

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. we Włocławku,  
wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego KRS w Sądzie Rejonowym  
w Toruniu VII Wydział Gospodarczy pod nr 0000031648; o kapitale zakładowym w wysokości  
46 706 000,00 zł; NIP: 888-000-14-20; REGON 910510751  
tel. 54 230 17 00 e-mail: sekretariat@wodociagi.wloclawek.pl  
fax 54 230 17 01

Nr referencyjny nadany sprawie przez Zamawiającego: 281.43.2024

## **WARUNKI UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

(oznaczone dalej w tekście w skrócie WUZ)

dla postępowania prowadzonego w trybie

### **ZAPYTANIA OFERTOWEGO**

**NA DOSTAWĘ**

przeprowadzanego zgodnie z postanowieniami

„Regulaminu udzielania przez MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku zamówień ze środków Unii Europejskiej w ramach programu FEnIKS 2021-2027”

Zamówienie Sektorowe

**„Zakup i dostawa urządzeń, sprzętu i oprogramowania do zarządzania stratami wody wraz z pracami programistycznymi dla wdrożenia integracji systemów monitorowania wycieków z sieci wodociągowej MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku”**

Projekt pn. „Modernizacja systemu zaopatrzenia w wodę do spożycia na terenie miasta Włocławek”

TOM II

**WZÓR UMOWY**

Wrzesień 2024

## TOM II – WZÓR UMOWY

**NAZWA ZAMÓWIENIA:** „Zakup i dostawa urządzeń, sprzętu i oprogramowania do zarządzania stratami wody wraz z pracami programistycznymi dla wdrożenia integracji systemów monitorowania wycieków z sieci wodociągowej MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku”

**UMOWA nr .....**

zawarta w dniu ..... we Włocławku pomiędzy :

**Miejskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. we Włocławku**, 87-800 Włocławek, ul. Toruńska 146; wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego KRS w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy pod nr 0000031648; o kapitale zakładowym w wysokości 46 706 000,00 zł; NIP: 888-000-14-20; REGON 910510751, reprezentowanym przez:

.....

zwanym w dalszej części „Zamawiającym”

a

.....  
.....

reprezentowanym przez:

.....

zwanym w dalszej części „Wykonawcą”

o następującej treści:

W wyniku zakończonego postępowania o nr ref. 281.43.2024, toczącego się z zachowaniem zasady konkurencyjności, zgodnie z „Regulaminem udzielania przez MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku zamówień ze środków Unii Europejskiej w ramach programu FEnIKS 2021-2027” oraz dokonanego przez Zamawiającego wyboru najkorzystniejszej oferty w postępowaniu, Strony zawierają umowę o następującej treści:

### § 1

#### **PRZEDMIOT UMOWY**

1. Przedmiotem umowy jest zakup i dostawa urządzeń, sprzętu i oprogramowania do zarządzania stratami wody wraz z pracami programistycznymi dla wdrożenia integracji systemów monitorowania wycieków z sieci wodociągowej MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku, spełniającego wymagania określone w Warunkach Udzielenia Zamówienia wraz z przeszkoleniem pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi, eksploatacji, konserwacji i zarządzania aplikacją, programem i zintegrowanym systemem.
2. Zamówienie obejmuje dostawę przedmiotu zamówienia wraz z pracami programistycznymi w ramach integracji systemów monitorowania wycieków z sieci wodociągowej MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku, zgodnie z warunkami określonymi w umowie z jednoczesnym przeniesieniem własności na rzecz Zamawiającego. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został określony w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym tom III Warunków Udzielenia Zamówienia oraz w Tabeli Cen (Tom IV WUZ), które stanowią integralną część niniejszej umowy.
3. Strony ustaliły, że następujące dokumenty będą uważane, odczytywane i interpretowane jako integralna część niniejszej umowy, według następującego pierwszeństwa:

- a) Niniejsza umowa wraz z załącznikami,
- b) Warunki Udzielenia Zamówienia (WUZ),
- c) Oferta Wykonawcy,
- d) Inne dokumenty będące częścią umowy zgodnie z jej dalszymi postanowieniami.

Wymienione dokumenty traktowane będą jako wzajemnie się objaśniające. Do celów interpretacyjnych umowy dokumenty te będą miały pierwszeństwo zgodnie z kolejnością wynikającą z ich numeracji.

- 4. Wykonawca oświadcza, iż przedmiot Umowy jest nowy, jest wolny od wad fizycznych i prawnych, nie mają do niego prawa osoby trzecie oraz, że nie jest on przedmiotem żadnego postępowania i zabezpieczenia, a korzystanie z przedmiotu Umowy nie będzie naruszać osobistych i majątkowych praw osób trzecich.
- 5. Wykonawca oświadcza, że dysponuje wiedzą, doświadczeniem i wykwalifikowanym personelem, zdolnym do wykonania przedmiotu umowy w sposób należyty i w terminach określonych w umowie.

## **§ 2**

### **TERMIN REALIZACJI, WYMAGANIA UMOWNE**

- 1. Wykonawca zobowiązuje się w terminie nie dłuższym niż 9 miesięcy od daty podpisania niniejszej umowy do wykonania przedmiotu umowy w pełnym zakresie, potwierdzonym Protokołem odbioru. Przez wykonanie przedmiotu umowy należy rozumieć dostarczenie do siedziby Zamawiającego przedmiotu umowy wraz z wykonaniem prac programistycznych niezbędnych dla przeprowadzenia integracji systemów monitorowania wycieków z sieci wodociągowej MPWiK Sp. z o.o. oraz wszelkiej dokumentacji umożliwiającej korzystanie przez Zamawiającego z przedmiotu umowy, włączenie z przeszkoleniem pracowników Zamawiającego oraz podpisaniem Protokołu odbioru.
- 2. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania przedmiotu Umowy i spełnienia wymagań określonych w niniejszej Umowie oraz do:
  - a) dołożenia najwyższej staranności, jakiej można oczekiwać od osób zajmujących się profesjonalnie tego typu działalnością przez cały okres realizacji Umowy,
  - b) sporządzenia w terminie do 21 dni od podpisania niniejszej umowy, w oparciu o Tabelę Cen, Harmonogramu rzeczowo – finansowego, w którym określone zostaną planowane terminy wdrażania poszczególnych elementów zadania wraz z przewidywanymi płatnościami,
  - c) udostępnienia Zamawiającemu informacji nt. stanu realizacji Umowy oraz udostępnienia wglądu w proces jej realizacji, w sposób, który nie utrudni wywiązania się przez Wykonawcę z ciążących na nim zobowiązań niniejszej Umowy,
  - d) składania, na wezwanie Zamawiającego, pisemnych informacji o stopniu zaawansowania poszczególnych prac i postępów w realizacji Umowy, w terminie do 7 dni od otrzymania żądania od Zamawiającego,
  - e) uczestniczenia bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia, na wezwanie Zamawiającego, w naradach i spotkaniach organizowanych w trakcie realizacji przedmiotu niniejszej umowy,
  - f) przekazywania wszystkich materiałów związanych z realizacją Przedmiotu Umowy w języku polskim,
  - g) zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania danych w ramach tworzonego zintegrowanego monitoringu,
  - h) dostarczenia wymaganego sprzętu, urządzeń i licencji niezbędnych do prawidłowego wdrożenia Przedmiotu Umowy,
  - i) dostarczenia Zamawiającemu oprogramowania wraz z jego nośnikami i licencjami oraz pełną dokumentacją aplikacji, w tym w szczególności instrukcją użytkownika (w języku polskim),

- j) dokonania instalacji, uruchomienia, testowania i przekazania Zamawiającemu poszczególnych elementów zadania,
  - k) przeprowadzenia szkoleń w zakresie zdefiniowanym w Umowie,
  - l) dokonywania poprawek w sposób i terminach opisanych w niniejszej Umowie,
  - m) zapewnienia gwarancji i serwisu zgodnie z warunkami umowy.
3. Ponadto w zakresie prac związanym z demontażem, montażem oraz wymianą urządzeń i sprzętu, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
- a) zapewnienia, że wszystkie osoby wyznaczone przez niego do realizacji zadań w w/w. zakresie posiadają odpowiednie kwalifikacje oraz przeszkolenia i uprawnienia wymagane przepisami prawa,
  - b) zabezpieczenia terenu prac,
  - c) w przypadku ingerencji w pracę istniejących urządzeń i instalacji oraz sieci wodociągowych każdorazowego uzgodnienia szczegółowej kolejności i czasu swoich działań z Zamawiającym z wyprzedzeniem 7 dni,
  - d) utrzymanie porządku na terenie prac,
  - e) zagospodarowanie wszelkich materiałów i odpadów powstałych w trakcie prowadzonych prac zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku stwierdzenia obecności materiałów, które są klasyfikowane jako odpad należy je zutylizować zgodnie z ustawą o odpadach, dokumenty potwierdzające przeprowadzoną utylizację przekazać Zamawiającemu,
  - f) uporządkowanie terenu po zakończonych pracach.
4. Wykonawca zobowiązany jest wykonać Przedmiot Umowy zgodnie z umową, z najwyższą starannością i na zasadzie zapewnienia najwyższej jakości dostaw i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami oraz oświadcza, że przedmiot umowy, o którym mowa w § 1 zostanie wykonany i wydany w stanie kompletnym z punktu widzenia celu, któremu ma służyć. Wykonawca na potwierdzenie tego faktu złoży przy odbiorze końcowym umowy oświadczenie o wykonaniu przedmiotu umowy zgodnie z umową, wolą Zamawiającego, obowiązującymi na dzień jego wykonania przepisami i zasadami wiedzy technicznej wraz z wszelką dokumentacją w języku polskim, w stanie kompletnym z punktu widzenia celu, któremu ma służyć.
5. ma służyć.
6. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić transport oraz dostarczyć Zamawiającemu przedmiot umowy w należyтым stanie. Wszelką odpowiedzialność za szkody powstałe w trakcie transportu ponosi Wykonawca.
7. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w celu zapewnienia należytego wykonania Umowy, w szczególności udzielać niezbędnych posiadanych informacji związanych z realizacją Umowy.
8. Zamawiający zapewni Wykonawcy w razie konieczności bezpośredni dostęp do sprzętu i oprogramowania za pomocą zdalnej transmisji danych, z zachowaniem zasad poufności i ochrony wszystkich danych, w szczególności Informacji Poufnych i Danych Osobowych.
9. Zamawiający zobowiązuje się udostępnić Wykonawcy pomieszczenia z dostępem do infrastruktury technicznej Zamawiającego na czas wykonywania prac związanych z wykonaniem przedmiotu zamówienia, w tym związanych z instalacją i konfiguracją systemu oraz pomieszczenia do przeprowadzenia szkoleń dla użytkowników.

### § 3

#### WYNAGRODZENIE ORAZ WARUNKU ODBIORU I PŁATNOŚCI

1. Całkowite ryczałtowe wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy określonego w § 1 ustala się na kwotę netto ..... (słownie: ..... złotych ..... groszy), plus podatek VAT w kwotach należnych według przepisów prawa polskiego w sprawie VAT.

2. W przypadku zmiany w trakcie trwania umowy obowiązującej stawki podatku od towarów i usług (VAT) wynikającej ze zmiany przepisów, wartość uiszczanego wynagrodzenia brutto ulegnie zmianie i obejmie podatek od towarów i usług w zmienionej wysokości. Nie ma to w żadnym wypadku wpływu na wysokość ustalonego wynagrodzenia netto i nie wymaga zmiany umowy.
3. Wynagrodzenie Wykonawcy podane w ust. 1 obejmuje wszystkie koszty, w tym również wynikające z tytułów publicznoprawnych, niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu niniejszej umowy, w tym przeniesienie na Zamawiającego własności i wydanie mu przedmiotu umowy, w szczególności cenę przedmiotu umowy, koszty materiałów, urządzeń, licencji, koszt dostawy do siedziby Zamawiającego, koszty montażu i instalacji, koszty gwarancji, ewentualne cła, ubezpieczenia oraz inne podatki i opłaty, dokonania wszelkich wymaganych testów i sprawdzeń, szkolenia pracowników Zamawiającego, opracowanie dokumentacji, itp. Wynagrodzenie to obejmuje również koszty dojazdu, noclegu i wszelkie inne wydatki, które Wykonawca będzie musiał ponieść celem wykonania przedmiotu niniejszej Umowy.
4. Wszelkie prace lub czynności nieopisane w niniejszej Umowie, a niezbędne dla właściwego i kompletnego wykonania przedmiotu umowy traktowane są jako oczywiste i zostały uwzględnione w wynagrodzeniu Wykonawcy.
5. Wynagrodzenie umowne jest sumą częściowych cen za elementy zadania określone w poszczególnych pozycjach wycenionej Tabeli Cen.
6. Zamawiający dopuszcza częściowe fakturowanie Przedmiotu Umowy.
7. Podstawę do wystawienia faktur częściowych stanowić będzie dokonanie przez Strony odbioru częściowego prac objętych Przedmiotem Umowy i podpisanie protokołu odbioru.
8. W zakresie odbiorów częściowych Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia dokumentów pozwalających na ocenę prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy. Protokół odbioru poszczególnych elementów zadania zostanie podpisany pod warunkiem pozytywnego zakończenia procesu sprawdzenia obejmującego wszelkie niezbędne, uzgodnione przez Strony umowy testy i próby oraz pod warunkiem zgodności elementów zadania i dostarczonej dokumentacji z umową i WUZ.
9. Końcowe rozliczenie finansowe przedmiotu umowy będzie dokonane na podstawie faktury końcowej w wysokości co najmniej 10% wynagrodzenia całkowitego (cena oferty łącznie z VAT) określonego w § 3 ust. 1, wystawionej po zakończeniu wszystkich prac i protokolarnym ich odebraniu (protokół odbioru końcowego Przedmiotu Umowy podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę).
10. Za datę odbioru pełnego zakresu przedmiotu umowy określonego w § 1 Strony ustalają dzień odbioru końcowego, po przeprowadzonych testach i po dokonaniu wszelkich poprawek i uzupełnień, zgłoszonych przez Zamawiającego.
11. Zamawiający przystąpi do czynności odbioru końcowego przedmiotu umowy w terminie do 10 dni roboczych od pisemnego zawiadomienia przez Wykonawcę o gotowości do odbioru i przedstawi w formie pisemnej jego wyniki oraz ewentualne uwagi w terminie do 14 dni licząc od daty przystąpienia do odbioru.
12. Z czynności odbioru zostanie spisany Protokół odbioru zawierający wszelkie ustalenia dokonane w toku odbioru, a w szczególności:
  - a) oznaczenie miejsca sporządzenia protokołu,
  - b) datę rozpoczęcia i zakończenia czynności odbioru,
  - c) oznaczenie osób uczestniczących w odbiorze i charakteru w jakim uczestniczą w tej czynności,
  - d) wymienienie dokumentów przygotowanych przez Wykonawcę i dokumentów przekazanych Zamawiającemu na potrzeby odbioru,
  - e) oświadczenia i wyjaśnienia Wykonawcy i osób uczestniczących w odbiorze,
  - f) podpisy przedstawicieli Zamawiającego, Wykonawcy i osób uczestniczących.

13. Jeżeli w toku czynności odbioru końcowego zostaną stwierdzone wady to Zamawiającemu przysługują następujące uprawnienia:
  - a) może odmówić odbioru do czasu usunięcia wad, wyznaczając termin ich usunięcia nie dłuższy niż 10 dni,
  - b) jeżeli wady nie nadają się do usunięcia odmawia odbioru.
14. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego podczas odbioru, że wykonany przedmiot umowy jest niezgodny z umową oraz warunkami określonymi w WUZ i złożonej ofercie, Zamawiającemu przysługuje prawo odmowy odbioru przedmiotu umowy z winy Wykonawcy, z podaniem przyczyn braku jego akceptacji. W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego wykonania przedmiotu umowy zgodnego z warunkami umowy, WUZ oraz złożoną ofertą, na własny koszt i ryzyko, co nie uchybia uprawnieniom Zamawiającego z tytułu naliczania kar umownych oraz prawa do odstąpienia od umowy.
15. Zamawiający może podjąć decyzję o przerwaniu czynności odbioru, jeżeli w czasie tych czynności ujawniono istnienie takich usterek i wad oraz naruszenia praw autorskich, które uniemożliwiają użytkowanie przedmiotu umowy zgodnie z przeznaczeniem - aż do czasu usunięcia tych usterek i wad.
16. Podpisanie przez Strony umowy protokołu odbioru końcowego będzie uznane za należyte wykonanie przedmiotu umowy i będzie stanowiło podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury końcowej oraz zapłaty przez Zamawiającego wynagrodzenia. W protokole odbioru końcowego sporządzonego w 3 egz. (1 egz. dla Wykonawcy, 2 egz. dla Zamawiającego) zostanie opisany szczegółowo przedmiot i zakresy odbieranych prac. Przyjęcie protokołu nie stanowi zrzeczenia się dochodzenia odszkodowania za wady ukryte.
17. Płatność wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu umowy następować będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
18. Faktura powinna zawierać: przedmiot płatności, nr i datę zawarcia umowy, pełną nazwę zadania oraz przywołanie podstawy wystawienia faktury.
19. Zamawiający będzie dokonywać płatności w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz z podpisanym Protokołem odbioru częściowego lub/oraz Protokołem odbioru końcowego. Za dzień zapłaty uważany będzie dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
20. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia z należnego Wykonawcy wynagrodzenia naliczonych Wykonawcy kar umownych, o których mowa w § 7 niniejszej umowy.
21. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT.
22. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT.
23. W przypadku przedstawienia przez Wykonawcę nieprawidłowo – w rozumieniu umowy i/lub ustawy o VAT – wystawionej faktury VAT, Zamawiający ma prawo odmówić jej przyjęcia bez negatywnych dla siebie konsekwencji. W takim wypadku objęta fakturą należność nie będzie traktowana jako wymagalna i nie będzie pociągać za sobą obciążenia Zamawiającego ewentualnymi odsetkami za opóźnienia w płatności.
24. Wykonawca zobowiązuje się do:
  - a) ujęcia w rejestrze sprzedaży wystawionej faktury VAT wynikającej z niniejszej Umowy,
  - b) rozliczania się z Urzędem Skarbowym w zakresie naliczonego na fakturze VAT podatku od towarów i usług,
  - c) w przypadku braku wykonania czynności wymienionych w ust. 24 lit. a) i b) niniejszego paragrafu, do zwrotu całkowitych kosztów wynikających z tego tytułu po stronie Zamawiającego.
25. Wykonawca nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek potrąceń względem Zamawiającego jak również dokonywania przelewu wierzytelności wynikających z zapisów niniejszej umowy, bez uzyskania pisemnej zgody Zamawiającego.

## § 4

### WARUNKI UDZIELENIA LICENCJI ORAZ PRAWA AUTORSKIE

1. W celu korzystania przez Zamawiającego z oprogramowania wchodzącego w skład przedmiotu umowy, Wykonawca udziela licencji bezterminowej, odpłatnej, niewyłącznej, nieprzenoszalnej i upoważnia Zamawiającego do używania oprogramowania, którego producentem i właścicielem autorskich praw majątkowych jest Wykonawca. Zamawiający może wprowadzić oprogramowanie do pamięci komputera i utrwalić go. Licencja udzielona jest wyłącznie na terytorium Polski.
2. Wykonawca oświadcza, że przysługuje mu całość autorskich praw majątkowych oraz osobistych i jest również uprawniony do dysponowania oprogramowaniem wchodzącym w skład przedmiotu umowy, których producentem i właścicielem autorskich praw majątkowych jest Wykonawca. Wykonawca ponosi wszelką odpowiedzialność z tytułu słusznym roszczeń osób trzecich, wynikających z naruszenia przez Wykonawcę praw autorskich tych osób, zgłoszonych w stosunku do Zamawiającego.
3. Wykonawca oświadcza, że przysługuje mu całość autorskich praw osobistych i jest również uprawniony do dysponowania oprogramowaniem wchodzącym w skład przedmiotu umowy, których producentem i właścicielem autorskich praw majątkowych jest Wykonawca. Wykonawca ponosi wszelką odpowiedzialność z tytułu słusznym roszczeń osób trzecich, wynikających z naruszenia przez Wykonawcę praw autorskich tych osób, zgłoszonych w stosunku do Zamawiającego.
4. Wykonawca przenosi na Zamawiającego przysługujące Wykonawcy majątkowe prawa autorskie wraz z własnością wszystkich egzemplarzy utworów wykonanych w ramach realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, objętych przedmiotem zamówienia oraz prawo do udzielania zgody na wykonywanie zależnych praw autorskich.
5. Wykonawca przenosi na Zamawiającego przysługujące Wykonawcy prawa autorskie z tytułu egzemplarzy utworów wykonanych w ramach realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, objętych przedmiotem zamówienia oraz prawo do udzielania zgody na wykonywanie zależnych praw autorskich.
6. Licencje na oprogramowanie innych producentów niż Wykonawcy udzielane są według warunków producenta. Warunki te zostaną przekazane wraz z oprogramowaniem i Zamawiający zobowiązuje się do ich przestrzegania.
7. Przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do oprogramowania lub innych utworów nastąpi z chwilą podpisania przez Strony Protokołu odbioru obejmującego dane oprogramowanie lub utwór, oraz obejmować będzie w szczególności następujące pola eksploatacji:
  - a) w zakresie utworów będących programami komputerowymi, przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje w szczególności następujące pola eksploatacji:
    - utrwalanie, a także trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
    - tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakiegokolwiek innych zmian w programie komputerowym,
    - rozpowszechnianie, wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem programu komputerowego lub jego kopii,
    - inne niż wymienione w tirecie powyżej rozpowszechnianie programu komputerowego, w szczególności publiczne udostępnianie programu komputerowego w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
  - b) w zakresie utworów niebędących programami komputerowymi przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje w szczególności następujące pola eksploatacji:
    - w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzanie każdą techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,

- tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian,
  - w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
  - w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w tirecie powyżej - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
8. Wykonawca oświadcza, że:
- a) korzystanie przez niego z praw autorskich, licencji, praw własności przemysłowej, intelektualnej, itp. nie narusza przepisów prawa, prawem chronionych dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych,
  - b) przeniesienie licencji nie będzie naruszało własności przemysłowej i intelektualnej, w szczególności: praw patentowych, praw autorskich i praw pokrewnych oraz praw do znaków towarowych.
9. W ramach Przedmiotu Umowy i wynagrodzenia w niej określonego, w przypadku gdy Wykonawca z przyczyn od niego niezależnych nie ma możliwości przeniesienia autorskich praw majątkowych na zasadach określonych w ust. 1, Wykonawca przeniesie na Zamawiającego licencje, sublicencje albo zapewni ich przeniesienie od podmiotu, któremu przysługują do nich majątkowe prawa autorskie, bez możliwości wcześniejszego wypowiedzenia na czas nieokreślony, co najmniej w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Przedmiotu Umowy. Warunki korzystania z oprogramowania w ramach udzielonych licencji nie mogą być gorsze od standardowych warunków oferowanych innym podmiotom przez osobę lub podmiot, któremu przysługują prawa do tego oprogramowania, w tym muszą obejmować co najmniej następujące pola eksploatacji:
- a) wykorzystanie oprogramowania lub jego części na potrzeby Zamawiającego.
  - b) utrwalanie lub zwielokrotnienie oprogramowania na potrzeby Zamawiającego w celu wykorzystania sprzętu i oprogramowania, które ma służyć celom zawartym w Przedmiocie Umowy.
10. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w wyniku wystąpienia wad prawnych lub fizycznych utworów.
11. W ramach wynagrodzenia za wykonanie umowy, o którym mowa w § 3 ust 1 Wykonawca:
- a) zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu udzielenie odpowiedniej licencji lub sublicencji albo zapewni ich przeniesienie od podmiotu, któremu przysługują do nich majątkowe prawa autorskie, nie później niż od dnia zainstalowania oprogramowania w infrastrukturze Zamawiającego,
  - b) w przypadku dostarczenia oprogramowania na nośnikach instalacyjnych, przenosi na Zamawiającego prawo własności do egzemplarzy nośników danych, na których utrwalone jest oprogramowanie.
12. Zamawiający obowiązany jest nie dokonywać:
- a) trwałego lub czasowego zwielokrotniania oprogramowania w całości, ani w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, z wyłączeniem utworzenia kopii bezpieczeństwa dla własnych potrzeb oraz środowiska testowego,
  - b) jakichkolwiek zmian w oprogramowaniu.
13. Zamawiający obowiązany jest do ochrony oprogramowania przed:
- a) używaniem przez osoby trzecie,
  - b) używaniem na rzecz osób trzecich, za wyjątkiem spółek zależnych w rozumieniu KSH a mających siedzibę na terenie Polski,
  - c) wprowadzaniem do obrotu,



- d) usuwaniem lub modyfikowaniem jakichkolwiek oznaczeń programu lub informacji o przysługujących Wykonawcy prawach własności,
  - e) używaniem programu w celu prowadzenia szkoleń dla osób trzecich.
14. Oprogramowanie przekazane zostanie Zamawiającemu na nośnikach optycznych CD i/lub DVD i/lub innym ogólnie dostępnym, z instrukcją użytkowania programu, przed rozpoczęciem czynności odbiorowych.
  15. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że przedmiot umowy ani korzystanie z niego przez Zamawiającego lub inne osoby zgodnie z umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich.
  16. Wykonawca gwarantuje, iż w związku z wykonaniem niniejszej Umowy wobec Zamawiającego nie zostaną skierowane żadne przewidziane w przepisach prawa autorskiego roszczenia osób trzecich.
  17. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z wykonanym przedmiotem umowy, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu a także - jeżeli będzie to możliwe - zwolni Zamawiającego od obowiązku udziału w takim postępowaniu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań.
  18. olni Zamawiającego od obowiązku udziału w takim postępowaniu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań.
  19. odszkodowań.
  20. W przypadku, gdy, wskutek wystąpienia w stosunku do Zamawiającego z roszczeniami zgłaszanymi przez osoby trzecie z tytułu naruszenia ich praw, Zamawiający nie będzie mógł korzystać z Przedmiotu Umowy, Wykonawca niezwłocznie na swój koszt i odpowiedzialność uzyska dla Zamawiającego prawo do dalszego korzystania z oprogramowania.
  21. Zawarcie ugody z osobą trzecią podnoszącą lub dochodzącą roszczeń, o których mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu, wymagać będzie zgody obu Stron.
  22. Przeniesienie autorskich praw majątkowych lub udzielenie licencji określonych niniejszą umową następuje z dniem podpisania Protokołu odbioru końcowego i nie wymaga złożenia dodatkowego oświadczenia.

## **§ 5**

### **GWARANCJA I RĘKOJMIA**

1. Na przedmiot umowy Wykonawca udziela gwarancji jakości w ramach, której Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszelkich wad, błędów i usterek, na okres ..... miesięcy licząc od daty podpisania Protokołu odbioru końcowego, na zintegrowane systemy monitoringu, programy, aplikacje, w tym oprogramowanie stworzone przez Wykonawcę. Wraz z rozpoczęciem okresu gwarancji jakości Wykonawca świadczyć będzie usługę serwisu i nadzoru autorskiego przez okres ..... miesięcy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia błędów/wad, awarii w wykonanym przedmiocie zamówienia, zaistniałych w okresach gwarancji lub rękojmi z przyczyn niezależnych od Zamawiającego lub osób, którymi się posługuje oraz wad tkwiących w zastosowanych do realizacji przedmiotu zamówienia systemach, materiałach i urządzeniach.
3. Zasady świadczenia gwarancji jakości dla zintegrowanych systemów monitoringu, programów, aplikacji, w tym oprogramowania stworzonego przez Wykonawcę zostały określone w Załączniku nr 1 do Umowy - Warunki gwarancji, serwisu gwarancyjnego i nadzoru autorskiego.
4. Wykonawca do dnia podpisania protokołu odbioru końcowego, przekaze Zamawiającemu, sporządzoną w języku polskim, pisemną gwarancję, która w szczególności będzie zawierać:

- a) nazwę (firmę) gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej,
  - b) przedmiot gwarancji,
  - c) okres trwania gwarancji,
  - d) obowiązki gwaranta,
  - e) uprawnienia Zamawiającego w przypadku, gdy w Przedmiocie Umowy ujawni się jakaś wada,
  - f) oświadczenie gwaranta, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień określonych w niniejszej Umowie przysługujących Zamawiającego wynikających z niezgodności dostarczonego Przedmiotu Umowy z Umową, spełniającą warunki określone Umową i Załącznikiem nr 1 do Umowy..
5. Dostarczony sprzęt komputerowy oraz zamontowane urządzenia przez Wykonawcę objęte są gwarancją producenta. Gwarancja obejmuje wsparcie techniczne serwisu producenta.
  6. Zważywszy na fakt, że cel i przeznaczenie przedmiotu umowy są Wykonawcy znane, Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego, w ramach rękojmi za wady przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1. Strony postanawiają, że okres rękojmi za wady przedmiotu umowy jest tożsamy z okresem gwarancji jakości.
  7. Wybór przysługujących Zamawiającemu uprawnień na podstawie jednego z tytułów, o których mowa w ust. 1 i 6, należy do Zamawiającego.
  8. W przypadku ujawnienia, w okresie gwarancji lub rękojmi, wad (tak fizycznych jak i prawnych) lub usterek wykonanego przedmiotu umowy, Zamawiający niezwłocznie poinformuje o tym Wykonawcę. W takim przypadku Zamawiający przedłoży Wykonawcy stosowane zgłoszenie reklamacyjne, w tym e-mailem, faksem, internetowym kanałem dostępowym, korespondencją pisemną lub telefonicznie. Zgłoszenie przekazane telefonicznie zostanie bezzwłocznie potwierdzone pismem.
  9. Jeżeli w okresie gwarancji lub rękojmi za wady, urządzenia, sprzęt okażą się wadliwe, Wykonawca zobowiązuje do ich naprawy lub, gdy naprawa okaże się niemożliwa, do ich wymiany na urządzenia nowe wolne od wad. Transport urządzeń do miejsca lokalizacji serwisu i z powrotem, dostarczanie naprawionych lub nowych urządzeń oraz ich ewentualny montaż w okresie gwarancji odbywać się będzie na koszt i ryzyko Wykonawcy.
  10. Każda naprawa gwarancyjna urządzeń, sprzętu przedłuża gwarancję o czas przerwy w eksploatacji urządzeń.
  11. Gwarancja na oprogramowanie od osób trzecich zostanie udzielona w zakresie i na zasadach stosowanych przez producenta tego oprogramowania.
  12. Wszelkie koszty związane z usunięciem błędów, wad i usterek ponosi Wykonawca.
  13. Wykonawca jest zobowiązany:
    - a) w przypadku wystąpienia błędów, awarii i usterek w systemie (aplikacji, programie, oprogramowaniu) do ich usunięcia zgodnie z zasadami określonymi w umowie, Warunkach Udzielenia Zamówienia oraz załączniku nr 1 do umowy,
    - b) w przypadku wystąpienia awarii (nieprawidłowe działanie sprzętu lub urządzeń uniemożliwiające ich funkcjonowanie) lub usterek (nieprawidłowe działania sprzętu lub urządzeń utrudniające ich funkcjonowanie) do nieodpłatnego ich usunięcia zgodnie z zasadami określonymi w umowie, Warunkach Udzielenia Zamówienia oraz warunkach gwarancji tego sprzętu lub urządzenia,
    - c) do naprawy urządzeń lub usunięcia wad w siedzibie Zamawiającego lub miejscu użytkowania urządzeń lub na własny koszt przewiezienia sprzętu do siedziby Wykonawcy,
    - d) do poniesienia w okresie rękojmi za wady lub gwarancji jakości wszystkich kosztów urządzeń i sprzętu (wady technologiczne) pod warunkiem, że urządzenia te będą eksploatowane zgodnie z dostarczoną przez Wykonawcę instrukcją obsługi i eksploatacji,
    - e) do poniesienia w okresie rękojmi za wady lub gwarancji jakości wszystkich kosztów związanych z usuwaniem awarii i usterek, w szczególności naprawy uszkodzonego urządzenia, sprzętu (wady technologiczne) lub oprogramowania, pod warunkiem, że

- urządzenia / system będą eksploatowane zgodnie z dostarczoną przez Wykonawcę instrukcją obsługi, użytkowania i konfiguracji,
- f) do wymiany urządzeń, sprzętu na własny koszt na nowe, gdy w okresie rękojmi za wady lub gwarancji jakości podczas eksploatacji:
- 1) wystąpią, co najmniej trzy awarie tego samego rodzaju (uszkodzenia spowodowane wadami technologicznymi),
  - 2) Wykonawca stwierdzi pisemnie, że usunięcie awarii, usterki lub wady jest niemożliwe,
  - 3) awaria, usterka lub wada podlegająca naprawie gwarancyjnej nie zostanie usunięta w wymaganym terminie.
14. W razie opóźnienia wykonania obowiązków z gwarancji lub rękojmi Zamawiający – po uprzedzeniu Wykonawcy – może powierzyć usunięcie usterki, awarii lub wady osobie trzeciej i obciążyć kosztami Wykonawcę, bez konieczności uzyskania uprzedniej zgody Sądu, na co Wykonawca wyraża zgodę.
15. W przypadku nie usunięcia przez Wykonawcę błędów, wad lub usterek w wyznaczonym terminie lub w przypadku konieczności natychmiastowego usunięcia tych błędów, wad lub usterek Zamawiający będzie uprawniony według swojego wyboru do usunięcia przedmiotowych błędów, wad lub usterek we własnym zakresie lub zlecenia ich usunięcia innemu podmiotowi i do żądania od Wykonawcy zwrotu poniesionych kosztów.
16. Pomimo wygaśnięcia gwarancji lub rękojmi, Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia wad, które zostały zgłoszone przez Zamawiającego w okresie trwania gwarancji lub rękojmi.
17. Nie podlegają uprawnieniu z tytułu gwarancji lub rękojmi wady powstałe na skutek siły wyższej, pod pojęciem której strony uznają np. wojny, klęski żywiołowe, strajki, akty sabotażu i terroryzmu, lokauty, itp.
18. Wykonanie zobowiązań Wykonawcy wynikających z gwarancji potwierdza protokół pogwarancyjny wystawiony w ostatnim dniu obowiązywania najpóźniejszej z dat upływu okresu gwarancji lub później, jak tylko Wykonawca dostarczy wszystkie Dokumenty Wykonawcy oraz ukończy wszystkie prace i dokona ich prób oraz usunie wady.
19. Wykonawca przed upływem terminu gwarancji jakości jest zobowiązany zawiadomić na piśmie Zamawiającego o gotowości do sporządzenia Protokołu Pogwarancyjnego przedmiotu Umowy. Do zawiadomienia załączone będzie oświadczenie Wykonawcy o usunięciu wszystkich Wad lub wykaz Wad stwierdzonych na dzień zawiadomienia.
20. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że Wykonawca usunął wszystkie Błędy/Wady stwierdzone na dzień zawiadomienia, to podpisze Protokół Pogwarancyjny. W przeciwnym przypadku Zamawiający zawiadomi Wykonawcę na piśmie o stwierdzonych Błędach. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia stwierdzonych Błędów na własny koszt w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
21. Po upływie okresu gwarancyjnego Wykonawca zapewni serwis pogwarancyjny i nadzór autorski, na podstawie odrębnej umowy zawartej przez strony. Roczna cena świadczenia w/w usługi, na warunkach gwarancji, serwisu gwarancyjnego i nadzoru autorskiego określonych w niniejszej umowie, będzie przedmiotem negocjacji między stronami.

## **§ 6**

### **ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w całości lub części w przypadku gdy:
  - a) Wykonawca nie rozpoczął wykonywania przedmiotu Umowy bez uzasadnionych przyczyn lub nie kontynuuje wykonywania przedmiotu Umowy pomimo wezwania Zamawiającego złożonego na piśmie, a także gdy Wykonawca opóźnia się z rozpoczęciem lub zakończeniem realizacji przedmiotu umowy tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby ukończył ją w terminie, o którym mowa w § 2 ust. 1. W takim przypadku Zamawiający może, po wyznaczeniu dodatkowego terminu, powierzyć

- wykonanie zastępcze umowy innemu podmiotowi gospodarczemu, na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez ryzyka naruszenia praw autorskich i bez konieczności uzyskania uprzedniej zgody Sądu, na co Wykonawca wyraża zgodę.
- b) Wykonawca wykonuje przedmiot umowy niezgodnie z warunkami umowy i mimo wezwania, nie przystępuje do właściwego wykonania,
  - c) zwłoka w terminie wykonania przedmiotu zamówienia, o którym mowa w § 2 przekracza 30 dni kalendarzowych,
  - d) nastąpiła istotna zmiana okoliczności powodujących, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, wówczas Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może jedynie żądać wynagrodzenia z tytułu wykonania części umowy,
  - e) łączna suma kar umownych osiągnie wartość 30% wynagrodzenia całkowitego (cena oferty łącznie z VAT) określonego w § 3 ust. 1 umowy,
  - f) zostanie wszczęte postępowanie zmierzające do ogłoszenia upadłości, rozwiązania firmy Wykonawcy lub zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości Wykonawcy lub oświadczenie o wszczęciu postępowania naprawczego, zagrażające realizacji umowy,
  - g) zostanie wydany w trybie administracyjnym lub cywilnym nakaz zajęcia majątku Wykonawcy, w stopniu uniemożliwiającym wykonanie umowy.
2. Wykonawca może odstąpić od umowy, w przypadku gdy Zamawiający, bez uzasadnionej na piśmie przyczyny, odmawia dokonania odbioru przedmiotu umowy lub gdy Zamawiający nie wypłaca Wykonawcy bezspornego wynagrodzenia za wykonane prace w terminie określonym w umowie.
  3. Wykonawca przed złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest zobowiązany wyznaczyć Zamawiającemu dodatkowy termin do wykonania umowy i staje się wolny od zobowiązań po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.
  4. Odstąpienie od Umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.
  5. W wypadku odstąpienia od Umowy, w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy, Wykonawca wspólnie z Zamawiającym sporządzi szczegółowy protokół inwentaryzacji wykonanych elementów przedmiotu Umowy na dzień odstąpienia.
  6. W przypadku odstąpienia od umowy, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu faktycznego wykonania części umowy.
  7. Realizacja prawa odstąpienia od umowy wymaga oświadczenia w formie pisemnej, w terminie do 30 dni od powzięcia wiadomości o zaistnieniu przyczyny odstąpienia od umowy wraz z podaniem uzasadnienia pod rygorem nieważności takiego oświadczenia.

## § 7

### KARY UMOWNE

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
  - a) w wysokości 0,3% wynagrodzenia całkowitego (cena oferty łącznie z VAT), o którym mowa w §3 ust. 1, z tytułu nieterminowego wykonania przedmiotu umowy, za każdy dzień zwłoki liczony od dnia wyznaczonego w umowie na wykonanie przedmiotu zamówienia do dnia faktycznego odbioru,
  - b) w wysokości 0,2% wynagrodzenia całkowitego (cena oferty łącznie z VAT), o którym mowa w §3 ust. 1 z tytułu zwłoki w usunięciu wad i usterek w okresie gwarancji i rękojmi, za każdy dzień zwłoki liczony od dnia wyznaczonego na usunięcie wad do dnia spełnienia przez Wykonawcę jego zobowiązania,
  - c) w wysokości 30 % wynagrodzenia całkowitego (cena oferty łącznie z VAT) określonego w § 3 ust. 1 umowy, w przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących całkowicie lub częściowo po stronie Wykonawcy.

2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną z tytułu odstąpienia od umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego, z przyczyn zależnych wyłącznie od Zamawiającego, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa § 6 ust. 1 lit. d, w wysokości 30% wynagrodzenia całkowitego (cena oferty łącznie z VAT) określonego w § 3 ust. 1.
3. Każda ze Stron może odstąpić od dochodzenia kar umownych.
4. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia kar umownych z dowolnej należności Wykonawcy lub może dochodzić osobnej zapłaty.
5. W przypadku powstania jednoczesnego zobowiązania do naliczania kar za zwłokę oraz kar za odstąpienie od umowy - będą one naliczane łącznie.
6. Strony mają prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego w przypadku, gdy wysokość rzeczywiście poniesionej szkody przewyższa wysokość kar umownych.

## **§ 8 PODWYKONAWSTWO**

1. W przypadku powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcom, Zamawiający zastrzega sobie prawo akceptacji wyboru lub zmiany podwykonawcy w trakcie realizacji przedmiotu umowy.
2. Każde porozumienie, na mocy którego Wykonawca powierza wykonanie części Umowy osobie trzeciej, uważane jest za umowę zawartą z podwykonawcą.
3. Wykonawca może wykonać przedmiot umowy przy udziale podwykonawców, zawierając z nimi stosowne umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, a dodatkowo:
  - 1) Zawarcie umowy z podwykonawcą wymaga akceptacji Zamawiającego przed jej zawarciem.
  - 2) Umowa z podwykonawcą winna zawierać co najmniej:
    - a) zakres prac powierzonych podwykonawcy,
    - b) kwotę wynagrodzenia za prace,
    - c) termin wykonania zakresu prac powierzonych podwykonawcy,
    - d) warunki płatności,
    - e) postanowienia dotyczące wysokości kar umownych, jak w zapisach niniejszej umowy.
  - 3) Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu najpóźniej na 14 dni przed podpisaniem umowy kopii projektu umowy zawieranej z podwykonawcą.
  - 4) Zamawiający nie wyraża zgody na zawieranie umów przez podwykonawców z dalszym podwykonawcą.
4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania, uchybienia i zaniechania swoich podwykonawców, tak jak gdyby były to działania, uchybienia lub zaniechania Wykonawcy.
5. Korzystając ze świadczeń podwykonawcy, Wykonawca nałoży na niego obowiązek przestrzegania wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w Umowie, w zakresie w jakim odnosić się one będą do zakresu prac danego podwykonawcy, pozostając jednocześnie gwarantem ich wykonania i przestrzegania przez podwykonawcę.
6. Zgoda Zamawiającego na wykonanie jakiegokolwiek części umowy przez podwykonawcę nie zwalania Wykonawcy z jakichkolwiek jego zobowiązań wynikających z niniejszej umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty podwykonawcom wynagrodzenia na podstawie łączącego ich stosunku prawnego.
8. Płatności w stosunku do podwykonawców muszą być zgodne z przepisami ustawy Kodeks Cywilny.
9. Wykonawca zobowiązany jest do złożenia wraz z fakturą pisemnego potwierdzenia przez podwykonawcę, którego wierzytelność jest częścią składową wystawionej faktury, o dokonaniu zapłaty na rzecz tego podwykonawcy. Potwierdzenie powinno zawierać zestawienie kwot, które były należne podwykonawcy z tej faktury.

10. W przypadku niedostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w § 8 ust. 9, Zamawiający zatrzyma z należności Wykonawcy, kwotę w wysokości równej należności podwykonawcy, do czasu otrzymania potwierdzenia.

## § 9

### KLAUZULA POUFNOŚCI

1. Wykonawca zobowiązuje się do bezterminowego zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących Zamawiającego.
2. Wszelkie dokumenty i informacje otrzymane przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem Umowy nie będą publikowane lub ujawniane przez Wykonawcę bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Zachowanie tajemnicy nie wyłącza możliwości ujawnienia takich danych pracownikom i doradcom Wykonawcy, jednak wymaga to uprzedniego poinformowania tych osób o poufnym charakterze przekazywanych informacji i zobowiązania ich do zachowania poufności.
4. Powyższe zobowiązania nie naruszają ujawnienia informacji:
  - a) dostępnych publicznie;
  - b) uzyskanych niezależnie z innych źródeł;
  - c) co do których Wykonawca uzyskał pisemną zgodę od Zamawiającego na ich ujawnienie;
  - d) których ujawnienie może być wymagane na podstawie przepisów prawa.

## § 10

### WSPÓLDZIANIE STRON

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bieżącej kontroli właściwego wykonywania przez Wykonawcę przedmiotu niniejszej umowy.
2. Strony zobowiązują się do wzajemnego i niezwłocznego powiadamiania się na piśmie o zaistniałych przeszkodach w wypełnianiu wzajemnych zobowiązań w trakcie wykonywania przedmiotu umowy.
3. Przedstawicielem Wykonawcy, uprawnionym do reprezentowania go w sprawach związanych realizacją umowy, przekazywania wzajemnych uwag i koordynatorem jest p.:  
....., tel. +48 ..... Faks +48 ..... e-mail  
.....
4. Jako koordynatora Zamawiającego w zakresie obowiązków wynikających z realizowania postanowień niniejszej umowy wyznacza się p.:  
....., tel. +48  
..... Faks +48 ..... e-mail: .....
5. s +48 ..... e-mail: .....
- W/w przedstawiciel/ przedstawiciele Zamawiającego, nie jest/(są) uprawniony(eni) do składania oświadczeń woli w imieniu Zamawiającego chyba, że wynika to z udzielonego pełnomocnictwa.
6. Zmiana osób upoważnionych, wskazanych odpowiednio w ust. 3 i 4 następuje w formie pisemnej bez konieczności sporządzania aneksu do niniejszej Umowy.
7. Strony ustalają następujące dane kontaktowe na potrzeby realizacji umowy:
  - 1) dane Zamawiającego:
    - a) osoby do kontaktu zgodnie z § 10 ust. 4 Umowy;
    - b) adres do korespondencji pocztowej:  
Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. we  
Włocławku, ul. Toruńska 146, 87-800 Włocławek,
    - c) adres do korespondencji elektronicznej: sekretariat@wodociagi.wloclawek.pl
    - d) telefon kontaktowy: +48 (54) 23 01 711;
    - e) fax: +48 (54) 23 01 701;

- 2) dane Wykonawcy:
- a) osoba do kontaktu, zgodnie z § 10 ust. 3 Umowy;
  - b) adres do korespondencji pocztowej:  
.....
  - c) adres do korespondencji elektronicznej:  
.....
  - d) telefon kontaktowy: +48 .....
  - e) fax: +48 .....
8. Ilekroć w Umowie jest mowa o powiadomieniu, zezwoleniu, zgodzie, akceptacji, zatwierdzeniu, postanowieniu, dokumentacji itp., rozumie się przez to, że odpowiednie dokumenty będą sporządzone na piśmie i podpisane przez Stronę zawiadamiającą, a następnie przesyłane listem poleconym, doręczone osobiście lub przez kuriera, albo że będą sporządzane w formie elektronicznej (art. 78<sup>1</sup> K.C.). Kopia dokumentu sporządzonego w zwykłej formie pisemnej może również zostać przesłana telefaksem, lub pocztą elektroniczną, a następnie w terminie trzech dni należy dostarczyć do adresata jego oryginał. Powiadomienie, zezwolenie, zgodę, akceptację, zatwierdzenie, postanowienie, dokumentację itp. uznaje się za skutecznie doręczone(a) w dacie: potwierdzenia odbioru, a w razie nieodebrania poprawnie adresowanej przesyłki, w dacie doręczenia drugiego awizo, a w przypadku oświadczenia złożonego w formie elektronicznej – z chwilą doręczenia na adres do korespondencji elektronicznej.
9. Zawiadomienia będą wysyłane na adresy i numery telefaksów podane przez Strony. Każda ze Stron zobowiązana jest do informowania drugiej Strony o każdej zmianie siedziby, adresu elektronicznego lub numeru telefaksu. Jeżeli Strona nie powiadomiła o zmianie siedziby lub numeru telefaksu, zawiadomienia wysłane na ostatni znany adres siedziby, adres do korespondencji elektronicznej lub numer telefaksu, Strony uznają za doręczone.
10. Przekazywane drogą elektroniczną dokumenty, oświadczenia, korespondencja itp. sporządzone w zwykłej formie pisemnej, winny być każdorazowo potwierdzane na piśmie oddzielną korespondencją.
11. Dokumenty dostarczane będą w dniach pracy Zamawiającego poniedziałek – piątek w godzinach od 6:30 do 14:30, z tym, że dostarczenie ich w godzinach późniejszych będzie skutkowało uznaniem, że dotarły do Zamawiającego następnego dnia roboczego, co jest istotne z punktu widzenia naliczania ewentualnych kar za niedotrzymanie terminów umownych.
12. W przypadku przekazania Zamawiającemu korespondencji drogą elektroniczną, wszelkie terminy będą liczone od dnia, w którym dotarła ona do Zamawiającego i potwierdził on jej otrzymanie, w przeciwnym wypadku dopiero z chwilą dostarczenia jej w formie pisemnej.
13. Dopuszcza się przekazywanie dokumentów wymaganych na mocy Umowy drogą elektroniczną w celu uzgodnienia ich treści i/lub formy, prowadząc korespondencję drogą elektroniczną, niemniej jednak każdy dokument w wersji ostatecznej, zatwierdzonej przez Strony, będzie przekazany Zamawiającemu w formie papierowej i elektronicznej, według reguł określonych w ust. 8 - 11.

## § 12 ZMIANY TREŚCI UMOWY

1. Zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany i uzupełnienia treści niniejszej umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie aneksu podpisanego przez obie strony, pod rygorem nieważności. Zamawiający przewiduje zmiany postanowień umowy, które mogą polegać na:

- a) wykonaniu dostaw zamiennych polegających na wprowadzeniu rozwiązań zamiennych w stosunku do przewidzianych w umowie, zgłoszonych przez strony, jeżeli:
  - i. są one uzasadnione koniecznością zwiększenia bezpieczeństwa,
  - ii. można dostarczyć inne, równoważne lub o wyższych parametrach urządzenie,
  - iii. zmiany wprowadzają nowe rozwiązania technologiczne korzystne dla Zamawiającego.

Zmiany takie spowodują zmianę zakresu rzeczowego dostawy i odpowiednią zmianę wynagrodzenia Wykonawcy.

- b) ograniczeniu przedmiotu zamówienia z jednoczesnym zmniejszeniem wynagrodzenia Wykonawcy, przy czym ograniczenie nie będzie większe niż 20% wartości zamówienia,
  - c) zmianie sposobu wykonania przedmiotu zamówienia w stosunku do warunków opisanych w WUZ, jeżeli dzięki temu nastąpi obniżenie wynagrodzenia Wykonawcy lub późniejszych kosztów eksploatacji,
  - d) ograniczeniu niektórych obowiązków Wykonawcy, jeżeli ich niewykonanie przez Wykonawcę nie wpłynie negatywnie na należyte wykonanie umowy, a przyspieszy zakończenie realizacji i użytkowanie przedmiotu umowy,
  - e) zmianie rozwiązań technologicznych i technicznych, w tym materiałów i urządzeń na nie gorsze niż określone w WUZ, nie prowadzące do zmiany przedmiotu zamówienia,
  - f) zmiana wartości wynagrodzenia (cena oferty łącznie z VAT) w przypadku zmiany stawki podatku VAT w zakresie dotyczącym niezrealizowanej części umowy, w ten sposób, że do ceny netto zostanie doliczona nowa wartość wg zmienionej ustawowo stawki podatku VAT,
  - g) zmianie terminu zakończenia wykonania umowy lub któregośkolwiek z jej etapów lub części w przypadku:
    - i. zaistnienia siły wyższej (np. klęski żywiołowe, strajki, akty sabotażu i terroryzmu, lokauty),
    - ii. wystąpienia zamówień dodatkowych lub prac zamiennych, jeżeli terminy ich wykonania, rodzaj lub zakres uniemożliwiają dotrzymanie pierwotnego terminu zakończenia realizacji umowy,
    - iii. zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy,
    - iv. zmiany uwarunkowań prawnych i formalnych realizacji umowy, spowodowanych działaniem osób trzecich,
    - v. konieczności zrealizowania zamówienia przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa,
    - vi. warunki atmosferyczne uniemożliwiające wykonanie zamówienia (kataklizmy, powódzie i inne nietypowe dla danej pory roku anomalie pogodowe),
  - h) zmiany uzasadnione okolicznościami, o których mowa w art. 357<sup>1</sup> § 1 Kc.
  - i) zmiany treści umowy w przypadku, gdy zaistnieje istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie umowy w dotychczasowym brzmieniu nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy,
  - j) wprowadzeniu innych zmian jeżeli będą one korzystne dla Zamawiającego, w szczególności:
    - i. może obniżyć koszt realizacji przedmiotu umowy,
    - ii. może przyczynić się do podniesienia bezpieczeństwa lub jakości wykonania przedmiotu umowy,
    - iii. może przyczynić się do usprawnienia, podniesienia efektywności, korzystnego dla Zamawiającego skrócenia terminu realizacji wykonania przedmiotu umowy.
3. Zmiany Umowy będą mogły być wprowadzane w związku z zaistnieniem okoliczności, których wystąpienia Zamawiający ani Wykonawca nie przewidywali w chwili zawierania Umowy. Wskazane powyżej okoliczności nie mogą być wywołane ani przez Zamawiającego ani przez Wykonawcę, ani przez nich zawinione i muszą wywoływać ten skutek, iż umowa



nie może być wykonana wedle pierwotnej treści, w szczególności z uwagi na rażącą stratę grożącą Zamawiającemu bądź Wykonawcy lub niemożność osiągnięcia celu Umowy. W takiej sytuacji, Zamawiający i Wykonawca, mając na uwadze poszanowanie wzajemnych interesów, zasady równości stron oraz ekwiwalentności świadczeń i przede wszystkim zgodny zamiar wykonania Przedmiotu Umowy, określą w niezbędnym zakresie wpływ powyższych okoliczności na dotychczasowe prawa i obowiązki.

4. Niezależnie od powyższego, Zamawiający i Wykonawca dopuszczają możliwość zmian redakcyjnych Umowy oraz zmian będących następstwem zmian danych stron ujawnionych w rejestrach publicznych, a także zmian korzystnych z punktu widzenia realizacji Przedmiotu Umowy, w szczególności przyspieszających realizację, obniżających koszt ponoszony przez Zamawiającego na wykonanie, utrzymanie lub użytkowanie przedmiotu Umowy bądź zwiększających użyteczność przedmiotu Umowy. W takiej sytuacji, Zamawiający i Wykonawca wprowadzą do Umowy stosowne zmiany weryfikujące, redakcyjne dotychczasowe jego brzmienie bądź wskazujące nowe dane wynikające ze zmian w rejestrach publicznych albo też kierując się poszanowaniem wzajemnych interesów, zasadą równości stron oraz ekwiwalentności świadczeń i przede wszystkim zgodnym zamiarem wykonania przedmiotu Umowy, określą zmiany korzystne z punktu widzenia realizacji przedmiotu Umowy.
5. Zarówno wystąpienie jakichkolwiek okoliczności jak i konieczność wprowadzenia zmian do Umowy wymagają pisemnego zawiadomienia drugiej strony Umowy o zamiarze wprowadzenia zmian z uzasadnieniem i określeniem skutków finansowych wprowadzanych zmian.
6. emnego zawiadomienia drugiej strony Umowy o zamiarze wprowadzenia zmian z uzasadnieniem i określeniem skutków finansowych wprowadzanych zmian.
7. Nie stanowi zmiany umowy w rozumieniu przepisów obowiązującego prawa, w szczególności:
  - 1) zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną umowy (np. zmiana nr rachunku bankowego),
  - 2) zmiany danych teleadresowych, zmiany osób wskazanych do kontaktów między Stronami,
  - 3) zmiana osób, przy pomocy których Wykonawca realizuje Umowę na inne spełniające wymagania WUZ.

### **§ 13**

#### **PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Zamawiający oświadcza, iż realizuje obowiązki Administratora Danych Osobowych określone w przepisach 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r., dalej: RODO) oraz wydanymi na jego podstawie krajowymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych.
2. Wykonawca zapewnia przestrzeganie zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami RODO oraz wydanymi na jego podstawie krajowymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych.
3. Wykonawca oświadcza, że wypełnił obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał i udostępnił Zamawiającemu na potrzeby realizacji niniejszej umowy.
4. Przedmiot powierzonych czynności przetwarzania danych osobowych, wykonywanych w ramach realizacji niniejszej Umowy, stanowi prowadzenie prac programistycznych, serwisowych, gwarancyjnych oraz wynikających z prowadzenia nadzoru autorskiego,

związanych z przeprowadzeniem integracji systemów monitorowania wycieków z sieci wodociągowej MPWiK Sp. z o.o. we Włocławku, z wykorzystaniem danych z istniejących systemów monitoringu Zamawiającego, w tym w szczególności SCADA i PMAC.

5. Zamawiający, w trybie art. 28 RODO powierza Wykonawcy dane osobowe, tj. dane osobowe osób biorących udział, uczestniczących lub zaangażowanych w realizację umowy, do przetwarzania na zasadach i w celu określonym w niniejszej umowie.
6. Wykonawca będzie przetwarzał powierzone na podstawie umowy następujące rodzaje danych osobowych osób, o których mowa w ust.5, wyłącznie w celu realizacji zadania:
  - a) dane osób zaangażowanych w realizację umowy ze strony Zamawiającego – dane identyfikacyjne i kontaktowe pracowników Zamawiającego oraz członków Komisji odbiorowej z ramienia Zamawiającego, tym dane zwykłe w postaci: imion i nazwisk, stanowiska służbowego (funkcji), numerów telefonów i adresów e-mail,
7. Wykonawca zobowiązuje się przy przetwarzaniu danych osobowych podczas realizacji niniejszej umowy do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa, odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o którym mowa w art. 32 RODO oraz wydanych na jego podstawie krajowych przepisów z zakresu ochrony danych osobowych.
8. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
9. Wykonawca zobowiązuje się do nadania stosownych upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy oraz będzie prowadził i aktualizował ich rejestr.
10. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b RODO, danych przetwarzanych w zakresie umowy, a w szczególności nieudostępniania ich innym podmiotom, zarówno podczas trwania umowy, jak i po jej ustaniu.
11. Wykonawca może powierzyć dane osobowe do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy oraz po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
12. Podwykonawca, o którym mowa w ust. 11, winien spełniać te same wymogi i obowiązki, jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej umowie, w szczególności w zakresie gwarancji ochrony powierzonych danych osobowych.
13. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za niewywiązywanie się przez podwykonawcę ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych.
14. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego, chyba, że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo Unii 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.
15. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przetwarzanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, RODO lub wydanymi na jego podstawie krajowymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
16. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do natychmiastowego, tj. bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin, powiadomienia Zamawiającego o próbie lub fakcie naruszenia poufności danych osobowych przetwarzanych w wyniku realizacji umowy. Zawiadomienie to powinno być dokonane w formie pisemnej.
17. Wykonawca na pisemne żądanie Administratora Danych Osobowych, umożliwi Zamawiającemu przeprowadzenie kontroli procesu przetwarzania i ochrony danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się, pod rygorem niezwłocznego rozwiązania umowy,

- do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
18. Wykonawca po zakończeniu umowy usunie wszelkie dane osobowe uzyskane na podstawie regulacji umowy oraz wszelkie ich istniejące kopie w ciągu 7 dni. Po wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca powiadomi Zamawiającego pisemnie o fakcie usunięcia danych.
  19. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę warunków bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych.

#### **§ 14 SIŁA WYŻSZA**

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa.
2. Przez Siłę Wyższą rozumie się nadzwyczajne zdarzenia niezależne od Stron (pozostające poza kontrolą każdej ze Stron), których nie mogły one przewidzieć ani którym nie mogły one zapobiec (nawet po przedsięwzięciu przez Strony wszelkich uzasadnionych kroków dla przewidzenia takich zdarzeń bądź zapobieżenia takim zdarzeniom), a które utrudniają lub uniemożliwiają realizację umowy. W szczególności za Siłę wyższą uważa się:
3. dniami lub uniemożliwiają realizację umowy. W szczególności za Siłę wyższą uważa się:
  - 1) trzęsienie ziemi, powodzie, sztormy, huragany, pożary, uderzenia pioruna lub epidemie,
  - 2) wojny, zamieszki, rewolty, akty sabotażu i terroryzmu, strajki, lokauty,
  - 3) powszechnie obowiązujące akty władzy państwowej.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności, która może być traktowana jako Siła Wyższa, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia realizację jej zobowiązań wynikających z umowy, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia zaistnienia ww. okoliczności, powiadomi drugą Stronę o ww. okoliczności i jej przyczynie. Przedmiotowa okoliczność powinna zostać udokumentowana przez Stronę, która występuje z ww. powiadomieniem.
5. Na skutek powiadomienia, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Strony, na podstawie wspólnych uzgodnień, ustalą, czy okoliczność wskazana w tym powiadomieniu ma cechy Siły Wyższej i w jaki sposób wpływa ona na realizację umowy. W przypadku, gdy Strony zgodnie ustalą, że ww. okoliczność ma cechy Siły Wyższej, do umowy mogą zostać wprowadzone zmiany na zasadach określonych w § 12 umowy.
6. W przypadku niedokonania przez Strony wspólnych uzgodnień, o których mowa w ust. 4 powyżej, żadna ze Stron nie może powoływać się na wyłączenie odpowiedzialności wynikające z tego przepisu, a zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące siły wyższej.
7. Idąca powszechnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące siły wyższej.

#### **§ 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie, potencjał ekonomiczny i techniczny do wykonania przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca jest zobowiązany w toku realizacji umowy posiadać polisy i inne dokumenty ubezpieczenia, potwierdzające zawarcie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, zgodnej z przedmiotem niniejszej umowy, na kwotę nie mniejszą niż cena ofertowa łącznie z VAT. Ubezpieczeniem powinna być

objęta odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu szkód powstałych w związku z realizowaną umową.

3. W przypadku zmiany jakichkolwiek danych dotyczących Wykonawcy lub Zamawiającego, wprowadzonych do umowy, między innymi siedziby, osób reprezentujących, telefonów, faxów, e-maili, itp., każda ze Stron zobowiązana jest niezwłocznie i skutecznie powiadomić o zmianach drugą Stronę, pod rygorem odpowiedzialności za szkodę powstałą w związku z niepowiadomieniem o zmianie danych, oraz pod rygorem uznania za doręczoną, korespondencji wysłanej na ostatni znany adres siedziby, adres do korespondencji elektronicznej lub numer telefaksu.
4. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego, na piśmie, o każdej zmianie numeru rachunku bankowego, postanowień statutu lub innego dokumentu stanowiącego podstawę utworzenia i działania Wykonawcy. O toczącym się postępowaniu naprawczym, upadłościowym, likwidacyjnym oraz o innych okolicznościach, stanowiących zagrożenie możliwości wykonania niniejszej umowy w sposób zgodny z jej warunkami.
5. Wykonawca nie ma prawa cesji wierzytelności wynikających z tej umowy na rzecz osób trzecich bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.
6. Ewentualne spory mogące wyniknąć w toku wykonywania niniejszej umowy, Strony rozstrzygać będą polubownie, a w ostateczności poddają rozstrzygnięciu Sądom właściwym rzeczowo i miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
7. Zamawiający zgodnie z art. 4 c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tekst jedn. Dz. U. 2023 poz. 1790 z późn. zm.), oświadcza, iż posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6 cyt. ustawy oraz Załącznika nr I Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r.
8. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
9. Wykaz załączników do umowy stanowiących jej integralną część:  
Załącznik nr 1 - Warunki gwarancji, serwisu gwarancyjnego i nadzoru autorskiego.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z przeznaczeniem po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**

.....

.....

## Załącznik nr 1 do Umowy – Warunki gwarancji, serwisu gwarancyjnego i nadzoru autorskiego

### WARUNKI GWARANCJI, SERWISU GWARANCYJNEGO I NADZORU AUTORSKIEGO NA POPRAWNE DZIAŁANIE:

zintegrowanych systemów, aplikacji i programów do monitorowania wycieków z sieci wodociągowej MPWiK Sp. z o.o.

#### I. Pojęcia

Lp.	Pojęcie	Znaczenie
1.	<b>SYSTEM</b>	Wszystkie zmodernizowane, rozbudowane objęte przedmiotem zamówienia aplikacje, oprogramowanie komputerowe, konfiguracje a także program komputerowy, którego autorem lub dostawcą jest Wykonawca; Na potrzeby Umowy za System rozumieć się będzie odpowiednio poszczególne programy komputerowe/ aplikacje spełniające wymagania OPZ - — przedmiot podlegający gwarancji, serwisowi i nadzorowi autorskiemu
2.	<b>INCYDEDENT</b>	Nieprawidłowość w działaniu i eksploatacji Systemu
3.	<b>BŁĄD KRYTYCZNY (B1)</b>	<p>Błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację Systemu, lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść skutki jego wystąpienia.</p> <p>To błąd Systemu, którego skutkiem jest całkowite zatrzymanie pracy Systemu lub zmiana funkcjonalności jednego lub więcej elementów Systemu w sposób uniemożliwiający wykorzystanie go zgodnie z przeznaczeniem lub zakłócenie powodujące brak możliwości normalnego funkcjonowania jednego lub więcej istotnych procesów w przedsiębiorstwie Zamawiającego, ze względu na krytyczne znaczenie niedziałających funkcji. Wystąpieniu Błędu Krytycznego wiąże się z wystąpieniem co najmniej jednej z następujących sytuacji:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) niedostępność Sytemu lub interfejsu,</li><li>b) utrata danych lub naruszenie ich spójności,</li><li>c) niedostępność kluczowych funkcji Systemu,</li><li>d) awaria systemu powtarzająca się przy próbie restartu,</li><li>e) brak możliwości zapisu lub odtworzenia wyników pracy,</li><li>f) zachwianie dostępności, stabilności lub wydajności co najmniej jednego składnika funkcjonalnego Systemu (wynikająca z warstwy aplikacji),</li><li>g) awaria dostarczonego urządzenia, mająca wpływ na poprawność działania Systemu.</li></ul>

4.	<b>BŁĄD ISTOTNY (B2)</b>	<p>Błąd poważnie utrudniający/ uniemożliwiający w danej chwili eksploatację Systemu lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji.</p> <p>To błąd, który nie jest przyczyną całkowitego zatrzymania pracy Systemu lub zmiany funkcjonalności jednego lub więcej modułów Systemu lub niedostępności systemu, a skutkujący problemami w normalnej pracy Systemu. W szczególności Błędem Istotnym będzie m.in.:</p> <p>a) zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalności rozwiązania, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych rozwiązania,</p> <p>b) spadek wydajności Systemu (wydłużenie czasu odpowiedzi),</p> <p>c) błąd odczytu lub zapisu danych – bez utraty danych, tzn. nieprawidłowe wyświetlanie odczytanych danych lub niepoprawna forma zapisanych danych.</p>
5.	<b>USTERKA (B3)</b>	<p>Pozostałe Błędy, które nie zostały zakwalifikowane jako Błędy Krytyczne/ Awarie Krytyczne lub Błędy Istotne/ Awarie Niekrytyczne. Powodują niepoprawne działanie wybranych funkcji Systemu.</p> <p>To każdy inny błąd Systemu niewymieniony w kategorii B1 i B2.</p>
6.	<b>BŁĄD W OBSŁUDZE</b>	<p>Nieprawidłowe działanie Systemu wynikające z niewłaściwej obsługi lub korzystania w niewłaściwy sposób z Systemu przez Zamawiającego lub użytkownika końcowego Systemu, tj. niezgodnie z aktualnie dostarczoną do Zamawiającego Dokumentacją Użytkową. Usunięcie Błędu w Obsłudze nastąpi na podstawie obustronnych, odrębnych uzgodnień Stron i nie podlega Czasom określonym dla usunięcia Błędów w Systemie.</p>
7.	<b>CZAS PRZYWRÓCENIA FUNKCJONALNOŚCI</b>	<p>Czas jaki może upłynąć pomiędzy Zgłoszeniem Incydentu (zgłoszenie nieprzypisane), a Przywróceniem Funkcjonalności (obejściem). Czas Przywrócenia Funkcjonalności liczony jest w Okresie Dostępności Serwisu.</p>
8.	<b>CZAS REAKCJI</b>	<p>Czas jaki może upłynąć pomiędzy Zgłoszeniem, a Reakcją Serwisu.</p>
9.	<b>GODZINA ROBOCZA</b>	<p>Godziny robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 14.00 z wyłączeniem dni wolnych od pracy.</p>
10.	<b>DNI WOLNE</b>	<p>Soboty i niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy.</p>
11.	<b>OKNO KONSERWACYJNE</b>	<p>Przedział czasu, w którym dopuszczalne są planowane prace konserwacyjne na Systemach realizowane przez Zamawiającego, powodujące czasową niedostępność. Okna Konserwacyjne będą uzgadniane na bieżąco</p>

		między Stronami. Niedostępność spowodowana uzgodnionymi pracami konserwacyjnymi nie wpływa na Dostępność Systemów.
12.	<b>PRACE DODATKOWE</b>	Zmiany w funkcjonalności Systemu lub jego rozszerzenia, realizujące specyficzne wymagania Klienta, wykonane przez Wykonawcę na podstawie odrębnego Zgłoszenia przez Zamawiającego.
13.	<b>PRZYWRÓCENIE FUNKCJONALNOŚCI</b>	Doprowadzenie Systemu do takiego stanu, aby możliwa była realizacja przez System jego podstawowych funkcji biznesowych. W szczególności po Przywróceniu Funkcjonalności System nie może wykazywać cech Błędu Krytycznego.
14.	<b>PRZYWRÓCENIE STANU SPRZED AWARII</b>	Przywrócenie Systemu do stanu w jakim znajdował się on przed wystąpieniem Błędu Krytycznego lub Istotnego/ Niekrytycznego (przy czym jeżeli w zakresie obsługi danego Systemu przewidziane jest odtwarzanie przez Wykonawcę danych skasowanych z dysków w wyniku Błędu Krytycznego lub Niekrytycznego, będzie ono wykonane poprzez wykorzystanie ostatniej poprawnej kopii zapasowej udostępnionej Wykonawcy przez Zamawiającego).
15.	<b>SERWIS</b>	Serwis prowadzony na warunkach opisanych w niniejszej Umowie i Załącznikach stanowiących jej integralną część.
16.	<b>STRONY</b>	Oznaczają Zamawiającego oraz Wykonawcę.
17.	<b>ŚRODOWISKO</b>	Platforma sprzętowo-programowa (serwery, bazy danych, systemy operacyjny itp.) wykorzystywana przez Systemy, niezbędna dla prawidłowej pracy Systemów. Za zapewnienie Środowiska i jego prawidłowej pracy odpowiada Zamawiający. Specyfikacje techniczne Środowisk wymaganych dla prawidłowej eksploatacji poszczególnych Systemów określone są odpowiednio w dokumentacjach Systemów.
18.	<b>USŁUGI ADMINISTRACJI PO STRONIE ZAMAWIAJĄCEGO</b>	Działania mające na celu utrzymanie oprogramowania objętego Umową realizowane przez Zamawiającego. Szczegółowy zakres Usług Administracji po stronie Zamawiającego reguluje Załącznik do Umowy.
19.	<b>UŻYTKOWNIK UPRAWNIONY DO REJESTRACJI ZGŁOSZEŃ</b>	Osoba lub osoby wskazane przez Zamawiającego jako uprawnione do zgłaszania i/lub rejestrowania zgłoszeń serwisowych, w tym w szczególności Zgłoszeń Błędów i Usterek, monitorowania ich realizacji po stronie Zamawiającego oraz akceptowania proponowanych rozwiązań i zamykania zgłoszeń serwisowych.
20.	<b>ZDALNY DOSTĘP</b>	Dostęp do wszystkich elementów Systemu, niewymagający obecności Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego, poprzez bezpieczny kanał transmisji na warunkach ustalonych przez Strony Umowy.
21.	<b>ZGŁOSZENIE</b>	Działanie dokonane przez Zamawiającego mające na celu powiadomienie Wykonawcy o zaistniałym Błędzie Krytycznym, Błędzie Istotnym lub Usterce, wykonane zgodnie z procedurą opisaną w załączniku do Umowy.

22.	<b>KONSULTACJE ZDALNE</b>	Zamawiającemu przysługują w okresie gwarancji i serwisu gwarancyjnego konsultacje zdalne przeznaczone na dowolne konsultacje.
-----	-------------------------------	---

## II. Wprowadzenie

Dokument niniejszy opisuje warunki gwarancji, serwisu i nadzoru autorskiego oraz realizacji zgłoszeń związanych z zaistnieniem incydentów, w tym błędów, awarii i usterek w integracji systemów.

Zakres usług gwarancyjnych, serwisowych oraz w ramach nadzoru autorskiego obejmuje w szczególności wszelkiego typu zgłoszenia i naprawy gwarancyjne i serwisowe oraz analizę, diagnozowanie i usuwanie błędów, awarii i usterek. Zakres serwisu gwarancyjnego oraz nadzoru autorskiego obejmuje w szczególności swoim zakresem:

1. analizy i korekty danych wynikające z zaobserwowanych problemów w pracy Systemu realizowane za pomocą zdalnego dostępu do środowiska Systemu (Internet, modem itp.),
2. konsultacje (telefon, e-mail, platforma do rozmów online) bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem Systemu,
3. zdalne usuwanie błędów w działaniu Systemu, spowodowanych ujawnieniem wad wykonanych prac wdrożeniowych związanych z wdrożeniem Systemu lub wynikających z samego Systemu.

## III. Warunki gwarancji

1. Wykonawca udzieli gwarancji jakości na dostarczony zintegrowany System na okres minimum 24 miesiące licząc od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego. W związku z tym, zadeklarowany przez Wykonawcę w złożonej ofercie okres gwarancji nie może być krótszy niż 24 miesiące od daty odbioru końcowego.
2. Wykonawca zapewnia, że System spełnia wszystkie uznane standardy w odpowiedniej dziedzinie, wymogi opisane przez Zamawiającego w umowie i w stosownych załącznikach oraz, że zostanie on przygotowany zgodnie ze stanem prawnym obowiązującym na dzień odbioru prac i w okresie gwarancji.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na prawidłowe, wolne od wad i nieprzerwane działanie Systemu na okres określony w pkt. VIII niniejszych warunków, liczony od daty odbioru końcowego, potwierdzonego podpisanym przez Strony protokołem odbioru.
4. W przypadku naprawy dokonanej w ramach gwarancji, okres gwarancyjny dla poszczególnych elementów Systemu podlegających naprawie będzie wydłużony o czas naprawy. W przypadku wymiany aplikacji/ programu w ramach gwarancji okres gwarancyjny dla aplikacji/ programu biegnie od początku licząc od dnia zakończenia naprawy.
5. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się usuwać bez dodatkowych opłat wszelkie awarie, usterek, wady i błędy w działaniu Systemu.
6. Aplikacje/ programy muszą posiadać trwałe etykiety zawierające wszystkie informacje niezbędne do dokonania zgłoszenia powstałego przy korzystaniu z Systemu incydentu do Wykonawcy wg zasad określonych poniżej.

## IV. Realizacja naprawy

1. Naprawy nieprawidłowości działania Systemu realizowane są w następujących krokach:
  - a) zgłoszenie przez Zamawiającego nieprawidłowości działania Systemu,
  - b) potwierdzenie przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia.
  - c) pierwsza reakcja ze strony Wykonawcy.



- d) diagnostyka nieprawidłowości działania Systemu przez Wykonawcę.
  - e) naprawa przez Wykonawcę nieprawidłowości działania Systemu.
2. Wykonawca zapewni odpowiednio wykwalifikowanych i posiadających odpowiednie uprawnienia pracowników do realizacji zgłoszenia.
  3. Wykonawca dołoży wszelkich starań i uruchomi możliwe środki, aby maksymalnie skrócić czas naprawy i uzyskać wymierny efekt jakościowy naprawy.

## Odpowiedzialności

Zadanie	Zamawiający - Użytkownik				Wykonawca			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Zgłoszenie Błędu								
Reakcja	X	X					X	X
Propozycja Tymczasowego obejścia			X	X	X	X		
Akceptacja Tymczasowego obejścia			X	X	X	X		
Rozwiązanie	X	X					X	X
Potwierdzenie rozwiązania	X	X					X	X
Testy Wykonawcy i przekazanie scenariuszy			X	X	X	X		
Testy Zamawiającego	X	X					X	X
Implementacja rozwiązania na środowisko produkcyjne	X	X					X	X
Usunięcie błędu			X	X	X	X		

- R–Responsible, to osoba odpowiedzialna za daną aktywność (proces) i rezultat (produkt). Z reguły wykonawca procesu, jeżeli jest to atomowy proces biznesowy (aktywność).
  - A–Accountable/Approver, to osoba odpowiedzialna za weryfikację i zatwierdzenie produktu, z reguły czynność ta jest ostatnią czynnością procedury danej aktywności.
  - C–Consulted, to osoba (jedna lub więcej) posiadająca wiedzę wymaganą w toku realizacji danej aktywności, która na żądanie wykonawcy udziela mu konsultacji.
  - I–Informed, to osoba (jedna lub więcej), która jest informowana o produkcie aktywności.
- Błąd zostaje uznany za zamknięty, gdy Rozwiązanie jest skutecznie wgrane na środowisko produkcyjne i ten sam błąd nie wystąpił ponownie w ciągu kolejnych 5 dni od chwili wgrania.

### IV.1. Zgłaszanie nieprawidłowości

1. Wszystkie przypadki nieprawidłowego działania Systemu Zamawiający zgłasza Wykonawcy:
  - a) za pośrednictwem systemu informatycznego,
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
  - c) na piśmie,
  - d) faxem,

- e) telefonicznie.
2. Zamawiający określi osoby uprawnione do dokonywania zgłoszeń incydentów.
3. Zgłoszenie będzie zawierać wszelkie znane Zamawiającemu informacje konieczne do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania faktycznej przyczyny występowania incydentu oraz — docelowo — do usunięcia nieprawidłowości działania Systemu.
4. Podczas zgłaszania incydentu Zamawiający dokona klasyfikacji incydentu (błąd krytyczny/błąd istotny/usterka).

#### IV.2. Potwierdzenie zgłoszenia

1. Wykonawca niezwłocznie w sposób automatyczny lub wymagający interwencji pracownika dokona potwierdzenia otrzymania zgłoszenia.
2. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia nastąpi w czasie określonym w pkt. VIII liczonym od momentu dokonania zgłoszenia.
3. Wykonawca zobowiązuje się dokonywać potwierdzenia zgłoszenia incydentu.
4. Dopuszczane są następujące formy potwierdzenia zgłoszenia:
  - a) za pośrednictwem systemu informatycznego Help Desk,
  - b) potwierdzenie przyjęcia poczty elektronicznej generowane automatycznie przez serwer pocztowy, na którym znajduje się skrzynka pocztowa serwisu Wykonawcy,
  - c) potwierdzenie przyjęcia korespondencji pisemnej,
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
  - e) na piśmie.
5. Za potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przyjmuje się:

Forma zgłoszenia	Forma potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia				
	Automatyczne potwierdzenie przyjęcia poczty	Potwierdzenie przyjęcia korespondencji	Poczta elektroniczna	Automatyczne potwierdzenie systemu IT	Pisemne
Poczta elektroniczna	X		X		X
System IT			X	X	X
Pisemne/ faxem		X	X		X
Telefonicznie			X		X

#### IV. 4. Naprawa

1. Nieprawidłowość w funkcjonowaniu systemu związana ze zgłoszeniem incydentu zostanie usunięta w czasie określonym w pkt. VIII, liczonym od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
2. Czas naprawy Wykonawcy nie jest ograniczony czasem przyjmowania zgłoszeń.
3. Czas naprawy uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem zgłoszony incydent w działaniu oprogramowania został usunięty i potwierdzony przez Zamawiającego.
4. Przed przystąpieniem do usuwania nieprawidłowości w działaniu Systemu związanego ze zgłoszonym incydentem, które wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca dokona archiwizacji danych powiązanych z Systemem, jeśli będzie taka możliwość.

#### V. Procedura obsługi zgłoszeń:

Procedurze podlega ostatnia, obowiązująca i udostępniona Zamawiającemu przez Wykonawcę wersja Systemu.

Świadczenie Usług odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy.

Wykonawca usuwa błędy oraz usterki wykryte samodzielnie oraz zgłoszone przez Zamawiającego.

Zgłoszenie błędu lub usterki przez Zamawiającego powinno zawierać:

- a. nazwę i wersję aplikacji/ programu, w której wystąpił błąd lub usterka,
- b. możliwie najdokładniejszy opis warunków wystąpienia wady lub usterki (uruchomione w momencie wystąpienia wady lub usterki aplikacje, czynności wykonane przed wystąpieniem wady lub usterki, powtarzalność wady lub usterki),
- c. zrzut ekranu z chwili wystąpienia wady lub usterki, jeżeli możliwe jest uzyskanie takiego zrzutu,
- d. opis wady lub usterki.

Personel Wykonawcy podejmuje niezwłocznie działania związane z Systemem po akceptacji przez przedstawicieli Zamawiającego proponowanych przez Wykonawcę działań. Działania takie wykonywane są wyłącznie w zakresie ustalonym z Zamawiającym i przez niego zaakceptowanym.

W przypadku konieczności wprowadzenia poprawek do Systemu, odpowiednie terminy zostaną uzgodnione przez Strony. Instalacja poprawki w odpowiedniej, przewidzianej przez Wykonawcę kolejności jest obowiązkowa.

Prace nad ustaleniem charakteru Błędu lub dokonaniem korekt, poprawek lub dodatków do Systemu mogą być realizowane u Wykonawcy lub u Zamawiającego, według uznania i na koszt Wykonawcy.

W przypadku samodzielnej ingerencji przez Zamawiającego w strukturę danych lub przeprowadzenie samodzielnej modyfikacji Systemu w zakresie nie uzgodnionym z Wykonawcą i bez certyfikacji zmian przez Wykonawcę, Wykonawca może odmówić bezpłatnego usunięcia błędu i/lub usterki w oprogramowaniu.

## VI. Zmiana klasyfikacji zgłoszenia

1. W sytuacji, w której zidentyfikowano usterkę lub występuje błąd w Systemie innej kategorii, a ze względu na konieczne przetwarzanie danych, uwarunkowania czasowe lub inne ważne czynniki dla Zamawiającego staje się on Błędem Krytycznym, oraz jeżeli zostanie to uzgodnione i uznane przez obie Strony za konieczne, Wykonawca na wniosek Zamawiającego może przystąpić do świadczenia serwisu poza godzinami roboczymi.

## VII. Zachowanie poufności

1. W trakcie wykonywania Zamówienia, Strony mogą mieć dostęp do informacji wzajemnie poufnych. Strony zobowiązują się wobec siebie do przekazywania informacji poufnych tylko w zakresie niezbędnym do realizacji Zamówienia i wyraźnego pouczenia drugiej Strony o poufności materiałów oraz do zabezpieczenia otrzymywanych jako poufne informacji przed rozpowszechnianiem lub przekazaniem osobom trzecim.
2. Wszelkie informacje chronione przestają podlegać powyższym postanowieniom wyłącznie w następujących sytuacjach:
  - a) jeżeli informacja została ujawniona publicznie przez drugą Stronę, chyba, że określony został ściśle krąg jej odbiorców;
  - b) jeżeli informacja została ujawniona publicznie przez osobę trzecią do tego uprawnioną;
  - c) jeżeli ujawnienia informacji żąda sąd lub organ ścigania w toku prowadzonych czynności, albo inny organ lub instytucja uprawniona do tego przez przepisy prawa;
  - d) jeżeli właściciel informacji chronionej wyrazi na to uprzednio zgodę pisemną;

- e) jeżeli informacja została ujawniona w wyniku wykonywania obowiązków nałożonych przepisami prawa.
3. Postanowienia dotyczące poufności obowiązują w trakcie wykonywania Usług świadczonych w ramach Zamówienia, jak i po ich wykonaniu.

#### VIII. Warunki szczegółowe gwarancji

Dla poszczególnych kategorii Błędów wprowadza się następujące czasy usunięcia błędów/usterek:

Błąd Krytyczny – usunięcie Błędu w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Błędu

Błąd Istotny – usunięcie Błędu w ciągu 24 Godzin Roboczych od chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Błędu

Usterka (Błąd Niekrytyczny) – w terminie ustalonym przez Strony, niemniej nie dłużej niż w ciągu 56 Godzin Roboczych od chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia

Obsługa wszystkich zgłoszeń serwisowych odbywać się będzie w dni robocze w godz. 8.00-14.00. Usterka zgłoszona poza tymi godzinami pracy traktowana jest jako zgłoszona w najbliższej pierwszej godzinie roboczej.

Maksymalny czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia	3 godziny rob.
Czas usunięcia incydentu dla Błędu Krytycznego	8 godzin rob.
Czas usunięcia incydentu dla Błędu Istotnego	24 godziny rob.
Czas usunięcia incydentu dla Usterki	56 godzin roboczych

Wykonawca może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu naprawy.

W sytuacji kiedy istnieje możliwość zastosowania rozwiązania zastępczego i przywrócenie funkcjonalności Zgłoszenia Wykonawca zmieni priorytet Zgłoszenia na niższy.

Wykonawca udzieli gwarancji jakości na dostarczony zintegrowany System na okres zadeklarowany w ofercie, nie krótszy niż 24 miesiące licząc od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego. Wraz z rozpoczęciem okresu gwarancji jakości, Wykonawca świadczyć będzie usługę serwisu i nadzoru autorskiego przez okres minimum 24 miesięcy.

## Załącznik nr 1

### Procedura Obsługi Zgłoszeń

1. Procedurze podlegają ostatnie, obowiązujące i udostępnione Zamawiającemu przez Wykonawcę wersje Systemu.
2. Świadczenie usług odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy.
3. Zgłoszenia mogą być kierowane przy wykorzystaniu:
  - a) internetowego kanału dostępowego,
  - b) email;
  - c) telefonu,
  - d) faxu,
  - e) korespondencji pisemnej.
4. Wykonawca usuwa błędy oraz usterki wykryte samodzielnie oraz zgłoszone przez Zamawiającego.
5. Zgłoszenie błędu lub usterki przez Zamawiającego powinno zawierać:
  - a) nazwę aplikacji,
  - b) wersję aplikacji,
  - c) możliwie najdokładniejszy opis warunków wystąpienia usterki (uruchomione w momencie wystąpienia usterki aplikacje, czynności wykonane przed wystąpieniem usterki, powtarzalność usterki),
  - d) zrzut ekranu z chwili wystąpienia usterki, jeżeli możliwe jest uzyskanie takiego zrzutu,
  - e) opis usterki,
  - f) klasyfikacja usterki:  
Błąd Krytyczny  
Błąd Istotny  
Usterka (Błąd Niekrytyczny)
6. Po zebraniu i weryfikacji wymaganych informacji – pracownik Zamawiającego tworzy nowe zgłoszenie i kieruje je do właściwej dla danego przypadku jednostki realizacyjnej Wykonawcy. Osoba zgłaszająca jest informowana o fakcie przyjęcia zgłoszenia za

pomocą powiadomienia e-mail zawierającego pełny zestaw informacji o zarejestrowanym zgłoszeniu.

<p><b>STATUS ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO</b></p>	<p>Oznacza dany etap rozwiązywania Problemu o trzech statusach:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Open</b> – status nadawany po zarejestrowaniu zgłoszenia po stronie Wykonawcy, a jednocześnie przypisaniu przez Wykonawcę realizatora zgłoszenia.</li><li>• <b>Waiting</b> – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU przez Konsultanta WYKONAWCY po jego rozwiązaniu. Nadawany również w momencie przywrócenia funkcjonalności systemu.</li><li>• <b>Closed</b> – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU po zaakceptowaniu rozwiązania przez ZAMAWIAJĄCEGO</li></ul>
---	--

## **Załącznik nr 2**

### **Zakres obowiązków administracji po stronie Zamawiającego**

Niniejszy Załącznik opisuje podstawowe obowiązki administratora systemu po stronie Zamawiającego. Niniejsza umowa nie przewiduje wykonywania Usług Administracji przez Wykonawcę.

#### **Zakres obowiązków Administracji obejmuje:**

1. Administrację w zakresie sprzętu komputerowego:
  - 1.1. zapewnienie odpowiednich warunków technicznych do pracy sprzętu komputerowego,
  - 1.2. bieżąca kontrola stanu technicznego urządzeń, a w szczególności wykrywanie sytuacji przed awaryjnych.
2. Administrację w zakresie systemów operacyjnych:
  - 2.1. zarządzanie kontami użytkowników i ich uprawnieniami,
  - 2.2. zarządzanie usługami sieciowymi,
  - 2.3. zarządzanie zadaniami wsadowymi,
  - 2.4. zarządzanie zasobami dyskowymi,
  - 2.5. przegląd logów systemowych,
  - 2.6. instalacja uaktualnień i poprawek,
  - 2.7. lokalizacja uszkodzenia i jego szczegółowy opis,
  - 2.8. systematyczne tworzenie kopii zapasowych.
3. Administrację w zakresie oprogramowania narzędziowego (bazy danych i komunikacja):
  - 3.1. zarządzanie kontami użytkowników i ich uprawnieniami,
  - 3.2. zarządzanie usługami oprogramowania,
  - 3.3. przegląd logów,
  - 3.4. lokalizacja uszkodzenia i jego szczegółowy opis,
  - 3.5. systematyczne tworzenie kopii zapasowych.
4. Administracja w zakresie funkcji administracyjnych aplikacji:
  - 4.1. zarządzanie kontami użytkowników i ich uprawnieniami,
  - 4.2. systematyczne tworzenie kopii zapasowych.