**ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY**

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH SYSTEMU GATEWAY**

ARTYKUŁ 1 DEFINICJE

1. Na potrzeby Umowy Strony przyjmują następujące definicje:
   1. Awaria – sytuacja, w której System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, tj. w sposób niezgodny z Dokumentami Systemu;
   2. Awaria Krytyczna – rodzaj Awarii, która całkowicie uniemożliwia korzystanie z Systemu (System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, niezgodnie z Dokumentami Systemu);
   3. Awaria Niekrytyczna – rodzaj Awarii, które utrudnia korzystanie z Systemu, ale pozwala na korzystanie z niego w podstawowym zakresie w jakim jest wykorzystywany;
   4. Czas Naprawy – okres od momentu przyjęcia zgłoszenia Awarii w systemie helpdesk.ironteam.pl przez Wykonawcę oraz nadania statusu „Nowe” do momentu naprawy lub usunięcia Awarii;
   5. Czas Reakcji – okres od momentu prawidłowego zgłoszenia Awarii w systemie helpdesk.ironteam.pl do momentu rozpoczęcia przez Wykonawcę prac zmierzających do Naprawy, związanych z tym zgłoszeniem; Zgłoszenie zostanie automatycznie potwierdzone poprzez nadanie statusu „Otwarte”;
   6. Dzień Roboczy – dni od poniedziałku do piątku od godz. 8:00 do godz. 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
   7. Modyfikacja – zmiana funkcjonalności w Systemie w stosunku do opisu zawartego w Dokumentach Systemu;
   8. Naprawa – usunięcie Awarii w sposób umożliwiający funkcjonowanie Systemu zgodnie z przeznaczeniem;
   9. Okres Obowiązywania Umowy – okres od dnia zawarcia Umowy do jej wygaśnięcia lub wcześniejszego rozwiązania;
   10. OWU – niniejsze Ogólne Warunki Umowy;
   11. Poprawka – Modyfikacja programistyczna lub inne udokumentowane działanie usuwające skutecznie błąd w środowisku, w którym występował;
   12. Podniesienie wersji systemu – instalacja nowszej wersji oprogramowania niż dotychczasowa;
   13. Punkt SMS – określa maksymalną liczbę znaków użytych w wiadomości SMS . Dla jednoczęściowej wiadomości SMS 1pkt = 160 znaków, bez polskich znaków;
   14. Serwis – oznacza świadczenie usług w zakresie Napraw Systemu zgłoszonych przez Zamawiającego. Szczegółowy zakres usług i warunki świadczenia usług składających się na Serwis zawarty jest w art. 5 OWU;
   15. Strony – łącznie Wykonawca i Zamawiający, każdy z ww. podmiotów zwany z osobna jest „Stroną”;
   16. System – oprogramowanie GATEway, którego funkcje opisane są w załączniku nr 1 do Umowy, a konfiguracja początkowa opisana jest w załączniku nr 1a do Umowy; autorskie prawa majątkowe do Systemu przysługują Wykonawcy w pełnym zakresie, bez jakichkolwiek ograniczeń na rzecz osób trzecich;
   17. Umowa – zawarta przez Strony Umowa wraz ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy;
   18. Usterka – uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu, niewpływające na funkcjonalność i wydajność systemu, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie;
   19. Użytkownik – osoba fizyczna, która została uprawniona do używania systemu w ramach wykonywania obowiązków służbowych;
   20. Wada - stan, w którym System nie odpowiada opisowi zawartemu Umowie w szczególności w Załączniku nr 1 do Umowy;
   21. Wiadomość SMS – wiadomość SMS wysyłana na numery komórkowe polskich operatorów GSM, nadana z wybranej i zaakceptowanej przez Zamawiającego nazwy nadawcy (maksymalnie 11 znaków). Długość wiadomości SMS – liczba znaków dla jednoczęściowej wiadomości SMS:
       1. bez znaków specjalnych: maksymalnie 160 znaków;
       2. ze znakami specjalnymi: maksymalnie 70 znaków.
   22. Zgłoszenie Serwisowe/Zgłoszenie – przekazanie Wykonawcy informacji o zapotrzebowaniu na Naprawę z opisem występującego problemu za pomocą systemu informatycznego helpdesk dostępnego pod adresem …………………………….;
   23. Znaki specjalne w wiadomości SMS to znaki niezawarte w poniższej liście:

@£$¥èéùìòÇØøÅå\_^{}\[~]|ÆæßÉ!"#¤%&'()\*+,-./:;<=>?

0123456789 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz ÄÖÑÜ§¿a- zäöñüà oraz spacja i enter.

Znaki ^ { } [ ] ~ \ | oraz „enter” liczone są jak 2 znaki.

1. Ilekroć w postanowieniach Umowy lub w załącznikach do Umowy, pojęcia zdefiniowane powyżej zostały napisane z wielkiej litery, pojęciom tym Strony nadają znaczenie określone powyżej.

ARTYKUŁ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. O ile Strony nie postanowią zgodnie inaczej, Umowa pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym jest zawarta na podstawie niniejszych OWU, co oznacza, że określają one prawa i obowiązki Stron.
2. W przypadku zawarcia przez Strony Umowy, która będzie obejmować postanowienia sprzeczne z postanowieniami OWU, stosuje się - w zakresie objętym taką kolizją - postanowienia Umowy. W pozostałym zakresie OWU nadal wiążą Strony.
3. O ile Strony zgodnie nie postanowiły inaczej, Wykonawca nie realizuje żadnych innych usług na rzecz Zamawiającego, niż opisane w Umowie i OWU.

ARTYKUŁ 3 ZASADY WSPÓŁPRACY

1. Strony zobowiązują się do współdziałania w celu należytego i terminowego wykonywania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do:
   1. pozostawania przez okres obowiązywania Umowy w gotowości do świadczenia Usług będących jej przedmiotem
   2. świadczenia usług w zakresie określnym Umową z zachowaniem należytej staranności zawodowej.
3. Zamawiający zobowiązuje się do:
   1. wyznaczenia i zapewnienia zespołu osób przygotowanych merytorycznie do współpracy z pracownikami Wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowego i terminowego wykonywania Umowy.
   2. zapewnienia Wykonawcy stałego zdalnego dostępu (VPN) do serwera aplikacji oraz innych elementów infrastruktury informatycznej Zamawiającego (WAN LAN) oraz zasilania elektrycznego, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania Umowy;
   3. w przypadku udzielania przez Zamawiającego dostępu każdorazowo na żądanie - Czas Reakcji na zgłoszenie, o którym mowa w art. 6 OWU, liczony będzie od momentu przydzielenia takiego dostępu przez Zamawiającego;
   4. terminowej zapłaty wynagrodzenia zgodnie z Umową;
   5. zapewnienia swobodnej komunikacji hosta z serwerem (brak blokowania portów przez programy antywirusowe i firewall'e oraz odpowiednie reguły dla sieci VLAN);

# ARTYKUŁ 4 GWARANCJE WYKONAWCY

1. Wykonawca gwarantuje, iż zawarcie i wykonanie Umowy nie narusza żadnych zobowiązań Wykonawcy ani praw osób trzecich w tym w szczególności autorskich praw majątkowych do Systemu.
2. Wykonawca udziela gwarancji na System na warunkach i w zakresie określonym w art. 6 OWU. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od dnia podpisania Umowy i obowiązuje przez Okres Obowiązywania Umowy.

ARTYKUŁ 5 WYNAGRODZENIE I KOSZTY

1. Nie przewiduje się odrębnych kosztów, (takich jak: koszty podróży, zakwaterowania) związanych z wykonaniem Umowy, chyba że Strony postanowią inaczej.
2. Faktury za wynagrodzenie będą wystawiane przez Wykonawcę w ciągu 14 dni po zakończeniu danego 30-dniowego okresu świadczenia Serwisu. Pierwszy okres rozliczeniowy zaczyna się od dnia podpisania Umowy lub daty początkowej określonej w art. 5 ust. 1 (decyduje data późniejsza). Faktury będą płatne w terminie 30 dni od chwili ich doręczenia Zamawiającemu na wskazany adres e-mail w formie pdf.
3. Strony postanawiają, że za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy całą wymaganą kwotą.
4. W razie braku terminowej płatności Wykonawcy przysługuje prawo do naliczenia maksymalnych odsetek za opóźnienie zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.

ARTYKUŁ 6 WARUNKI SERWISU GWARANCYJNEGO

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć serwis gwarancyjny Systemu w Okresie obowiązywania Umowy z zachowaniem profesjonalnej i należytej staranności przy wykorzystaniu posiadanej wiedzy i doświadczenia.
2. Wykonawca będzie pozostawał w gotowości do świadczenia usług serwisowych w Okresie obowiązywania Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania Napraw w terminach określonych w ust. 4 i 5 poniżej.
4. Obsługa zgłoszeń Usterek następować będzie w pierwszej kolejności za pomocą systemu informatycznego helpdesk dostępnego pod adresem helpdesk.ironteam.pl, a wyłącznie w przypadku problemów lub wątpliwości ze zgłoszeniem – drogą telefoniczną pod numerem tel.: …………. . Obsługa zgłoszeń następuje w Dni Robocze w godz. 8.00 – 16.00, przy czym:
   * Awaria Niekrytyczna – Czas reakcji wynosi 12 godzin od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia, a czas Naprawy 3 Dni Robocze od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia.
   * Awaria Krytyczna – Czas reakcji wnosi 4 godziny od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia, a czas Naprawy – 24 godziny od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia.
5. Zgłoszenia Awarii Niekrytycznej i Krytycznej:
   1. Zgłoszenia Awarii Krytycznej i Niekrytycznej przekazywane będą 24 godziny na dobę przez wszystkie dni roku w formie elektronicznej przez system helpdesk;
   2. Zgłoszenia Awarii Krytycznej potwierdzane będą dodatkowo pod numerem tel.: …………. w Dni Robocze, w godz. 8.00 – 16.00;
   3. Wykonawca zapewnia możliwość kontaktu z własnym pracownikiem odpowiedzialnym za przyjęcie Zgłoszenia w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00, jak również umożliwia kontakt z osobą odpowiedzialną za usunięcie Usterki pod numerem tel.: …………….. w Dni Robocze w godz. 8.00 – 16.00;
   4. Zamawiający wyznaczy osoby uprawnione do zgłaszania Usterek, zgodnie z art. 3 Umowy;
   5. Obsługa Zgłoszeń następować będzie wedle uznania Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego bądź w siedzibie Wykonawcy poprzez łącza serwisowe;
   6. Wykonawca każdorazowo poinformuje Zleceniodawcę z chwilą przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego o sposobie i realizacji Zgłoszenia;
   7. Zamawiający umożliwi dostęp do wszystkich środków i części Systemu w sposób umożliwiający wywiązanie się Wykonawcy z obsługi Zgłoszenia w terminie wynikającym z Umowy.

ARTYKUŁ 7 POUFNOŚĆ

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieprzekazywania osobom trzecim, w tym także nieupoważnionym pracownikom jakichkolwiek informacji dotyczących przedmiotu Umowy, przedsiębiorstwa drugiej Strony, transakcji lub klientach Stron – co do których Strona podjęła działania zmierzające do ich ochrony (np. poprzez odpowiednie ich oznaczenie). W szczególności Strony zobowiązują się do zachowania poufności następujących informacji:
   1. *know-how,* zastosowanych metodologii, procedur, algorytmów wykorzystanych przy opracowywaniu Systemu oraz kodów źródłowych tego oprogramowania, z uwzględnieniem procedury modyfikacji kodów źródłowych;
   2. dokumentów sporządzonych w wykonaniu Umowy, w tym Dokumentacji Systemu

oraz materiałów szkoleniowych Zamawiającego;

* 1. innych informacji i danych, co do których Strona podjęła działania zmierzające do ochrony przed ujawnieniem osobom trzecim, które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania (w tym w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego), o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje w celu wszczęcia lub prowadzenia postępowania sądowego, administracyjnego bądź karnego na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron.

1. Wszelkie informacje odnoszące się do danej Strony będą przez Stronę drugą zachowane w poufności w takim samym stopniu i co najmniej w taki sam sposób, w jakim Strona, której dotyczą te informacje chroni własne informacje poufne lub stanowiące tajemnice przedsiębiorstwa.
2. Żadna ze Stron nie będzie ujawniać, wykorzystywać w inny sposób niż na potrzeby wykonania Umowy, publikować, udzielać, przekazywać ani w żaden inny sposób udostępniać takich informacji, o ile obowiązek ujawniania tych informacji nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W czasie obowiązywania Umowy, jak i przez 10 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich Informacji chyba, że:
   1. były one wcześniej podane do publicznej wiadomości,
   2. Strona, której informacje dotyczą, udzieli uprzedniej zgody na piśmie;
   3. zostanie zgłoszone żądanie sądów, prokuratury, policji lub innych urzędów administracji publicznej, pod warunkiem, że obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
4. O konieczności ujawnienia danych ww. instytucjom, Strona ujawniająca jest zobowiązana poinformować Stronę, której informacje dotyczą w terminie 3 dni roboczych, o ile powiadomienie takie nie naruszy przepisów prawa.

ARTYKUŁ 8 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Szczegółowy zakres związany z ochroną danych osobowych stanowi umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych według wzoru obowiązującego u Zamawiającego i której treść stanowi załącznik nr 3 do Umowy.

ARTYKUŁ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu wskutek zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach ogólnych i wyłącznie w zakresie szkody rzeczywiście poniesionej *(damnum emergens)*; Przy czym, odpowiedzialność Wykonawcy nie może przekraczać wynagrodzenia netto otrzymanego na podstawie Umowy w terminie ostatnich 12 miesięcy kalendarzowych lub w całym okresie obowiązywania Umowy - jeśli okres ten jest krótszy niż 12 miesięcy.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań ani za szkody poniesione przez Zamawiającego, w zakresie w jakim zostały one spowodowane przez:
   1. wady (fizyczne lub prawne) sprzętu lub oprogramowania udostępnionego przez Zamawiającego lub współdziałającego z Systemem oraz działanie oprogramowania, którego producentem nie jest Wykonawca;
   2. błędne, niekompletne lub wprowadzające w błąd informacje przekazane przez Zamawiającego lub jego przedstawicieli
   3. działanie lub zaniechanie spowodowane brakiem współpracy Zamawiającego, jego pracowników lub użytkowników w sposób, który został określony w Umowie;
   4. działanie wyrządzone przez osoby trzecie, za które Wykonawca nie ponosi

odpowiedzialności;

* 1. okoliczności będące następstwem użytkowania lub wykorzystania Systemu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz Dokumentacją Systemu, w tym niestosowania się do rekomendacji Wykonawcy w zakresie użytkowania Systemu;
  2. brak zapewnienia odpowiednich warunków realizacji przedmiotu Umowy, w szczególności za ograniczenie lub pozbawienie Wykonawcy zdalnego dostępu do VPN.

ARTYKUŁ 10 SPORY

Strony dołożą starań, aby wszelkie spory wynikające z Umowy lub pozostające w związku z nią zostały rozstrzygnięte polubownie. W przypadku, gdy Strony nie dojdą do polubownego rozwiązania, spory będą ostatecznie rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.

ARTYKUŁ 11 ROZWIĄZANIE UMOWY

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
2. Rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej i podania uzasadnienia, pod rygorem nieważności.
3. Zamawiający może rozwiązać umowę, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
   1. zmiana umowy została dokonana z naruszeniem art. 144 ust. 1–1b, 1d i 1e ustawy Prawo zamówień publicznych,
   2. Wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu z postępowania

na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych,

* 1. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że państwo polskie uchybiło zobowiązaniom, które ciążą na nim na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE i dyrektywy 2014/25/UE, z uwagi na to, że zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem przepisów prawa Unii Europejskiej.

W takim przypadku, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.

ARTYKUŁ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a zwłaszcza przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Zmiany Umowy, w tym również zmiana terminu jej obowiązywania, mogą być dokonywane wyłącznie na piśmie w formie aneksów podpisanych przez obie Strony i opatrzonych datą – pod rygorem ich nieważności.

PODPISY STRON[[1]](#footnote-1)

Wykonawca Zamawiający

Podpis \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Podpis \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

imię i nazwisko \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ imię i nazwisko \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ stanowisko \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ stanowisko \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Zgodnie z zasadami reprezentacji. [↑](#footnote-ref-1)