***Załącznik nr 2 do SWZ***

***na dostawę Szpitalnego Systemu Informatycznego klasy ERP wraz z usługą wdrożenia, udzieleniem licencji, świadczeniem usług gwarancji, nadzoru autorskiego i serwisu oraz szkoleniem użytkowników - POWTÓRKA***

***Nr sprawy Szp-241/FZ-010A/2025***

***PROJEKT UMOWY***

W dniu ............... we Wrocławiu, pomiędzy Wojewódzkim Szpitalem Specjalistycznym we Wrocławiu z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Kamieńskiego 73a działającym na podstawie wpisu do KRS nr 0000101546 w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego NIP 895-16-45-574, REGON 000977893, reprezentowanym przez:

dr Mariola Dwornikowska-Dąbrowska – Zastępca Dyrektora ds. Finansów i Administracji

zwanym dalej „Zamawiający”

a:

........................................... – prowadzącą działalność na podstawie ..................................... NIP ……………, REGON ……. reprezentowanym przez:

............................................................................

zwanym dalej „Wykonawca”, została zawarta umowa o następującej treści:

Niniejsza umowa, określana dalej jako „Umowa” została zawarta w wyniku wyboru oferty w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy Prawo Zamówień Publicznych **dalej Pzp** – sygnatura sprawy **Szp-241/FZ-010A/2025.**

**§1 [Definicje umowne]**

Na potrzeby Umowy Strony wprowadzają definicje następujących pojęć:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Błąd Krytyczny** | Niepoprawne działanie Systemu, polegające na tym, że:   1. użytkownik nie może korzystać z przynajmniej jednej funkcjonalności (wskazanej w dokumentacji użytkownika), co prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu lub utraty danych lub naruszenia ich spójności, lub 2. użytkownik nie ma żadnej możności realizacji jednej z funkcji Systemu, lub 3. użytkownik nie ma żadnej możliwości realizacji co najmniej jednego procesu i nie istnieje możliwość obejścia problemu, w wyniku czego system lub jego część nie nadaje się do zastosowania w bieżącej działalności Zamawiającego, w szczególności uniemożliwienie wykonania lub powodujące opóźnienie w wykonaniu co najmniej następującego procesu:    * zamykania/otwierania okresu księgowego lub/i    * naliczania listy płac oraz wypłat wynagrodzeń, lub/i    * amortyzacji środków trwałych lub/i    * brak możliwości księgowania dokumentów oraz brak możliwości generowania, bądź błędne generowanie ZOIS lub zapisów na koncie,    * generowania ustawowo wymaganych dokumentów w terminach przewidzianych odpowiednimi przepisami prawa lub/i    * generowanie dokumentów wymaganych od podmiotu założycielskiego lub innych instytucji.   Źródłem powstania Błędu Krytycznego może być Wada lub nieprawidłowe działanie lub zaniechanie Użytkownika. |
| 2 | **Błąd ważny** | Błąd, który nie jest Błędem Krytycznym ani Błędem Zwykłym, Źródłem powstania Błędu ważnego może być Wada lub nieprawidłowe działanie lub zaniechanie Użytkownika |
| 3 | **Błąd zwykły** | Błąd, który polega na:   1. Zakłócenie pracy Systemu, które nie ma istotnego wpływu na wykonywanie operacji,  ale powoduje niedogodności utrudniające realizację procesów biznesowych; 2. Utrudnienie w pracy i/lub obsłudze Systemu nie powodujące generowania i zapisywania błędnych i/lub niepoprawnie przetworzonych danych w Systemie i niepowodujące nieprawidłowej obsługi procesów biznesowych.   Źródłem powstania Błędu zwykłego może być Wada lub nieprawidłowe działanie lub zaniechanie Użytkownika. |
| 4 | **Wada** | Niezgodność Systemu lub Rezultatów Prac z Umową, projektem wdrożenia, OPZ, SWZ, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, wewnętrznymi aktami Zamawiającego lub innymi dokumentami określającymi funkcjonalności Systemu lub Rezultatów Prac, w tym niesprawność Systemu uniemożliwiająca niezakłócone korzystanie ze wszystkich funkcjonalności Systemu, jak również nieprawidłowości Dokumentacji. Za Wadę będzie uznawane również uszkodzenie/usunięcie danych, jeżeli zostało spowodowane okolicznościami, o których mowa w zdaniu pierwszym lub w związku z naprawą Wady. Wady Systemu mogą mieć charakter Błędu Krytycznego, Błędu Ważnego lub Błędu Zwykłego. Wada może być wynikiem nieprawidłowego wdrożenia lub parametryzacji Systemu lub być wynikiem nieprawidłowego działania Systemu. |
| 5 | **Czas reakcji** | Maksymalny czas, jaki powinien upłynąć od momentu zgłoszenia Wady przez Zamawiającego do przyjęcia zgłoszenia i potwierdzenia go przez Wykonawcę. |
| 6 | **Czas naprawy** | Maksymalny czas, jaki powinien upłynąć od momentu zgłoszenia Wady do momentu, w którym Wada ta została ostatecznie naprawiona, zgodnie z najlepszymi praktykami w tym zakresie oraz przywrócona została pełna funkcjonalność umożliwiająca pracę w obszarze, którego dotyczyła Wada oraz w całym systemie. |
| 7 | **Dni robocze** | Każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy. |
| 8 | **Godziny Robocze** | Godziny Robocze należy rozumieć godziny od 7.00 do 15.00 w każdym Dniu roboczym. |
| 9 | **Dokumentacja Analizy przedwdrożeniowej (DAP)** | Dokumentacja dedykowana opracowana w związku z realizacją Etapu I Umowy na potrzeby Zamawiającego. |
| 10 | **Analiza przedwdrożeniowa** | Proces, prowadzony przez Wykonawcę w ramach I Etapu Umowy, którego celem jest zdefiniowanie potrzeb Zamawiającego i dostosowania do nich Systemu, którego efektem jest przygotowanie DAP. |
| 11 | **Dokumentacja** | Wszelka dokumentacja (w tym również zmiany oraz modyfikacje takiej dokumentacji) dotycząca Systemu, do której dostarczenia zobowiązany jest Wykonawca w ramach realizacji Umowy. Dokumentacja obejmuje w szczególności: dokumentację przeznaczoną dla administratora Systemu, dokumentację techniczną, dokumentację użytkową (podręcznik Użytkownika), w tym również dokumentację w wersji elektronicznej wbudowaną w System, dotyczącą zarówno wszelkiego oprogramowania standardowego, jak i kastomizacji wykonanych ramach wdrożenia. |
| 12 | **Etap** | Wydzielona organizacyjnie i funkcjonalnie część procesu zmierzającego do Wdrożenia Systemu, obejmująca również Analizę Przedwdrożeniową, Dostawę Systemu oraz Etap Powdrożeniowy. |
| 13 | **Etap wdrożenia** | Określone przez wykonawcę Etapy wdrożenia Systemu w Analizie Przedwdrożeniowej. |
| 14 | **Harmonogram** | Oznacza odpowiednio Harmonogram Ramowy oraz Harmonogram Szczegółowy Wdrożenia. |
| 15 | **Harmonogram Ramowy** | Harmonogram obejmujący ramowe terminy realizacji Przedmiotu Umowy. Harmonogram Ramowy określony został w § 4 Umowy. |
| 16 | **Harmonogram Szczegółowy Wdrożenia** | Dokument opracowany przez Wykonawcę w ramach Analizy Przedwdrożeniowej zawierający Szczegółowy Harmonogram Wdrożenia, w tym w szczególności, poszczególne Etapy wdrożenia, przewidywany czas realizacji poszczególnych Etapów wdrożenia wraz z osobami odpowiedzialnymi za wdrażanie Systemu. Harmonogram Szczegółowy Wdrożenia nie może być niezgodny z Harmonogramem Ramowym. |
| 18 | **OPZ** | Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia dotyczący Postępowania stanowi **Załącznik nr 2 do Umowy.** |
| 17 | **System Obsługi Zgłoszeń  (w skrócie SOZ)** | System służący do zgłaszania nieprawidłowej pracy Systemu, udostępniony nieodpłatnie przez Wykonawcę, Zamawiającemu na potrzeby realizacji niniejszej Umowy, poprzez witrynę internetową. Wykonawca udziela Zamawiającemu nieodpłatnej licencji lub nieodpłatnej sublicencji na korzystanie z tego Systemu w okresie współpracy Stron związanej z Systemem (to jest także w okresie Powdrożeniowym). Wykonawca odpowiada za bezusterkowe i ciągłe prawidłowe działanie SOZ. System musi gwarantować możliwość ewidencjonowania i analizy zgłoszeń w tym dostęp do danych historycznych. |
| 18 | **Oprogramowanie systemowe** | Oprogramowanie komputerowe, w tym systemy operacyjne, serwery bazy danych i inne niż System programy i aplikacje oraz Rezultaty Prac niezbędne do działania Systemu, zapewniane przez Zamawiającego oraz wymienione w OPZ. |
| 19 | **Komitet sterujący** | Ciało kolegialne składające się z grupy osób podejmujących decyzje w ramach procesu Analizy przedwdrożeniowej i Wdrożenia, sprawujące kontrolę realizacji celów Umowy, podejmujące najważniejsze decyzje merytoryczne związane z Umową i odpowiadające za nadzór nad prawidłowym wykonaniem zobowiązań wynikających z Umowy, składające się z przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. Skład Komitetu Sterującego zostanie ustalony po zawarciu niniejszej Umowy. |
| 20 | **Manager Projektu** | Osoby kontaktowe wyznaczone przez Zamawiającego i Wykonawcę, odpowiedzialne za bieżący przepływ informacji pomiędzy Stronami oraz upoważnione do odbioru pism i innej korespondencji między Stronami, chyba że Umowa stanowi inaczej. |
| 21 | **Personel kluczowy** | Członkowie Personelu Wykonawcy odpowiadający za realizację merytoryczną lub nadzór nad realizacją Umowy, w tym Kierownik Projektu. Do Personelu Kluczowego Wykonawcy należą osoby wskazane w Ofercie jako osoby uczestniczące w wykonaniu Umowy. |
| 22 | **Personel wykonawcy** | Osoby fizyczne zatrudnione przez Wykonawcę lub świadczące na rzecz Wykonawcy indywidualnie usługi również na podstawie umów cywilnoprawnych (np. umowy o dzieło oraz umowy o świadczenie usług) oddelegowane przez Wykonawcę w uzgodnieniu z Zamawiającym, do czynności związanych z wykonaniem Umowy. Personel Wykonawcy powinien być wskazany w Analizie przedwdrożeniowej. |
| 23 | **Konsultant** | Osoby ze strony Wykonawcy uczestniczący w rozwoju systemu na Etapie powdrożeniowym. Osoby te w ramach współpracy z Zamawiającym uczestniczą w spotkaniach rozwojowych Zamawiającego w celu konsultacji pomysłów rozwojowych/ możliwości wprowadzania usprawnień w systemie. |
| 24 | **Podwykonawca** | Każdy podmiot inny niż Personel Wykonawcy, któremu Wykonawca zleca wykonanie zadań wynikających z jakiejkolwiek części Umowy. |
| 25 | **Użytkownik** | Osoby, które po Uruchomieniu będą docelowo korzystać z Systemu lub jego poszczególnych Modułów. |
| 26 | **Audytor** | Osoba trzecia (w tym osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej) wybrana przez Zamawiającego do przeprowadzenia kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową oraz wsparcia wiedzą Zamawiającego. |
| 27 | **Migracja danych** | Działanie mające na celu przeniesienie danych z dotychczas używanych przez Zamawiającego systemów i źródeł danych, w szczególności baz danych do Systemu . Przy czym Strony wyróżniają dwa Etapy Migracji:   1. Etap 1 Migracji - Pobranie danych z aktualnie użytkowanego przez Zamawiającego systemu klasy ERP na podstawie arkuszy migracyjnych opracowanych i przesłanych Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach Analizy Przedwdrożeniowej; 2. Etap 2 Migracji - Zasilenia danymi Systemu na podstawie uzupełnionych arkuszy migracyjnych, o których mowa w pkt. 1) powyżej. |
| 28 | **Moduł** | Wyodrębniona funkcjonalnie część Systemu. Lista Modułów, z jakich składać się będzie System, wraz z kolejnością wdrażania poszczególnych Modułów, opisana zostanie szczegółowo przez Wykonawcę, przy uwzględnieniu Specyfikacji oraz innych wymagań Zamawiającego w Analizie Przedwdrożeniowej. |
| 29 | **Szpitalny System Informatyczny lub System lub Oprogramowanie** **(w skrócie SSI)** | System ………………………………[[1]](#footnote-2) |
| 30 | **Oferta** | Złożona przez Wykonawcę w ramach postępowania nr Szp-241/FZ-010a/2025 i wybrana przez Zamawiającego, zgodnie z wymogami SIWZ. Za Ofertę traktowane będą również dokumenty załączone do niej w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu przetargowym, którego dotyczy SIWZ. Oferta zawarta jest w Załączniku nr 1 do Umowy. |
| 31 | **Umowa** | Niniejsza Umowa wraz z wszystkimi Załącznikami. |
| 32 | **Wdrożenie** | Ogół realizowanych przez Wykonawcę działań, mających na celu osiągnięcie w pełni funkcjonalnego i sprawnego Systemu, dostosowanego do potrzeb Zamawiającego, zakończonych podpisaniem przez Strony Umowy, Protokołu Odbioru Końcowego. Wdrożenie obejmuje w szczególności instalację Systemu, konfigurację oraz parametryzację Systemu, Migrację Danych, integrację Systemu z Oprogramowaniem systemowym Zamawiającego, przetestowanie Systemu oraz opracowanie i przekazanie Dokumentacji Systemu. |
| 33 | **Protokół odbioru** | Dokument potwierdzający przekazanie Analizy Przedwdrożeniowej. |
| 34 | **Protokół odbioru końcowego** | Dokument potwierdzający realizację Wdrożenia Systemu. |
| 35 | **Załącznik** | Każdy załącznik do niniejszej Umowy. |
| 36 | **Uruchomienie** | Uruchomienie samodzielnej części Systemu, zwykle Modułu lub całości Systemu, do produktywnego wykorzystania i wsparcia rzeczywistych procesów Zamawiającego w terminach oraz na zasadach opisanych w Umowie oraz w Analizie Przedwdrożeniowej, w tym w Szczegółowym Harmonogramie Wdrożenia. |
| 37 | **Rezultat Pracy** | Programy komputerowe, Dokumentacja oraz inne utwory, a także materiały i informacje niepodlegające ochronie prawa autorskiego, a także usługi stworzone lub świadczone przez Wykonawcę w wyniku wykonywania Umowy lub dostarczone Zamawiającemu w wykonaniu zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, w tym System, Aktualizacje, a także modyfikacje i jakiekolwiek inne zmiany wprowadzone do Systemu oraz istniejących materiałów, w tym programów komputerowych i Dokumentacji w toku wykonywania Umowy. |
| 38 | **Planowana przerwa techniczna** | Jest to zaplanowana przerwa w działaniu Systemu, w okresie której dokonywane są działania utrzymaniowe (bez rozgraniczenia na obszar sprzętu i aplikacji) optymalizujące działanie Systemu. Przerwa Techniczna nie może mieć miejsca w Godzinach Roboczych. Planowana Przerwa Techniczna może nastąpić na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego. Musi ona być ustalona pomiędzy Stronami w formie pisemnej lub dokumentowej z min. 1-tygodniowym wyprzedzeniem. Nie może trwać dłużej niż 48 h w przypadku, gdy przypada ona poza Dniami Roboczymi lub dłużej niż 8 godzin w Dniach Roboczych, jednak poza Godzinami Roboczymi. |
| 39 | **Serwis** | Usługa świadczona przez Wykonawcę po Wdrożeniu, polegająca na rozwoju Systemu, jego parametryzacji i usuwaniu błędów powstałych na skutek działań jego użytkowników, szkoleniu pracowników, wprowadzaniu zmian Systemu (nieobjętych Nadzorem autorskim) w tym zmian związanych z regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi u Zamawiającego oraz świadczeniu innych usług opisanych w Umowie. |
| 40 | **Nadzór autorski** | Usługa świadczona przez Wykonawcę po Wdrożeniu polegająca na usuwaniu błędów Systemu powstałych z przyczyn niezależnych od Zamawiającego, w tym zapewnieniu aktualizacji oprogramowania celem usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian powszechnie obowiązujących przepisach prawa, zapewnienia nowych wersji Systemu. W ramach nadzoru Wykonawca instaluje nowe wersje Systemu w środowisku Zamawiającego. |
| 41 | **Nowa wersja Oprogramowania** | Nowa wersja oprogramowania to zaktualizowana edycja istniejącego programu komputerowego, która zazwyczaj zawiera ulepszenia funkcjonalne, poprawki błędów, zwiększone bezpieczeństwo lub nowe funkcje. Może być oznaczona numerem wersji (np. 2.0, 3.1.5) i wydawana przez twórców w celu poprawy wydajności i doświadczenia Użytkownika. |
| 42 | **Gwarancja** | Usługa polegająca na usuwaniu wad systemu wynikających z błędów wdrożenia Systemu. |
| 43 | **Aktualizacja** | Dostarczane przez producenta oprogramowania składającego się na System (w tym również przez Wykonawcę w części, w jakiej Wykonawca jest producentem oprogramowania składającego się na System) uaktualnienie Systemu, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w powszechnie  obowiązujących przepisach prawa lub zmian systemów operacyjnych i baz danych oraz programach, aplikacjach i Modułach, będących integralną częścią Systemu. |
| 44 | **Optymalizacja** | Usługi mające na celu poprawę efektywności realizowanych procesów, skrócenie czasu realizacji procesu oraz poprawę jakości realizowanych procesów. |
| 45 | **Utrzymanie Systemu** | Usługi Serwisu i Nadzoru Autorskiego łącznie. |

**§2 [Przedmiot Umowy]**

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa Szpitalnego Systemu Informatycznego, składającego się z systemu klasy ERP (dalej “System ERP”) zawierającego lub uzupełnionego o zintegrowane z nim programy, zapewniające wsparcie pracy w obszarach funkcjonalności określonych w Ofercie oraz OPZ wraz z usługą wdrożenia, udzieleniem licencji, świadczeniem usług gwarancji, nadzoru autorskiego i serwisu oraz szkoleniem użytkowników.
2. Przedmiot Umowy obejmuje, w szczególności:
3. **Etap I - Analiza przedwdrożeniowa,**
   1. Analiza funkcjonalności i procesów biznesowych, w tym szczególnie funkcjonalności i procesów biznesowych na styku nowego Systemu z innymi systemami użytkowanymi przez Zamawiającego, w celu wypracowania najlepszej możliwej metody realizacji procesów biznesowych oraz integracji systemów;
   2. Opracowanie szczegółowego Harmonogramu Wdrożenia;
   3. Przygotowanie Dokumentu Inicjującego Projekt (DIP);
   4. Przygotowanie Dokumentacji Analizy Przedwdrożeniowej (DAP).
4. **Etap II - Dostarczenie zaoferowanego Systemu (w tym ERP) wraz z bazą danych[[2]](#footnote-3)** niezbędną do jego uruchomienia oraz udzielenie licencji, a także dostarczenie licencji innych, wymaganych do funkcjonowania Systemu programów[[3]](#footnote-4).
5. **Etap III - Wdrożenie zaoferowanego Systemu, w tym:**
6. Instalację na potrzeby wdrożenia instancji testowej, szkoleniowej i produkcyjnej Systemu;
7. Konfigurację, parametryzację, dostosowanie Systemu w sposób zgodny z OPZ i założeniami Analizy Przedwdrożeniowej;
8. Zaimplementowanie w Systemie funkcjonalności i procesów biznesowych opisanych w OPZ i Analizie Przedwdrożeniowej;
9. Integrację Systemu z oprogramowaniem Zamawiającego w zakresie określonym w OPZ oraz Analizie Przedwdrożeniowej;
10. Wykonanie 2 Etapu Migracji danych;
11. Szkolenia, instruktaże pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi Systemu ,
12. Uruchomienie produkcyjne Systemu;
13. Wsparcie użytkowania po starcie produkcyjnym Systemu;
14. Świadczenie usługi wczesnego wsparcia powdrożeniowego w okresie nie krótszym niż 2 miesiące i obejmującym minimum jeden miesięczny, zamknięty okres rozliczeniowy;
15. Opracowanie i dostarczenie powdrożeniowej Dokumentacji Systemu
16. **Etap IV - Udzielenie Zamawiającemu rękojmi oraz gwarancji, a także świadczenie usług nadzoru autorskiego i serwisu** na zasadach i w czasie określonym w niniejszej umowie.

**§3 [Prawo opcji]**

1. Zamawiający mając na uwadze brzmienie art. 441 Pzp wprowadza Prawo opcji zgodnie z poniższymi zasadami:
   * 1. Zamawiający będzie miał prawo do skorzystania z Prawa opcji na warunkach określonych w Umowie od dnia jej zawarcia do dnia jej wygaśnięcia.
     2. Prawo opcji zdefiniowane zostaje przez Zamawiającego jako:

* Możliwość zwiększenia zakresu Przedmiotu Umowy o zakup dodatkowych modułów i licencji dla dodatkowych modułów Systemu, określonych w OPZ jako Moduły opcjonalne.  **Ceny jednostkowe Modułów zostaną określone na podstawie Oferty;**
* Możliwość zwiększenia zakresu Przedmiotu Umowy poprzez zakup licencji do Systemu lub Modułów Systemu umożliwiających jednoczesne korzystanie z Systemu lub Modułów większej liczbie użytkowników niż określona w Opisie Przedmiotu Zamówienia. Cena dodatkowych licencji zostanie określona na podstawie Oferty;
* Możliwość zwiększenia zakresu Przedmiotu Umowy w postacie zwiększenia puli godzin serwisowych niż wartości określone w par. 18 ust. 6 Umowy. Cena jednostkowa godziny serwisowej będzie tożsama z kwotą określoną w Ofercie Wykonawcy;
* Możliwość zlecenia przez Zamawiającego Wykonawcy wykonania 1 Etapu Migracji, cena usługi zostanie określona na podstawie Oferty;
* Możliwość zwiększenia Przedmiotu umowy w zakresie integracji z systemami Zamawiającego dla wybranych systemów, wskazanych w OPZ, cena usługi zostanie określona na podstawie Oferty.
  + 1. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Prawa opcji, Wykonawcy przysługiwać będzie wynagrodzenie z tytułu wykonania Przedmiotu Umowy objętego Prawem opcji na warunkach określonych w Umowie.
    2. W celu skorzystania z Prawa opcji Zamawiający przekaże Wykonawcy oświadczenie w formie pisemnej, w terminie nie krótszym niż 7 Dni kalendarzowych o zamiarze skorzystania z Prawa opcji na warunkach określonych w Umowie.
    3. Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie, w szczególności roszczenie o wykonanie Przedmiotu Umowy   
       albo o zapłatę w stosunku do Zamawiającego w przypadku, gdy Zamawiający z Prawa opcji nie skorzysta. Realizacja zamówienia objętego Prawem opcji jest wyłącznie uprawnieniem Zamawiającego.
    4. Zamawiający z Prawa opcji może skorzystać przez cały okres obowiązywania Umowy.
    5. Maksymalna wartość wynagrodzenia należnego Wykonawcy po skorzystaniu przez Zamawiającego z prawa opcji (łącznie dla wszystkich przypadków określonych w pkt. b) powyżej) nie może przekroczyć 40 % pierwotnego wynagrodzenia umownego, o którym mowa w par. 18 Ust. 1 niniejszej Umowy.

**§4 [Termin i miejsce wykonania Umowy]**

1. Wdrożenie Systemu nastąpi w terminach wskazanych w Harmonogramie Ramowym oraz Harmonogramie Szczegółowym Wdrożenia. Wykonawca oświadcza, iż ma świadomość tego, że terminowość wykonania Wdrożenia oraz terminowość świadczenia usług Serwisu ma kluczowe znaczenie dla Zamawiającego. W związku z tym Wykonawca gwarantuje, że Uruchomienie poszczególnych elementów Systemu, w tym poszczególnych Modułów Systemu nastąpi w terminach wskazanych w Harmonogramie.
2. Zamawiający wymaga zrealizowania Przedmiotu Umowy w zakresie Etapów I-III w terminie do 31.12.2026 r. Udzielenie Zamawiającemu rękojmi oraz gwarancji, a także świadczenie usług nadzoru autorskiego i serwisu dla Systemu (Etap IV) będzie odbywać się przez okres 48 miesięcy od dnia zakończenia Wdrożenia.
3. Strony przewidują następujący Harmonogram Ramowy:
   1. Sporządzenie i odbiór DAP - do 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy);
   2. Dostawa niezbędnego oprogramowania i licencji - w okresie 14 dni, liczonych od dnia zatwierdzenia Analizy przedwdrożeniowej, nie później jednak niż do dnia rozpoczęcia wdrożenia poszczególnych modułów; [[4]](#footnote-5)
   3. Wdrożenie – w terminie do 31.12.2026 r., z tym że przed przystąpieniem do odbioru, Zamawiający ma prawo testować System na środowisku produkcyjnym przez okres nie krótszy niż 2 miesiące i obejmujący minimum jeden miesięczny, zamknięty okres rozliczeniowy po Uruchomieniu.
4. Harmonogram Ramowy zostanie uszczegółowiony przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym i przekazany Zamawiającemu razem z DAP jako odrębny Rezultat Prac – „Harmonogram Szczegółowy Wdrożenia”.
5. Harmonogram Szczegółowy Wdrożenia zostanie przygotowany przez Wykonawcę z podziałem na poszczególne Etapy wdrożenia i czynności wchodzące w ramach tych Etapów wdrożenia, odnoszące się do terminów Uruchomienia poszczególnych Modułów Systemu oraz z uwzględnieniem Specyfikacji.
6. Harmonogram Szczegółowy Wdrożenia nie może zmieniać dat oraz terminów zawartych w Harmonogramie Ramowym.
7. Komitet Sterujący może podjąć decyzję o zmianie Harmonogramu Szczegółowego Wdrożenia, przy czym zmiana taka nie może prowadzić do zmiany Harmonogramu Ramowego. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że zmiana Harmonogramu Szczegółowego Wdrożenia, o której mowa w niniejszym ustępie nie wymaga formalnego aneksowania Umowy, jednak powinna być sporządzona w formie pisemnego protokołu z posiedzenia Komitetu Sterującego. Zmiana Harmonogramu Ramowego, jest możliwa w przypadkach określonych w Umowie i wymaga zawarcia aneksu do Umowy, w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
8. W przypadku zwłoki w realizacji terminów wykonania Umowy wskazanych w Harmonogramie Ramowym lub Harmonogramie Szczegółowym Wdrożenia, Zamawiający będzie miał prawo skorzystać z uprawnień wynikających z Umowy, a w szczególności Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kar umownych lub wypowiedzenia Umowy za skutkiem natychmiastowym.
9. Miejscem wykonywania Umowy będzie siedziba Zamawiającego. Bez uszczerbku dla innych postanowień Umowy, Zamawiający dopuszcza zdalne świadczenie usług objętych Przedmiotem Umowy, o ile do należytego i terminowego świadczenia usług wchodzących w skład Przedmiotu Umowy nie jest niezbędna obecność Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego. Warunki zdalnego świadczenia usług zawarte są w Załączniku nr 3 Do Umowy.

**§5 [Warunki realizacji przedmiotu umowy]**

1. Wdrożenie oraz świadczenie usług Nadzoru Autorskiego i Serwisu realizowane będzie przez Wykonawcę zgodnie ze stosowaną przez Wykonawcę metodyką, ustaloną w porozumieniu z Zamawiającym.
2. Wykonawca opracuje Dokumentację. Obligatoryjny zakres Dokumentacji zawiera OPZ. Zakres i treść Dokumentacji zostanie doprecyzowany w DAP.
3. Dokumentacja będzie zawierać bazowe zapisy opisujące budowane rozwiązania, procesy oraz sposób organizacji prac i działań uruchomieniowych Systemu u Zamawiającego. Na podstawie zapisów w Dokumentacji będą prowadzone i odbierane poszczególne zakresy prac realizowane w ramach Przedmiotu Umowy. Dokumenty te stanowią wraz z OPZ, podstawę do weryfikacji realizacji całości Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę w trakcie odbiorów.
4. W trakcie opracowywania Dokumentacji Wykonawca zobowiązany będzie do bieżącej współpracy z pracownikami Zamawiającego oraz uzgadniania istotnych kwestii, które mają być zawarte w Dokumentacji. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony potwierdzają, że powyższe zobowiązanie Wykonawcy w żadnym wypadku nie upoważnia Wykonawcy do żądania, aby osoby ze strony Zamawiającego opracowywały samodzielnie projekty fragmentów dokumentów lub projekty Dokumentacji.
5. Zamawiający ma prawo uczestniczyć we wszelkich pracach związanych z opracowywaniem Dokumentacji. Ponadto, Wykonawca ma obowiązek przekazać Zamawiającemu wszelkie informacje i wiedzę uzyskaną podczas opracowywania Dokumentacji.
6. Wykonawca w toku realizacji niniejszej Umowy zobowiązany jest do komunikowania się z Zamawiającym wyłącznie w języku polskim, przy czym dopuszcza się używanie w oświadczeniach oraz innych dokumentach określeń obcojęzycznych w zakresie określonym w art. 11 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim. Wymóg posługiwania się językiem polskim dotyczy wszelkich środków porozumienia się pomiędzy Stronami, w tym w szczególności wszelkiej korespondencji, rozmów w trakcie spotkań, telekonferencji oraz innych rozmów przeprowadzanych pomiędzy Zamawiającym, a Personelem Wykonawcy oraz innymi osobami, którymi posługuje się Wykonawca przy wykonywaniu niniejszej Umowy.
7. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia właściwego nadzoru i koordynacji działań związanych z wykonywaniem Przedmiotu Umowy w celu osiągnięcia wymaganej jakości oraz terminowości prac realizowanych w ramach Umowy.
8. Z uwzględnieniem zobowiązań Zamawiającego, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe i efektywne zarządzanie oraz realizację Umowy, poprawne zdefiniowanie potrzeb Zamawiającego na etapie analizy przedwdrożeniowej.
9. Wykonawca zobowiązuje się do zapewniania, 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. Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać odpowiednich polityk i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego w zakresie bezpieczeństwa, w szczególności polityki bezpieczeństwa informacji i zasad dostępu do budynków, i tym samym Wykonawca zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie tych polityk i regulaminów przez osoby, którymi posługuje się do wykonywania niniejszej Umowy.
10. Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań celem najkorzystniejszej realizacji Umowy, w szczególności polegających na niezwłocznym przekazywaniu drugiej Stronie danych i informacji mających znaczenie dla realizacji podjętych niniejszą Umową zobowiązań.
11. W toku realizacji prac objętych przedmiotem Umowy, Strony zobowiązane są na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich znanych im zagrożeniach, trudnościach, czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także znanych Wykonawcy, a leżących po stronie Zamawiającego, które mają wpływ na jakość, termin wykonania bądź zakres prac. Informacje te powinny być przekazywane na piśmie Kierownikom Projektu oraz Komitetowi Sterującemu.
12. Niezależnie od postanowień wskazanych powyżej, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłową organizację wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności w zakresie wskazywania z odpowiednim wyprzedzeniem koniecznego zaangażowania Pracowników Zmawiającego i wymaganej dyspozycyjności. W szczególności ilekroć Wykonawca wie lub powinien wiedzieć o nienależytym wykonaniu zobowiązań przez Zamawiającego, mogącym mieć wpływ na terminowość lub jakość wykonania przedmiotu Umowy, niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Kierownika Projektu Zamawiającego, wskazując jednocześnie szczegółowo stwierdzone nieprawidłowości.
13. Wykonawca, za pośrednictwem Kierownika Projektu Wykonawcy, zobowiązany jest przekazywać Zamawiającemu raporty z przebiegu realizacji Umowy opisane w DAP - wysyłając je co najmniej za pośrednictwem wiadomości e-mail na wskazany adres Kierownika Projektu Zamawiającego, zgodnie z ustalonym harmonogramem podczas analizy przedwdrożeniowej.
14. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy infrastruktury technicznej, w tym teletechnicznej Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy sytuacji, których wyłączenie lub ograniczenie eksploatacji Systemu nastąpi za zgodą Zamawiającego na uzasadniony wniosek Wykonawcy o konieczności zastosowania tego typu rozwiązania z tym, że wtedy Wykonawca powinien wskazać ryzyka, które mogą wystąpić w związku z wyłączeniem lub ograniczeniem eksploatacji Systemu, a także przygotować środki i urządzenia techniczne, które mogą zminimalizować opisane przez niego ryzyka.
15. Wykonawca, w okresie realizacji Przedmiotu Umowy, zobowiązany jest do opracowania i przedstawienia Kierownikowi Projektu Zamawiającego do akceptacji raportów ze stanu realizacji prac na jego wniosek. Złożenie raportów przez Wykonawcę musi nastąpić w terminie 7 Dni roboczych od dnia wpływu wniosku od Kierownika Projektu Zamawiającego.
16. Wykonawca oddeleguje do wykonania Umowy odpowiedni Personel Wykonawcy, w tym Personel Kluczowy.
17. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania Personelu Wykonawcy jak za swoje własne działania lub zaniechania.

**§6 [Analiza Przedwdrożeniowa]**

1. W terminie 7 dni od zawarcia niniejszej Umowy Strony ustalą harmonogram prac nad projektem wdrożenia. Ustalenia dokonane zostaną drogą mailową.
2. W ramach obowiązków umownych Wykonawca przeprowadzi analizę przedwdrożeniową dotyczącą Systemu w kontekście potrzeb Zamawiającego. Uzgodnienia poczynione na etapie analizy przedwdrożeniowej posłużą do sporządzenia Analizy Przedwdrożeniowej zawierającej między innymi Szczegółowy Harmonogram Wdrożenia z terminami realizacji przedmiotu Umowy. Dokumentacja Analizy Przedwdrożeniowej w momencie akceptacji staje się integralną częścią Umowy.
3. Z uwzględnieniem zobowiązań Zamawiającego, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe i efektywne zarządzanie oraz realizację Umowy, poprawne zdefiniowanie potrzeb Zamawiającego na Etapie analizy przedwdrożeniowej.
4. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy, celem optymalnego przygotowania dokumentacji, Wykonawca zobowiązany jest w szczególności:

* Zapoznać się ze strukturą organizacyjną Zamawiającego oraz wymianą i przepływem informacji jaki występuje u Zamawiającego,
* Zapoznać się z organizacją pracy poszczególnych Użytkowników;
* Zapoznać się z potrzebami Zamawiającego oraz specyfiką jego działalności, a także potrzebami Użytkowników Systemu z uwzględnieniem różnych kategorii tych Użytkowników,
* Zidentyfikować oraz opisać procesy zachodzące u Zamawiającego,
* Zidentyfikować obecnie wykorzystywane przez Zamawiającego systemy wspomagające pracę Zamawiającego, które mają współpracować z Systemem oraz, z których dane mają być migrowane do Systemu,
* Przeanalizować możliwość i zakres Migracji danych z obecnie wykorzystywanych systemów oraz źródeł danych (w szczególności baz danych) do Systemu;
* Dostarczyć do Zamawiającego zestaw zagadnień analitycznych/pytań dotyczących specyfiki działalności Zamawiającego, związanych z koniecznością dostosowania dostarczanego i wdrażanego Systemu do potrzeb Zamawiającego (pytanie dostarczy nie później niż 3 dni od zawarcia umowy).

1. DAP wraz ze Szczegółowym Harmonogramem Prac zostaną opracowane w oparciu o:

* Wymagania określone w OPZ,
* Analizę danych zebranych na potrzeby opracowania DAP,
* Analizę dokumentów wewnętrznych Zamawiającego,
* Spotkania z Użytkownikami.

1. Wykonanie Analizy ma na celu uszczegółowienie Przedmiotu Umowy i opisanie sposobu wdrożenia procesów biznesowych Zamawiającego w każdym obszarze, które mają być wspierane przez nowy System. W trakcie prac Wykonawca działając z najlepszą wiedzą, powinien zweryfikować i przedstawić Zamawiającemu optymalne działania zmierzające do zapewnienia wykonania Przedmiotu Umowy i osiągnięcia jej celów.
2. W trakcie opracowywania Analizy Przedwdrożeniowej Wykonawca zobowiązany będzie do bieżącej współpracy z Pracownikami Zamawiającego oraz osobami wskazanymi przez członków Komitetu Sterującego po stronie Zamawiającego oraz uzgadniania istotnych kwestii, które mają być zawarte w DAP. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony potwierdzają, że powyższe zobowiązanie Wykonawcy w żadnym wypadku nie upoważnia Wykonawcy do żądania, aby osoby ze strony Zamawiającego opracowywały samodzielnie projekty fragmentów DAP.
3. Zamawiający ma prawo uczestniczyć we wszelkich pracach związanych z opracowywaniem Analizy Przedwdrożeniowej. Ponadto, Wykonawca ma obowiązek przekazać Zamawiającemu wszelkie informacje i wiedzę uzyskaną podczas opracowywania Dokumentacji w tym w szczególności DAP.
4. Wszelkie proponowane w ramach Dokumentacji, w tym DAP, procedury i zadania powinny być zgodne z Umową, w tym z SWZ i Ofertą.
5. DAP zostanie dostarczony w wersji elektronicznej z możliwością edycji i nanoszenia uwag do sporządzonej dokumentacji dla Zamawiającego.
6. Po omówieniu zmian/poprawek Wykonawca zobowiązuje się uzupełnić/poprawić DAP w uzgodnionym przez Strony zakresie i terminie. Przy czym w przypadku, gdyby uwzględnienie zmian zaproponowanych przez Zamawiającego wiązało się z wykonaniem dodatkowych prac programistycznych lub usług wdrożeniowych objętych zakresem określonym w OPZ i Zestawieniu wymaganych funkcjonalności (załącznik nr 9 do SWZ), Wykonawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty dodatkowego wynagrodzenia.
7. Poprawioną DAP Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć ponownie do akceptacji Zamawiającego.
8. Zamawiający może zgłosić zastrzeżenia do całej treści DAP (nawet części, której nie dotyczyły wprowadzone zmiany). W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń stosuje się procedurę określoną powyżej.
9. DAP będzie podlegał uzgodnieniu i odbiorze przez Zamawiającego w terminie zawsze maksymalnie 14 Dni roboczych od daty jego przekazania przez Wykonawcę (każdorazowo po zgłoszeniu uwag). Z dniem akceptacji DAP staje się ona integralną częścią Umowy i jest wiążący dla obu Stron. Potwierdzenie akceptacji DAP stanowi Protokół odbioru. Przed podpisaniem Protokołu odbioru Wykonawca prześle Kierownikowi Projektu po stronie Zamawiającego podpisany elektronicznie egzemplarz DAP.
10. Wszelka Dokumentacja opracowana przez Wykonawcę, w tym DAP, powinna być opracowana w taki sposób, aby umożliwiała także innemu wykonawcy, wybranemu przez Zamawiającego, wykonanie wszystkich czynności niezbędnych do prawidłowego Wdrożenia Systemu opisanego w tej Dokumentacji, bez konieczności analizowania struktury oraz funkcjonowania organizacji Zamawiającego.
11. W zakresie Analizy Przedwdrożeniowej Wykonawca zobowiązany będzie co najmniej do przeprowadzenia analizy istniejącego rozwiązania celem identyfikacji i inwentaryzacji konfiguracji elementów Systemu użytkowanego przez Zamawiającego   
    w szczególności:
    * 1. Typów i grup użytkowników,
      2. Jednostek organizacyjnych,
      3. Konfiguracji procedur backupu Systemu.
12. Dokumentacja Analizy Przedwdrożeniowej (DAP) powinna zawierać, w szczególności opis:
    1. Organizacji prac, w szczególności strukturę organizacyjną projektu, zakres kompetencji osób wchodzących w skład zespołu projektowego, sposób komunikacji, procedurę zarządzania ryzykiem, procedurę zarządzania zmianami;
    2. Opis architektury SSI;
    3. Analizę przedwdrożeniową procesu uruchomienia Systemu i plan migracji danych oraz opis sposobu migracji;
    4. Przygotowanie zaleceń dla konfiguracji Infrastruktury serwerowej;
    5. Przygotowanie zaleceń dla konfiguracji macierzy dyskowych;
    6. Jednoznacznie określone założenia integracji z innymi systemami informatycznymi, które posiada Zamawiający;
    7. Analizę przekazanych przez Zamawiającego informacji/danych, niezbędnych do realizacji Umowy;
    8. Wykaz ewentualnie zdiagnozowanych przez Wykonawcę elementów mogących mieć wpływ na przebieg i terminowość realizacji Umowy;
    9. Propozycje scenariuszy testowych uwzględniających zakres czynności operacyjnych, które należy wykonać w celu potwierdzenia, że wskazane wymagane funkcjonalności zostały prawidłowo skonfigurowane i działają zgodnie z opisami procesów;
    10. Harmonogram instruktażu personelu oraz administratorów Systemu.

**§ 7 [Dostawa Systemu][[5]](#footnote-6)**

1. Egzemplarz Systemu zostanie dostarczony w formie trwałego nośnika danych oraz dostępów do strony internetowej z możliwością ściągnięcia wszystkich opisanych Modułów i Aktualizacji w terminie 14 dni od chwili zaakceptowania przez Zamawiającego DAP, nie później jednak niż do dnia rozpoczęcia wdrożenia poszczególnych modułów.
2. System zostanie dostarczony w zakresie Modułów dostosowanych do potrzeb Zamawiającego. W przypadku kiedy na etapie ofertowania Wykonawca nie przewidział sprzedaży pewnych Modułów Oprogramowania, a taka potrzeba wynika z OPZ i Zestawienia wymaganych funkcjonalności (załącznik nr 9 do SWZ), Wykonawca dostarczy te Moduły w ramach wynagrodzenia umownego, o którym mowa w par 18 ust. 1 Umowy.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu nieograniczonej w czasie i terytorialnie, niewyłącznej licencji na korzystanie z Systemu. Wykonawca jest uprawniony do wypowiedzenia licencji jedynie w przypadku kiedy Zamawiający spróbuje pozyskać kod źródłowy Systemu lub wprowadzi do niego złośliwe oprogramowanie.
4. Systemu jednocześnie może korzystać opisana w OPZ ilość użytkowników. Licencja zezwala na tworzenie nieograniczonej liczby kont użytkowników w Systemie.
5. W ramach udzielonej licencji Zamawiający jest uprawniony do korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem.
6. Wraz z egzemplarzem Systemu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu certyfikaty licencyjne.
7. Strony podpiszą Protokół odbioru potwierdzający przekazanie egzemplarza Systemu oraz certyfikatów licencyjnych.
8. Wykonawca udziela Zamawiającemu bezterminowego prawa do rozwoju Systemu, poprzez możliwość prowadzenia dalszych integracji oraz rozszerzeń, realizowanych zasobami wewnętrznymi Zamawiającego , bądź zlecanych podmiotom trzecim. Przy czym powyższe uprawnienie Zamawiającego nie dotyczy ingerencji w kod źródłowy Systemu, w tym we wbudowane mechanizmy parametryzacje i konfiguracyjne.

**§8 [Wdrożenie i Odbiór Wdrożenie]**

1. Stanowiący efekt Wdrożenia System musi być kompletny i aktualny.
2. System musi być zgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a także z wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego. Spełnienie przez System warunków określonych w niniejszym ustępie ocenia się na moment: startu produkcyjnego każdego Modułu, startu Produkcyjnego Systemu, a także na moment odbioru końcowego.
3. Wdrożenie musi być realizowane przez Personel Kluczowy oraz Personel Wykonawcy.
4. Wdrażanie poszczególnych Modułów może odbywać się równolegle, o ile nie zostanie ustalone inaczej.
5. W ramach obowiązków umownych Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić integrację Systemu z Oprogramowaniem systemowym Zamawiającego. Zakres integracji określa OPZ. Szczegółowy zakres obowiązków Wykonawcy co do integracji określi DAP.
6. W ramach obowiązków umownych Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić 2 etap Migracji danych (chyba, że Zamawiający skorzysta z prawa opcji). Zakres migracji danych określa OPZ. Szczegółowy zakres obowiązków Wykonawcy co do migracji określi DAP.
7. Zapisy poniższych ustępów dotyczą zarówno zakończenia wdrożenia na środowisku testowym jak i środowisku produkcyjnym. Uruchomienie produkcyjne może nastąpić po potwierdzeniu przez Zamawiającego prawidłowego funkcjonowania Systemu na środowisku testowym. Potwierdzenie może nastąpić mailowo na adres Kierownika Projektu po stronie Wykonawcy.
8. Wykonawca zawiadomi Kierownika Projektu Zamawiającego mailowo o gotowości do odbioru końcowego. Wraz z zawiadomieniem o gotowości do odbioru, Wykonawca przekaże Zamawiającemu Dokumentację dotyczącą całego Systemu. Zamawiający w trakcie procedury odbioru może zgłaszać uwagi i wnioski o uzupełnienie Dokumentacji. Dokumentacja jest odbierana, wraz z odbiorem Wdrożenia, Protokołem odbioru końcowego.
9. Wraz z zawiadomieniem o gotowości do odbioru końcowego, Wykonawca prześle Zamawiającemu wyniki testów. Scenariusze i rodzaje testów, które przeprowadza Wykonawca zostaną określone w DAP. Przed każdym odbiorem Wykonawca jest zobowiązany na nowo/ponownie przeprowadzić testy i przekazać ich wyniki Zamawiającemu.
10. W zakresie środowiska testowego Zamawiający ma 20 dni roboczych na przeprowadzenie testów Systemu lub jego części. Zamawiający może zgłaszać uwagi na bieżąco. Po zakończeniu testów Zamawiający ma 20 dni roboczych na zgłoszenie uwag do Wdrożenia lub Systemu. Uwagi zostaną przekazane droga elektroniczną. W zakresie środowiska produkcyjnego Zamawiający ma 2 miesiące na przeprowadzenie testów Systemu lub jego części. Brak zgłoszenia uwag w terminie 20 dni roboczych po zakończeniu terminu na przeprowadzenie testów Systemu lub jego części na środowisku produkcyjnym, lub złożenie przez Zamawiającego oświadczenia o odmowie podpisania protokołu końcowego, uprawnia Wykonawcę do podpisania jednostronnego protokołu odbioru.
11. Warunkiem dokonania Odbioru Końcowego jest dostarczenie przez Wykonawcę Dokumentacji Powykonawczej (DP) obejmującej dokumentację użytkową, techniczną i eksploatacyjną. DP musi być dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej, a także w co najmniej jednym egzemplarzu papierowym, który jest podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji Wykonawcy.
12. W DP muszą być zawarte opisy wszelkich cech, właściwości i funkcjonalności pozwalających na poprawną z punktu widzenia technicznego eksploatację rozwiązań wdrożonych u Zamawiającego. Szczegółowe wymagania dotyczące DP zostały opisane w OPZ.
13. Po wdrożeniu produkcyjnym Systemu i pierwszych dwóch miesiącach jego funkcjonowania w pełnym zakresie, Wykonawca zobowiązany będzie złożyć do akceptacji Zamawiającego protokół odbioru końcowego Przedmiotu Umowy, który obejmuje odbiór całego Przedmiotu Umowy. Warunkiem koniecznym dokonania pozytywnego odbioru końcowego przez Zamawiającego będzie:

* Potwierdzenie stabilności Systemu,
* Potwierdzenie wydajności Systemu z wymaganiami Zamawiającego,
* Przeprowadzenie testów Systemu określonych w DAP i uzyskanie pozytywnych wyników tych testów,
* Pozytywny wynik Testu Disaster recovery,
* Potwierdzenie zgodności systemu z wymaganiami wskazanymi w OPZ, Umowie oraz innymi dokumentami przyjętymi przez Strony w ramach realizacji Przedmiotu Umowy,
* Dostarczenie Zamawiającemu kompletnej DP.

1. W okresie nie krótszym niż 2 miesiące i obejmującym minimum jeden miesięczny, zamknięty okres rozliczeniowy po Uruchomieniu Wykonawca jest zobowiązany świadczyć na rzecz Zamawiającego usługę wczesnego wsparcia powdrożeniowego. Usługa polega na bieżącej pomocy i wsparciu przez Wykonawcę personelu Zamawiającego przy korzystaniu z Systemu. Na potrzeby realizacji usługi wczesnego wsparcia powdrożeniowego dedykowani Konsultanci Wykonawcy będą obecni w siedzibie Zamawiającego i dostępni dla Zamawiającego w trybie online przez 5 dni roboczych w tygodniu, w godzinach pracy Zamawiającego. W ramach usługi wczesnego wsparcia powdrożeniowego Wykonawca jest zobowiązany również do m.in. optymalizacji wydajności Systemu, usuwania wykrytych błędów i nieprawidłowości, szkoleń uzupełniających (w formie wyjaśniania wątpliwości), prac aktualizacyjnych oraz nadzoru nad funkcjonowaniem Systemu. Usługa wczesnego wsparcia powdrożeniowego będzie świadczona:

* W zależności od rodzaju prac wykonanych w jej ramach może być wykonana w różnych formach, a w tym: w formie bezpośredniej, pomocy telefonicznej lub pomocy zdalnej,
* Niezależnie od usługi serwisu i nadzoru autorskiego,
* Niezależnie od gwarancji i rękojmi,
* Jako element procesu wdrożenia.

18 . W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego wad istotnych, Zamawiający jest uprawniony do odmowy odbioru. W innym przypadku Strony podpiszą protokół odbioru końcowego. W przypadku stwierdzenia wad, wady te zostaną opisane w protokole odbioru końcowego. Wady muszą zostać usunięte przez Wykonawcę w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednakże nie dłuższym niż 30 dni. Zamawiający potwierdzi usunięcie wad w protokole usunięcia wad. Do czasu usunięcia wad, Zamawiający jest uprawniony do zatrzymania 30% wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy z tytułu Wdrożenia.

**§9 [Szkolenia]**

1. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania i przedstawienia do odbioru Zamawiającemu **Planu Szkoleń** oraz materiałów szkoleniowych (dla wybranych modułów materiały e-learningowe) na co najmniej **10 dni roboczych** przed rozpoczęciem szkoleń. Szczegółowe wymagania zostały opisane w OPZ.
2. Zamawiający określa liczbę osób do odbycia szkoleń. **Łączna liczba godzin szkoleniowych** **wyniesie nie mniej niż 473 i nie więcej niż 600 godzin szkoleniowych.**
3. **Bloki szkoleniowe dla użytkowników w każdej grupie nie mogą być dłuższe niż 20h w tygodniu, przy założeniu, że każda grupa nie może mieć więcej niż 4h zajęć w ciągu jednego dnia.**
4. Szkolenia dla Użytkowników Systemu mają być przeprowadzone w siedzibie Zamawiającego   
   w uzgodnionych terminach, tak aby nie zakłóciły one bieżącej pracy Zamawiającego. Szkolenia mogą zostać przeprowadzone w całości lub w części, także w formie zdalnej, przy wykorzystaniu uzgodnionych systemów wideokonferencyjnych przez Strony, za zgodą Zamawiającego wyrażoną w formie dokumentowej.
5. Szkolenia prowadzone będą przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i znajomość Systemu, określone w DAP. Zmiana osób prowadzących Szkolenie może nastąpić po wyrażeniu pisemnej zgody przez Zamawiającego na wniosek Wykonawcy złożony na piśmie.
6. Zmiana terminu Szkoleń i osób prowadzących Szkolenia nie stanowi zmiany Umowy.
7. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przeprowadzi pogłębione instruktaże dla użytkowników, którzy jako liderzy   
   z poszczególnych obszarów będą stanowili wsparcie dla pozostałych użytkowników. Należy przewidzieć, że dla każdego z obszarów Zamawiający wyznaczy **minimum po 2 liderów.**
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za brak uczestnictwa użytkowników w szkoleniach i instruktażach. Za skuteczne przeprowadzenie instruktażu uważa się dostępność w ustalonym miejscu i terminie przedstawicieli Wykonawcy, gotowych przeprowadzić instruktaż/szkolenie zgodnie z ustalonym harmonogramem szkoleń.
9. Wykonawca musi przeprowadzić ocenę szkolenia po zakończeniu każdej sesji szkoleniowej w formie Ankiety dostarczonej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego, wypełnionej przez uczestników szkolenia.
10. Wykonawca ma obowiązek przekazania Zamawiającemu w terminie 14 Dni roboczych od daty przeprowadzenia ostatniego szkolenia, raportu zawierającego analizę wszystkich przeprowadzonych szkoleń. Zamawiający ma prawo do zgłoszenia uwag do raportu do czasu podpisania Protokołu końcowego Wdrożenia. Załącznikiem do raportu są listy obecności na poszczególnych szkoleniach.
11. Przeprowadzenie szkoleń jest warunkiem dokonania przez Zamawiającego odbioru końcowego Etapu III - Wdrożenia.
12. Wykonawca ma obowiązek (w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w par. 18 niniejszej Umowy) przekazania kompletnego materiału szkoleniowego dla Zamawiającego. Wykonawca udziela Zamawiającemu nieograniczonej w czasie licencji na korzystanie z materiałów szkoleniowych zgodnie z ich przeznaczeniem. Licencja jest udzielana w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w par. 18 niniejszej Umowy.
13. W przypadku kiedy szkolenie odbywa się w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wszelkie materiały, urządzenia (poza komputerami) itp. niezbędne do przeprowadzenia szkolenia.
14. Zamawiający jest uprawniony do utrwalania szkoleń i korzystania z ich nagrań na potrzeby szkolenia Użytkowników. Wykonawca wyraża zgodę na powyższe, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w §18 niniejszej Umowy. Wykonawca udziela Zamawiającemu w tym zakresie nieograniczonej czasowo, nieodwołalnej licencji, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w §18 niniejszej Umowy.

**§ 10 [Prawa i Obowiązki Zamawiającego]**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo skorzystania w trakcie wykonywania przedmiotu Umowy z usług Audytora lub Audytorów, celem kontroli jakości wykonania i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową oraz wsparcia wiedzą członków struktury organizacyjnej ze strony Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie (nie później jednak niż w ciągu 5 Dni Roboczych) udzielić Audytorowi lub Audytorom, posiadającym pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego, wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować Rezultaty Prac, jak również zapewnić możliwość ich kontroli oraz podjąć z Audytorem lub Audytorami współpracę w innym, niezbędnym zakresie. Audytor lub Audytorzy mogą bez prawa głosu uczestniczyć w obradach Komitetu Sterującego.
2. Strony zgodnie postanawiają, że Zamawiający wybierze Audytora lub Audytorów spośród podmiotów profesjonalnie zajmujących się kontrolą jakości w tego rodzaju projektach.
3. Audytor wskazany przez Zamawiającego nie będzie prowadził działalności konkurencyjnej wobec Wykonawcy oraz zobowiąże się wobec Wykonawcy do zachowania poufności w zakresie wszelkich informacji, które uzyska przy wykonywaniu swoich obowiązków na rzecz Zamawiającego.
4. Koszty związane z usługami Audytora ponosi Zamawiający, chyba że wyniki kontroli wykażą, iż dotychczas wykonane prace są w jakiejkolwiek części niezgodne z Umową, DAP, OPZ lub ustaleniami Komitetu Sterującego. W przypadku wykrycia takich niezgodności w wyniku prac Audytora, koszty kontroli ponosi Wykonawca. Kryteria wyboru podmiotu Audytora, dotyczące w szczególności kompetencji, uprawnień, zdolności technicznej lub zawodowej Audytora, zostaną ustalone przez Zamawiającego, z uwzględnieniem uzasadnionych i rzeczowych wskazań Wykonawcy.
5. Zamawiający zobowiązany jest do współdziałania z Wykonawcą w zakresie i na warunkach wprost wskazanych w Umowie, a w szczególności w zakresie opisanym w niniejszym paragrafie.
6. Zamawiający zapewni niezbędny udział swoich Pracowników w okresie realizacji Umowy zapewniając zaangażowanie Pracowników w stopniu umożliwiającym Wykonawcy realizację Umowy
7. Zamawiający jest odpowiedzialny za terminowe dostarczenie informacji oraz danych niezbędnych do realizacji Umowy, wskazanych w Harmonogramie Szczegółowym Wdrożenia lub określonych w pisemnym żądaniu Wykonawcy, z wyjątkiem danych, dokumentacji oraz kompetencji, które nie są w posiadaniu Zamawiającego lub które nie są niezbędne do realizacji prac objętych niniejszą Umową.
8. Termin dostarczenia przez Zamawiającego informacji oraz danych powinien być adekwatny do zakresu żądanych informacji/danych, jednak nie może być krótszy niż 5 Dni Robocze od daty otrzymania przez Kierownika Projektu Zamawiającego wniosku z prośbą o przekazanie określonych informacji. W przypadku wystąpienia trudności po stronie Zamawiającego w przygotowaniu informacji oraz danych, Strony mogą uzgodnić inny termin przekazania przez Zamawiającego informacji lub danych.
9. Zamawiający zapewni terminowe wywiązywanie się Pracowników przydzielonych do współpracy z Wykonawcą w ramach wykonywania Umowy, z zadań wyznaczonych przez Komitet Sterujący, Kierownika Projektu Zamawiającego oraz inne osoby delegowane do współdziałania przy realizacji Umowy.

**§ 11 [Komitet Sterujący]**

1. Dla celów zarządzania realizacją Przedmiotu Umowy Strony powołują strukturę organizacyjną złożoną z Komitetu Sterującego, a także Kierownika Projektu Zamawiającego oraz Kierownika Projektu Wykonawcy.
2. Członkowie struktury organizacyjnej działają w charakterze pełnomocników danej Strony, w granicach kompetencji określonych Umową.
3. Decyzje podejmowane przez Komitet Sterujący oraz Kierowników Projektów nie mogą być sprzeczne z Umową i nie mogą prowadzić do zmian Umowy w zakresie szerszym niż wynika to wprost z postanowień Umowy określających kompetencje oraz uprawnienia tych osób.
4. Każda ze Stron ma prawo do zmiany reprezentujących ją osób, wchodzących w skład struktury organizacyjnej, za pisemnym powiadomieniem drugiej Strony, przy czym zmiana na stanowisku Kierownika Projektu Wykonawcy może być dokonana jedynie za zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający nie odmówi takiej zgody bez ważnych i uzasadnionych przyczyn. Zmiana obowiązuje po okresie 5 Dni Roboczych po doręczeniu powiadomienia. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że zmiany dokonane na podstawie postanowień niniejszego ustępu nie wymagają formalnego aneksowania Umowy.
5. W przypadkach nagłych, takich jak śmierć, choroby, wypadki, zwolnienie dyscyplinarne, uniemożliwiających osobom wykonywanie ich dotychczasowych obowiązków, Strony za dopuszczalne uznają skrócenie powyższego terminu. Jednakże powiadomienie o zmianie takich osób będzie w każdym wypadku doręczone na piśmie drugiej Stronie przed chwilą rozpoczęcia wykonywania obowiązków przez nową osobę. Do czasu doręczenia pisemnego powiadomienia wszelkie czynności wykonane przez dotychczasową osobę w granicach kompetencji określonych Umową, uważa się za skuteczne.
6. Komitet Sterujący będzie się składał z przedstawicieli Wykonawcy oraz przedstawicieli Zamawiającego, z tym zastrzeżeniem, że przedstawicieli Zamawiającego jest więcej niż przedstawicieli Wykonawcy. Przewodniczący Komitetu Sterującego jest wskazywany przez Zamawiającego. Skład Komitetu Sterującego zostanie określony w terminie do 14 dni od dnia zawarcia niniejszej Umowy.
7. W posiedzeniach Komitetu Sterującego uczestniczyć będą członkowie Komitetu Sterującego oraz w charakterze doradczym, bez prawa głosu inne osoby zaproszone przez Komitet Sterujący.
8. Komitet Sterujący podejmuje decyzje w drodze głosowania przy obecności co najmniej połowy członków Komitetu Sterującego; w przypadku równej liczby głosów i braku możliwości uzyskania wspólnego stanowiska decydujący głos ma Przewodniczący Komitetu Sterującego.
9. W głosowaniach dotyczących odbioru, nie biorą udziału członkowie Komitetu Sterującego ze strony Wykonawcy.
10. Posiedzenia Komitetu Sterującego będą odbywały się raz w miesiącu chyba, że strony ustala inaczej. Dokładną datę każdego posiedzenia, miejsce posiedzenia oraz wstępną agendę posiedzenia określać będzie Zamawiający w informacji przysłanej Wykonawcy przed danym posiedzeniem. Wykonawca może kierować do Zamawiającego sugestie dotyczące zwołania przez Zamawiającego posiedzenia Komitetu Sterującego. Posiedzenia Komitetu Sterującego mogą odbywać się zdalnie, za zgodą lub na żądanie Przewodniczącego Komitetu Sterującego. Komitet Sterujący będzie podejmować najważniejsze decyzje merytoryczne związane z wykonywaniem Umowy, w tym również rozstrzygać spory przekazane przez Kierowników Projektu. Przedstawiciele Wykonawcy nie uczestniczą w podejmowaniu decyzji podczas spotkań Komitetu.
11. Na żądanie Zamawiającego, zgłoszone przez Kierownika Projektu Zamawiającego Kierownikowi Projektu Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się udzielać wyczerpujących wyjaśnień dotyczących postępów prac nad wykonaniem przedmiotu Umowy w formie wskazanej przez Zamawiającego, w szczególności dokumentowej lub pisemnej.
12. Komitet Sterujący lub Kierownik Projektu może podjąć decyzje wzywającą Wykonawcę lub poszczególnych członków struktury organizacyjnej, do udzielenia innych informacji o stanie realizacji prac, niż wymienione w ustępach poprzedzających.

**§ 12 [Prawa i Obowiązki Kierowników Projektu, Personel Wykonawcy]**

1. Obowiązki Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy:
   1. Nadzór nad czynnościami realizowanymi, w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, przez osoby upoważnione, w szczególności w zakresie zgodności z postanowieniami Umowy, OPZ oraz DAP;
   2. Zgłaszanie gotowości do odbioru poszczególnych Etapów Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego;
   3. Nadzór i kontrola realizacji usług/prac/czynności i zobowiązań zgodnie z uzgodnionymi terminami;
   4. Zapewnienie odpowiedniego zastępstwa na czas swojej nieobecności, osoba zastępcy musi zostać zaakceptowana przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego, akceptacja może nastąpić w formie mailowej;
   5. Przedkładanie informacji Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego zgodnie z jego żądaniami lub wezwaniami;
   6. Realizowanie we współpracy z Kierownikiem Projektu ze strony Zamawiającego wszystkich zadań związanych z procesem zarządzania projektem;
   7. Wspólne z Kierownikiem Projektu ze strony Zamawiającego rozwiązywane istotnych kwestii pojawiających się podczas prac projektowych;
   8. Koordynacja przeprowadzenia odbioru prac w projekcie z zastrzeżeniem, że w przypadku powstania kwestii spornych między Stronami zaangażowanymi w realizację Przedmiotu Umowy, Kierownik Projektu Wykonawcy powinien być stroną wskazującą najlepsze dostępne rozwiązanie;
   9. Tworzenie planów etapów i ewentualnych planów awaryjnych:
   10. Zgłaszanie potrzeby konsultacji i doradztwa w zakresie realizacji Przedmiotu Umowy:
   11. Prowadzenie i archiwizowanie dokumentacji zdarzeń i czynności wykonanych w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, pozwalających na ustalenie faktów związanych m.in. ze zlecaniem, odbiorem i rozliczeniem wdrażanych usług:
   12. Kontrola zakresu Projektu;
   13. Zarządzanie ryzykiem;
   14. Wspólna z Kierownikiem Projektu ze strony Zamawiającego kontrola terminowej i zgodnej ze zobowiązaniami finansowymi Zamawiającego realizacji Przedmiotu Umowy;
   15. Wspólne z Kierownikiem Projektu ze strony Zamawiającego rozwiązywane istotnych kwestii pojawiających się podczas wdrażania usług, w tym nadzór nad Liderami Zespołów Projektowych.
2. Do obowiązków Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego należy:
   1. Przekazanie danych niezbędnych do opracowania Analizy Przedwdrożeniowej i realizacji Przedmiotu Umowy;
   2. Zapoznanie z harmonogramem realizacji Umowy oraz bieżące przekazywanie informacji o harmonogramie i jego zmianach do odpowiednich osób i jednostek organizacyjnych;
   3. Akceptowanie terminów planu realizacji Umowy przygotowanego przez Kierownika Projektu Wykonawcy;
   4. Zapewnienie prawidłowej dokumentacji realizacji projektu, w tym dbałość o terminowość, kompletność oraz zawartość merytoryczną wszelkich protokołów, powiadomień o wizytach oraz innych informacji lub danych wymienianych przez Strony;
   5. Akceptowanie terminów wizyt konsultantów Wykonawcy u Zamawiającego;
   6. Sprawdzanie stanu wykonania zadań nałożonych na personel Zamawiającego w protokołach dokumentujących poszczególne pobyty konsultantów Wykonawcy przed potwierdzeniem terminów ich kolejnych wizyt;
   7. Opiniowanie i akceptowanie pod kątem merytorycznym uwag zamieszczanych przez Użytkowników w protokołach podpisywanych po wizytach konsultantów Wykonawcy w terminie 5 Dni roboczych od dnia ich otrzymania od Wykonawcy w formie protokołu z wizyty konsultantów Wykonawcy lub odrębnego wykazu przesłanego drogą mailową,
   8. Zapewnienie obecności na szkoleniach wyznaczonych pracowników Zamawiającego;
   9. Koordynacja, weryfikacja i ewidencja zgłoszeń pracowników Zamawiającego do serwisu Wykonawcy,
   10. Zarządzanie ryzykiem w szczególności: identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w Projekcie oraz podejmowanie niezbędnych działań dla ich rozwiązania;
   11. Ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie Wykonawcy.
3. Wykonawca gwarantuje, że wszyscy członkowie Personelu Wykonawcy, realizujący prace w ramach Umowy, będą posiadali umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu czynności powierzanych tym osobom oraz będą spełniali wymagania specjalistyczne w związku z wykonywaniem powierzonych im zadań.
4. Wykonawca odpowiada za przestrzeganie przez Personel Wykonawcy wymagań wskazanych w Umowie, a także innych standardów oraz procedur wewnętrznych Zamawiającego, o których Personel Wykonawcy został wcześniej poinformowany przez Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się, że skład osobowy Personelu Kluczowego Wykonawcy wskazany w Ofercie nie będzie ulegał zmianom bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, której Zamawiający nie odmówi bezzasadnie. Zmiany składu Personelu Kluczowego Wykonawcy, dokonywane będą w drodze uzgodnień pomiędzy Kierownikami Projektu w formie dokumentowej. Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony potwierdzają, że powyżej wskazane zmiany nie wymagają formalnego aneksowania Umowy ale mogą być dokonane po uprzedniej wyraźnej i jednoznacznej zgodzie Zamawiającego wyrażonej na piśmie. Członek Personelu Kluczowego nie może zostać zastąpiony osobą o niższych kwalifikacjach.
6. Wykonawca zobowiązany jest do odsunięcia członka Personelu Kluczowego Wykonawcy od wykonywania przedmiotu Umowy i zastąpienia go inną osobą o kompetencjach nie mniejszych niż wymagane dla profilu zastępowanego członka Kluczowego Personelu Wykonawcy, jeśli członek Personelu Kluczowego Wykonawcy z jakichkolwiek przyczyn straci wymagane uprawnienia zawodowe lub nie będzie spełniał przesłanek wymaganych dla uprawnień do dostępu do informacji lub Infrastruktury Zamawiającego.
7. Dostęp do pomieszczeń Infrastruktury Zamawiającego może być uzależniony od spełnienia przez członka Personelu Wykonawcy dodatkowych wymogów wynikających z procedur wewnętrznych Zamawiającego lub z obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów o ochronie danych osobowych, bezpieczeństwie i higienie pracy. Zamawiający poinformuje Kierownika Projektu Wykonawcy o konieczności spełnienia powyższych wymogów przed rozpoczęciem wykonywania przedmiotu Umowy przez Personel Wykonawcy.
8. Zamawiający ma prawo w każdym czasie zwrócić się do Wykonawcy z wnioskiem o odsunięcie członka personelu Wykonawcy od wykonywania Przedmiotu Umowy, w szczególności w przypadku, gdy członek personelu Wykonawcy swoim działaniem lub zaniechaniem zagraża prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy, w szczególności jest nieobecny przez dłużej niż 21 Dni kalendarzowych. Wniosek ten, wraz z uzasadnieniem, składany jest na piśmie przez Kierownika Projektu Zamawiającego do Kierownika Projektu Wykonawcy.
9. Zmiana składu personelu Wykonawcy nie będzie powodować zmiany wysokości wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy ani terminów wykonania poszczególnych usług/prac/czynności określonych w Harmonogramie Prac.

**§ 13 [Usługi serwisu Systemu]**

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Zamawiającego, przez okres 48 miesięcy od daty podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego Systemu, usług Serwisu Systemu, w wymiarze maksymalnym określonym w ust. 3 poniżej, w ramach których Wykonawca zobowiązany jest do:
2. Przyjmowania i obsługa zgłoszeń serwisowych dot. błędów, wad oraz zgłoszeń rozwojowych;
3. Umożliwienia dokonywania zgłoszeń serwisowych i rozwojowych za pośrednictwem SOZ;
4. Wydawania rekomendacji dotyczących przeprowadzenia zmian oraz modernizacji w Systemie;
5. Konsultowania zgłoszonych przez Zamawiającego propozycji zmian związanych z rozwojem Systemu na zasadach określonych Umową. Konsultacje odbywają się w siedzibie Zamawiającego z zespołem, którego zgłoszona zmiana dotyczy oraz innymi osobami wskazanymi od strony Zamawiającego. Spotkania mogą odbywać się online jeżeli Zamawiający wyrazi na to zgodę. Konsultacje mają na celu wypracowania najlepszego rozwiązania dla zgłoszonej potrzeby rozwojowej systemu;
6. Wprowadzania nowych funkcjonalności oraz merytorycznej zawartości na podstawie zgłoszeń Zamawiającego;
7. Konfigurowania i uruchamiania nowych obiegów dokumentów lub pracy zgodnie z ustaleniami OPZ, AP oraz bieżącymi ustaleniami stron;
8. Tworzenia dokumentacji powdrożeniowej dotyczącej prac rozwojowych we współpracy z pracownikami Zamawiającego;
9. Prowadzenia prac programistycznych, implementacyjncyh, testów Systemu;
10. Modyfikacji już istniejących modułów, procesów i obiegów dokumentów - prace w zakresie poprawy efektywności pracy, wydajności, rozwoju lub ogólnego rozwoju Systemu realizowane przez Wykonawcę.
11. Modyfikacji Systemu (w tym jego parametryzacji, kastomizacji) do zmieniających się potrzeb Zamawiającego, w tym dostosowania Systemu do zmian procedur wewnętrznych Zamawiającego;
12. Przeprowadzania szkoleń Użytkowników;
13. Usuwania Wad, które powstały z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
14. Innych prac zleconych przez Zamawiającego związanych z Systemem, a nie objętych Gwarancją lub Nadzorem Autorskim.
15. Prace serwisowe mogą polegać również na prowadzeniu prac programistycznych, implementacyjnych, wdrożeniowych, migracyjnych lub integracyjnych.
16. Zamawiający planuje w trakcie obowiązywania Umowy wykorzystać łącznie do 2000 godzin serwisowych (z prawem opcji do kolejnych 1500 godzin). Godziny serwisowe wykorzystywane będą sukcesywnie w razie wystąpienia takiej potrzeby po stronie Zamawiającego. Zamawiający nie ma obowiązku wykorzystania całej puli godzin w okresie obowiązywania Umowy. Zamawiający gwarantuje wykorzystanie 20% puli godzin serwisowych określonej w niniejszym ustępie przez cały okres obowiązywania Umowy.
17. Usuwanie Wad Systemu, w ramach obowiązków serwisowych następuje na zasadach określonych w par. 16 niniejszej Umowy.
18. Do szkoleń zleconych w ramach obowiązków serwisowych stosuje się odpowiednio zasady określone w par. 9 Umowy, z tym zastrzeżeniem, że zgłoszenie serwisowe jest rozpatrywane w ramach zasad określonych w niniejszym paragrafie.
19. Zgłoszenia serwisowe oraz rozwojowe są rozpatrywane w następującym trybie:
20. Wszelkie zgłoszenia rejestrowane będą przez w SOZ, a w przypadku jego awarii mailowo na adres wskazany przez Wykonawcę;
21. Zgłoszenie zawiera następujące dane: określenie rodzaju zgłoszenia: serwisowe/rozwojowe, zakres prac, oczekiwany efekt, zakładany termin wdrożenia (opcjonalnie), obszar funkcjonalny, którego dotyczy zgłoszenie (w celu przekierowania do odpowiedniego Konsultanta po stronie Wykonawcy), potrzebę konsultacji z zespołem Wykonawcy (opcjonalnie),
22. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia od Zamawiającego dokonuje oceny otrzymanego zgłoszenia pod względem możliwości jego realizacji. Przedstawia Zamawiającemu informację o koszcie (ilości godzin programistycznych) oraz czasie jaki jest niezbędny do wykonania zgłoszenia. Obowiązki w tym zakresie Wykonawca wykona w terminie 14 dni od dnia wpływu zgłoszenia.
23. Jeżeli na podstawie zgłoszenia nie jest możliwe określenie danych, o których mowa w pkt. c) powyżej, Wykonawca przeprowadza konsultacje z Zamawiającym w celu dookreślenia potrzeb.

Realizacja prac możliwa jest wyłącznie po zaakceptowaniu przez Zamawiającego otrzymanego kosztorysu i terminu wykonania usług przesłanych zgłoszeń,

1. Zamawiający może zaakceptować warunki Wykonawcy lub zgłosić uwagi do ich treści, na złożenie oświadczenia w tym zakresie Zamawiający ma 7 dni roboczych. Z zastrzeżeniem przypadku określonego w pkt f) poniżej, Wykonawca przystąpi do realizacji zgłoszenia po uzgodnieniu przez Strony wszystkich warunków jego realizacji, w terminie uzgodnionym przez Strony,
2. W przypadku braku przesłania przez Wykonawcę danych, o których mowa w pkt. c) powyżej lub podjęcia jakichkolwiek działań mających na celu ustalenie konieczności przeprowadzenia konsultacji w Zamawiającym w celu dookreślenia potrzeb i możliwości w ciągu 7 dni roboczych, Wykonawca ma obowiązek wykonania zgłoszenia wg. warunków określonych przez Zamawiającego.
3. W przypadku zgłoszeń rozwojowych:

* Autorskie prawa majątkowe do wprowadzonych zmian przysługują wspólnie (w częściach równych) Zamawiającemu i Wykonawcy;
* Żadna ze Stron nie może rozporządzać ww. prawem bez zgody drugiej Strony;
* Zgłoszenia rozwojowe są rozliczane odrębnie od zgłoszeń serwisowych (na podstawie odrębnej faktury);
* Protokół odbioru zgłoszenia rozwojowego określa każdorazowo wzrost wartości Systemu z uwzględnieniem wprowadzonego rozwiązania rozwojowego.

1. Wykonawca nie może odmówić realizacji zgłoszenia serwisowego.
2. Jeżeli w związku ze świadczeniem usług Serwisu Wykonawca dokonał modyfikacji Systemu – jest on zobowiązany opracować i przekazać Zamawiającemu odpowiednią Dokumentację.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wprowadzania wszelkich modyfikacji w systemie w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania usługi i uzyskać na takie działania zgodę Zamawiającego.
4. Zgłoszenia dotyczące prac rozwojowych i serwisowych w Systemie będą dokonywane przez Pracowników wyznaczonych przez Zamawiającego. Po podpisaniu Protokołu Odbioru Końcowego Zamawiający przekaże Wykonawcy listę Pracowników wraz z ich danymi kontaktowymi, którzy będą upoważnieni do dokonywania Zgłoszeń w ramach Umowy. W trakcie obowiązywania Umowy, Zamawiający ma prawo do zmiany osób Upoważnionych do dokonywania Zgłoszeń za uprzednim powiadomieniem Kierownika Projektu Wykonawcy. Powiadomienie jest dokonywane mailowo, a zmiana jest skuteczna od dnia powiadomienia lub dnia wskazanego w jego treści.
5. Czas realizacji zgłoszeń serwisowych, z zastrzeżeniem ust. 6 pkt f) niniejszego paragrafu, ustalany jest indywidualnie po zapoznaniu się ze zgłoszeniem przez Wykonawcę i przeprowadzeniu konsultacji z Zamawiającym (jeżeli są wymagane/ potrzebne). Zgłoszenie serwisowe w przypadku niedotrzymania ustalonych terminów jest traktowane jak w przypadku Błędu Zwykłego, to jest w przypadku zwłoki w realizacji Zamawiający jest uprawniony do obciążenia Wykonawcy karą umowną (na zasadach określonych w par. 20 ust 2 Umowy). Niezależnie od uprawnienia obciążenia Wykonawcy karą umowną, w przypadku zwłoki w realizacji zgłoszenia serwisowego, Zamawiający jest uprawniony do rezygnacji z realizacji danego zlecenia, oświadczenie w tym zakresie składane jest mailowo.
6. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o możliwościach rozwojowych Systemu z innych źródeł niż zgłoszenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest w ustalonym terminie podjęć działania zmierzające do porozumienia z Zamawiającym w celu ustalenia dalszych kroków postępowania.
7. Wykonawca nie ma prawa w żadnym wypadku nie zareagować na zgłoszenie serwisowe lub zamknąć zgłoszenie bez konsultacji z Zamawiającym, chyba, że Zamawiający nie odpowiedział w żaden sposób na pytania przesłane przez Wykonawcę w celu doprecyzowania potrzeb lub nie zgłosił potrzeby wydłużenia czasu odpowiedzi lub nie zostało ustalone spotkanie konsultacyjne w terminie 20 dni roboczych od przesłania zapytania od Wykonawcy oraz kiedy usługa zostanie zrealizowana i odebrana przez Zamawiającego.
8. Jeśli Wykonawca stwierdzi w trakcie działań, że dla dokonania realizacji Zgłoszenia niezbędne jest podjęcie przez Zamawiającego określonych czynności, Wykonawca niezwłocznie zwróci się do Zamawiającego o wykonanie odpowiednich czynności.
9. Wprowadzane modyfikacje i usprawnienia nie mogą prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, w tym do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Systemu lub innych składników Infrastruktury Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się również do wykonywania prac Serwisowych w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi Serwisu wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do pracy.
10. Po przeprowadzeniu prac Serwisowych, Wykonawca informuje Zamawiającego za pośrednictwem wiadomości e-mail o zakończeniu tych prac, a w przypadku gdy Wykonawca udostępnił SOZ za pośrednictwem SOZ.
11. Po weryfikacji wykonania prac serwisowych Zamawiający potwierdzi lub odmówi potwierdzenia prawidłowego wykonania prac. Zamawiający ma 7 Dni Roboczych na przesłanie oświadczenia o potwierdzeniu lub odmowie potwierdzenia prawidłowego wykonania prac. Po upływie tego terminu w przypadku braku przesłania przez Zamawiającego stanowiska odnośnie odmowy potwierdzenia prawidłowego wykonania prac, domniemuje się, że prace zostały wykonane prawidłowo.
12. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest sporządzić raport, który będzie określał ilość zgłoszeń Serwisowych wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia względem terminów ustalonych na etapie konsultacji oraz wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia takiego raportu w terminie 7 dni od dnia doręczenia Wykonawcy żądania. Zamawiający nie jest obciążany kosztem sporządzania takiego raportu.
13. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania zmian na rynku produktów IT w celu dostarczania najlepszych i najkorzystniejszych rozwiązań rozwojowych i nowych technologii dla Systemu Zamawiającego.
14. W ramach Serwisu wykonawca zobowiązany jest do bieżącego wprowadzenia zmian w Systemie, jeśli konieczność takich zmian wynika ze zmian wewnętrznych regulacji Zamawiającego jak Regulamin Pracy czy Regulamin Wynagrodzeń (i inne), mających na celu dostosowanie się do wewnętrznych procedur Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do wdrażania w Systemie tych zmian w terminach wejścia w życie zmian, z zastrzeżeniem zdania następnego. Jeżeli okres wejścia w życie procedur wewnętrznych jest krótszy niż 7 dni liczonych od dnia ogłoszenia danej procedury, termin wdrożenia zmian w Systemie wynosi 7 dni od dnia ogłoszenia danej procedury. Celem uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, że Wykonawca w ramach prac związanych z dostosowaniem Systemu do procedur Zamawiającego otrzyma standardową stawkę za godzinę Serwisową określoną w ramach Umowy. Sposób zlecania prac określony jest powyżej w ust. 6 niniejszego paragrafu.
15. Zamawiający jest uprawniony do podjęcia decyzji odnośnie prac rozwojowych na każdym etapie prac, włącznie z decyzją o rezygnacji z realizacji każdego zgłoszenia bez podawania przyczyny. Prace rozwojowe, z których wykonania Zamawiający zrezygnował z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, a które były w trakcie realizacji, zostaną rozliczone na podstawie przedstawionych przez Wykonawcę protokołów zaawansowania prac.
16. Dokonywanie wszelkich zmian związanych z Serwisem będzie dokonywane w terminach każdorazowo uzgadnianych przez Wykonawcę z Zamawiającym. Jeżeli będą tego wymagały wykonywane prace, Serwis taki będzie dokonywany najpierw w systemie testowym, stanowiącym kopię Systemu (wraz z jego odpowiednią konfiguracją). Po wprowadzeniu zmian do systemu testowego, Zamawiający przeprowadza testy Systemu weryfikujące poprawność pracy Systemu w środowisku testowym po zainstalowaniu zmian i dopiero w przypadku stwierdzenia poprawności działania Systemu, Aktualizacja instalowana będzie w Systemie produkcyjnym.
17. Po wykonaniu prac Serwisowych, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu instrukcję obsługi Systemu lub aktualizację obecnej instrukcji wraz z aktualizacją Dokumentacji.
18. Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości, Strony zgodnie postanawiają, że jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań z Serwisu dojdzie do wprowadzenia zmian w Rezultatach Prac, w szczególności w programach komputerowych lub w Dokumentacji, Wykonawca z chwilą dokonania modyfikacji, udzieli Zamawiającemu licencji na korzystanie z tak zmienionych Rezultatów Prac na zasadach określonych w § 25 Umowy

**§ 14 [Gwarancja]**

* + - 1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na prawidłowe działanie SSI na okres 24 miesięcy.
      2. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
      3. W ramach gwarancji Wykonawca jest zobowiązany usunąć Wady wynikające z niewłaściwego wykonania przez Wykonawcę obowiązków związanych z czynnościami wdrożeniowymi podjętymi na podstawie niniejszej Umowy. Tryb i termin usuwania Wad określa § 16 Umowy.
      4. Na zasadach określonych w niniejszym paragrafie Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na prace wdrożeniowe wykonane w ramach Usługi Serwisu lub Nadzoru Autorskiego.
      5. W ramach Gwarancji Wykonawca ponosi również odpowiedzialność za prawidłową integrację Systemu z Oprogramowaniem systemowym Zamawiającego i prawidłową Migrację, w zakresie w jakim wykonywał Migrację Wykonawca.
      6. Niezależnie od odpowiedzialności z tytułu gwarancji, Wykonawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi, na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego.

**§ 15 [Nadzór Autorski]**

1. Wykonawca obejmuje Przedmiot Umowy Nadzorem Autorskim na okres 48 miesięcy.
2. Świadczenie usług Nadzoru Autorskiego ma na celu zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu
3. W ramach obowiązków objętych usługą Nadzoru Autorskiego Wykonawca zobowiązany jest:

* Zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu, w tym usuwanie zgłaszanych przez Zamawiającego Błędów;
* Dostarczanie i instalację Nowych Wersji Systemu;
* Zapewnienie aktualizacji oprogramowania w zakresie prowadzonych prac rozwojowych przez jego producenta oraz instalację aktualizacji oprogramowania związanych z usuwaniem wykrytych wad lub błędów;
* Dostarczanie i instalację nowych wersji Systemu, w tym jego elementów składowych, uwzględniając postęp techniczny i technologiczny w obszarze IT oraz poprawę funkcjonalności Systemu;
* Niezwłoczne dostosowywanie Systemu do zmieniających się powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jednakże nie później niż na 7 dni przed wejściem ich w życie, chyba, że nie jest to możliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy. W żadnym przypadku termin dostosowania nie może być dłuższy niż 14 dni od wejścia w życie zmienianego przepisu;
* Wykonywania aktualizacji Systemu, niezwłocznie po ich udostępnieniu, ale po uprzednim każdorazowym uzgodnieniu terminu ich instalacji z Zamawiającym. Aktualizacje będą wykonywane w dni robocze pomiędzy godz. 15:00, a 20:00, chyba, że strony ustalą inny termin ich wprowadzenia,
* Niezwłoczne dostosowywanie Systemu w sytuacji gdy konieczna będzie zmiana systemów serwerowych, operacyjnych i baz danych w przypadku gdy stracą one wsparcia producenta, a tym samym konieczna będzie ich aktualizacja do nowszych wersji.
* Udostępnianie w formie elektronicznej zaktualizowanej dokumentacji Systemu,
* Wykonywanie audytu wydajności Systemu w zakresie co najmniej analizy zasobów sprzętowych, identyfikacji „wąskich gardeł” w działaniu Systemu, sprawdzania i optymalizacji zapytań, weryfikacji bezpieczeństwa danych wraz z opracowaniem raportu końcowego zawierającego listę wniosków i zaleceń, na podstawie których Wykonawca dokona poprawek. Czynności te muszą być wykonywane nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy (raport z takiego audytu będzie dostarczany do Zamawiającego do 5 dni roboczych);
* Udzielania konsultacji i pomocy użytkownikom Systemu, co najmniej w Dni Robocze w Godzinach Roboczych;
* Usuwania Wad w Systemie, w tym również w nowych wersjach Systemu na zasadach określonych w par. 16 Umowy;
* Odzyskiwania danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wad Systemu;
* Dostarczania i instalowania Aktualizacji (Zamawiający dopuszcza samodzielne instalowanie Aktualizacji, jeśli Wykonawca dostarczy Aktualizację Systemu i zapewni wsparcie Zamawiającemu w przypadku pojawienia się problemów z instalacją Aktualizacji. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie Wady, w tym utratę lub uszkodzenie danych, które zostaną spowodowane instalacją Aktualizacji samodzielnie przez Zamawiającego);
* Monitorowania funkcjonowania Systemu oraz okresowego przeglądu funkcjonowania Systemu.

1. Instalacja nowych wersji Systemu musi nastąpić maksymalnie w terminie 14 Dni Roboczych od chwili pierwszej publikacji nowej wersji Systemu.
2. Dostarczenie Aktualizacji następuje poprzez udostępnienie jej Zamawiającemu jej poprzez dedykowany do tego portal Wykonawcy.
3. Dostawa Aktualizacji musi nastąpić maksymalnie w terminie 7 dni od chwili pierwszej publikacji danej Aktualizacji.
4. Obowiązki Wykonawcy w zakresie udzielania wsparcia technicznego są realizowane na bieżąco w trakcie trwania umowy. Ich zakres i częstotliwość dostosowane są do potrzeb Zamawiającego. Realizacja obowiązków w zakresie wsparcia technicznego następuje w drodze telefonicznej pod numerem telefonu ……….. lub zdalnie za pośrednictwem SOZ.
5. Obowiązek Wykonawcy w zakresie dostosowania Systemu do zmian prawnych, powinien zostać zrealizowany do dnia wejścia w życie zmienionych przepisów.
6. Zamawiający jest wyłącznie uprawniony do podjęcia decyzji odnośnie zainstalowania aktualizacji SSI. W przypadku, gdy Zamawiający nie wyrazi zgody na aktualizację Systemu, gdy taka aktualizacja jest niezbędna do jego prawidłowego, w tym bezawaryjnego działania, Wykonawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu świadczenia usług gwarancyjnych dot. nieprawidłowego, w tym awaryjnego działania Systemu na skutek braku jego aktualizacji, o ile zawiadomił Zamawiającego, że Aktualizacja jest niezbędna dla prawidłowego działania Systemu.
7. Instalacja aktualizacji Systemu na środowisku produkcyjnym dokonywana będzie w terminie ustalonym przez Zamawiającego. Instalacja taka będzie dokonywana najpierw w środowisku testowym. Po wprowadzeniu zmian do środowiska testowego Zamawiający przeprowadza testy automatyczne i manualne Systemu weryfikujące poprawność pracy Systemu w środowisku testowym po zainstalowaniu zmian i dopiero w przypadku stwierdzenia poprawności działania Systemu przez Zamawiającego, aktualizacja instalowana jest w środowisku produkcyjnym Systemu.
8. Zamawiający wyraża zgodę na zdalne świadczenie usług Nadzoru autorskiego. W sytuacjach, w których nie ma możliwości realizacji zdalnie, usługi wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego (bez naliczenia dodatkowych opłat). Warunki zdalnego dostępu określone zostały w Załączniku nr 3 do niniejszej Umowy.

**§ 16 [Czas usuwania Wad Systemu]**

Wady są zgłaszane za pośrednictwem SOZ, który będzie dostępny 24 godziny na dobę, umożliwiając generowanie zgłoszeń i raportów, zgodnego z RODO posiadającego w szczególności własności poufności, integralności, rozliczalności zachodzących zdarzeń i niezaprzeczalności wykonanych działań użytkowników.

Za moment zgłoszenia Wady uważa się moment dokonania zgłoszenia za pośrednictwem SOZ, a w przypadku nieaktywności witryny internetowej lub innych zakłóceń w działaniu witryny internetowej – moment wysłania wiadomości przez Zamawiającego w formie elektronicznej z tym, że Wady zgłoszone po godzinie 15:00 będą traktowane jako zgłoszone o godzinie 7:00 następnego Dnia roboczego.

Usuwanie Wad odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane do Wykonawcy przez osoby uprawnione przez Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest zgodnie z określonym dla danego zgłoszenia Czasem reakcji, potwierdzić jego przyjęcie.

Wykonawca na bieżąco będzie przekazywał pełne rozwiązania zgłoszonych Wad.

Wykonawca będzie Dokumentował wykonane prace/czynności/usługi przy użyciu SOZ.

Wykonawca nada uprawnienia Zamawiającemu do analizy danych ze zgłoszeń.

Wady będą zgłaszane Wykonawcy zgodnie z procedurą, jak niżej:

1. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Wady, dokona on zgłoszenia Wady oraz nada jej odpowiednią kategorię (Błąd Krytyczny/Błąd Ważny/ Błąd Zwykły).
2. Zgłoszenie Wady składane przez Zamawiającego powinno określać kategorie Wady (Błąd Krytyczny/Błąd Ważny/ Błąd Zwykły) oraz zawierać krótki opis dotyczący nieprawidłowego działania Systemu lub poszczególnych jego elementów, który w ocenie Zamawiającego jest istotny dla zdiagnozowania i usunięcia Wady Systemu.
3. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia od Zamawiającego, potwierdza jego przyjęcie zgodnie z obowiązującymi Czasami reakcji.
   * + 1. Strony przyjmują obowiązujące Wykonawcę maksymalne Czasy reakcji i Czasy naprawy, jak niżej:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Czas reakcji (rbh)** | **Czas naprawy (rbh)** |
| Błąd krytyczny | 1 | … rbh |
| Błąd ważny | 2 | … rbh |
| Błąd zwykły | 16 | ... rbh |

* + - 1. Czas naprawy uznaje się za dochowany, jeżeli Błąd zostanie faktycznie usunięty. Jeżeli podczas weryfikacji, okaże się, że Błąd nie został usunięty, Czas naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki usuwającej Błąd. Czas od momentu zgłoszenia wykonania naprawy do momentu przekazania wyniku weryfikacji zakończenia naprawy, a także czas oczekiwania na przekazania informacji lub dostępów celowych dla obsługi zgłoszenie, nie jest wliczany na poczet Czasu naprawy.
      2. Czas reakcji uważa się za dochowany z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, poprzez dokonanie odpowiedniego wpisu w SOZ i potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia do realizacji pocztą elektroniczną na adres e-mail pracownika dokonującego zgłoszenia.
      3. W razie otrzymania przez Wykonawcę Zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady z innego źródła niż Zgłoszenie Wady przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do podjęcia działań zmierzających do naprawy Wady.
      4. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o wystąpieniu Wady oraz nada Wadzie odpowiednią kategorię (Błąd Krytyczny/Błąd Ważny/ Błąd Zwykły), z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
      5. W przypadku, gdy Zgłoszenie zostanie uznane przez Wykonawcę za niezasadne lub w przypadku gdy Zamawiający w sposób nieprawidłowy określił kategorię Wady, Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o wyniku analizy Zgłoszenia, przy czym ostateczna decyzja co do realizacji usługi Serwisu oraz co do kwalifikacji określonej Wady należy do Zamawiającego.
      6. W przypadku zgłoszeń kierowanych innym kanałem niż SOZ (przez e-mail), wszystkie zgłoszenia muszą być zarejestrowane w aplikacji do obsługi zgłoszeń, w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie i treści zgłoszenia. Czynności te wykonuje Wykonawca. Za realizację czynności opisanych powyżej, Wykonawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty jakiegokolwiek wynagrodzenia.
      7. W ramach świadczenia usług Serwisu Wykonawca zapewnia Czas Naprawy poszczególnych Wad. Zamawiający dopuszcza zdalne świadczenie Serwisu, o ile do należytego i terminowego świadczenia usług wchodzących w skład Serwisu nie jest niezbędna obecność Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający może zażądać od Wykonawcy świadczenia usług wchodzących w skład Serwisu w siedzibie Zamawiającego, gdy jest to uzasadnione okolicznościami, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
      8. Jeżeli Wykonawca nie usunie Wady w powyższych terminach, Zamawiający może:
  1. Po wyznaczeniu Wykonawcy dodatkowego terminu 3 dni na usunięcie Wady mającej charakter Błędu Ważnego lub Zwykłego, usunąć Wadę we własnym zakresie, lub powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi trzeciemu na ryzyko i koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu Gwarancji – przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu Wady mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę. W sytuacji wystąpienia Wady mającej charakter Błędu Krytycznego, postanowienia zdania poprzedzającego stosuje się odpowiednio, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający może skorzystać z uprawnień bez wyznaczania Wykonawcy dodatkowego 3-dniowego terminu i może usunąć Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi niezwłocznie po upływie Czasu Naprawy Błędu Krytycznego,

i/lub

* 1. Obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w § 20 Umowy.

1. Wykonawca zobowiązuje się do naprawy Wad w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania usługi i uzyskać na takie działania zgodę Zamawiającego.
2. Informacja o zakończeniu Naprawy przekazywana jest przez Wykonawcę za pośrednictwem SOZ. W przypadku kiedy SOZ jest czasowo niedostępny, informacja może być przekazana mailowo, jednakże po wznowieniu pracy SOZ musi być wprowadzona, przez Wykonawcę (bez odrębnego wynagrodzenia), do SOZ.
3. Po weryfikacji dokonania naprawy Zamawiający niezwłocznie potwierdzi skuteczność lub stwierdzi nieskuteczność dokonanych czynności naprawy. Naprawa, co do której Wykonawca poinformował o jej wykonaniu, a która została odrzucona przez Zamawiającego ze względu na fakt, iż testy przeprowadzone przez Zamawiającego wykazują, że określona Wada nadal istnieje, trwa do czasu jej skutecznego wykonania. Okres czasu od poinformowania przez Wykonawcę o zakończeniu naprawy, zgodnie z ust. 18 niniejszego paragrafu do czasu poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o nieskuteczności naprawy, nie jest wliczany do Czasu naprawy.
4. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest sporządzić raport, który będzie określał ilość zgłoszonych Wad wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia względem terminów wskazanych w ustępie 3 powyżej oraz wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu kar umownych. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia takiego raportu w terminie 7 dni od dnia doręczenia Wykonawcy żądania. Wykonawca może wywiązać się z niniejszego obowiązku poprzez zapewnienie Zamawiającemu dostępu do statystyk zgłoszeń prowadzonych za pośrednictwem SOZ aby Zmawiający mógł samodzielnie analizować dane wg. potrzeb.
5. Wszelkie koszty związane z naprawą Błędów, po przekazaniu zgłoszenia Wykonawcy, ponosi wyłącznie Wykonawca, z zastrzeżeniem ust. 22 poniżej.
6. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyny nieprawidłowego działania Systemu, leżą poza Systemem, w szczególności w infrastrukturze Zamawiającego lub zaniechaniach eksploatacyjnych personelu Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest:
   1. Wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu lub personelu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe - podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości. W przypadku ustalenia i potwierdzenia przypadku, w którym to przyczyna nieprawidłowego działania Systemu leży po stronie Zamawiającego, Wykonawca będzie mógł rozliczyć naprawę z godzin serwisowych, po wcześniejszym uzgodnieniu liczby roboczogodzin z Zamawiającym,
   2. W razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczyny, w tym udzielenia takiej osobie wszystkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia pełnej jego funkcjonalności, z tym zastrzeżeniem, że w stosunku do informacji, mających charakter tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów prawa ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji zostaną podjęte przez Zamawiającego działania mające na celu zachowanie tajemnicy przedsiębiorstwa Wykonawcy; Wspieranie przez Wykonawcę osoby trzeciej usuwającej przyczyny, w tym udzielanie takiej osobie wszystkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia pełnej jego funkcjonalności Wykonawca będzie mógł rozliczyć z godzin serwisowych lub w ramach odpłatnego zlecenia, po wcześniejszym uzgodnieniu liczby roboczogodzin lub kwoty z Zamawiającym.
7. Powyższy ustęp nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Wady leży poza Systemem,   
   ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności, gdy przyczyna Wady leży w infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Wady lub nieprawidłowości Systemu na własny koszt.

**§ 17 [Podwykonawcy]**

1. Wykonawca może zawrzeć umowę z Podwykonawcą o wykonanie części Przedmiotu Umowy, przy czym zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego o zawarciu umowy z Podwykonawcą.
2. Za rozliczenia finansowe z Podwykonawcami odpowiada wyłącznie Wykonawca.
3. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, zaniechania, uchybienia i zaniedbania Podwykonawców i ich pracowników (działania zawinione i niezawinione) jak za własne.
4. Zlecenie wykonania części zamówienia Podwykonawcom w żaden sposób nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonanie tej części zamówienia, ani też sposobu jego wykonania określonego w umowie i OPZ.

**§ 18 [Wynagrodzenie]**

* + - 1. Maksymalne wynagrodzenie (bez prawa opcji) Wykonawcy w zakresie realizacji obowiązków umownych wynosi łącznie ……………………… zł (słownie: ……………….) netto, to jest ……………………… zł (słownie: ……………….) brutto, w tym:

1. Wynagrodzenie za wykonanie I Etapu Umowy Analiza Przedwdrożeniowa - ………………….. zł netto, …………………….. zł brutto,
2. Wynagrodzenia za wykonanie II Etapu Umowy – Dostawa zaoferowanego Systemu (w tym ERP) wraz z bazą danych - ………………….. zł netto, …………………….. zł brutto,
3. Wynagrodzenie za wykonanie III Etapu Umowy Wdrożenie, w tym szkolenia - ………………….. zł netto, …………………….. zł brutto,
4. Wynagrodzenie za Etap IV - udzielenie rękojmi oraz gwarancji, a także świadczenie usług nadzoru autorskiego i serwisu, w tym:
   * 1. Wynagrodzenie za świadczenie usług serwisowych - ………………….. zł. netto, …………………….. zł. brutto, a za jedną godzinę serwisową ………………….. zł netto, …………………….. zł brutto,
     2. Wynagrodzenie za świadczenie usług Nadzoru Autorskiego - ……………… zł netto, ………………. zł brutto łącznie za cały okres obowiązywania Umowy, w tym …………….. zł netto, ……………… zł brutto za każdy miesiąc świadczenia usług Nadzoru Autorskiego
5. Wynagrodzenie z tytułu wykonania prac objętych Etapem I, w tym z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych do DAP płatne jest po akceptacji przez Zamawiającego, bez uwag, DAP na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę, wystawionej po podpisaniu przez Strony protokołu odbioru.
6. Wynagrodzenie z tytułu dostarczenia egzemplarza oprogramowania i udzielenia licencji dotyczących Oprogramowania płatne jest na podstawie protokołu odbioru potwierdzającego dostarczenie egzemplarza oprogramowania jak i dostarczenie Zamawiającemu przez Wykonawcę dokumentów określonych w par. 7 niniejszej Umowy to jest certyfikatów udzielenia licencji. Wynagrodzenie jest płatne na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę.
7. Wynagrodzenie z tytułu Wdrożenia Systemu płatne jest na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę. Wynagrodzenie z tytułu wdrożenia rozliczane jest w następujący sposób:
8. W przypadku podpisania Protokołu Odbioru Końcowego bez uwag – 100 % należnego Wykonawcy za wykonanie III Etapu Umowy (Wdrożenie), płatne jest na podstawie faktury wystawionej po podpisaniu przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego;

lub

1. W przypadku ujęcia w protokole usunięcia wad:

* 70 % wynagrodzenia należnego Wykonawcy za wykonanie III Etapu Umowy (Wdrożenie), płatne jest na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę po podpisaniu przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego.30% wynagrodzenia należnego Wykonawcy za realizację III Etapu Umowy (Wdrożenie) jest płatne na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę po podpisaniu przez Strony protokołu usunięcia wad.

1. Wynagrodzenie z tytułu udzielenia gwarancji stanowi element składowy wynagrodzenia z tytułu Wdrożenia Systemu.
2. Wynagrodzenie z tytułu Nadzoru autorskiego płatne jest z dołu w okresach miesięcznych na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę.
3. Na rzecz wykonywania usług serwisowych Zamawiającemu przysługuje prawo do wykorzystania 2000 godzin serwisowych. Zamawiający jest zobowiązany do zlecenia, w całym okresie obowiązywania Umowy, przynajmniej 20% z ww. puli godzin serwisowych - w przypadku braku zlecenia tej minimalnej liczby godzin w okresie obowiązywania Umowy, Wykonawca uprawniony jest po upływie tego terminu do żądania zapłaty wynagrodzenia w wysokości stanowiącej równowartość iloczynu różnicy między minimalną liczbę oraz liczby godzin zrealizowanych oraz stawki jednostkowej określonej przez Wykonawcę w ofercie.
4. Wynagrodzenie z tytułu Usługi Serwisu płatne jest w okresach miesięcznych. Rozliczeniu w danym miesiącu kalendarzowym podlegają prace serwisowe, które zostały przez Zamawiającego odebrane w sposób określony w Umowie.
5. Wynagrodzenie określone w ust. 1 ma charakter kompleksowy, obejmuje wynagrodzenie należne Wykonawcy za wykonanie wszystkich obowiązków przewidzianych niniejszą Umową. Wykonawca nie jest uprawniony do żądania od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kwot np. kosztów dojazdu, kosztu ubezpieczenia, kosztów noclegu.
6. Wykonawca jest zobowiązany wystawić fakturę odrębnie za każdy element wynagrodzenia przysługujący mu na podstawie niniejszej Umowy.
7. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy w terminie do 60 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury. Za fakturę prawidłowo wystawioną uważa się dokument spełniający jednocześnie następujące warunki:

• Dokument zawiera wszystkie informacje wymagane przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa,

• Dokument spełnia wymogi określone w niniejszej umowie,

• Dane ujęte na fakturze są prawidłowe i zgodne z umową.

1. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem, na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze [\_.....................................................\_] prowadzone przez [\_.....................................................\_], znajdujący się w elektronicznym wykazie podatników VAT na tzw. "białej liście podatników VAT", dostępnym w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów - Krajowej Administracji Skarbowej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktury w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług ze szczególnym uwzględnieniem przepisów dotyczących mechanizmu podzielonej płatności, pod rygorem wstrzymania się przez Zamawiającego z zapłatą wynagrodzenia do czasu wystawienia faktury w sposób prawidłowy. W wypadku wstrzymania się z płatnością z przyczyn opisanych powyżej Wykonawcy nie będą przysługiwały odsetki za zwłokę w płatności. Za wszelkie szkody powstałe w związku z naruszeniem zapisów niniejszego ustępu odpowiada w pełnej wysokości Wykonawca.
3. Faktury powinny być wystawiane i przesyłane do Zamawiającego w formie papierowej lub elektronicznej w ramach wysyłania ustrukturyzowanych faktur elektronicznych do Zamawiającego zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych , koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym.
4. Zamawiający zaleca przesyłanie faktur na adres mailowy [kancelaria@wssk.wroc.pl](mailto:kancelaria@wssk.wroc.pl).
5. W przypadku gdy na moment realizacji płatności rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze nie będzie znajdował się w ww. elektronicznym wykazie podatników VAT na tzw. "białej liście podatników VAT", dostępnym w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów - Krajowej Administracji Skarbowej, Zamawiający będzie uprawniony do wstrzymania regulowania płatności do Wykonawcy. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługuje prawo do naliczania odsetek.

**§19 [Odstąpienie od Umowy/Wypowiedzenie Umowy]**

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy.
2. Umowa może być w każdym czasie rozwiązana w drodze porozumienia Stron.
3. Zamawiający może rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
4. Wykonawca nie przystąpił do realizacji przedmiotu niniejszej Umowy bez uzasadnionych przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
5. Wykonawca pozostaje w zwłoce w wykonaniu obowiązków umownych, w tym w szczególności nie dotrzymuje terminów określonych w Harmonogramie Szczegółowym Wdrożenia;
6. DAP nie odpowiada potrzebom Zamawiającego;
7. Wykonawca, bez uzasadnionych przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, zaprzestał wykonywania prac objętych zakresem niniejszej Umowy, w tym odmówił wykonania zlecenia serwisowego,
8. Wykonawca pozostaje w zwłoce w realizacji obowiązków Nadzoru autorskiego, obowiązków gwarancyjnych lub obowiązków wynikających z usługi Serwisu,
9. Wykonawca utraci uprawnienia niezbędne do wykonywania przedmiotu Umowy;
10. Zostanie ogłoszona upadłość lub likwidacja przedsiębiorstwa Wykonawcy.
11. Przed skorzystaniem przez Zamawiającego z uprawnienia do wypowiedzenia umowy na podstawie ust. 3 pkt. a) - d) niniejszego paragrafu, Zamawiający wezwie Wykonawcę, w formie dokumentowej, do wykonania obowiązków umownych, pod rygorem wypowiedzenia Umowy, i wyznaczy mu w tym celu termin dodatkowy min. 20 dni roboczych. Po bezskutecznym upływie terminu Zamawiający może wypowiedzieć Umowę.
12. Wypowiedzenie może dotyczyć całości lub części Umowy.
13. W przypadku braku płatności przez Zamawiającego przez okres dłuższy niż 2 miesiące, Wykonawca ma prawo do wypowiedzenia niniejszej Umowy z winy Zamawiającego lub wstrzymania realizacji Umowy do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności. Ewentualne wstrzymanie wykonywania niniejszej Umowy nastąpi poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego i nie spowoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych. Przed skorzystaniem z uprawnień określonych w niniejszym ustępie, Wykonawca wezwie Zamawiającego do zapłaty zaległości i wyznaczy mu w tym celu termin dodatkowy (minimum 20 dni od otrzymania wezwania). Wykonawca może skorzystać z uprawnień określonych w niniejszym ustępie, po bezskutecznym upływie terminu dodatkowego. Brak zapłaty należności spornych nie może być podstawą skorzystania przez Wykonawcę z praw przewidzianych w niniejszym ustępie.
14. Odstąpienie lub wypowiedzenie umowy powinno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie obejmujące opis podstaw jego dokonania.
15. Odstąpienie/wypowiedzenie uważa się za skuteczne z chwilą doręczenia Stronie oświadczenia za pośrednictwem pocztowych przesyłek poleconych za potwierdzeniem odbioru.
16. W przypadkach o których mowa w ust. 3. Zamawiający może dokonać zmiany SSI na inny obciążając wszelkimi z tym związanymi kosztami Wykonawcę.
17. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonanej i odebranej przez Zamawiającego części Umowy.
18. Odstąpienie od Umowy w całości lub w części lub jej wypowiedzenie w całości lub w części z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca nie jest podstawą do jakichkolwiek roszczeń wobec Zamawiającego, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy lub jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych z tego tytułu.

**§ 20 [Kary umowne]**

1. Odpowiedzialność Wykonawcy w związku z realizacją niniejszej Umowy nie jest w żaden sposób ograniczona czy co do wysokości czy też co do rodzaju szkód, których pokrycia Zamawiający może się domagać.
2. Zamawiający może obciążyć Wykonawcę karą umowną w następujących przypadkach:

* Za zwłokę w realizacji obowiązków związanych z opracowaniem DAP za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w wysokości 0,5% maksymalnego wynagrodzenia umownego brutto należnego Wykonawcy za wykonanie obowiązków umownych, o którym mowa w par. 18 ust. 1 Umowy;
* Za zwłokę w realizacji obowiązków w zakresie dostawy Systemu i udzielenia licencji, w tym dostarczenia dokumentów certyfikatów licencyjnych za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w wysokości 0,1% maksymalnego wynagrodzenia umownego brutto należnego Wykonawcy za wykonanie obowiązków umownych, o którym mowa w par. 18 ust. 1 Umowy;
* Za zwłokę w realizacji obowiązków w zakresie Wdrożenia określonych w Szczegółowym Harmonogramie Wdrożenia w wysokości 0,5% maksymalnego wynagrodzenia umownego brutto należnego Wykonawcy za wykonanie obowiązków umownych, o którym mowa w par. 18 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki;
* Za zwłokę w terminowej realizacji obowiązków z zakresu usunięcia Wad Systemu

1. w przypadku Błędów krytycznych – w wysokości 1 000 zł. za każdą rozpoczętą roboczogodzinę zwłoki,
2. w przypadku Błędów Ważnych – w wysokości 200 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę zwłoki,
3. w przypadku Błędów Zwykłych – w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę zwłoki,

* Za zwłokę w zakresie realizacji obowiązków Wykonawcy z zakresu Nadzoru Autorskiego w wysokości 0,1% maksymalnego wynagrodzenia umownego brutto należnego Wykonawcy za wykonanie obowiązków umownych, o którym mowa w par. 18 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki;
* Za odmowę realizacji obowiązków w zakresie zapewnienia wsparcia technicznego – w wysokości 100 zł. za każdy przypadek odmowy;
* Za rezygnację przez Zamawiającego od realizacji zlecenia serwisowego z uwagi na zwłokę Wykonawcy w wysokości 1 000 zł.;
* Za bezzasadną odmowę przyjęcia do realizacji zgłoszenia serwisowego/rozwojowego w wysokości 10 000 zł. za każdy przypadek odmowy;
* Za odstąpienie od Umowy lub wypowiedzenie Umowy (lub jej części) z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10% maksymalnego wynagrodzenia umownego brutto należnego Wykonawcy za wykonanie obowiązków umownych, o którym mowa w par. 18 ust. 1 Umowy;

1. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy karę umowną w przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z winy Zamawiającego w wysokości 10% wartości umowy brutto niezrealizowanej części umowy.
2. Maksymalna wysokość kar umownych jakimi Wykonawca może zostać obciążony na podstawie Umowy wynosi 100 % maksymalnej wartości umowy określonej w par. 18 ust. 1 niniejszej Umowy.
3. W przypadku gdy poniesiona przez Zamawiającego szkoda przekracza wysokość zastrzeżonych kar umownych, przysługuje mu uprawnienie do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

**§ 21 [Poufność danych i informacji]**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszystkich informacji dotyczących Zamawiającego oraz jego pracowników, współpracowników i podmiotów współpracujących z Zamawiającym, jakie Wykonawca uzyska w toku realizacji Umowy.
2. Wszelkie informacje o Zamawiającym uzyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją Przedmiotu Umowy mogą być wykorzystane tylko w celu jej wykonania.
3. Informacjami chronionymi są również informacje, których obowiązek utrzymania w tajemnicy obciąża Stronę na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych ).
4. Obowiązek określony w ust. 1-3 nie dotyczy:
   1. informacji publicznie dostępnych,
   2. informacji, które były znane Stronie przed otrzymaniem od drugiej Strony i nie były objęte zobowiązaniem do poufności względem jakiegokolwiek podmiotu,
   3. obowiązku ujawnienia wynikającego z przepisów powszechnie obowiązujących.
5. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź innego właściwego organu do ujawnienia informacji chronionych albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić – o ile jest to dopuszczalne prawnie - o tym fakcie drugą Stronę (o ile nie jest to zabronione) oraz poinformować odbiorcę informacji chronionych o ich poufnym charakterze.
6. Zobowiązanie do zachowania poufności nie stoi na przeszkodzie ujawnieniu informacji na uprawnione żądanie sądu lub organu administracji oraz w postępowaniu sądowym lub administracyjnym, jeżeli jest to potrzebne dla jego rozstrzygnięcia i przy zachowaniu możliwych środków ochrony ujawnianych informacji przed ich publicznym rozpowszechnieniem – po uprzednim pisemnym poinformowaniu drugiej Strony o żądaniu ujawnienia.
7. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, do których Wykonawca będzie musiał uzyskać dostęp w związku z realizacją Umowy. **Zasady przetwarzania danych osobowych określa Umowa przetwarzania danych osobowych.**

**§ 22 [Osoby upoważnione do kontaktu i koordynacji realizacji Przedmiotu Umowy]**

1. Nadzór nad wykonaniem Umowy ze strony Zamawiającego sprawuje: ……………….
2. Do koordynowania spraw związanych z realizacją Przedmiotu Umowy Strony wyznaczają:
   1. Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego: ………….., ………., tel. …….., email: ……
   2. Kierownika Projektu po stronie Wykonawcy: ………….., ………., tel. …….., email: ……
3. W trakcie realizacji Umowy osoby wskazane w ust. 1 oraz 2 mogą zostać zastąpione przez inne osoby wyznaczone przez Strony za uprzednim powiadomieniem w formie dokumentowej. Powiadomienie o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu.
4. Wszelkie ustalenia Stron muszą być udokumentowane i podpisane przez osoby do tego uprawnione.
5. Do podpisania protokołu odbiorów upoważniony jest Komitet Sterujący, Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego oraz po stronie Wykonawcy upoważniony przedstawiciel Wykonawcy.

**§ 23 [Dopuszczalność zmian postanowień Umowy]**

* + - 1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany postanowień zawartej Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy w formie aneksu do umowy w przypadku:

1. Zmiany stawki podatku VAT;
2. Zmian w umowie w celu ustalenia odmiennych zasad rozliczenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w szczególności zmiany okresów rozliczeniowych, o ile z propozycją zmiany w tym zakresie wystąpi Zamawiający i zmiana ta ma korzystny wpływ na Zamawiającego, lub jest dla niego neutralna, zmiana może dotyczyć tylko i wyłącznie rozliczania świadczeń usługi Serwisu lub Nadzoru autorskiego;
3. Zmiany danych firmy Wykonawcy lub Zamawiającego (np. adresu, nazwy, nr rachunku bankowego) w przypadku m.in. przejęć, przekształceń, zmiany siedziby;
4. Zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
5. Zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
6. Zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
7. Zmiany terminu wykonania Umowy, w przypadkach i na zasadach określonych w ust. 8 niniejszego paragrafu.
8. W przypadku zmiany stawki podatku VAT o której mowa w ust 1 pkt 1 niniejszego paragrafu Wykonawca do ceny netto zaoferowanej przez Wykonawcę w ofercie, doliczy wysokość stawki podatku VAT obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
9. Zmiany postanowień Umowy, o których mowa w ust. 1 pkt. 4)- 6) niniejszego paragrafu mają zastosowanie, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
10. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt. 4 powyżej, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie, maksymalnie o wartość zmiany, wynikającej ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących przedmiot Umowy do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publiczno-prawnych od kwoty zmiany minimalnego wynagrodzenia albo wysokości minimalnej stawki godzinowej.
11. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt. 5 powyżej wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie, maksymalnie o wartość odpowiadającą o kwotę, jaką Wykonawca będzie zobowiązany ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących przedmiot umowy na rzecz Zamawiającego.
12. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt. 6 powyżej, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie maksymalnie o wartość zmiany, jaką Wykonawca będzie zobowiązany ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących przedmiot Umowy na rzecz Zamawiającego.
13. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, każdej ze Stron przysługuje prawo żądania od drugiej Strony dokonania odpowiedniej zmiany Umowy. Żądanie zmiany składa się wraz z uzasadnieniem (wskazującym wpływ zmiany na koszty wykonania Umowy oraz przedstawiającym wyliczenia tych zmian) - w formie elektronicznej pod rygorem bezskuteczności wraz z aktualną kalkulacją cenową. Na pisemne żądanie drugiej Strony złożone nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania przez nią żądania zmiany, Strona składająca żądanie zmiany winna niezwłocznie udostępnić do wglądu drugiej Stronie, w formie kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem, właściwe dokumenty źródłowe, w zakresie niezbędnym do oceny zasadności zmiany wynagrodzenia należnego Wykonawcy. Badanie wyżej wymienionych dokumentów źródłowych nie może trwać dłużej niż 14 dni od dnia otrzymania właściwych dokumentów źródłowych przez Stronę.
14. Strony przewidują zmianę terminu wykonania Umowy w stosunku do terminów określonych w Harmonogramie Ramowym. Zmiana terminu wykonania Umowy może nastąpić tylko w przypadku kiedy do opóźnienia po stronie Wykonawcy doszło z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego i jednocześnie przed wystąpieniem opóźnienia Wykonawca podjął kroki zmierzające do zapobiegnięcia jego powstaniu to jest w szczególności: zawiadomił Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego o ryzyku powstania opóźnienia, a także o dokładnych przyczynach jego powstania. Zawiadomienie musi być dokonane niezwłocznie (maksymalnie 1 dzień roboczy po niedotrzymaniu przez Zamawiającego terminów umownych lub braku zapewnienia bez uprzedzenia o braku dostępności pracowników Zamawiającego określonych w DAP.

W przypadku ziszczenia się warunków, o których mowa powyżej:

* Wykonawca zawiadomi Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego o niedotrzymaniu terminów umownych;
* zawiadomienie dokonywane jest w formie dokumentowej;
* w zawiadomieniu Wykonawca wykaże, że do opóźnienia doszło z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego, oraz wskaże: konkretne działania lub zaniechania Zamawiającego, które są przyczyną opóźnienia, ilość dni opóźnienia/zwłoki Zamawiającego w stosunku do terminów umownych, datę zawiadomienia Zamawiającego o ryzyku wystąpienia opóźnienia;
* Zamawiający może przedstawić swoje stanowisko, w formie dokumentowej, odnośnie treści zawiadomienia.

W przypadku kiedy Zamawiający uzna stanowisko Wykonawcy za słuszne, dochodzi do zmiany Umowy. Nowy termin wykonania obowiązków umownych określony jest poprzez dodanie do terminów pierwotnie określonych Umową, w par. 4 niniejszej Umowy, o liczbę dni opóźnienia Wykonawcy.

Zapis niniejszy ma zastosowanie jeśli niedotrzymanie przez Zamawiającego terminów miało faktyczny wpływ na opóźnienie Wykonawcy.

Zapis niniejszy nie ma zastosowania w przypadku kiedy:

* W przypadku niedostępności Pracownika zamawiającego, wskazanego w DAP – osoba ta została niezwłocznie zastąpiona przez Zamawiającego lub Zamawiający określił inny sposób dokonania uzgodnień, przekazywania informacji niż za pośrednictwem tej osoby;
* Zamawiający przekazał inne, niż określone przez Wykonawcę dokumenty, które zawierają określone przez Wykonawcę dane;
* Dane, których przekazania zażądał Wykonawca nie mają znaczenia dla terminowego wykonania Umowy;
* Wykonawca uprzednio uzyskał żądane dane/potwierdzenie.

**§ 24 [Waloryzacja Wynagrodzenia Wykonawcy]**

* + - 1. Zamawiający przewiduje zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany kosztów osobowych związanych z realizacją umowy. Przez zmianę ceny kosztów osobowych rozumie się wzrost kosztów, jak i ich obniżenie, względem kosztu przyjętego w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w ofercie.
      2. W terminie do 14 dni kalendarzowych od zawarcia umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu kalkulację wynagrodzenia należnego Wykonawcy z uwzględnieniem poszczególnych jego części składowych w tym kosztów osobowych stanowiących podstawę wyliczenia należnego Wykonawcy na podstawie postanowień niniejszej Umowy wynagrodzenia z uwzględnieniem liczby konsultantów dedykowanych do wykonania umowy, listy tych konsultantów a także średniej stawki za godzinę pracy.
      3. Zmiana wynagrodzenia, o której mowa w ust. 1 jest dopuszczalna w przypadku spełnienia łącznie n/w warunków:
* Wykonawca zrealizował w sposób właściwy obowiązek o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu;
* Poziom zmiany kosztów, który uprawnia Strony Umowy do żądania zmiany wynagrodzenia wynoszący 30% w stosunku do wartości wynagrodzenia określonego w ofercie Wykonawcy;
* Zmiany warunków rynkowych potwierdzających i uzasadniających dokonanie zmiany;
* Początkowy termin ustalenia zmiany wynagrodzenia - nie wcześniej niż po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy.
  + - 1. Sposób ustalania zmiany wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 nastąpi na podstawie wniosku i wykazu zwiększonych kosztów związanych z realizacją umowy, sporządzonego przez stronę.
      2. Wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość do 30% wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającego ze zwiększenia na dzień złożenia wniosku w odniesieniu do kosztu przyjętego w celu ustalenia wynagrodzenia wykonawcy zawartego w ofercie.
      3. Wniosek o dokonanie zmiany składa się wraz z uzasadnieniem wskazującym wpływ zmiany na koszty wykonania umowy oraz przedstawiającym wyliczenia tejże zmiany wraz z aktualną kalkulacją cenową, w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności. Wykonawca winien udostępnić do wglądu drugiej stronie, w formie kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę dokumenty źródłowe w zakresie niezbędnym do oceny zasadności zmiany umowy. Badanie wyżej wymienionych dokumentów źródłowych nie może trwać dłużej niż 21 dni liczonych od dnia otrzymania dokumentów źródłowych przez Stronę. W przypadku braku złożenia przez Stronę dokumentów źródłowych lub niekompletnego złożenia dokumentów, żądanie Wykonawcy odnośnie podwyższenia wynagrodzenia uważa się za bezskuteczne, zaś brak złożenia dokumentów, lub ich niekompletne złożenie w terminie 14 dni od zażądania przez Zmawiającego ich udostępnienia przez Wykonawcę uważa się za zasadne w odniesieniu do żądania obniżenia wynagrodzenia Wykonawcy zgodnie ze złożonym przez Zamawiającego wnioskiem.
      4. Łączna, maksymalna wartość wzrostu wynagrodzenia w ciągu całego okresu trwania umowy nie może przekroczyć 20% wysokości pierwotnego wynagrodzenia umownego.
      5. Postanowień umownych, określonych w niniejszym paragrafie, w zakresie waloryzacji nie stosuje się od chwili osiągnięcia limitu, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu.
      6. Zmiana wynagrodzenia obejmuje wyłącznie część umowy niezrealizowaną na dzień złożenia wniosku.
      7. Kolejne waloryzacje dokonywane będą nie częściej niż co 6 miesięcy od poprzedniej waloryzacji, na zasadach określonych w ustępach poprzedzających, z tym, że porównanie zmiany kosztów dokonywane jest za okres między dniem złożenia wniosku o poprzednią waloryzację, do dnia złożenia kolejnego wniosku o zmianę wynagrodzenia. W przypadku kolejnej zmiany, Zamawiający przewiduje poziom zmiany kosztów, który uprawnia Strony Umowy do żądania kolejnej zmiany wynagrodzenia wynoszący 10% na dzień złożenia kolejnego wniosku w stosunku do wartości wynagrodzenia Wykonawcy określonego na podstawie poprzednio dokonanej waloryzacji, z zastrzeżeniem ust. 7 oraz 8 niniejszego paragrafu.
      8. Zmiana wynagrodzenia, pod rygorem nieważności, przyjmuje formę pisemnego aneksu z mocą obowiązywania od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu zawarcia aneksu, w którym Strony określą co najmniej:
* Okres, za który dokonują waloryzacji;
* Wartość wynagrodzenia podlegającego waloryzacji;
* Wartość wynagrodzenia uwzględniającego waloryzację;
* Kalkulację kosztu usługi z uwzględnieniem kosztów wynagrodzeń po zmianie.
  + - 1. Jeśli wynagrodzenie umowne Wykonawcy zostało podwyższone zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, Wykonawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom wynikającym z waloryzacji, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
* Przedmiotem umowy są usługi;
* Okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.

**§ 25 [Prawa własności intelektualnej]**

1. Jeżeli w toku realizacji przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy w zakresie wykonania analizy przedwdrożeniowej (DAP) powstaną rezultaty prac Wykonawcy stanowiące przedmiot prawa autorskiego (Utwory), to w ramach Wynagrodzenia umownego, o którym mowa w par. 18 niniejszej Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do rezultatów tych prac, na wszystkich polach eksploatacji znanych w chwili zawarcia Umowy, w tym w szczególności określonych w art. 50 i 74 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych obejmujących w szczególności:
   1. Utrwalanie, wyświetlanie, stosowanie, wprowadzanie, przekazywanie a także trwałe lub czasowe zwielokrotnienie Rezultatów Prac w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym przy użyciu pamięci komputera; i to bez ograniczenia co do ilości egzemplarzy, nakładu, liczby wydań itd.
   2. Tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w Utworze;
   3. Wprowadzanie do pamięci komputera, sieci teleinformatycznych i komputerowych;
   4. Wprowadzania modyfikacji i zmian w pełnym zakresie, (w tym zlecanie wprowadzania osobom i podmiotom trzecim) zmian w Utworach, w tym: przystosowywanie, dokonywanie zmian układu, sporządzanie wyciągów, streszczeń, skrótów, dokonywanie aktualizacji, łączenie z innymi utworami oraz tłumaczenie – w odniesieniu do całości lub części.
2. Z chwilą utrwalenia rezultatów prac, Wykonawca, bez odrębnego wynagrodzenia i bez obowiązku składania dodatkowego oświadczenia ze strony Wykonawcy, przenosi na Zamawiającego prawo do wykonywania praw zależnych do opracowań, przeróbek i adaptacji Utworów. Zamawiający ma prawo korzystać z tych opracowań i rozporządzać nimi bez ograniczenia i bez obowiązku zapłaty na rzecz Wykonawcy jakichkolwiek dodatkowych opłat czy wynagrodzenia.
3. Przejście majątkowych praw autorskich na Zamawiającego dotyczy także wszelkich zmian w wykonanych Rezultatach Prac wprowadzonych przez Wykonawcę, po dokonaniu w nich poprawek lub usunięciu wad.
4. W przypadku, gdyby Wykonawca posłużył się podwykonawcą zobowiązany jest on uzyskać od podwykonawcy autorskie prawa majątkowe albo inne właściwe prawa (np. prawa własności przemysłowej) do wykonanych rezultatów prac i przenieść je na Zamawiającego w zakresie i na warunkach opisanych w Umowie. W przypadku skierowania do Zamawiającego roszczeń przez podwykonawców lub osoby trzecie z tytułu naruszenia praw autorskich albo innych praw z winy Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zwolnienia Zamawiającego z tych roszczeń oraz pokrycia szkód oraz udokumentowanych kosztów z tym związanych, w szczególności kosztów postępowania przed sądami oraz innymi organami, jak i zastępstwa procesowego. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że wykonane rezultaty prac nie będą obciążone żadnymi roszczeniami i innymi prawami podwykonawców oraz innych osób i podmiotów trzecich.
5. Przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych przez Wykonawcę następuje z chwilą utrwalenia Utworów. Z tą samą chwilą Zamawiający nabywa własność nośników, na których Rezultaty Prac zostały mu przekazane.
6. Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie przez osoby i podmioty trzecie na zlecenie Zamawiającego wszelkich zmian oraz opracowań przekazanych Zamawiającemu Rezultatów Prac, a Wykonawcy nie będą przysługiwać z tego tytułu żadne roszczenia.
7. W zakresie, w jakim Rezultaty Prac stanowią bazy danych niechronione prawem autorskim, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do pobierania danych z baz danych oraz prawo do ich wtórnego wykorzystywania.
8. Wykonawca niniejszym zezwala Zamawiającemu na tworzenie opracowań baz danych będących rezultatami prac, podlegających ochronie zgodnie z prawem autorskim, którego to zezwolenia, pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej zobowiązuje się nie odwoływać.
9. W przypadku wynalezienia lub odkrycia nowego, nieznanego w chwili zawarcia umowy pola eksploatacji, Wykonawca ma obowiązek, na żądanie Zamawiającego praw do Rezultatów Prac na takim polu eksploatacji, w takim samym zakresie i na takich samych warunkach, dla już znanych pól eksploatacji. Przedmiotową umowę strony zawrą w terminie 14 Dni roboczych od otrzymania przez Wykonawcę wezwania do jej zawarcia. Wezwanie takie, wysłane listem poleconym na ostatni znany Zamawiającemu adres Wykonawcy, uważa się za skutecznie doręczone w siódmym dniu od daty złożenia pisma przez Zamawiającego w urzędzie pocztowym.
10. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że dokumentacja (DAP) i jej zmiany oraz aktualizacje, w tym dokonane w ramach Gwarancji i serwisu gwarancyjnego oraz jakiekolwiek inne Utwory przekazane Zamawiającemu w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy, ani bezterminowe korzystanie z nich przez Zamawiającego lub inne osoby zgodnie z Umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych. W razie wątpliwości uważa się, że przeniesione przez Wykonawcę autorskie prawa majątkowe muszą zapewniać pełną i prawidłową realizację Przedmiotu Umowy.
11. Strony potwierdzają, że żadne z powyższych postanowień nie wyłącza:
    1. Możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego lub wykonania uprawnień przez Zamawiającego wynikających z innych ustaw, ani
    2. Dochodzenia odpowiedzialności z innych tytułów określonych w Umowie.
12. Wykonawca zapewnia, że twórcy dokumentacji (DAP), ich modyfikacji, zmian i aktualizacji, w tym dokonanych w ramach Gwarancji i serwisu gwarancyjnego, nie będą wykonywać przysługujących im osobistych praw autorskich do tych Utworów względem Zamawiającego.

**§ 26 [Zakaz cesji]**

1. Prawa i obowiązki wynikające z Umowy nie mogą być przenoszone na osoby i podmioty trzecie bez zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie (zakaz cesji).
2. Niezależnie od zgody Zamawiającego, o której mowa w ust. 1 powyżej, czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej może nastąpić po wyrażeniu zgody przez podmiot tworzący.
3. Wykonawca oświadcza, iż nie dokona cesji wierzytelności przysługującej mu od Zamawiającego z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy bez uzyskania pisemnej zgody Zamawiającego i podmiotu tworzącego Zamawiającego, o której mowa w ust. 1 i 2 powyżej.

**§ 27 [Zabezpieczenie należytego wykonania umowy]**

1. Wykonawca złożył przed podpisaniem umowy zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 2,0% kwoty brutto wynagrodzenia umownego, tj. w wysokości ………………….. zł.   
   (słownie: …………………………………………………………………………).
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostało złożone w formie …………………………………… (w przypadku zabezpieczenia składane w formie innej niż pieniężna musi być ono bezwarunkowe , nieodwołalne i płatne na pierwsze żądanie).

*\*)Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wniesione w pieniądzu należy przelać na konto Zamawiającego prowadzonego w PKO BP SA Regionalny Oddział Korporacyjny we Wrocławiu nr konta 35 1020 5226 0000 6202 0793 4823*

*\*)Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wnoszone w poręczeniach bankowych, gwarancjach bankowych i ubezpieczeniowych oraz poręczeniach należy złożyć w Dziale Księgowości w godzinach od 11.00 do 14.00 (od poniedziałku do piątku).*

*\*) wybrać odpowiednio*

1. Zamawiający zwraca zabezpieczenie w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia (wygaśnięcia obowiązku świadczenia usług serwisu i nadzoru autorskiego) i uznania przez zamawiającego za należycie wykonane.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy ma na celu zabezpieczenie i ewentualne zaspokojenie roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę.
3. Beneficjentem Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy jest Zamawiający.
4. Koszty Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy ponosi Wykonawca.
5. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić, aby Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zachowało moc wiążącą w okresie wykonywania Umowy. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Zamawiającego o faktycznych lub prawnych okolicznościach, które mają lub mogą mieć wpływ na moc wiążącą Zabezpieczenia należytego wykonania umowy oraz na możliwość i zakres wykonywania przez Zamawiającego praw wynikających z zabezpieczenia.
6. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy Zabezpieczenia należytego wykonania umowy na jedną lub kilka form, o których mowa w przepisach Pzp, pod warunkiem, że zmiana formy Zabezpieczenia zostanie dokonana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.
7. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy pozostaje w dyspozycji Zamawiającego i zachowuje swoją ważność na czas określony w Umowie.
8. Zamawiający może dochodzić zaspokojenia z zabezpieczenia należytego wykonania umowy, jeżeli jakakolwiek kwota należna Zamawiającemu od Wykonawcy w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy nie zostanie zapłacona w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Wykonawcę pisemnego wezwania do zapłaty.
9. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowa zostanie zwrócone Wykonawcy w trybie i terminie wynikającym z art. 453 ust. 1 ustawy PZP. Za dzień wykonania zamówienia i uznania za należycie wykonane przyjmuje się termin zaakceptowania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Końcowego.

**§ 28 [Polisa ubezpieczeniowa]**

Wykonawca oświadcza, że posiada aktualne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za wszelkie szkody rzeczowe i osobowe oraz zdarzenia, za które z uwagi na swoją działalność i posiadane mienie mógłby ponosić odpowiedzialność, wyrządzone Zamawiającemu lub osobom trzecim z sumą ubezpieczeniową nie niższą niż **2 000 000,00 zł** (słownie: dwa miliony złotych). Polisa potwierdzająca zawarcie umowy ubezpieczenia, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi **Załącznik nr 4 do Umowy.** Na każde żądanie Zamawiającego w terminie przez niego wyznaczonym, Wykonawca ma obowiązek przedłożyć dowód opłacenia składki na przedmiotowe ubezpieczenie. Wykonawca gwarantuje utrzymywanie ww. ubezpieczenia w całym okresie obowiązywania Umowy.

**§ 29 [Oświadczenia Stron]**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada fachową wiedzę i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami oraz uprawnieniami wymaganymi przez przepisy prawa w dziedzinach związanych z wykonaniem Przedmiotu Umowy, a także dysponuje odpowiednim Personelem i odpowiednimi środkami gwarantującymi profesjonalną realizację niniejszej Umowy.
2. Wykonawca oświadcza i potwierdza, że osoby reprezentujące Wykonawcę są uprawnione do jego reprezentacji.
3. Wykonawca oświadcza, że jest autoryzowanym partnerem firmy …………………, która jest autorem Systemu której przysługują autorskie prawa majątkowego do Systemu i ma prawo do sprzedaży oraz wiedzę niezbędną, potwierdzoną wymaganymi certyfikatami, do wdrożenia Systemu.[[6]](#footnote-7)

Wykonawca oświadcza, że jest autorem Systemu i przysługują mu autorskie prawa majątkowego do Systemu i jest uprawniony do udzielenia licencji na korzystanie z Systemu.[[7]](#footnote-8)

1. Wykonawca oświadcza, że przekazywane Zamawiającemu w toku wykonywania Umowy Rezultaty Prac, w tym oprogramowanie, DAP, 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 z rejestracji wzorów przemysłowych oraz praw ochronnych na znaki towarowe.
2. 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.
3. 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.
4. Wykonawca oświadcza, że przyjmuje do wiadomości, że realizacja Wdrożenia, świadczenie usług Nadzoru Autorskiego, a także usług Serwisu, odbywa się przy wykorzystaniu Infrastruktury Zamawiającego wymienionej w OPZ oraz innego oprogramowania (w tym baz danych, bibliotek itp.), z których korzysta Zamawiający.
5. Wykonawca gwarantuje i zapewnia prawidłowe działanie Systemu na Infrastrukturze Zamawiającego wyspecyfikowanej w OPZ. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z wykazem, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nie wnosi do niego uwag i akceptuje go.
6. Wykonawca oświadcza, że realizacja przedmiotu Umowy nie będzie wymagała poniesienia przez Zamawiającego dodatkowych nakładów, w szczególności zakupu innych przedmiotów lub modyfikacji Infrastruktury Zamawiającego o której mowa w ust. 9. Zamawiający nie poniesienie żadnych dodatkowych kosztów związanych z jakąkolwiek zmianą w zakresie, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
7. 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 faktycznie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy.
8. Zamawiający oświadcza, że na potrzeby Wdrożenia udostępni Wykonawcy dostęp do Infrastruktury Zamawiającego w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wdrożenia Systemu na Infrastrukturze Zamawiającego.
9. Wykonawca oświadcza, że dysponuje niezbędną wiedzą, doświadczeniem i profesjonalnymi kwalifikacjami, a także potencjałem ekonomicznym i technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania Przedmiotu Umowy.
10. Wykonawca oświadcza, że Personel Wykonawcy wykonujący usługi, w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, posiada doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy.
11. Wykonawca oświadcza, że System będzie zgodny z Umową i będzie realizował wszystkie wymagania opisane w SWZ i OPZ, a także DAP.
12. Wykonawca oświadcza, że dostarczony Przedmiot Umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych oraz, że nie toczy się żadne postępowanie, którego przedmiotem jest dostarczony przez niego Przedmiot Umowy, jak również, że nie jest obciążony zastawem, zastawem rejestrowym, ani zastawem skarbowym, ani żadnymi innymi ograniczonymi prawami rzeczowymi.
13. Wykonawca oświadcza, że dostarczony przez Wykonawcę System jest wolne od mechanizmów blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów.
14. Wykonawca oświadcza, że System jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016).
15. Wykonawca oświadcza, że System będzie zapewniał wymianę danych z innymi systemami funkcjonującymi u Zamawiającego na zasadach opisanych w OPZ.
16. Strony zobowiązują się na bieżąco współdziałać w celu sprawnej i należytej realizacji Przedmiotu Umowy mając na uwadze brzmienie art. 431 PZP.
17. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia we własnym zakresie i na swój koszt wszystkich ewentualnych pozwoleń, koncesji, certyfikatów bezpieczeństwa wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy.
18. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Przedmiotu Umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie   
    i na zasadach określonych Umową, OPZ oraz DAP, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień z wyłączeniem usługi podpisu kwalifikowanego, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem ilości potrzebnych licencji ich rodzaju lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z Systemu obciążają wyłącznie Wykonawcę.
19. Wykonawca oświadcza, że jest profesjonalistą w zakresie działalności związanej z realizacją Przedmiotu Umowy. Niezależnie od zakresu wiedzy informatycznej, organizacyjnej i projektowej, którą dysponuje Zamawiający, Zamawiający nie jest uważany za profesjonalistę w tej dziedzinie. Powyższe oznacza, że wszelkie czynności i usługi/prace związane z prawidłowym wykonaniem oprogramowania obciążają wyłącznie Wykonawcę, chyba że wyraźnie w Umowie lub wytwarzanej w jej ramach dokumentacji (DAP, protokoły uzgodnień, protokoły realizacji) zostały wskazane usługi/prace/czynności jako wykonywane przez Zamawiającego.
20. Realizacja Przedmiotu Umowy następować będzie ze stosowanymi przez Wykonawcę standardami i przyjętą przez niego metodyką. Metodyka przyjęta przez Wykonawcę przy realizacji Przedmiotu Umowy nie może powodować dodatkowych świadczeń lub znaczącego zwiększenia zaangażowania personelu Zamawiającego lub wzrostu dodatkowych obciążeń organizacyjnych lub finansowych Zamawiającego w stosunku do standardowych metodyk stosowanych przy wdrażaniu i serwisie systemów informatycznych.
21. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi jako przedmiot Umowy, w tym w szczególności związanych z korzystaniem z Infrastruktury Technicznej i objętych Wynagrodzeniem, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień przez Zamawiającego. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem ilości potrzebnych licencji lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z Systemu zgodnie z Umową obciążają wyłącznie Wykonawcę na każdym etapie realizacji Przedmiotu Umowy, także w okresie udzielonej przez Wykonawcę gwarancji na warunkach określonych w Umowie oraz OPZ.

**§30 [Postanowienia końcowe]**

1. W przypadku zaistnienia pomiędzy Stronami sporu wynikającego z Umowy lub pozostającego w związku z Umową, Strony zobowiązują się do jego rozwiązania w drodze negocjacji. W przypadku kiedy Strony nie dojdą do porozumienia, właściwy do rozpatrzenia sporu jest Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. Wszelkie oświadczenia woli Stron, wynikające z postanowień Umowy powinny być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa wskazuje inaczej. Wszelkie zmiany, uzupełnienia lub rozwiązanie Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Korespondencja między Stronami, w tym powiadomienia, zawiadomienia, oświadczenia woli i wiedzy, będzie kierowana na następujące adresy:
   1. Zamawiającego: Wojewódzki Szpital Specjalistyczny, ul. Kamieńskiego 73a, 51-124 Wrocław.
   2. Wykonawcy: ……
4. Strony dopuszczają pomocniczo kierowanie korespondencji określonej w ust. 3 na adresy mailowe do doręczeń Stron wskazane w komparycji Umowy.
5. Każda ze Stron jest zobowiązana do niezwłocznego powiadomienia drugiej Strony o zmianie swojego adresu, numeru telefonu lub adresu e-mail, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od wystąpienia takiej zmiany.
6. W przypadku niewywiązania się jednej ze Stron z obowiązku, o którym mowa w ust. 5, korespondencja wysłana na podany w Umowie adres lub numer uważana będzie za doręczoną.
7. Wszelkie postanowienia SWZ, w szczególności OPZ są wiążące dla Stron przez cały okres obowiązywania Umowy.
8. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z Umowy jest prawo polskie materialne i procesowe.
9. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
10. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy, a dwa egzemplarze dla Zamawiającego. W przypadku podpisania Umowy kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi obowiązuje jeden dokument elektroniczny.
11. Załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy są:
    1. Załącznik nr 1: Oferta
    2. Załącznik nr 2: OPZ
    3. Załącznik nr 3: Zasady udzielenia dostępu zdalnego
    4. Załącznik nr 4: [Kopia polisy ubezpieczeniowej]

**Podpisy Stron**

**ZAMAWIAJĄCY**  **WYKONAWCA**

1. Nazwa własna Systemu do uzupełnienia [↑](#footnote-ref-2)
2. Zamawiający jest w posiadaniu licencji z wcześniej wykorzystywanych systemów – wykaz licencji w załączniku nr 9 SWZ [↑](#footnote-ref-3)
3. Opcjonalnie, jeżeli posiadane zasoby (licencje) okażą się niewystarczające. [↑](#footnote-ref-4)
4. skreślić jeśli niepotrzebne [↑](#footnote-ref-5)
5. skreślić jeśli niepotrzebne [↑](#footnote-ref-6)
6. Niepotrzebne skreślić [↑](#footnote-ref-7)
7. Niepotrzebne skreślić [↑](#footnote-ref-8)