprezentacji Stron.

§ 16

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca oświadcza, iż przed zawarciem Umowy wniósł skutecznie na rzecz Zamawiającego zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, zwane dalej w Umowie „Zabezpieczeniem”, **w wysokości 5 %** łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 8 ust. 1, czyli kwotę: [...] złotych (słownie: [...]) wpłacone / zdeponowane w formie [...]
2. Zabezpieczenie służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym w szczególności z tytułu kar umownych.
3. Zamawiający zwolni Zabezpieczenie w kwocie [...] złotych (słownie: [...] złotych), stanowiącej 70 % wartości całości Zabezpieczenia w terminie 30 dni od dnia podpisania bez zastrzeżeń ostatniego Protokołu Odbioru, o ile Zabezpieczenie nie zostanie zaliczone na poczet uzasadnionych roszczeń Zamawiającego. Pozostała kwota zostanie pozostawiona na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady lub gwarancji i będzie podlegała zwrotowi Wykonawcy nie później niż w 15-tym dniu po upływie okresu rękojmi za wady lub gwarancji.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia Zabezpieczenia w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.
5. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącanie przez Zamawiającego z Zabezpieczenia wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
6. W przypadku gdy Wykonawca wniesie Zabezpieczenie w pieniądzu, Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu Zabezpieczenia wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego (o ile rachunek będzie oprocentowany), na którym było ono przechowywane, pomniejszonego o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
7. Zamawiający nie wyraża zgody na tworzenie zabezpieczenia przez potrącenia z należności za częściowo wykonane dostawy/usługi.

§ 17

Gwarancja i Rękojmia

1. Wykonawca udziela gwarancji:
 - 1) na dostarczone oprogramowanie począwszy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego przedmiotu umowy na okresmiesiące, zgodnie ze złożoną ofertą. Celem świadczenia przez Wykonawcę Gwarancji jest zapewnienie dostępności Systemu użytkownikom w sposób ciągły (tj. przez 24 godziny przez 7 dni w tygodniu).

- 2) na dostarczony sprzęt w ramach realizacji przedmiotu Umowy na okres od daty odbioru danego produktu, zgodny z Opisem Przedmiotu zamówienia, liczony od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego lub częściowego, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
2. Wykonawca oświadcza, że udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na przedmiot Umowy na zasadach opisanych poniżej.
3. Gwarancja udzielana jest w ramach Wynagrodzenia, a Wykonawcy nie jest należne jakiejkolwiek dodatkowe wynagrodzenie z tytułu wykonania świadczeń gwarancyjnych.
4. W ramach gwarancji na System/Systemy Wykonawca będzie świadczył nieodpłatnie następujące usługi:
 - 1) będzie usuwał Awarie, Błędy i Usterki (zwane łącznie dalej Dysfunkcją),
 - 2) zapewni możliwość zgłaszania Dysfunkcji telefonicznie w dni robocze w godzinach roboczych pod numerami telefonów:
 - 3) zapewni możliwość zgłaszania Dysfunkcji za pomocą aplikacji serwisowej udostępnionej przez Wykonawcę dostępnej przez 24h na dobę i 365 dni w roku, a w sytuacji jej niedostępności Zamawiający uprawnieni są do zgłaszania Dysfunkcji na adres e-mail:
 - 4) dostarczanie nowych, ulepszonych wersji oprogramowania lub innych komponentów Systemu będących konsekwencją wykonywania w nich zmian wynikłych ze stwierdzonych niedoskonałości technicznych, zmian w obowiązującym prawie lub planowego rozwoju oprogramowania, a także ich instalowanie na serwerach Zamawiającego.
 - 5) niezwłoczne informowanie o zmianach w programach objętych umową, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail:
 - 6) dostarczanie nowych wersji dokumentacji użytkownika zgodnych co do wersji jak i również zakresu zaimplementowanych i działających funkcji z wersją dostarczonego oprogramowania.
5. W ramach udzielonej gwarancji na System Zamawiający jest uprawniony do żądania usunięcia Dysfunkcji, które ujawnią się w trakcie okresu obowiązywania gwarancji. Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Dysfunkcje nawet pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji.
6. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Dysfunkcji leży poza Oprogramowaniem lub Infrastrukturą, Wykonawca nie jest zobowiązany do jego usunięcia, lecz jest zobowiązany wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu/Systemów poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje.
7. Powyższe nie ma zastosowania, gdy przyczyna Dysfunkcji leży w infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury Zamawiającego lub innego elementu infrastruktury informatycznej niewchodzącego w zakres infrastruktury dostarczonej przez Wykonawcę.
8. Dla pewności Strony ustalają, że wszelkie oprogramowanie instalowane na infrastrukturze Zamawiającego w ramach realizacji Umowy (na przykład aplikacyjne, klienckie), a wchodzące w skład Systemu nie jest częścią infrastruktury Zamawiającego.
9. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna Dysfunkcji leży w Oprogramowaniu lub Infrastrukturze dostarczanej przez Wykonawcę, Wykonawca jest zobowiązany do wykonania Obejścia, a do usunięcia Dysfunkcji jest zobowiązany niezwłocznie po zapewnieniu odpowiedniej poprawki

przez producenta Oprogramowania lub zrealizowania naprawy elementu infrastruktury dostarczanej przez Wykonawcę.

10. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących parametrów:

- 1) czasy naprawy liczone są od chwili dokonania zgłoszenia, przy czym, jeśli zgłoszenie nastąpiło pocztą elektroniczną w dniu roboczym po godzinach pracy Wykonawcy, w sobotę, w niedzielę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy, to bieg Czasu Naprawy rozpoczyna się od godziny 7:00 następnego dnia roboczego po zgłoszeniu,
 - 2) Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
 - a) za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę zgodnie z zapisami ust. 4 pkt 3, lub
 - b) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres wskazany w ust. 4 pkt 3, lub
 - c) przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer wskazany w ust. 4 pkt 2.
 - 3) czas naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Dysfunkcja została faktycznie usunięta.
11. Umowa stanowi dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność udzielenia gwarancji, poza wymienionymi w Umowie.
12. Zamawiający nie jest zobowiązany do wydania Systemu/systemów lub jego elementu w celu świadczenia usług gwarancyjnych, w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny o gwarancji.
13. Gwarancja nie wyłącza uprawnień Zamawiającego z tytułu gwarancji udzielonych przez producentów sprzętu. Warunki gwarancji mają pierwszeństwo przed warunkami gwarancji udzielonych przez producentów sprzętu w zakresie, w jakim warunki gwarancji przyznają Zamawiającemu silniejszą ochronę.
14. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa o rękojmi za wady. Niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji, Zamawiający uprawniony jest do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi na zasadach ogólnych.
15. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego, jeżeli wykonany przedmiot Umowy ma wady zmniejszające jego wartość lub użyteczność ze względu na cel oznaczony w Umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia Przedmiotu Umowy.
16. Strony ustalają, że Zamawiającemu przysługuje rękojmia za wady na cały wykonany przedmiot Umowy w okresie równym okresowi udzielonej gwarancji.
17. W ramach rękojmi za wady Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie ujawnione wady wykonanego przedmiotu umowy.
18. W ramach rękojmi za wady, Wykonawca w szczególności zobowiązuje się w przypadku stwierdzenia wad w wykonanym przedmiocie umowy – do ich nieodpłatnego usunięcia w terminie do 7 dni roboczych od daty zgłoszenia przez Zamawiającego. Jeśli ze względów obiektywnych termin ten nie będzie możliwy do dotrzymania, może on być przedłużony za zgodą Zamawiającego.
19. Nieusunięcie wad w terminie, o którym jest mowa w Załączniku nr 3 do umowy, uprawnia Zamawiającego do zlecenia usunięcia tych wad przez podmiot trzeci, a kosztami zostanie obciążony Wykonawca.

20. Zgodnie z ofertą w ramach gwarancji Zamawiający będzie mógł skorzystać zdodatkowych roboczogodzin asysty technicznej².

21. W ramach Asysty Technicznej Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) rozwiązywania problemów powstałych w trakcie konfiguracji oraz eksploatacji przedmiotu zamówienia wynikających z przyczyn innych niż objęte Gwarancją,
- 2) wykonywania prac w zakresie optymalnej konfiguracji i eksploatacji przedmiotu zamówienia,
- 3) przeprowadzania prac programistycznych w zakresie rozwoju przedmiotu zamówienia oraz dostarczenie Dokumentacji technicznej po dokonaniu zmian,
- 4) przeprowadzania prezentacji i szkoleń z wprowadzonych zmian w obsłudze systemu.

§ 18

Dokumentacja

1. Wykonawca opracuje i prześle Zamawiającemu poniższą dokumentację:

- 1) Koncepcję Systemu/Systemów, zgodnie z definicją zawartą w § 2 Umowy, w terminie 10 dni od zaakceptowania przez Zamawiającego przedłożonego przez Wykonawcę Harmonogramu,
- 2) aktualną instrukcję obsługi użytkownika zawierającą dokumentację opisującą nadawanie przez administratora uprawnień dla użytkowników,
- 3) instrukcję administratora poszczególnych modułów i/lub kompletnego Systemu/Systemów,
- 4) dokumentację opisującą proces instalacji poszczególnych modułów lub kompletnego Systemu/Systemów, parametryzację zakupionego oprogramowania oraz sposób archiwizacji i odtworzenia danych zgromadzonych w ramach Systemu/Systemów,
- 5) skrypty, programy oraz wszelką inną dokumentację pozwalającą na przeniesienie kompletnego Systemu z bazą danych na nowy serwer, na przykład w przypadku wymiany serwera na nowy,
- 6) instrukcję archiwizacji obejmującą zakres, harmonogram i sposób wykonywania kopii bezpieczeństwa bazy i plików modułu lub kompletnego Systemu/Systemów, umożliwiające całkowite odtworzenie stanu programów i bazy (na przykład po awarii systemu), według stanu na koniec dnia roboczego poprzedzającego dzień wystąpienia awarii lub na koniec wskazanego okresu (na przykład kwartału),
- 7) dokumentację opisującą strukturę i zawartości pól informacyjnych w bazie danych poszczególnych modułów lub kompletnego Systemu/Systemów zgodną ze stanem faktycznym na dzień przekazania dokumentacji. Poziom szczegółowości opisu bazy danych powinien zapewnić poprawne wykorzystanie informacji zawartych w bazie przez Zamawiającego lub upoważnione przez niego podmioty trzecie,
- 8) scenariusze testów Systemu oraz raport z przeprowadzonych testów penetracyjnych i akceptacyjnych dla wdrożonego Systemu.

2. Wykonawca prześle Zamawiającemu dokumentację, o której mowa w ust. 1, nie później niż w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru, o którym mowa w § 10 ust. 5.

§ 19

Poufność

²Punkt 21 i 22 ma zastosowanie w przypadku deklaracji Wykonawcy w Ofercie dot. Roboczogodzin asysty technicznej

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji i danych, jakie uzyskał w związku z wykonywaniem zobowiązań wynikających z Umowy (niezależnie od sposobu i formy utrwalenia tych informacji i danych), oraz informacji i danych, co do których może powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami albo danymi lub są jako takie traktowane przez Zamawiającego. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do traktowania wszystkich dokumentów i innych nośników informacji zawierających dane dotyczące Zamawiającego: techniczne, technologiczne, handlowe, ekonomiczno-finansowe i organizacyjne jako Informacji Poufnych.
2. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji lub danych, przed ich ujawnieniem lub uczynieniem dostępną, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego o wskazanie czy informację tę ma traktować jako poufną.
3. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem wszystkich danych i informacji uzyskanych w trakcie realizacji Umowy, w szczególności dotyczących Zamawiającego oraz jego pracowników, współpracowników i podmiotów z Zamawiającym współpracujących, jakie Wykonawca uzyska w toku realizacji niniejszej Umowy.
4. Wszelkie informacje o Zamawiającym uzyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją prac będących Przedmiotem Umowy mogą być wykorzystane tylko w celu wykonania tych prac.
5. Wykonawca obowiązany jest dołożyć najwyższej staranności w celu przestrzegania postanowień niniejszego paragrafu przez swoich pracowników oraz osoby działające na jego zlecenie lub w jego interesie, bez względu na podstawę prawną związku tych osób z Wykonawcą.
6. Obowiązki określone w tym paragrafie nie dotyczą informacji publicznie dostępnych oraz informacji, które były znane Stronie przed otrzymaniem od drugiej Strony.
7. Ujawnienie Informacji Poufnych przez Wykonawcę na zgodny z obowiązującymi przepisami prawa nakaz sądu, prokuratury, innych organów władzy lub administracji państwowej, nie będzie stanowiło naruszenia Umowy. W przypadku zaistnienia takiej konieczności Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego, pisemnego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego (nie później niż w terminie 5 dni) zwrotu Zamawiającemu lub do zniszczenia za zgodą Zamawiającego wszelkich materiałów, jakie otrzymał w związku z wykonywaniem tej Umowy. Pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy obowiązek zachowania poufności obowiązuje bez ograniczeń czasowych.
9. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego, wbrew postanowieniom Umowy. Zobowiązanie to wiąże Wykonawcę również po jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu, bez względu na przyczynę, bez ograniczeń czasowych.
10. W razie wystąpienia przez osobę trzecią z jakimikolwiek roszczeniami skierowanymi do Zamawiającego z tytułu naruszenia poufności przekazanych Wykonawcy informacji, jak również dóbr osobistych, Wykonawca zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów związanych z dochodzeniem roszczeń przez osoby trzecie, w tym zasądzonych kwot odszkodowania oraz kosztów obsługi prawnej, w terminie 14 dni od daty doręczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty.
11. Obowiązek zachowania poufności, o którym mowa w niniejszym paragrafie obowiązuje przez okres 10 lat od daty rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy

§ 20

Dane osobowe

1. Przetwarzanie danych osobowych podlega obowiązującym przepisom prawa, w szczególności przepisom Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
2. Na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi załącznik nr 3 do Umowy, Zamawiający („Administrator”) powierza przetwarzania danych osobowych, a Wykonawca („Procesor”) zobowiązuje się do przetwarzania ich w celu i zakresie niezbędnym do realizacji Umowy oraz na warunkach szczegółowo wymienionych w Umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 21

Kontrola i audyt wykonywania Umowy

1. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu lub wskazanemu przez niego podmiotowi przeprowadzanie audytów jakości prac Wykonawcy związanych z realizacją Umowy, w tym zgodności prowadzonych prac z postanowieniami Umowy. Wykonawca ma obowiązek zapewnić możliwość kontroli swoich prac, w szczególności niezwłocznie (jednak nie później niż w terminie trzech Dni Roboczych od dnia zgłoszenia żądania) przekazać podmiotowi prowadzącemu audyt informacje i wyjaśnienia związane bezpośrednio z realizacją Umowy. Informacja o audycie i przedmiocie audytu zostanie przekazana Wykonawcy najpóźniej na 2 Dni Robocze przed terminem rozpoczęcia przeprowadzenia audytu. Z wykonania audytu Zamawiający sporządzi na piśmie protokół zaleceń poaudytowych i przekaże go Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia na własny koszt zaleceń poaudytowych, wykazujących niezgodności w realizacji przez Wykonawcę Umowy. Wprowadzenie ww. zaleceń poaudytowych nastąpi w terminie uzgodnionym przez Kierowników Projektu.
2. Zamawiający ma prawo do korzystania w związku z realizacją Umowy (w szczególności w związku z przeprowadzeniem kontroli realizacji Umowy, audytem, odbiorami lub jakimikolwiek innymi działaniami realizowanymi przez Zamawiającego) z usług upoważnionych przez niego podmiotów zewnętrznych. Koszty i ryzyko związane z powyższymi usługami ponosi Zamawiający. Zamawiający zobowiąże wskazane powyżej podmioty do zachowania poufności w odniesieniu do wszystkich informacji, w jakich posiadanie wejdą one w związku z prowadzonymi przez siebie czynnościami oraz do niewykorzystywania tych informacji w celu innym niż świadczenie usług na rzecz Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z upoważnionymi podmiotami w pełnym zakresie, wynikającym z upoważnienia, na zasadach określonych w Umowie względem Zamawiającego. W przypadku cofnięcia upoważnienia, Zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Wykonawcy o tym fakcie.
3. Wykonawca nie może odmówić wstępu do pomieszczeń, w których jest realizowana Umowa, udostępnienia żądanych informacji, dokumentów lub produktów związanych z realizacją Umowy, w tym mających wpływ na dochowanie terminów oraz zachowanie jakości, 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 kontroli, audytu, odbiorów lub innych działań realizowanych przez Zamawiającego.
4. Pozyskanie informacji niezbędnych do dokonania kontroli lub przeprowadzenia audytu nie może wiązać się dla Zamawiającego z dodatkowymi kosztami. W szczególności, na wniosek

Zamawiającego Wykonawca zapewni obecność osób niezbędnych do zrealizowania zadań audytorskich.

§ 22

Ubezpieczenia

Wykonawca oświadcza, że posiada aktualne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na kwotę nie mniejszą niż 500.000,00 złotych za jedno zdarzenie, niezależnie od ilości zdarzeń oraz zobowiązuje się do jego utrzymania przez okres realizacji przedmiotu niniejszej umowy. Kopia polisy, potwierdzającej okoliczność, o której mowa w zd. poprzedzającym została przekazana Zamawiającemu w dniu zawarcia umowy.

§ 23

Postanowienia końcowe

1. We wszystkich sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz Kodeksu Cywilnego
2. Wszelka korespondencja, zawiadomienia oraz inne oświadczenia, dla których w Umowie została przewidziana forma pisemna, składane będą osobiście przez Stronę za pokwitowaniem odbioru, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub przesyłką kurierską na adres korespondencyjny Wykonawcy lub Zamawiającego, lub elektronicznie na adres e-mail wskazany w § 13, pod rygorem uznania za nedoręczoną. Wszelkie zmiany adresów Strony będą komunikować sobie niezwłocznie pod tym samym rygorem.
3. W przypadku, gdyby jedno lub kilka z powyższych postanowień okazało się nieskuteczne, nie zostaje przez to naruszona skuteczność pozostałych postanowień. Strony Umowy zobowiązują się w takim przypadku zastąpić postanowienie nieskuteczne takim postanowieniem skutecznym, które będzie najbliższe ekonomicznemu celowi postanowienia nieskutecznego.
4. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej w pod rygorem nieważności, chyba że niniejsza Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
5. Spory wynikłe na tle wykonywania Umowy rozstrzygnie sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
6. Umowę sporządzono w 4 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 3 dla Zamawiającego, 1 dla Wykonawcy.
7. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:
 - Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia
 - Załącznik nr 2 – Oferta Wykonawcy
 - Załącznik nr 3 – Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (wzór Zamawiającego)
 - Załącznik nr 4 – Wzór protokołu odbioru (wzór Zamawiającego)
 - Załącznik nr 5 – Harmonogram (zostanie dostarczony przez Wykonawcę w terminie 5 dni roboczych od zwarcia Umowy)
 - Załącznik nr 6 – Zasady usuwania wad podczas gwarancji

Wykonawca

Zamawiający

Załącznik nr 3 do Wzoru umowy**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**(zwana dalej „**Umową**”)zawarta w dniu- w Zamościu, zwana dalej „**Umową**”, pomiędzy:.....
reprezentowanym przez –,
zwanym dalej „**Administratorem**” lub „**Podmiot powierzający**”

a

.....
reprezentowanym przez,
zwanym dalej „**Podmiotem przetwarzającym**”,zwanymi w dalszej części umowy z osobna „**Stroną**”, a łącznie „**Stronami**”, została zawarta umowa następującej treści:**§ 1****Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. Administratorem danych Osobowych jest
2. Podmiot powierzający powierza Podmiotowi przetwarzającego dane osobowe do przetwarzania, w trybie art. 28 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego w dalszej części Umowy „Rozporządzeniem”), na zasadach, w zakresie i w celu określonym w niniejszej Umowie.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
4. Podmiot przetwarzający oświadcza, iż dysponuje środkami, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, co umożliwi mu prawidłowe wykonanie niniejszej Umowy.

§ 2**Zakres i cel przetwarzania danych**

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie Umowy dane osobowe nieobjęte szczególnymi kategoriami danych, dotyczące pracowników Bibliotek związane z realizacją przez nich obowiązków służbowych, służące w szczególności rozliczalności wykonywanych zadań oraz dane czytelników Bibliotek, w zakresie określonym w załączniku nr 1 do Umowy.
2. Powierzone dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu/celach realizacji umowy z dnia nr w zakresie wdrożenia systemu do zarządzania bibliotekami i nie dłużej niż do końca okresu wskazanego w § 7 ust. 1.
3. Podmiot przetwarzający jest upoważniony do wykonywania następujących kategorii czynności przetwarzania powierzonych danych: utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub

niszczenie, które są w minimalnym zakresie niezbędne do realizacji celu, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

§ 3

Obowiązki podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniający adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane osobowe, przy czym będą to jedynie osoby, które posiadają odpowiednie przeszkolenie z zakresu ochrony danych osobowych i są niezbędne w celu realizacji niniejszej Umowy.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić, że osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych, w celu realizacji niniejszej Umowy, zobowiążą się do zachowania tajemnicy lub będą podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust. 3 pkt b) Rozporządzenia, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu. Podmiot przetwarzający zapewnia ponadto, że osoby o których mowa w niniejszym ustępie będą przetwarzały dane osobowe zgodnie z zasadą wiedzy koniecznej.
5. Podmiot przetwarzający prowadzi ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych.
6. Dla prawidłowej realizacji ust. 4 i 5, Podmiot przetwarzający dokonuje okresowej weryfikacji listy osób, którym udzielił dostępu do danych osobowych przetwarzanych w imieniu Podmiotu powierzającego.
7. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem niezwłocznie usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych, o czym informuje Podmiot powierzający. Podmiot przetwarzający potwierdzi usunięcie danych osobowych oraz ich kopii pisemnym protokołem podpisanym przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Podmiotu przetwarzającego. Dotyczy także podwykonawców, o których mowa w § 5 ust. 1 Umowy.
8. W miarę możliwości Podmiot przetwarzający pomaga Podmiotowi powierzającemu w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia. W razie wpływu do Podmiotu przetwarzającego żądania w zakresie realizacji praw osób, których dotyczą powierzone dane, Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje o tym Podmiot powierzający. Udzielając informacji, Podmiot przetwarzający przekazuje dane nadawcy i treść żądania oraz określa, w jakim zakresie jest w stanie przyczynić się do realizacji żądania.
9. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest prowadzić rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania danych osobowych dokonywanych w imieniu Podmiotu powierzającego, o którym mowa w art. 30 ust. 2 Rozporządzenia.
10. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej

zwłoki zgłasza je Podmiotowi powierzającemu w ciągu 24 godzin, na adres e-mail **XXXXXXXXXX**

11. Podmiot przetwarzający udziela Podmiotowi powierzającemu w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonego przez Podmiot powierzający lub zgłoszonego przez Podmiot przetwarzający naruszenia ochrony danych osobowych w zakresie niezbędnym do ustalenia przez Podmiot powierzający prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka naruszenia praw lub wolności osób, których dane osobowe są objęte tym naruszeniem, oraz w zakresie niezbędnym do dokonania przez Podmiot powierzający zgodnie z art. 33 i 34 Rozporządzenia zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego lub zawiadamiania o naruszeniu ochrony danych osobowych osób, których dane dotyczą.
12. W przypadku stwierdzenia, że naruszenie, powoduje wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, Podmiot przetwarzający, na polecenie Podmiotu powierzającego, bez zbędnej zwłoki, zawiadamia o naruszeniu osoby, których dane dotyczą.
13. W przypadku stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych spowodowanego z winy Podmiotu przetwarzającego lub z winy podwykonawcy Podmiotu przetwarzającego, Podmiot przetwarzający dokona przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych oraz wprowadzi odpowiednie zmiany w celu zapobiegnięcia powtórzeniu się takiego naruszenia ochrony danych osobowych w przyszłości.
14. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się udostępnić Podmiotowi powierzającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

§ 4

Prawo kontroli

1. Podmiot powierzający zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, mającej na celu weryfikację czy Podmiot przetwarzający spełnia obowiązki wynikające z niniejszej Umowy.
2. Podmiot powierzający realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum 7 dniowym uprzedzeniem.
3. Podmiot powierzający ma prawo żądać od Podmiotu przetwarzającego składania pisemnych wyjaśnień dotyczących realizacji zobowiązań wynikających z Umowy. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się odpowiedzieć niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 4 dni, na każde pytanie Podmiotu powierzającego dotyczące powierzonych mu danych osobowych.
4. Prawo do przeprowadzenia kontroli obejmuje: wstęp do pomieszczeń, w których znajdują się zasoby uczestniczące w operacjach przetwarzania powierzonych danych osobowych; żądanie złożenia pisemnych lub ustnych wyjaśnień od osób upoważnionych do przetwarzania powierzonych danych osobowych; wgląd do wszelkich dokumentów i wszelkich danych mających bezpośredni związek z celem kontroli oraz przeprowadzanie oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych służących do przetwarzania powierzonych danych.
5. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli, w terminie wskazanym przez Podmiot powierzający o danych nie dłuższym niż 6 dni.

§ 5

Dalsze powierzenie danych do przetwarzania

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Podmiotu powierzającego.
2. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na udokumentowane polecenie Podmiotu powierzającego, chyba że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Podmiot powierzający o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
3. Zakres danych osobowych powierzanych podwykonawcom powinien być każdorazowo dostosowywany do celu ich przetwarzania
4. Podwykonawca, o którym mowa w ust. 1 winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej Umowie.
5. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Podmiotu powierzającego za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.

§ 6

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Podmiotu powierzającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w Umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Podmiot powierzający.
3. Zgodnie z art. 82 ust 2 Rozporządzenia Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie z jego winy powstały po stronie Podmiotu powierzającego w wyniku przetwarzania powierzonych danych.
4. Podmiot powierzający ma prawo żądania wstrzymania przetwarzania danych w przypadku przetwarzania ich niezgodnie z aktualnymi przepisami lub postanowieniami umowy głównej i umowy powierzenia oraz w zakresie ochrony osób.

§ 7

Czas obowiązywania Umowy

1. Niniejsza Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia do dnia obowiązywania Umowy Głównej.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć niniejszą Umowę z zachowaniem 14 dniowego okresu

wypowiedzenia.

§ 8

Rozwiązanie Umowy

1. Podmiot powierzający może rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:
 - a) uniemożliwia Podmiotowi powierzającemu skorzystanie z prawa do kontroli opisanego w § 4 Umowy;
 - b) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
 - c) przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z Umową;
 - d) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez pisemnej zgody Podmiotu powierzającego.

§ 9

Zasady zachowania poufności

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Podmiotu powierzającego i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku z zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Podmiotu powierzającego w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej Umowy będzie sąd właściwy dla Podmiotu powierzającego.
4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Podmiot powierzający

Podmiot przetwarzający

Załącznik nr 4 do Wzoru umowy

WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU

Protokół Odbioru Częściowego/końcowego *

.....
(Nazwa odbieranego produktu)

1. Data zgłoszenia do odbioru:

.....

2. Data odbioru:

.....

3. Załączniki do Protokołu:

.....

4. Informacja o dokonaniu odbioru / niedokonaniu odbioru / odbiorze warunkowym*:

.....

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 5 – Harmonogram

(Załącznik składany przez Wykonawcę na oddzielnym dokumencie w terminie 5 dni roboczych od zwarcia Umowy)

Załącznik nr 6 – Zasady usuwania wad podczas gwarancji.

Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia

Słownik.

1. Awaria – oznacza dysfunkcję Systemu, uniemożliwiającą prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, jednak nie prowadzącą do zatrzymania eksploatacji Systemu.
2. Błąd – powtarzalne działanie Systemu niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
3. Dzień roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
4. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem.
5. Godziny robocze – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 7:00 – 15:00.
6. Naprawa – modyfikacja Systemu usuwająca Dysfunkcję Systemu.
7. Obejście - tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie oprogramowania bez usuwania wykrytego błędu przy zachowaniu integralności bazy danych.
8. Stan Funkcjonalności Systemu- stan Systemu, w którym nie występują Dysfunkcje.
9. Błąd Krytyczny – dysfunkcja Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
10. Usterka - zakłócenie działania oprogramowania, polegające na nienależytym działaniu jego części, nie ograniczające działania całego systemu; nie mające istotnego wpływu na zastosowanie oprogramowania i nie będące awarią lub błędem.

Zakres usług w ramach gwarancji

Lp.	Usługa
1.	Udostępnianie i aktualizacja oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań Systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.
2.	Udostępnianie Dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Systemu.
3.	Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Systemu w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
4.	Utrzymywanie i/lub przywracanie Stanu Funkcjonalności Systemu na zasadach określonych w Procedurze przyjęcia Zgłoszeń Serwisowych oraz Procedurze podejmowania Prac Serwisowych i na Warunkach zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego.
5.	Wsparcie Zamawiającego w planowaniu rozbudowy Systemu w zakresie oceny i rekomendacji zmian w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby Zamawiającego w zakresie świadczonych usług.

Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe drogą telefoniczną, mailową lub w dedykowanym portalu zgłoszeń.
2. Zgłoszenie Serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
3. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

Procedura podejmowania Prac Serwisowych

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w ust 2.
4. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, jednak nie dłużej niż:
 - 1)godziny dla Błędu Krytycznego* ,
 - 2) 3 dni robocze dla Awarii,
 - 3) 5 dni roboczych dla Błędu,
 - 4) 10 dni roboczych dla Usterki.
7. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
8. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
9. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
10. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.

³ Uzupełnić zgodnie ze złożoną ofertą.

11. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:
- 5) potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony,
 - 6) częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 6 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów,
 - 7) odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Zamawiający stwierdzi, iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji,
 - 8) w przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w ust. 11 pkt 1 - 3 uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.

Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.
2. Bezpośredni dostęp do Systemu Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po poinformowaniu administratora Zamawiającego.
3. W przypadku zgłoszenia Dysfunkcji Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej Realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
4. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
 - 9) będzie wykorzystywał go wyłącznie w celu realizacji Umowy,
 - 10) będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
5. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.
6. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać Obejścia, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.