



UMOWA NR ZP.2019 – modyfikacja 10.07.2019 r.

zawarta w dniuroku w Chełmie, pomiędzy:

Państwową Wyższą Szkołą Zawodową w Chełmie, ul. Poczтовая 54, 22-100 Chełm, NIP: 5632077608, REGON: 110607010, zwaną dalej „Zamawiającym”, reprezentowaną przez:

a
....., adres siedziby:....., działającym na podstawie wpisu
prowadzonego przez pod nr, NIP:, REGON:,
zwanym dalej „Wykonawcą”, reprezentowanym przez;
zwanymi dalej oddzielnie „Stroną”, a łącznie „Stronami”.

W wyniku wyboru oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 10 ust. 1 i art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986, z późn. zm.), strony ustalają co następuje:

Przedmiot umowy

§ 1

1. Zamawiający udziela a Wykonawca przyjmuje do wykonania zamówienie publiczne: wykonanie i wdrożenie Platformy edukacyjnej – SmartPWSZ w Chełmie, (zwanej dalej Platformą), w tym zintegrowanie z posiadanym przez Zamawiającego Zintegrowanym Systemem Informatycznym (zwanym dalej ZSI), zgodnie z ofertą Wykonawcy oraz Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ), stanowiących odpowiednio: Załącznik Nr 1 i Załącznik Nr 2, do niniejszej Umowy.
2. Niniejsza umowa realizowana jest w ramach projektu pn.: „PROGRAM ROZWOJOWY PWSZ W CHEŁMIE”, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Priorytet III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju, Działanie 3.5 Kompleksowe programy szkół wyższych, realizowanego zgodnie z Umową o dofinansowanie projektu w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 nr POWR.03.05.00-00-Z102/17-00.
3. Przedmiotem niniejszej Umowy jest:
 - 1) wykonanie i dostarczenie zintegrowanego z ZSI Zamawiającego oprogramowania Platformy edukacyjnej – SmartPWSZ w Chełmie wraz z bezterminowymi (bez ograniczeń czasowych na użytkowanie) licencjami na całość oprogramowania, przeprowadzenie szkolenia instruktazowego oraz wdrożenie Platformy, obejmującej następujące obszary funkcjonalne, a w tym następujące moduły:
 - a) Obszar obsługi dziekanatowej w zakresie:
 - Obsługi procesu zarządzania procesem dyplomowania studentów (Dyplomowanie),
 - Obsługi wniosków i decyzji (Sprawy),
 - Obsługi stypendiów (Stypendia),
 - Obsługi praktyk studenckich (Praktyki),
 - Obsługi programów studiów (Programy kształcenia),
 - b) Obszar obsługi spraw studenckich w zakresie:
 - Obsługi spraw studenta (Platforma studenta),
 - Obsługi ankietowania (Ankietowanie),
 - Obsługi wykładowcy (Platforma wykładowcy),
 - Obsługi Akademickiego Biura Karier (Biuro Karier),
 - c) Dostosowanie obszaru administracji w zakresie:
 - Obsługi domu studenckiego (Akademiki),
 - Obsługi spraw pracowniczych (kadrowo-płacowych),
 - Obsługi spraw finansowo-księgowych,
 - d) Obszar integracji z systemami zewnętrznymi w zakresie:
 - Komunikacji i wymiany danych studenckich i pracowników naukowo-dydaktycznych z Systemem Informacji o Nauce i Szkolnictwie Wyższym (POLON),
 - Komunikacji i wymiany danych z Jednolitym Systemem Antyplagiatowym (JSA),

- Komunikacji i wymiany danych z Ogólnopolskim Repozytorium Pisemnych Prac Dyplomowych (ORPPD);
- 2) zintegrowanie poszczególnych modułów Platformy, o których mowa w pkt. 1, z posiadanym przez Zamawiającego ZSI użytkowanym produkcyjnie, obejmującym zakresy funkcjonalne:
 - a) Zarządzanie finansami,
 - b) Zarządzanie majątkiem,
 - c) Zarządzanie kadrami,
 - d) Obsługa działalności dydaktycznej (zarządzanie jakością kształcenia);
- 3) udzielenie gwarancji na przedmiot Umowy i świadczenie Asysty Technicznej przez okres miesięcy, licząc od daty podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu Umowy bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego.

Definicje

§ 2

Użyte w niniejszej Umowie określenia oznaczają:

Asysta Techniczna – usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy. Zakres oraz zasady świadczenia Asysty Technicznej zostały określone w Załączniku Nr 3 niniejszej Umowy;

Gwarancja – usługi polegające na usuwaniu przez Wykonawcę Wad przedmiotu Umowy, a także zapewnienie zgodności Rezultatów prac z obowiązującym w Polsce prawem;

Awaria – Nieprawidłowość powodująca, że całkowicie nie działają lub nieprawidłowo działają funkcjonalności o znaczeniu krytycznym, na skutek czego, brak jest możliwości wykonania operacji, której odroczenie nie jest możliwe ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawne. Na skutek awarii niemożliwe jest prawidłowe funkcjonowanie Systemu;

Funkcjonalności o znaczeniu krytycznym – funkcjonalności obejmujące obszary funkcjonalne w tym moduły wymienione w § 1 ust. 3;

Błąd – Nieprawidłowość powodująca, że całkowicie nie działają lub nieprawidłowo działają funkcjonalności o znaczeniu krytycznym, na skutek czego brak jest możliwości wykonania operacji, której odroczenie nie jest możliwe ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawne, ale istnieje funkcjonalność w Systemie pozwalająca na wykonanie operacji krytycznej w inny sposób;

Czas Naprawy – czas obliczany od chwili Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z postanowieniami Umowy, do chwili Usunięcia Wady lub zastosowania Tymczasowego Obejścia;

Czas Reakcji – czas obliczany od chwili Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z postanowieniami Umowy, do chwili przystąpienia przez odpowiednio wykwalifikowanego Konsultanta lub Konsultantów do usuwania Wady;

Dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

Godziny Robocze – godziny od 7:30 do 15:30 w dni robocze;

Koordynatorzy Umowy – osoby wyznaczone przez Zamawiającego oraz przez Wykonawcę, odpowiedzialne za bieżące kierowanie procesem realizacji przedmiotu Umowy;

Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie lub jego część, stanowiące własność Wykonawcy lub, do którego rozpowszechniania Wykonawca ma prawa, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu - będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych – utrwalony na nośnikach magnetycznych lub optycznych;

Dokument Analizy Przedwdrożeniowej – zawiera kluczowe wymagania funkcjonalne, **harmonogram** realizacji prac wdrożeniowych, oraz opis **konceptji wdrożenia** tj. raport, zawierający mapy docelowych procesów w organizacji Zamawiającego oraz wytyczenie głównych zadań dla poszczególnych obszarów z uwzględnieniem specyfiki wymagań Zamawiającego oraz standardowych mechanizmów i najlepszych praktyk;

Obszar funkcjonalny – niepodzielna funkcjonalna część Oprogramowania;

Oprogramowanie narzędziowe – oprogramowanie komputerowe osadzone na serwerze i stacjach dostępu do systemu obejmujące:

- Systemy operacyjne,
- Całość oprogramowania bazodanowego,
- Oprogramowanie służące do administracji i zarządzania Platforma Sprzętowa, systemem operacyjnym i systemem zarządzania bazą danych,
- Oprogramowania komunikacyjne umożliwiające podłączenie stacji dostępowych do serwera bazy danych,
- Inne oprogramowanie, którego producentem nie jest Wykonawca.

Platforma Sprzętowa – sprzęt komputerowy i inne urządzenia wraz z Oprogramowaniem narzędziowym, na którym pracuje ZSI, należące do Zamawiającego;

Poprawka – pakiet instalujący zmienioną część przedmiotu Umowy lub ZSI;

Rezultaty Prac – programy komputerowe, w tym w wersji wykonywalnej, wchodzące w skład Platformy oraz powstałe w wyniku integracji Platformy z ZSI, dokumentacja projektowa, dokumentacja techniczna, inne utwory, a także materiały i informacje, w tym pliki konfiguracyjne i parametryzacje, stworzone lub opracowane przez Wykonawcę i dostarczone Zamawiającemu w wykonaniu zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, a także opracowania, modyfikacje i jakiegokolwiek inne zmiany, wprowadzone do istniejących materiałów, w tym programów komputerowych, dokumentacji, parametryzacji lub plików konfiguracyjnych;

Start Produktywny – uruchomienie samodzielnej części obszaru wchodzącego w skład Systemu;

System - Platforma edukacyjna SmartPWSZ w Chełmie wraz z innymi rezultatami prac Wykonawcy, w tym programami komputerowymi zapewniającymi zintegrowanie z ZSI.

Tymczasowe Obejście – zastosowane przez Wykonawcę rozwiązanie, pozwalające zmniejszyć klasę Wady, (z Błędu na Usterkę), z wyjątkiem wad klasy Awarii, nie prowadzące jednak do Usunięcia Wady;

Umowa – niniejsza Umowa wraz z załącznikami;

Usterka – nieprawidłowość powodująca, że nieprawidłowo działają bądź całkowicie nie działają inne niż krytyczne funkcje Systemu;

Naprawa – przywrócenie pełnej sprawności Systemu po wystąpieniu Wady, Awarii, Usterki, Błędu lub zakończenie innych działań naprawczych, przewidzianych w Umowie;

Użytkownik końcowy – użytkownik będący studentem lub inna osoba posiadająca dostęp do modułów Platforma studenta, Ankietywanie, Platforma wykładowcy, Biuro Karier”;

Użytkownik administracyjny – użytkownik będący pracownikiem Zamawiającego korzystający z modułów „Praktyki”, „Akademiki”, „Dyplomowanie”, „Sprawy”, Stypendia”;

Wada – niezgodność działania Systemu z koncepcją wdrożenia lub niesprawność Systemu lub wadliwość dokumentacji dostarczonej wraz z poszczególnymi Rezultatami Prac lub inna niezgodność Rezultatów Prac z koncepcją wdrożenia, nie wynikającą wyłącznie z niesprawności Systemu, za którą odpowiada Wykonawca zgodnie z Umową zawartą z Zamawiającym. Wadą może być Awarią, Błędem lub Usterką;

Wdrożenie – ogół prac realizowanych przez Wykonawcę zgodnie z niniejszą Umową, mający na celu osiągnięcie w pełni funkcjonalnych obszarów w ramach przedmiotu Umowy, obejmujący wszystkie prace, za które zgodnie z Umową, odpowiada Wykonawca, realizowane w ramach poszczególnych etapów, które mogą obejmować w szczególności konfigurację, parametryzację, integrację lub modyfikację Systemu zgodnie z koncepcją wdrożenia, przetestowaniu poszczególnych elementów Systemu i ich współdziałania, wykonaniu dokumentacji lub przeniesieniu danych podstawowych;

Zgłoszenie Serwisowe – pojedyncze zgłoszenie zidentyfikowanej Wady, Awarii, Usterki lub Błędu, zawierające opis nieprawidłowego działania lub oczekiwanych zmian.

Karta Usług - KU – dokument potwierdzający wykonanie prac przez pracownika Wykonawcy w ramach jednej wizyty u Zamawiającego.

Dane podstawowe

§ 3

1. Strony ustalają, iż wszystkie prace związane z przedmiotem Umowy zostaną zrealizowane **w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia niniejszej umowy**, z następującymi zastrzeżeniami:
 - 1) Analiza Przedwdrożeńowa, której wynikiem będzie Dokument Analizy Przedwdrożeńowej, zostanie wykonana i dostarczona Zamawiającemu w terminie 14 dni roboczych od daty zawarcia niniejszej Umowy;
 - 2) wykonanie i dostarczenie zintegrowanego z ZSI Zamawiającego oprogramowania Platformy edukacyjnej – SmartPWSZ w Chełmie wraz z licencjami nastąpi **w terminie 4 miesięcy od dnia zawarcia niniejszej umowy**;
 - 3) wykonanie prac wdrożeńowych, w tym zintegrowanie Platformy z posiadanym przez Zamawiającego ZSI, przeprowadzenie instruktażu dla pracowników Zamawiającego oraz przeprowadzenie startu produktywnego wszystkich części obszarów nastąpi w nieprzekraczalnym terminie **12 miesięcy od dnia zawarcia niniejszej umowy**.
2. Strony zobowiązują się do ścisłego współdziałania w okresie obowiązywania Umowy. W tym celu obydwie Strony wyznaczają – Koordynatorów Umowy - osoby odpowiedzialne za właściwą realizację zobowiązań Stron, wynikających z Umowy i zapewnienie zgodnego współdziałania.
3. Strony oświadczają, że osoby, o których mowa w ust. 2, są upoważnione do działania w imieniu odpowiednio, każdej ze Stron, w zakresie realizacji Umowy.
4. Zmiana osób, o których mowa w ust. 2 nie stanowi zmiany Umowy.

Zatrudnianie podwykonawców

§ 4

1. Wykonawca oświadcza, iż prace objęte przedmiotem Umowy, zostaną wykonane siłami własnymi.
2. Do zawarcia przez Wykonawcę umowy z podwykonawcą jest wymagana pisemna zgoda Zamawiającego.
3. Zamawiający nie dopuszcza zatrudniania dalszych podwykonawców przez podwykonawców Wykonawcy.
4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prace, które wykonuje przy pomocy podwykonawców, jak za własne działanie.

Oświadczenia i zobowiązania Stron

§ 5

1. Strony zgodnie oświadczają, że niezależnie od zakresu wiedzy informatycznej i organizacyjnej, którą dysponuje Zamawiający, nie będzie on traktowany jak profesjonalista w zakresie przedmiotu Umowy, o poziomie porównywalnym do Wykonawcy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada fachową wiedzę i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami oraz pozwoleniami wymaganymi przez przepisy prawa w dziedzinach związanych z wykonaniem przedmiotu Umowy, a także dysponuje odpowiednim personelem i odpowiednimi środkami gwarantującymi profesjonalną realizację niniejszej Umowy.
3. W chwili zawierania Umowy Wykonawca podtrzymuje jako aktualne swoje wszystkie oświadczenia złożone przy składaniu Oferty, a dotyczące m.in. posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia, potencjału ekonomicznego, technicznego i ludzkiego do wykonania przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że przekazywane Zamawiającemu w toku wykonania Umowy Rezultaty Prac, w tym Oprogramowanie, Dokument Analizy Przedwdrożeńowej, koncepcja wdrożenia, dokumentacja oraz korzystanie przez Zamawiającego z tych Rezultatów Prac nie będą naruszać przepisów prawa, chronionych prawem dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich, ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych, praw rejestracji wzorów przemysłowych oraz praw ochronnych na znaki towarowe.

5. Wszystkie Rezultaty Prac, będące programami komputerowymi, zostaną dostarczone Zamawiającemu w formie wykonywalnej (umożliwiającej ich wykonanie na komputerach Zamawiającego).
6. Wykonawca oświadcza, że wykonanie niniejszej Umowy nie będzie prowadzić do wypełnienia przesłanek czynu nieuczciwej konkurencji, w szczególności nie będzie stanowić naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa osoby trzeciej.
7. W razie powstania w trakcie wykonywania Umowy lub po wykonaniu Umowy jakichkolwiek roszczeń osób trzecich, Wykonawca oświadcza, że bierze na siebie wszelką odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich z tytułu szkód materialnych lub na osobie wynikłych z wykonania Umowy przez Wykonawcę, jego Podwykonawców i ich pracowników, jeżeli szkody te są skutkiem działania lub zaniechania Wykonawcy, jego Podwykonawców i ich pracowników.
8. Wykonawca oświadcza, że zapewni właściwy nadzór i koordynację działań związanych z wykonaniem przedmiotu Umowy w celu osiągnięcia wymaganej jakości oraz terminowości prac realizowanych w ramach Umowy.
9. Wykonawca zapewnia, iż wszystkie prace prowadzone u Zamawiającego w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy będą prowadzone w sposób minimalizujący zakłócenia w pracy oraz organizacji pracy Zamawiającego, w trybie ustalonym przez Strony, w szczególności zgodnie z planem organizacji roku akademickiego oraz z uwzględnieniem godzin pracy Zamawiającego tj. pomiędzy godziną 7:30 a 15:30.
10. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że realizacja Umowy wymaga jego współpracy z Wykonawcą. Zamawiający zapewni swoje współdziałanie w takim zakresie, w jakim jest to konieczne do wykonania przez Wykonawcę przedmiotu Umowy.
11. Zamawiający oświadcza, że na potrzeby realizacji Umowy umożliwi Wykonawcy dostęp do Infrastruktury Zamawiającego, **w tym dostęp zdalny**, w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wykonania przedmiotu Umowy.
12. Zamawiający jest zobowiązany zapewnić Wykonawcy możliwość integracji przedmiotu Umowy z innymi systemami informatycznymi, w zakresie określonym w Umowie i Załączniku nr 1 do SIWZ. Ustalenie kosztów integracji o którym mowa powyżej jest obowiązkiem Wykonawcy, a koszty integracji są częścią kosztów przedmiotu Umowy.
13. Wszelkie ryzyka wynikłe z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego i koszty związane z wykonaniem zobowiązania określonego w ust. 12 powyżej ponosi Wykonawca.

Zasady wykonania analizy przedwdrożeniowej

§ 6

1. Wynikiem Analizy Przedwdrożeniowej będzie Dokument Analizy Przedwdrożeniowej.
2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Dokument Analizy Przedwdrożeniowej po przeprowadzeniu Analizy Przedwdrożeniowej, w terminie wskazanym w § 3 ust. 1 pkt 1.
3. Dokument Analizy Przedwdrożeniowej powinien zostać przeanalizowany i zaakceptowany przez Zamawiającego w terminie 7 dni roboczych, liczonych od daty przekazania wymienionego dokumentu Zamawiającemu.
4. Jeżeli w terminie 7 dni roboczych od przekazania przez Wykonawcę Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej, Zamawiający nie dokona na piśmie jego akceptacji i nie zgłosi na piśmie uzasadnionej odmowy jego akceptacji, Strony uznają, iż Zamawiający dokument zaakceptował.
5. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi uwagi do Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej, Wykonawca zobowiązany jest do jego uzupełnienia lub poprawienia i ponownego przedstawienia ostatecznej treści Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia uwag. Zamawiający zobowiązany jest do podpisania protokołu odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej po dokonanych poprawkach w przypadku braku dalszych zastrzeżeń, w terminie do 5 dni roboczych od dnia jego ponownego przedłożenia.
6. Zamawiający ma prawo odmówić akceptacji Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej, w przypadku, gdy analiza przedwdrożeniowa została wykonana nienależycie lub jej wyniki będą narażać Zamawiającego na ponoszenie dodatkowych nieplanowanych kosztów. Za nienależyte wykonanie analizy przedwdrożeniowej uważa się w szczególności nie uwzględnienie celów wdrożenia lub wymaganych funkcjonalności określonych w opisie przedmiotu zamówienia. W takim przypadku Zamawiający, po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego na usunięcie nieprawidłowości zgodnie z ust. 5 lub przedstawieniu

po raz kolejny Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej z błędami ma prawo odstąpić od umowy w terminie 30 dni odpowiednio od dnia upływu terminu na przedstawienie poprawionej lub uzupełnionej analizy przedwdrożeniowej bądź ponownego przedstawienia Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej z błędami.

7. Zmiana zaakceptowanego Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej możliwa jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności po zaakceptowaniu przez Strony.

Zasady realizacji dostaw Systemu, Oprogramowania oraz Licencji

§ 7

1. Wykonawca wykona i dostarczy Zamawiającemu, w terminie określonym w § 3 ust. 1 pkt 2, zintegrowane z ZSI Zamawiającego oprogramowanie Platformy edukacyjnej – SmartPWSZ w Chełmie wraz z bezterminowymi (bez ograniczeń czasowych na użytkowanie) licencjami na całość oprogramowania, obejmujące moduły, o których mowa w § 1 ust. 3. Wykonawca dostarczy oprogramowanie, w tym bazy danych, zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia, w formie elektronicznej na nośniku DVD.
2. Zamawiający w terminie 30 dni roboczych, liczonych od daty przekazania przedmiotu Umowy, o którym mowa w ust. 1, dokona jego odbioru, bądź zgłosi zastrzeżenia, sporządzając protokół niezgodności. Wykonawca ma obowiązek usunięcia niezgodności w terminie 14 dni roboczych, chyba że, ze względu na charakter lub rozmiar niezgodności, zachowanie tego terminu nie będzie możliwe, a Zamawiający wyrazi pisemną zgodę na przedłużenie tego terminu.
3. Termin na usunięcie niezgodności stwierdzonych przy odbiorze nie powoduje przesunięcia terminu realizacji całości przedmiotu Umowy tj. terminu wskazanego w § 3 ust. 1 pkt 3.
4. Zamawiający ma prawo odmówić odbioru wykonanych prac, w przypadku, gdy zostały one wykonane nienależycie. Za nienależyte wykonanie uważa się w szczególności nie uwzględnienie celów wdrożenia lub wymaganych funkcjonalności określonych w opisie przedmiotu zamówienia.
5. Zamawiający, po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego na usunięcie nieprawidłowości zgodnie z ust. 2 lub przedstawieniu po raz kolejny przedmiotu Umowy, o którym mowa w ust. 1 z wadami, ma prawo odstąpić od umowy w terminie 30 dni odpowiednio od dnia upływu terminu na przedstawienie poprawionego lub uzupełnionego przedmiotu Umowy bądź ponownego przedstawienia przedmiotu Umowy z wadami.

Zasady realizacji prac wdrożeniowych

§ 8

1. Strony zobowiązują się do realizacji prac wdrożeniowych w zakresie modułów funkcjonalnych przedmiotu Umowy.
2. W celu zapewnienia prawidłowej realizacji prac wdrożeniowych, Zamawiający wyznaczy osoby odpowiedzialne za współpracę z Wykonawcą podczas realizacji prac wdrożeniowych w poszczególnych modułach funkcjonalnych.
3. Koordynatorzy Umowy będą ustalać wspólnie terminy spotkań, w tym spotkania z osobami odpowiedzialnymi ze Strony Zamawiającego, bezpośrednio zaangażowanymi w realizację prac wdrożeniowych.
4. Każdorazowy udział Koordynatora Umowy ze Strony Wykonawcy w pracach wdrożeniowych realizowanych w siedzibie Zamawiającego potwierdzany będzie na dokumencie Karta Usług - KU, przez osoby odpowiedzialne ze Strony Zamawiającego.
5. Wszelkie wątpliwości i zastrzeżenia, co do jakości wykonanych usług Zamawiający będzie umieszczał na dokumencie KU w odpowiednim, przeznaczonym do tego celu miejscu. Wykonawca ma prawo zgłaszania zaaleceń i zastrzeżeń na dokumencie KU. Potwierdzony dokument KU bez naniesionych istotnych uwag przez Zamawiającego jest dowodem rzetelności wykonania usługi.
6. W ciągu 5 dni roboczych po zrealizowaniu wszystkich prac związanych z danym obszarem prac wdrożeniowych, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji Protokół odbioru obszaru. Jeżeli w terminie 5 dni roboczych od przekazania przez Wykonawcę Protokołu odbioru danego obszaru prac wdrożeniowych, Zamawiający nie potwierdzi Protokołu odbioru i nie zgłosi na piśmie uzasadnionej odmowy jego potwierdzenia, Strony uznają, iż Zamawiający potwierdza wykonanie tego obszaru prac wdrożeniowych.
7. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi uwagi do zgłoszonych do odbioru prac danego obszaru, Wykonawca zobowiązany jest do ich poprawienia lub uzupełnienia i ponownego zgłoszenia danego obszaru do odbioru w ciągu

- 5 dni roboczych od daty zgłoszenia uwag. Zamawiający zobowiązany jest do podpisania protokołu odbioru po dokonanych poprawkach lub uzupełnieniach w przypadku braku dalszych zastrzeżeń, w terminie do 5 dni roboczych od dnia jego ponownego przedłożenia.
8. Zamawiający ma prawo odmówić odbioru danego obszaru prac, w przypadku, gdy zostały one wykonane nienależycie tj., w szczególności nie uwzględniają wymaganych funkcjonalności. W takim przypadku Zamawiający, po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego na usunięcie nieprawidłowości zgodnie z ust. 7 lub przedstawieniu po raz kolejny do odbioru danego obszaru prac z wadami ma prawo odstąpić od umowy w terminie 30 dni odpowiednio od dnia upływu terminu na przedstawienie poprawionego lub uzupełnionego obszaru prac bądź ponownego przedstawienia obszaru prac z wadami.
 9. Strony ustalają, iż prace Wykonawcy będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza również świadczenie usług objętych Umową w trybie zdalnym.
 10. Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Zamawiającego w Umowie, Zamawiający:
 - 1) zapewni udział pracowników umożliwiającą sprawną realizację prac wdrożeniowych przez Wykonawcę;
 - 2) zapewni Koordynatorowi Umowy ze strony Wykonawcy należyte warunki współdziałania, zgodne z wymogami BHP obowiązującymi w siedzibie Zamawiającego, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową;
 - 3) zapewni Koordynatorowi Umowy ze strony Wykonawcy możliwość uzyskania potwierdzenia przeprowadzenia prac wdrożeniowych na dokumencie KU, niezwłocznie po wykonaniu usługi;
 - 4) zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do infrastruktury sprzętowo-informatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy wykonania zarówno prac wdrożeniowych jak i serwisowych oraz migracji danych na warunkach określonych w SIWZ (Załącznik nr 2),
 - 5) zapewni personelowi Wykonawcy w ustalonej liczbie, miejscu i czasie możliwość wykonywania pracy w miejscach pozostających pod kontrolą Zamawiającego oraz udostępnić jego członkom pomieszczenia do pracy.
 11. Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Wykonawcę w Umowie, Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 1) zapewnienia, że Koordynator Umowy ze Strony Wykonawcy jak i inny personel Wykonawcy, będą posiadali stosowne kwalifikacje i doświadczenie wymagane przy prowadzeniu prac wdrożeniowych;
 - 2) informowania Zamawiającego o aktualnym stanie realizacji prac wdrożeniowych nie rzadziej niż 1 raz w miesiącu poprzez przekazanie Zamawiającemu raportu z prac wdrożeniowych;
 - 3) informowania Koordynatora Umowy ze Strony Zamawiającego o wszystkich sytuacjach mogących utrudnić sprawną realizację prac wdrożeniowych;
 - 4) zainstalowania dostarczonego Oprogramowania na dedykowanej dla modułów Platformie sprzętowej,
 - 5) wydania dokumentacji Systemu w języku polskim w wersji elektronicznej i papierowej, dokumentacja w wersji elektronicznej musi być dostarczona w formacie umożliwiającym jej łatwe odczytanie (np. PDF) oraz wydrukowanie w całości lub części, a także musi być zgodna z dostarczoną wersją Systemu na dzień **zakończenia** wdrożenia danego modułu, musi umożliwiać wyszukiwanie słów lub fraz, wprowadzonych w trakcie jej przeglądania przez użytkownika, jak również posiadać spis treści (rozdziałów), cała dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim, posiadać jednolity wygląd, wyjątkiem od tej reguły jest dokumentacja dla administratora w zakresie Oprogramowania nie mającego odpowiednika w języku polskim, dokumentacja powinna być podzielona na dokumentację użytkownika i dokumentację administratora Systemu;
 - 6) wydania dokumentacji użytkownika która musi zawierać instrukcję obsługi Systemu umożliwiającą samodzielną naukę obsługi Systemu i musi zostać dostarczona zgodnie z ustalonym terminem, w szczególności adekwatnie do terminów szkoleń, dopuszcza się przekazywanie dokumentacji etapami zgodnie harmonogramem wdrożenia,
 - 7) wydania dokumentacji administratora która oprócz instrukcji obsługi pod kątem zarządzania Systemem musi zawierać (o ile występują): opisy struktur bazy danych, opisy interfejsów międzymodułowych, opisy plików i/lub parametrów konfiguracyjnych i parametryzujących System, instrukcje instalacji, deinstalacji każdego z elementów Systemu tak, aby przeprowadzenie tych czynności mogło zostać wykonane samodzielnie przez administratorów systemu Zamawiającego;
 - 8) dostarczenia dokładnej procedury wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych poszczególnych części składowych Systemu, Zamawiający wykona pod nadzorem Wykonawcy próby wykonania kopii bezpieczeństwa

- i odzyskania z kopii systemu zgodnie z przekazanymi przez Wykonawcę procedurami, pozytywne przeprowadzenie tego testu jest warunkiem koniecznym do otrzymania przez Wykonawcę odbioru procedury;
- 9) dostarczenia dokładnej procedury zamykania i ponownego uruchomienia całego Systemu, gwarantującej zachowanie pełnej spójności, poprawności i bezpieczeństwa danych Systemu i ZSI, np. w przypadku zaniku zasilania Zamawiający wykona pod nadzorem Wykonawcy próbę „ręcznego” wyłączenia i uruchomienia Systemu zgodnie z przekazanymi przez Wykonawcę procedurami, oprócz próby „ręcznego” zatrzymania Systemu, zostanie również wykonany test automatycznego zamknięcia Systemu w przypadku zaniku zasilania, oraz automatycznego uruchomienia Systemu po odzyskaniu zasilania, a także testy redundancji elementów sprzętowych oraz działania rozwiązań wysokiej dostępności, pozytywne przeprowadzenie tych testów jest warunkiem koniecznym do otrzymania przez Wykonawcę odbioru procedury;
 - 10) w przypadku wprowadzenia zmian w Systemie po jego odbiorze, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia w ciągu 30 dni od dnia wprowadzenia zmian zaktualizowanej dokumentacji zarówno użytkownika jak i administratora;
 - 11) przekazania kont i haseł dostępowych administratora (najwyższy poziom dostępu) do wszystkich elementów wchodzących w skład zamówienia dla których takie konta zostały utworzone tj. programów narzędziowych, baz danych oraz innego Oprogramowania dostarczonego w ramach postępowania; przekazanie kont i haseł musi zostać wykonane najpóźniej przed odbiorem końcowym obszaru.
 12. W przypadku konieczności zmiany terminu lub godziny przybycia Koordynatora Umowy ze Strony Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zawiadomienia o powyższym fakcie Zamawiającego, najpóźniej w dniu poprzedzającym planowaną wizytę.
 13. Podstawą odbioru każdego z obszarów będą wyniki testów akceptacyjnych każdego obszaru odrębnie, potwierdzone protokołem z testów, testy powinny być przeprowadzone testowej wersji (kopii) środowiska produkcyjnego na podstawie scenariuszy testowych przedstawionych przez Wykonawcę i zatwierdzonych przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie testów na środowisku testowym, odzwierciedlonym w sposób tożsamy do środowiska produkcyjnego.
 14. Wykonawca po dokonaniu przez Zamawiającego odbiorów wszystkich obszarów, o których mowa w ust. 13, bez zastrzeżeń i zakończeniu wszelkich prac wynikających z realizacji niniejszej umowy, zawiadomi na piśmie Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego o gotowości do odbioru końcowego przedmiotu Umowy, przekazując rezultaty prac oraz inne dokumenty, niezbędne do oceny prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy. Zawiadomienie powinno zostać doręczone Zamawiającemu co najmniej 14 dni przed terminem, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 3.
 15. Odbiór końcowy przedmiotu Umowy bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego powinien nastąpić, nie później niż w terminie, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 3.
 16. W przypadku stwierdzenia niezgodności z przedmiotem Umowy przy odbiorze końcowym, Zamawiający odmówi podpisania protokołu odbioru, sporządzając protokół niezgodności. Wykonawca ma obowiązek usunięcia niezgodności w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego i ponownego przedstawienia przedmiotu umowy do odbioru końcowego.
 17. W przypadku nie usunięcia przez Wykonawcę niezgodności, o których mowa w ust. 16, Zamawiający po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego na usunięcie nieprawidłowości zgodnie z ust. 16 lub stwierdzając po raz kolejny niezgodności z przedmiotem Umowy przy odbiorze prac, ma prawo odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia upływu terminu na usunięcie niezgodności.

Zasady rękojmi, gwarancji i asysty technicznej

§ 9

1. Wykonawca udziela na przedmiot Umowy miesięcy gwarancji.
2. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług gwarancyjnych począwszy od daty podpisania przez Strony protokołu odbioru końcowego przedmiotu Umowy bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego.

3. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych, w ramach których Wykonawca będzie usuwał wykryte lub powstałe Wady, Awarie, Usterki lub Błędy, na swój koszt zgodnie z Załącznikiem Nr 3.
4. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte Wady, Awarie, Usterki lub Błędy a Wykonawca usuwać je zgodnie z szczegółową procedurą ich zgłaszania opisaną w Załączniku nr 3.
5. Wykonawca zapewnia, że System działa poprawnie oraz że jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa na dzień podpisania Protokołu odbioru końcowego przedmiotu Umowy bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego.
6. Wykonawca w ramach świadczenia serwisu, jest zobowiązany wykonać niezbędne zmiany Systemu w terminie 14 dni od ogłoszenia zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający.
7. Wykonawca z należytą starannością zabezpieczy dane powierzone przez Zamawiającego, w ramach realizacji Asysty Technicznej.
8. Wykonawca odpowiada za szkody wyrządzone Zamawiającemu w materiałach, dokumentacji, Oprogramowaniu, licencji, sprzęcie komputerowym, urządzeniach i innych środkach technicznych.
9. Naprawa gwarancyjna powinna być zweryfikowana w testach obejmujących dokonaną zmianę.
10. Wyłącznie w przypadku nie wywiązania się Wykonawcy z zobowiązań gwarancyjnych, Zamawiający po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Wykonawcy o takim zamiarze i braku skutecznej reakcji ze strony Wykonawcy w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, ma prawo skorzystać na koszt Wykonawcy z usług zastępczych bez utraty gwarancji. W przypadku skorzystania z takiej możliwości zakres wykonanych prac zostanie udokumentowany przez wykonawcę zastępczego zgodnie z ogólnymi zasadami dokumentowania projektów informatycznych, a dokumentacja zostanie przekazana Wykonawcy celem umożliwienia dotrzymania gwarancji przez producenta/Wykonawcę.
11. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi na okres miesięcy, w ramach której zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki, wady i błędy Systemu na swój koszt.
12. W celu zabezpieczenia należytego wykonania umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania umowy w formie na wartość równą 5 % ceny całkowitej brutto podanej w ofercie, tj. zł (słownie:).
13. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
14. Zamawiający zwraca zabezpieczenie w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane, z zastrzeżeniem, że pozostawia się na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady 30% wysokości tego zabezpieczenia tj. kwotę zł (słownie:).
15. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 12 Zamawiający zwraca nie później niż w 15. dniu po upływie okresu rękojmi za wady.
16. Zamawiający ma prawo do potrącania z zabezpieczenia należytego wykonania umowy kar umownych i wszelkich należności wynikających z umowy.
17. W przypadku zmiany terminu realizacji Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie przedłożyć Zamawiającemu zabezpieczenie należytego wykonania umowy, tak, aby zabezpieczało ono wykonanie Umowy w nowym terminie.

Rozliczenia i kary umowne

§ 10

1. Wynagrodzenie należne Wykonawcy za prawidłową realizację całości przedmiotu Umowy wynosi łącznie:
netto:.....z (słownie:.....)
podatek VAT:.....zł (słownie:.....)
brutto:.....zł (słownie:.....)
i obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją Umowy przedstawione w ofercie Wykonawcy stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
2. Zamawiający dopuszcza rozliczenia w formie płatności częściowych.

3. Podstawą do rozliczenia wykonania przedmiotu Umowy określonego w:
- 1) § 3 ust.1 pkt 1 i 2 Umowy, będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę, obejmująca 20 % wynagrodzenia określonego w ust.1:
netto:.....z (słownie:.....)
podatek VAT:.....zł (słownie:.....)
brutto:.....zł (słownie:.....);
 - 2) § 3 ust. 1 pkt 3 Umowy, będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę, obejmująca 80 % wynagrodzenia określonego w ust.1:
netto:.....z (słownie:.....)
podatek VAT:.....zł (słownie:.....)
brutto:.....zł (słownie:.....).
4. Powyższe kwoty wyczerpują wszelkie roszczenia Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego związane z realizacją Umowy. Wykonawcy nie przysługuje podwyższenie wynagrodzenia, ani zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów lub wydatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy, chociażby w czasie zawarcia Umowy nie można było przewidzieć rozmiaru lub kosztów tych prac.
5. Podstawą do wystawienia faktury VAT jest podpisany przez Wykonawcę i Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń Protokół odbioru końcowego.
6. Płatności będą dokonywane przez Zamawiającego przelewem w terminie do 30 dni licząc od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, na wskazany w niej rachunek bankowy Wykonawcy.
7. Jako dzień zapłaty strony ustalają dzień uznania rachunku bankowego Zamawiającego.
8. Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty następujących kar umownych:
- 1) za zwłokę Wykonawcy w wykonaniu niniejszej umowy, z tytułu niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 3 – kary umownej w wysokości 0,2% wartości wynagrodzenia brutto wskazanego w ust 1, za każdy dzień zwłoki;
 - 2) za zwłokę Wykonawcy w dotrzymaniu terminów: napraw, usuwania wad, usterek, awarii i błędów w ramach asysty technicznej, gwarancji i rękojmi – kary umownej w wysokości 0,05 % wynagrodzenia brutto wskazanego w ust 1, za każdy dzień zwłoki;
 - 3) za rozwiązanie lub odstąpienie od umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - 20% wynagrodzenia brutto, wskazanego w ust 1.
9. Jeżeli Wykonawca nienależycie wykonuje Umowę, przez co rozumie się niedotrzymanie jakiegokolwiek warunku określonego w Umowie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w ust. 8 pkt 1 i 2, Zamawiający może wyznaczyć Wykonawcy odpowiedni termin do wykonania zobowiązań wynikających z umowy z zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu naliczy Wykonawcy karę umowną w wysokości 6 000 zł, za każdy taki przypadek. W celu uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, Strony zgodnie potwierdzają, że za termin odpowiedni w rozumieniu postanowienia niniejszego ustępu rozumieją termin nie krótszy niż 10 dni kalendarzowych.
10. Kary umowne nie podlegają kumulacji.
11. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w terminie 30 dni od daty potwierdzenia otrzymania dokumentu obciążeniowego.
12. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozwiązania niniejszej umowy w przypadku nie wykonania w terminie określonym w harmonogramie realizacji prac wdrożeniowych, danego obszaru, pod warunkiem uprzedniego wezwania Wykonawcy i wyznaczenia mu dodatkowego–30 dniowego terminu na wykonanie zobowiązania. W takim przypadku Wykonawcy nie należy się wynagrodzenie za dotychczas wykonane prace.
13. W przypadku nie uiszczenia kary umownej w wyżej wymienionym terminie Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie przez Zamawiającego kary umownej z przysługującego mu wynagrodzenia.
14. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego kary umowne jeśli wysokość szkody przekracza wysokość kar umownych.
15. Odpowiedzialność Stron ze wszelkich tytułów, w tym określona w ust. powyżej, podlega ograniczeniu do wysokości 100% łącznego wynagrodzenia Wykonawcy określonego w § 10 ust. 1 Umowy.



16. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które uzyskałaby, gdyby jej szkody nie wyrządzono.
17. W przypadku braku zapłaty w terminie, Wykonawca będzie uprawniony do naliczenia i żądania zapłaty odsetek ustawowych od Zamawiającego.
18. Strony postanawiają, że w przypadku zaległości płatniczych Zamawiającego powyżej 30 dni, Wykonawca upoważniony będzie do powstrzymania się z dalszym świadczeniem usług wskazanych w umowie. Po bezskutecznym wezwaniu do zapłaty i upływie 14-stu dni, Wykonawca upoważniony będzie do odstąpienia od umowy, o czym Zamawiający zostanie poinformowany na piśmie.
19. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu Zamawiającego.

Własność intelektualna

§ 11

1. Z chwilą dostarczenia odpowiednich Rezultatów Prac, Wykonawca przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych lub udziela licencji na korzystanie z Rezultatów Prac, stanowiących utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, na poniższych zasadach.
2. W zakresie Rezultatów Prac, nie będących programami komputerowymi, przeniesienie praw, o których mowa powyżej, obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) utrwalanie, a także trwałe lub czasowe zwielokrotnienia w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w szczególności dla celów wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Rezultatów Prac, a także wytworzenia ich egzemplarzy dowolną techniką, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - 2) inne niż wymienione w pkt. 1) rozpowszechnianie Rezultatów Prac, w szczególności publiczne udostępnianie Rezultatów Prac w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
3. Przeniesienie praw, o których mowa w punktach poprzedzających, następuje bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.
4. Wykonawca oświadcza, że korzystanie przez Zamawiającego z praw nabytych, stosownie do postanowień punktów poprzedzających, nie jest i nie będzie w żaden sposób ograniczone prawami majątkowymi osób trzecich, w tym prawami autorskimi, prawami z zakresu własności przemysłowej lub wierzytelnościami wynikającymi z udzielonych licencji. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody, poniesione przez Zamawiającego w wyniku wystąpienia takich wad prawnych.
5. W zakresie Rezultatów prac, stanowiących programy komputerowe, Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji, które:
 - 1) obejmują wszystkie obszary funkcjonalne przedmiotu Umowy,
 - 2) uwzględnią udokumentowane API Oprogramowania (Application Programming Interface) oraz odpowiednio udokumentowaną specyfikację struktury bazy danych, pozwalających na implementację interfejsów integrujących Platformę z innymi systemami IT,
 - 3) mają charakter niewyłączny, niezbywalny,
 - 4) zostają udzielone na czas nieoznaczony i są nieodwołalne (niewypowiadalne),
 - 5) zostają udzielone w ilości określonej w SIWZ, oraz niezbędnej do nieograniczonego korzystania przez Zamawiającego z Platformy,
 - 6) obejmują udostępnienie i zainstalowanie w okresie gwarancji aktualizacji (tj. modyfikacji zapewniającej utrzymanie funkcjonalności) Systemu, w tym aktualizacji, bez obowiązku ponoszenia dodatkowych opłat licencyjnych z tego tytułu,
 - 7) upoważniają do czynności opisanych w art. 74 ust. 4 pkt. 1 i 2 i art. 75 ust. 2 ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1191 z późn. zm.) oraz:
 - a) zainstalowania Systemu na serwerach, stacjach roboczych w postaci kodu wynikowego,
 - b) użytkowania Systemu w celu przetwarzania danych Zamawiającego w liczbie licencji zgodnie z zapisami SIWZ,

- c) sporządzenia kopii zapasowych Systemu dla celów bezpieczeństwa lub archiwalnych,
 - d) eksploatacji Systemu lub jego kopii na innym serwerze, aniżeli przedstawiony do instalacji,
 - e) przeniesienia Systemu na inny serwer, aniżeli przedstawiony do instalacji, użytkowania nowych wersji Systemu, jego adaptacji i innych zmian,
 - f) dostępu do struktur i danych bazy danych Systemu celem wykorzystania zgromadzonych danych i informacji Zamawiającego dla potrzeb innych aplikacji Zamawiającego (integracja) lub raportowania z wykorzystaniem odpowiedniego do tego oprogramowania narzędziowego,
 - g) dostępu do struktury i danych bazy danych Systemu w celu pasywnego wykorzystywania danych zgromadzonych w bazie dla potrzeb innych aplikacji Zamawiającego na drodze zapytań do bazy danych,
 - h) pomocy ze strony Wykonawcy w zakresie orientacji w strukturze danych bazy Systemu i tworzeniu własnych zapytań w celu ich optymalnego działania nie kolidującego z pracą Systemu,
 - i) wprowadzania własnych danych – na zasadach wynikających z funkcjonowania Systemu.
6. Postanowienia licencyjne odnoszą się również do Systemu (w tym niezbędnego do funkcjonowania Platformy innego oprogramowania) oraz do jego nowych wersji, modyfikacji oraz wszelkich jego aktualizacji, adaptacji oraz innych zmian wraz z dokumentacją użytkową Systemu.
 7. Udzielone licencje obejmują następujące pola eksploatacji:
 - 1) do instalowania programów w pamięci masowej komputerów, należących do Zamawiającego, w ilości nie mniejszej niż dostarczone licencje na System,
 - 2) do ładowania programów do pamięci RAM komputera oraz do korzystania z programu, zgodnie z jego przeznaczeniem.
 8. Decyzja w przedmiocie zakupu zmian do oprogramowania lub dodatkowych licencji, co może być przedmiotem innych umów, nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego wynikające z umów łączących go z Wykonawcą. W szczególności Wykonawca nie może odmówić świadczenia obsługi gwarancyjnej na tej podstawie, że Zamawiający nie zamówił zmian do oprogramowania lub nie dokonał zakupu dodatkowych licencji.
 9. Licencje uprawniają Zamawiającego do pobierania i odczytywania danych poprzez sporządzanie własnych raportów oraz wyciągów z baz danych przy użyciu służącego do tego oprogramowania narzędziowego.
 10. Wraz z instalacją Systemu Wykonawca zainstaluje wersję elektroniczną dokumentacji użytkowej Systemu w języku polskim. Dostarczy również aktualne wersje dokumentacji użytkowej w wersji elektronicznej w czasie trwania okresu gwarancyjnego.
 11. Zamawiający ma prawo udostępnić dokumentację użytkową Systemu w swojej sieci wewnętrznej na stanowiskach związanych z użytkowaniem Systemu oraz sporządzać wydruki dokumentacji do wewnętrznego użytku Zamawiającego.
 12. Zamawiający nie może udostępniać w jakiegokolwiek formie Rezultatów Prac lub jego dokumentacji osobom trzecim z wyłączeniem następcy prawnego. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku zagrożenia zaprzestania działalności gospodarczej Wykonawcy tj. złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości lub otwarcia likwidacji Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany będzie, w ramach wynagrodzenia brutto określonego w niniejszej Umowie w § 10 ust. 1, do: nieodpłatnego dostarczenia Zamawiającemu wszystkich Kodów Źródłowych do Systemu, w odniesieniu do Rezultatów Prac stworzonych przez Wykonawcę oraz jego podwykonawców i składających się na System w ramach realizacji niniejszej Umowy. Wykonawca dostarczy nieodpłatnie kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia Kodu Źródłowego do formy wykonywalnej. Wykonawca dostarczy nieodpłatnie dokumentację techniczną i użytkową (w języku polskim) oraz wszelkie informacje niezbędne do doprowadzenia Kodu Źródłowego do formy wykonywalnej.
 13. Wraz z udzieleniem licencji Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalone zostało oprogramowanie, w tym bazy danych.

Poufność

§ 12

1. Strony zobowiązują się do zachowania ścisłej poufności polegającej na tym, iż nie ujawnią żadnej nieuprawnionej osobie trzeciej jakichkolwiek informacji otrzymanych od drugiej Strony, w tym informacji technicznych, technologicznych, organizacyjnych, handlowych, strategicznych lub finansowych.
2. Strony mają obowiązek ochrony informacji poufnych, niezależnie od formy ich przetwarzania (w tym przetwarzania w formie przekazu ustnego, dokumentu lub zapisu na komputerowym nośniku informacji). Strony nie mogą także wykorzystywać informacji poufnych inaczej, niż do celów określonych w Umowie.
3. Strony są uprawnione do ujawniania informacji poufnych w zakresie, w jakim druga Strona wyrazi na to zgodę na piśmie lub informacja ta należy do informacji powszechnie znanych lub informacji, których ujawnienie jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Ochrona danych osobowych

§ 13

1. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej umowy wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania tych obowiązków Zamawiający będący Administratorem Danych Osobowych w rozumieniu Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO) oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych:
 - a) Rodzaj Danych osobowych objętych Umową:

Dane osobowe zgromadzone w systemie oraz dane osobowe osób ze strony Zamawiającego uczestniczących w realizacji umowy w szczególności:

 - imię, nazwisko, PESEL, płeć, data i miejsce urodzenia,
 - informacje o dokumentach identyfikujących (dowód osobisty, paszport),
 - informacje o adresach (adresy zamieszkania, korespondencyjne, inne),
 - informacje kontaktowe (numery telefonów, adresy email),
 - informacje finansowe oraz ubezpieczeniowe (np. konta bankowe, ZUS, wynagrodzenia, należności zobowiązania),
 - informacje o niepełnosprawnościach, kwalifikacjach, szkoleniach, badaniach lekarskich, świadczeniach socjalnych,
 - adres ePUAP
 - b) Kategorie osób, których Dane osobowe dotyczą:
 - użytkownicy systemu,
 - pracownicy Zamawiającego,
 - członkowie rodzin pracowników Zamawiającego,
 - kontrahenci, reprezentanci kontrahentów, osoby kontaktowe kontrahentów.
2. Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe powierzone przez Zamawiającego wyłącznie w celu świadczenia usług na podstawie Umowy i na warunkach określonych w Umowie.
3. Wykonawca przetwarza dane osobowe na udokumentowane polecenie Zamawiającego. Wykonawca poinformuje, jeżeli wydane polecenie będzie jego zdaniem sprzeczne z RODO lub innymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
4. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania właściwych środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z art. 32 RODO.
5. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Wykonawca w miarę możliwości pomaga Zamawiającemu poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO.
6. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Wykonawca pomaga Zamawiającemu wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
7. Wykonawca zgłasza Zamawiającemu bez zbędnej zwłoki na adres email iod@pwszchelm.edu.pl naruszenia ochrony danych osobowych stwierdzonego przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem Umowy.

8. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w RODO oraz umożliwia Zamawiającemu lub audytorowi upoważnionemu przez Zamawiającego przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich. Audyt będzie przeprowadzany z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, nie częściej niż raz do roku.
9. Dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych na rzecz innych podmiotów wymaga zgody Zamawiającego.
10. Jeżeli do wykonania w imieniu Zamawiającego konkretnych czynności przetwarzania Wykonawca korzysta z usług innego podmiotu przetwarzającego, na ten inny podmiot przetwarzający nałożone zostają te same obowiązki ochrony danych jak w Umowie, w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO. Jeżeli ten inny podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Zamawiającego za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Wykonawcy.
11. Wykonawca usunie powierzone mu dane osobowe w terminie 60 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, przez co rozumie się wygaśnięcie wszystkich obowiązków wynikających z Umowy, włącznie z zobowiązaniami z tytułu gwarancji i rękojmi.
12. Przetwarzanie danych osobowych będzie wykonywane wyłącznie na terytorium Unii Europejskiej. Przekazanie przez Wykonawcę danych osobowych do państwa trzeciego wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego w formie pisemnej lub dokumentowej, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

Zakończenie umowy

§ 14

1. Zamawiający ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku określonym w § 10 ust. 12 a także, jeżeli:
 - 1) Wykonawca zostanie postawiony w stan przymusowej lub dobrowolnej likwidacji, w celu innym niż połączenie lub przekształcenie własnościowe,
 - 2) w przypadku złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości, wszczęcie postępowania naprawczego.
2. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrażać istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.

Inne postanowienia

§ 15

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności za które Strony nie ponoszą odpowiedzialności zgodnie z Kodeksem Cywilnym.
2. Ważność, interpretacja i wykonywanie Umowy będzie nadzorowane i interpretowane zgodnie z odpowiednimi przepisami Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1191, ze zm.), ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.), zaś Strony podporządkowują się jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla Zamawiającego.
3. W razie powstania sporu pomiędzy Stronami na tle realizacji Umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową, Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności na drodze negocjacji. Brak porozumienia, co do rozstrzygnięcia kwestii spornej w terminie 30 dni od daty jej zgłoszenia przez którąkolwiek ze Stron, uprawnia do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

4. Umowa zostaje zawarta przez obydwie Strony bez zatajania jakichkolwiek okoliczności, które, o ile byłyby znane, mogłyby mieć wpływ na treść Umowy lub decyzję o jej zawarciu.
5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy jak i jej załączników, dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej i podpisów obydwu Stron pod rygorem nieważności, z wyjątkiem zmiany osób wskazanych w Umowie lub wyznaczonych przez Strony do realizacji niniejszej Umowy.
6. Przewiduje się następujące rodzaje i warunki zmian treści umowy:
 - 1) zmiana stawki i kwoty podatku VAT a tym samym wynagrodzenia brutto określonych w § 10;
 - 2) zmiana terminu realizacji przedmiotu Umowy, w przypadku:
 - a) gdy wykonanie zamówienia w określonym pierwotnym terminie nie leży w interesie Zamawiającego,
 - b) działania siły wyższej, uniemożliwiającej wykonanie umowy w określonym pierwotnie terminie lub w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację Umowy w wyznaczonym terminie, na które obie Strony nie miały wpływu;
 - 3) zmiany w Umowie spowodowanej zmianami w przepisach ustawowych i aktach wykonawczych związanych z przedmiotem Umowy, które nastąpiły po dniu zawarcia Umowy lub gdy wykonanie zamówienia w określonym pierwotnym zakresie nie leży w interesie Zamawiającego.
 - 4) W przypadku uzasadnionej przyczynami technicznymi konieczności zmiany:
 - a) sposobu wykonanie przedmiotu Umowy w obszarach: organizacyjnym, wykorzystywanych narzędzi, przyjętych metod i kanałów komunikacji – Zamawiający dopuszcza zmianę polegającą na dostosowaniu do aktualnych możliwości technicznych Zamawiającego;
 - b) zakresu przedmiotu Umowy w obszarze wymagań funkcjonalnych lub nefunkcjonalnych, jeżeli rezygnacja z danego wymagania lub zastąpienie go innym spowoduje zoptymalizowane dopasowanie przedmiotu Umowy do potrzeb Zamawiającego – Zamawiający dopuszcza wprowadzenie odpowiednich zmian uwzględniających stwierdzone przyczyny techniczne, polegających w szczególności na modyfikacji wymagań Zamawiającego lub zamianie sposobu ich realizacji.
7. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:
 - Oferta Wykonawcy
 - SIWZ
 - Zakres stosowania i opis procedur funkcjonowania Asysty Technicznej
8. Wszelkie zawiadomienia przewidziane Umową, dla wywołania skutków prawnych wymagają formy pisemnej i potwierdzenia ich doręczenia drugiej Stronie pod rygorem nieważności.
9. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach dwa dla Zamawiającego oraz jeden dla Wykonawcy.

Zamawiający

Wykonawca



Załącznik Nr 3

Zakres stosowania i opis procedur funkcjonowania Asysty Technicznej

Rozdział 1 Asysta Techniczna zakres „B”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „B” obejmuje konsultacje i porady z zakresu obsługi i funkcjonowania przedmiotu Umowy świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.

§2 Zasady funkcjonowania

1. Zamawiający może zgłaszać zapytania telefonicznie, mailowo lub przez dedykowany System Zgłoszeń w dedykowanym serwisie obsługi klienta Wykonawcy.
2. Konsultacji merytorycznych udzielają pracownicy z działu obsługi klienta Wykonawcy w godzinach roboczych.
3. Reakcją na zgłoszenie jest wygenerowanie przez pracownika Wykonawcy numeru zgłoszenia i przekazanie go pracownikowi Zamawiającego, zgłaszającemu problem, zaś realizacja zgłoszenia polega na udzieleniu odpowiedzi na zapytanie lub poinformowaniu o sposobie rozwiązania problemu.
4. W przypadku zgłoszenia wykonanego w dedykowanym Systemie Zgłoszeń reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „W realizacji”.
5. W przypadku zgłoszenia problemu, który zostanie zidentyfikowany przez pracowników Wykonawcy jako Wada, Zamawiający zostaje powiadomiony o tym fakcie przez pracownika działu obsługi klienta. Od momentu poinformowania o tym fakcie zgłoszenie obsługiwane jest zgodnie z gwarancją lub procedurami Asysty Technicznej zakres „C”.

Rozdział 2 Asysta Techniczna zakres „C”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „C” obejmuje wykonanie odpowiednich czynności mających na celu usunięcie wykrytych Wad, Usterek i Błędów przedmiotu Umowy.

§2 Rejestracja Zgłoszenia Serwisowego

1. W razie wystąpienia Wady, Usterki lub Błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zgłoszenie Serwisowe polega na zarejestrowaniu przez Zamawiającego w dedykowanym systemie zgłoszeń zgłoszenia zawierającego informacje ewidencyjne, przewidziane w systemie, wraz z objawami Wady, Usterki lub Błędu, pozwalające na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Wady, Usterki lub Błędu.
3. W przypadku braku dostępu lub niepoprawnego działania dedykowanego systemu zgłoszeń Zgłoszenie Serwisowe polega na przekazaniu w Godzinach Roboczych, dyżurującemu pracownikowi Wykonawcy prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez

osobę upoważnioną Formularza Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z Załącznikiem nr 4, zawierającej w szczególności:

- a) pieczętkę firmową Zamawiającego,
- b) objawy Awarii, Usterki lub Błędu oraz informacje pozwalające na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ich ujawnienia
- c) podpis wraz z imienną pieczętką zgłaszającego, a w przypadku braku takiej pieczętki - czytelną adnotację określającą stanowisko, imię oraz nazwisko zgłaszającego.

4. Przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego, określone w punkcie powyżej może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, mailowo lub za pośrednictwem faksu.

5. W przypadku braku możliwości dokonania Zgłoszenia Serwisowego w sposób opisany w punktach 2 i 3, Zamawiający może zgłosić uszkodzenie telefonicznie na jeden z numerów telefonu Wykonawcy, określonych w Załączniku nr 4.

6. Zgłoszenie Serwisowe:

- a) realizowane za pośrednictwem dedykowanego systemu uznaje się za dokonane z chwilą nadania przez system numeru zgłoszenia, co zostaje potwierdzone w postaci e-maila przesłanego na adres zgłaszającego;
- b) realizowane za pośrednictwem faksu, maila lub telefonicznie uznaje się za dokonane z chwilą mailowego potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia. Wykonawca ma obowiązek przesłać potwierdzenie w terminie nie dłuższym, niż cztery godziny od momentu otrzymania zgłoszenia. Jeżeli zgłoszenie dotrze do Wykonawcy po godzinie 15:00, Wykonawca obowiązany jest przesłać Zamawiającemu potwierdzenie nie później, niż do godziny 10 następnego dnia roboczego;
- c) realizowane osobiście uznaje się za dokonane z chwilą pisemnego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez pracownika Wykonawcy na dostarczonej przez przedstawiciela Zamawiającego Formularzu Zgłoszenia Serwisowego. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek dokonać potwierdzenia niezwłocznie po dostarczeniu przez Zamawiającego Formularza Zgłoszenia Serwisowego.

§3 Reakcja Serwisowa

1. Reakcją Serwisową jest:

- a) Przekazanie informacji o zarejestrowaniu przez Wykonawcę Zgłoszenia Serwisowego, jako Zgłoszenia Awarii, Wady, Usterki lub Błędu wraz z informacją o rozpoczęciu prac nad ich usunięciem bez konieczności dostępu do Platformy sprzętowej Zamawiającego. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu 6 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w dedykowanym systemie zgłoszeń reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „W realizacji”;
- b) Przekazanie informacji przez Wykonawcę o odrzuceniu Zgłoszenia Serwisowego z prośbą o uzupełnienie niezbędnych informacji przez Zamawiającego dla ujawnionego problemu w działaniu przedmiotu Umowy - w przypadku braku wystarczającego opisu objawów Awarii, Wady, Usterki lub Błędu lub informacji pozwalających na powtórzenie czynności przez Wykonawcę, które doprowadziły do ich ujawnienia. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w dedykowanym systemie zgłoszeń reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „Wysłane do klienta” wraz z prośbą o uzupełnienie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego. Reakcja serwisowa na uzupełnione Zgłoszenie Serwisowe przez

Zamawiającego nastąpi w ciągu max. 8 godzin roboczych od chwili dokonania uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego.

c) W przypadku konieczności wykonania Naprawy za pośrednictwem zdalnego dostępu - zwrócenie się przez Wykonawcę do Zamawiającego o zgodę na udostępnienie zdalnego dostępu do systemu komputerowego i komunikacyjnego oraz o podanie potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu max. 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. Po uzyskaniu zdalnego dostępu do Platformy sprzętowej Zamawiającego oraz o podania potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu dokonuje się czynności zgodnie z literą a lub b powyżej.

W przypadku braku możliwości wykonania Naprawy w sposób określony w lit. a, b i c niniejszego punktu - podanie terminu stawienia się pracownika Wykonawcy w miejscu instalacji systemu komputerowego i komunikacyjnego Zamawiającego. W tym przypadku Reakcja nastąpi nie później niż po 24 godzinach od dokonania Zgłoszenia Serwisowego, pod warunkiem, że dzień następny po dokonaniu zgłoszenia jest Dniem Roboczym. W przeciwnym wypadku Reakcja musi nastąpić nie później niż pierwszego Dnia Roboczego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, do godziny zgodnej z godziną Zgłoszenia Serwisowego. W tym przypadku Strony uzgodnią dalszy sposób postępowania ze Zgłoszeniem Serwisowym.

§4 Naprawa

1. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonej Awarii, Wady, Usterki lub Błędu stanowiącego przedmiot Zgłoszenia Serwisowego w możliwie najkrótszym czasie nie później niż 2 dni roboczych, a w przypadku gdy chodzi o:
 - Awarię, Wadę, Usterkę lub Błąd wynikającą z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca czas usunięcia zgłoszonej Awarii, Wady, Usterki lub Błędu do 8 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,
 - obowiązek reakcji priorytetowej: Wykonawca zapewni szybką reakcję i pierwszeństwo obsługi, do 8 godzin roboczych, w przypadku wystąpienia awarii lub powstania błędu, czy usterki w okresach sprawozdawczych (np. sporządzania sprawozdań rocznych GUS, US) oraz prowadzonej w danym roku akademickim rekrutacji na studia;
2. Jeżeli w trakcie Naprawy okaże się, że Naprawa danego przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego wymaga stawienia się pracownika Wykonawcy na miejscu u Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym niezwłocznie Zamawiającego.
3. Dopuszcza się możliwość dokonania Naprawy środkami zastępczymi, w sposób uzgodniony z Zamawiającym.

§5 Zakończenie naprawy

1. Po wykonaniu przez Wykonawcę Naprawy, Wykonawca instaluje odpowiednią Poprawkę w środowisku produkcyjnym Zamawiającego lub udostępnia Poprawkę na serwerze ftp Wykonawcy do którego dostęp ma Zamawiający i informuje o tym Zamawiającego.
2. Zamawiający zobowiązany jest do instalacji Poprawki oraz do przeprowadzenia testów akceptacyjnych Naprawy wykonanej przez Wykonawcę na testowym środowisku. Czas trwania testów akceptacyjnych nie jest wliczany do czasu Naprawy.

3. Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów akceptacyjnych na testowym środowisku lub zgłosić w formie pisemnej uwagi co do sposobu realizacji Naprawy.
4. Jeśli Zamawiający zgłosił zasadne uwagi co do sposobu realizacji Naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji Naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych. Po ponownej Naprawie Wykonawca postępuje zgodnie §5 ust 1. Czas od otrzymania uwag co do sposobu realizacji Naprawy do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych jest wliczany do czasu Naprawy.
5. Po akceptacji Naprawy przez Zamawiającego na środowisku Zamawiający zobowiązany jest do instalacji właściwej Poprawki na produkcyjnym środowisku.
6. Po instalacji naprawionego przedmiotu Umowy na produkcyjnym środowisku Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia ponownych testów dotyczących poprawności działania przedmiotu Umowy. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie nie może przekroczyć 3 dni. Zamawiający może następnie przedstawić uwagi co do sposobu i rezultatów realizacji usługi.
7. Zamawiający zobowiązuje się do potwierdzenia poprawności Naprawy lub przedstawienia zastrzeżeń w ciągu 3 Dni Roboczych od chwili otrzymania informacji instalacji poprawki lub o udostępnieniu poprawki. Brak reakcji Zamawiającego w wyżej wymienionym czasie jest równoznaczny z zaakceptowaniem sposobu dokonania Naprawy, co wyklucza zgłaszanie jakichkolwiek zastrzeżeń po upływie wyżej wskazanego terminu. Zastrzeżenia lub uwagi powinny zostać przekazane poprzez zmianę stanu zgłoszenia w dedykowanym systemie zgłoszeń lub w przypadku jego niedostępności za pomocą maila lub faksu.

Rozdział 3 **Asysta Techniczna zakres „D”**

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „D” obejmuje bezpłatnie:

- a) Zainstalowanie Poprawek przez Wykonawcę na Platformie sprzętowej lub udostępnianie przez Wykonawcę odpowiednich Poprawek dostosowujących przedmiot Umowy do zmieniających się regulacji prawa na dzień ich wejścia w życie obejmujących modyfikacje istniejących funkcjonalności oraz dokumentacji w zakresie zmian obowiązujących przepisów prawa w zakresie ustaw i aktów wykonawczych dotyczących aktualnie funkcjonującej u Zamawiającego wersji przedmiotu Umowy, zwanej dalej „aktualizacją” w terminie uzgodnionym pomiędzy Stronami, nie później niż 7 dni roboczych od dnia ich wejścia w życie,
- b) Informowanie Zamawiającego o fakcie powstania nowej wersji przedmiotu Umowy, całego lub jego części lub jego aktualizacji nie później niż w terminie 7 dni od dnia ich powstania na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
- c) Przekazywanie Zamawiającemu nowych wersji przedmiotu Umowy na nośniku odpowiednim dla Zamawiającego lub poprzez udostępnienie na serwerze ftp, wraz z instrukcją instalacji i informacją o zmianach funkcjonalnych.

§2 Zasady ogólne

1. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o fakcie pojawienia się nowej wersji przedmiotu Umowy, jego części lub aktualizacji.
2. W przypadku, gdy do instalacji aktualizacji lub instalacji nowej wersji przedmiotu Umowy w ocenie Zamawiającego niezbędne są usługi wdrożeniowe, szkoleniowe lub instalacyjne świadczone przez Wykonawcę, Zamawiający pisemnie przekazuje odpowiedzialnemu pracownikowi Wykonawcy odpowiednie zapotrzebowanie na aktualizację lub nową wersję z dodatkową usługą wdrożenia, szkolenia lub instalacji.
3. Wykonawca po otrzymaniu od Zamawiającego zapotrzebowania na nową wersję Systemu zobowiązany jest w ciągu 10 dni roboczych poinformować Zamawiającego o planowanym terminie wykonania usług wdrożeniowych, szkoleniowych lub instalacyjnych.
4. W przypadku akceptacji przez Zamawiającego terminu instalacji Wykonawca zobowiązany jest do instalacji aktualizacji lub nowej wersji przedmiotu Umowy w środowisku testowym. Po dokonaniu instalacji w środowisku testowym pracownik Wykonawcy przedstawia Zamawiającemu protokół instalacji w środowisku testowym. Zamawiający zobowiązuje się do potwierdzenia wykonania przez Wykonawcę instalacji w środowisku testowym.
5. Po potwierdzeniu przez Wykonawcę instalacji w środowisku testowym Zamawiający zobowiązany jest do wykonania testów akceptacyjnych aktualizacji lub zainstalowanej wersji przedmiotu Umowy. Testy akceptacyjne nie mogą trwać dłużej niż 5 dni roboczych. Po wykonaniu testów Zamawiający może zgłosić uwagi do sposobu realizacji dodatkowych usług, które Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
6. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania instalacji aktualizacji lub nowej wersji przedmiotu Umowy w środowisku produkcyjnym dopiero po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego.
7. Po prawidłowym wykonaniu usługi wdrożeniowej, szkoleniowej lub instalacyjnej oraz instalacji aktualizacji w środowisku produkcyjnym, Zamawiający podpisuje protokół odbioru.

8. W przypadku, gdy do instalacji aktualizacji lub nowej wersji przedmiotu Umowy w ocenie Zamawiającego nie są potrzebne dodatkowe usługi świadczone przez Wykonawcę, Zamawiający dokonuje instalacji samodzielnie w środowisku testowym a następnie w środowisku produkcyjnym.

9. Jeżeli nowe, standardowe wersje przedmiotu Umowy będą wymagać nowych wersji Oprogramowania Narzędziowego, wówczas koszty zakupu i instalacji nowych wersji Oprogramowania Narzędziowego pokrywa Zamawiający.

10. Każda nowa wersja przedmiotu Umowy dostarczona Zamawiającemu musi zawierać udokumentowany opis zmian w funkcjonalności w porównaniu z wersją poprzednią.

Rozdział 4

Dane niezbędne do realizacji Asysty technicznej

§1 Upoważnieni pracownicy Zamawiającego

1. Wszelkich czynności związanych z Asystą techniczną w imieniu Zamawiającego dokonywać mogą jedynie uprawnione osoby w zakresie im przypisanym zgodnie z zapisami zawartymi poniżej lub jego późniejszymi zmianami i/lub aktualizacjami osób i/lub numerów telefonów i maili.

L.p	Imię	Nazwisko	Stanowisko	Nr telefonu /mail	Zakres Asysty
1.					
2.					

2. Powyższe osoby są upoważnione do wykonywania czynności związanych z usługą Asysty Technicznej w zakresie określonym w kolumnie „Zakres Asysty” tabelki umieszczonej w ust.1.

3. Zamawiający zobowiązuje się do aktualizacji danych zawartych w poniższej tabeli w formie pisemnej. Zmiana taka nie stanowi zmiany istotnych postanowień Umowy i nie wymaga podpisania przez Strony Aneksu.

§2 Dane adresowe Wykonawcy do konsultacji Zgłoszeń Serwisowych

1. Zamawiający obowiązany jest dokonać Zgłoszenia Serwisowego pod jednym z numerów telefonu, faksu lub pod adresem wymienionymi poniżej. Zgłoszenie dokonane pod innym adresem lub numerem faksu nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do podjęcia reakcji.

Adres www dedykowanego systemu zgłoszeń

.....

Numery telefonów do konsultacji i zgłoszeń:

a)

b)

Numer faksu:

c)

Adres poczty elektronicznej:

Załącznik Nr 4

Formularz Zgłoszenia Serwisowego

Informacje, które powinny zostać przedstawione według poniższego szablonu, jeżeli zgłoszenie zostanie przesłane drogą mailową:

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO			
Osoba zgłaszająca		Data zgłoszenia	
Instalacja		Aplikacja	
Rodzaj		Priorytet	
Temat			
Miejsce wystąpienia			
Wersja systemu			
Opis problemu			
Kroki prowadzące do powstania błędu			
Oczekiwane zachowanie			
Opis załączników do zgłoszenia			