

Załącznik nr 5 do SWZ

UMOWA NR/2024
(Projekt umowy)

Zawarta w dniu 2024r. w Golinie pomiędzy:

Gminą Golina, z siedzibą: ul. Nowa 1, 62-590 Golina, NIP: 665 273 35 71, REGON: 311019059, zwaną dalej w tekście umowy „Zamawiającym”, reprezentowaną przez:

- Burmistrza Goliny, przy kontrasygnacie
- Skarbnika Goliny

a

..... z siedzibą:, wpisanym do rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem

KRS

..... NIP:, REGON: reprezentowanym przez:, zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”,

lub

Panem/Panią zamieszkałym/-ą w przy ul. prowadzącym/-ą działalność gospodarczą pod nazwą: z siedzibą w, przy ul., zarejestrowaną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej, posiadającym NIP:, REGON: zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą”,

zaś wspólnie zwanymi Stronami, a osobno Stroną o następującej treści:

Wykonawca został wybrany w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie podstawowym bez negocjacji (art. 275 ust 1 Pzp), w oparciu o przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 roku, poz. 1320 - dalej jako ustawa Pzp), którego przedmiotem jest: „**Podniesienie odporności na zagrożenia cybernetyczne w Gminie Golina**”. Zadanie realizowane jest w ramach Grantu Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy (FERC), II Zaawansowane Usługi Cyfrowe, 2.2 Wzmocnienie Krajowego Systemu Cyberbezpieczeństwa, nr naboru FERC.02,02-CS.01-001/23.

§ 1

DEFINICJE

Terminom użytym w Umowie nadaje się następujące znaczenie:

- 1) **Czas Naprawy** - okres od zgłoszenia Dysfunkcji do przywrócenia Oprogramowania do stanu sprzed jej zgłoszenia.
- 2) **Dzień roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
- 3) **Dokumentacja** – wszelka dokumentacja dotycząca jakichkolwiek prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji Umowy.

- 4) **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości związanych z Wdrożeniem Oprogramowania.
- 5) **Oprogramowanie** – całość lub dowolny element oprogramowania będącego przedmiotem Umowy, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują osobom trzecim. W skład Oprogramowania wchodzi: Oprogramowanie Wspomagające, Oprogramowanie Systemowe, Oprogramowanie Aplikacyjne.
- 6) **Oprogramowanie Wspomagające** – wszelkie programy komputerowe w postaci kodu wynikowego, do których autorskie prawa majątkowe przysługują osobom trzecim.
- 7) **Sprzęt** – sprzęt komputerowy oraz sprzęt serwerowy i sieciowy taki jak serwery, macierze, przełączniki sieciowe, urządzenia niezbędne do realizacji Umowy.
- 8) **Oprogramowanie Systemowe** – oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.
- 9) **Oprogramowanie Aplikacyjne** – oprogramowanie będące podstawą Oprogramowania, istniejące i dystrybuowane przez Wykonawcę przed zawarciem Umowy.
- 10) **Wdrożenie** – opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wdrożenie Oprogramowania u Zamawiającego.
- 11) **Umowa** – niniejsza umowa zawarta między Zamawiającym i Wykonawcą wraz ze wszystkimi załącznikami do niej.
- 12) **Infrastruktura Zamawiającego** – infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) Zamawiającego, której wykorzystanie jest niezbędne do realizacji Umowy.
- 13) **Projekt** - projekt pn. „*Podniesienie odporności na zagrożenia cybernetyczne w Gminie Golina, realizowana w ramach Grantu Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy (FERC), II Zaawansowane Usługi Cyfrowe, 2.2 Wzmocnienie Krajowego Systemu Cyberbezpieczeństwa, nr naboru FERC.02,02-CS.01-001/23*”

§ 2

PRZEDMIOT UMOWY

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania dostawę Sprzętu i Oprogramowania wraz z Wdrożeniem i szkoleniami użytkowników w ramach Projektu.
2. Zakres przedmiotu Umowy został opisany w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik do SWZ i obejmuje w szczególności:
 - 1) dostawę Sprzętu komputerowego wraz z oprogramowaniem systemowym;
 - 2) dostawę i Wdrożenie Oprogramowania;
 - 3) przeprowadzenie szkoleń z wdrażanego Sprzętu i Oprogramowania.
3. Z zastrzeżeniem zmian dopuszczalnych przez przepisy prawa i Umowę – przedmiot Umowy zostanie zrealizowany zgodnie z Ofertą Wykonawcy oraz SWZ z uwzględnieniem wszelkich zmian oraz wyjaśnień udzielonych w odpowiedzi na pytania Wykonawców, które miały miejsce w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy.
4. Wykonawca nie odpowiada za działanie i utrzymanie infrastruktury Zamawiającego niedostarczonej w ramach niniejszej Umowy, chyba że nieprawidłowe działanie Oprogramowania jest następstwem działania Wykonawcy powodującego nieprawidłowe działanie infrastruktury Zamawiającego, w szczególności wadliwej konfiguracji.
5. Wykonawca w przypadku stwierdzenia niezgodności w konfiguracji Sprzętu lub Oprogramowania powiadomi niezwłocznie o tym fakcie Zamawiającego i wspomże w odpowiedniej konfiguracji personel Zamawiającego.

6. Sprzęt będący przedmiotem dostawy winien być fabrycznie nowy, nieużywany, nieuszkodzony, nieobciążony prawami osób trzecich oraz winien spełniać normy bezpieczeństwa.
7. Wykonawca odpowiedzialny będzie za utylizację opakowań po zainstalowanym osobiście Sprzęcie na własny koszt.

§ 3

SPOSÓB REALIZACJI PRZEDMIOTU UMOWY

1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji przedmiotu Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie przedmiotu Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia.
2. Językiem Umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami. Przedmiot Umowy – o ile Umowa nie stanowi inaczej – zostanie dostarczony w języku polskim.
3. Prowadzenie prac na środowiskach Zamawiającego w oparciu o zdalny dostęp - wymaga zachowania najwyższej staranności w celu ochrony Infrastruktury Zamawiającego przed możliwym naruszeniem jej bezpieczeństwa. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do Systemu lub jego części, w tym na etapie Wdrożenia po uprzednim uzgodnieniu terminu i czasu trwania połączenia.
4. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy z zachowaniem należytej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z realizacją przedmiotu Umowy, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej lub dokumentowej Zamawiającemu.
6. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów infrastruktury Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły lub jest ono konieczne do wykonania Umowy.
7. O ile nic innego nie wynika wprost z Umowy, Wykonawca jest zobowiązany zapewnić wszelkie narzędzia, w tym oprogramowanie i inne zasoby potrzebne mu do realizacji przedmiotu Umowy. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Zamawiający nie ma obowiązku udostępniać żadnej infrastruktury sprzętowej ani oprogramowania poza Infrastrukturą Zamawiającego. Powyższe nie wyłącza zobowiązania Zamawiającego do współdziałania opisanego Umową.

§ 4

TERMIN WYKONANIA UMOWY

1. Realizacja Przedmiotu Umowy odbywać się będzie w podziale na etapy. Szczegółowy harmonogram realizacji Przedmiotu Umowy dla poszczególnych etapów (dalej jako **Harmonogram rzeczowo – finansowy**) zostanie ustalony przez Strony w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować cały przedmiot Umowy w terminie _____
3. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany terminu realizacji przedmiotu Umowy, na zasadach i warunkach określonych w § 10 umowy.

§ 5

WYNAGRODZENIE ZA WYKONANIE PRZEDMIOTU UMOWY

1. **Strony** ustalają, że za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w § 2 umowy oraz za świadczenie serwisu gwarancyjnego wraz z usługą opieki serwisowej nad wdrożonym Oprogramowaniem,

Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości: _____ zł (słownie: _____) netto plus podatek VAT _____ tj. brutto (słownie: _____).

2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest ostateczne i obejmuje wszystkie koszty, jakie powstaną w związku z wykonaniem przedmiotu Umowy.
3. Strony ustalają, że rozliczenie częściowe za wykonane zadanie Przedmiotu Umowy nastąpi na podstawie faktur VAT, przedstawionych przez Wykonawcę zgodnie z Harmonogramem rzeczowo – finansowym.
4. Zamawiający zobowiązany jest uiścić płatność wynikającą z faktury w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. Podstawą do wystawienia faktur będzie protokół odbioru danego etapu podpisany na zasadach wynikających z Umowy.
6. Faktury należy wystawiać w następujący sposób: _____
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie.
8. Strony ustalają, że termin płatności stanowi dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. **Wynagrodzenie Wykonawcy podlega waloryzacji zgodnie z poniższymi zasadami:**
 - 1) wyliczenie wysokości zmiany wynagrodzenia odbywać się będzie miesięcznie, począwszy **od 4 miesiąca obowiązywania umowy, w oparciu o miesięczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych - zwany dalej „wskaźnikiem GUS”**, publikowany na stronie internetowej Głównego Urzędu Statystycznego;
 - 2) w sytuacji, gdy w danym miesiącu wskaźnik GUS przekroczy poziom 2 % względem poprzedniego miesiąca, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie uwzględniające tę zmianę (**wynagrodzenie zwiększone**);
 - 3) w sytuacji, gdy w danym miesiącu wskaźnik GUS spadnie poniżej poziomu 2% względem poprzedniego miesiąca, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie uwzględniające tę zmianę (**wynagrodzenie zmniejszone**);
 - 4) **waloryzacja wynagrodzenia Wykonawcy nie jest możliwa dla pierwszych 3 miesięcy obowiązywania umowy;**
 - 5) **waloryzacja wymaga zawarcia aneksu do Umowy;**
 - 6) Strona informująca o wystąpieniu okoliczności uzasadniających zmianę wynagrodzenia Wykonawcy zobowiązana jest w szczególności przedstawić dane i wyliczenia potwierdzające prawo do zmiany wynagrodzenia i wielkość zmiany;
 - 7) łączna wartość zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, dokonanych na podstawie postanowień niniejszego ustępu nie może być wyższa niż 10 % w stosunku do pierwotnej wartości umowy.
10. W przypadku dokonania zmiany wynagrodzenia Wykonawcy na podstawie ust. 9, Wykonawca zobowiązany jest, w terminie 14 dni, do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki: przedmiotem umowy są roboty budowlane, usługi lub dostawy; okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.
11. W przypadku zmiany przepisów podatkowych w zakresie zmiany stawki podatku VAT, Wykonawca będzie prowadził rozliczenia na podstawie nowych stawek podatku VAT – począwszy od dnia wejścia przedmiotowych zmian w życie. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o wprowadzonych zmianach w rozliczeniach wraz z pierwszą fakturą wystawioną na podstawie zmienionych stawek. W takim przypadku cena netto wynagrodzenia Wykonawcy pozostaje niezmienna.

Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie przepisów będących podstawą wprowadzenia.

12. Strony zobowiązują się dokonać zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w formie pisemnego aneksu do Umowy (również w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym), każdorazowo w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
 - 1) 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;
 - 2) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 3) 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; jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę
13. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 12 będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne lub zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych. Zmiana wysokości wynagrodzenia wymaga zawarcia aneksu do umowy i będzie obowiązywania od dnia wejścia w życie przepisów stanowiących podstawę zmiany wynagrodzenia.

§ 6

POUFNOŚĆ

1. Informacje Poufne – niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania – to informacje Zamawiającego, które nie zostały podane do publicznej wiadomości, a zostały przekazane Wykonawcy w związku z realizacją przedmiotu Umowy, które Zamawiający oznaczył jako poufne lub w inny sposób poinformował Wykonawcę, że traktuje je jako poufne. Informacjami poufnymi są także informacje przekazane Wykonawcy w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, oznaczone jako poufne.
2. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że za Informacje Poufne nie są uważane informacje, które Zamawiający jest zobowiązany ujawnić na mocy obowiązujących przepisów, w tym Prawa zamówień publicznych.
3. Wykonawca zobowiązuje się:
 - 1) nie ujawniać Informacji Poufnych innym podmiotom bez zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - 2) wykorzystywać Informacje Poufne jedynie do potrzeb realizacji Umowy;
 - 3) nie powielać Informacji Poufnych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji przedmiotu Umowy;
 - 4) zabezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru, ale przynajmniej w takim samym stopniu, jak postępuje wobec własnej tajemnicy przedsiębiorstwa.
4. Wykonawca może, jeżeli jest to potrzebne do realizacji przedmiotu Umowy, udostępnić Informacje Poufne personelowi Wykonawcy oraz doradcom prawnym, przy czym korzystanie z Informacji Poufnych

przez takie podmioty nie może wykroczyć poza zakres, w jakim Wykonawca może z nich korzystać. Wykonawca zobowiąże te osoby do przestrzegania poufności. Wykonawca jest odpowiedzialny za naruszenia spowodowane przez takie osoby i podmioty.

§ 7

OBOWIĄZKI STRON

1. Zamawiający jest zobowiązany do współdziałania z Wykonawcą w granicach określonych prawem oraz Umową.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada stosowne kwalifikacje i uprawnienia wymagane odpowiednimi przepisami prawa, niezbędne dla prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca ma obowiązek bieżącej konsultacji z Zamawiającym w zakresie ewentualnych wątpliwości, uwag i zastrzeżeń, co do przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest wykonać wszystkie uwagi i zalecenia Zamawiającego. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę, że uwagi i zalecenia Zamawiającego stoją w sprzeczności z zasadami wiedzy technicznej, bądź w istotny sposób wpływają na zwiększenie planowanych kosztów prac, bądź zostały przedstawione Wykonawcy w terminie uniemożliwiającym ich uwzględnienie z powodu zagrożenia wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca ma obowiązek powiadomić o tym Zamawiającego w formie pisemnej w terminie do 3 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego uwag i zaleceń. Ostateczna ocena czy zgłoszone uwagi i zalecenia są zasadne należy do Zamawiającego. Wykonanie przez Wykonawcę uwag i/lub zaleceń Zamawiającego wbrew zaleceniom Wykonawcy, zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w tym zakresie.
5. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy oraz po wykonaniu Umowy w okresie rękojmi i gwarancji, określonym w § 12 Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do udzielania Zamawiającemu wszelkich informacji oraz udostępnienia dokumentów związanych z realizacją przedmiotu Umowy.

§ 8

PODWYKONAWCY

1. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie przedmiotu Umowy. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania podwykonawców, jak za swoje własne.
2. Jakakolwiek przerwa w realizacji przedmiotu Umowy wynikająca z braku podwykonawcy, będzie traktowana jako przerwa wynikła z przyczyn zależnych od Wykonawcy i nie może stanowić podstawy do zmiany terminu zakończenia realizacji przedmiotu Umowy. Wykonawca ma obowiązek udokumentowania wszelkich nieprawidłowości związanych z dotrzymaniem terminu przez Podwykonawcę i niezwłocznego poinformowania o tym Zamawiającego w formie pisemnej lub dokumentowej.
3. Wykonawca może dokonać zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy biorącego udział w realizacji części zamówienia. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 118 ust.1 ustawy Prawo zamówień publicznych w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 118 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż

podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.

§ 9

PRZEDSTAWICIELE STRON I KLUCZOWY PERSONEL

1. Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę i umiejętności konieczne do właściwego wykonania przedmiotu Umowy.
2. Przedstawicielem Zamawiającego, w sprawach związanych z realizacją Umowy będzie:
 - 1) Kierownik Projektu - _____
 - 2) Zastępca Kierownika Projektu - _____
 - 3) Informatyk - _____
3. Przedstawicielem Wykonawcy, w sprawach związanych z realizacją Umowy będzie:
 - 1) Kierownik Projektu - _____
 - 2) Zastępca Kierownika Projektu - _____
 - 3) _____
 - 4) _____
4. Kierownicy Projektu (i ich Zastępcy) obu stron są przedstawicielami Stron na potrzeby wykonania przedmiotu Umowy i będą uprawnieni w szczególności do:
 - 1) nadzorowania realizacji przedmiotu Umowy;
 - 2) prowadzenia bieżącej komunikacji;
 - 3) konsultowania problemów pojawiających się w trakcie realizacji przedmiotu Umowy.
5. Zmiana osób, o których mowa w ust. 3 przez Wykonawcę, wymaga złożenia Zamawiającemu oświadczenia w formie pisemnej lub dokumentowej i nie wymaga sporządzenia aneksu.
6. Strony oświadczają, iż wszelka korespondencja będzie dokonywana na adres:
 - 1) Zamawiającego – _____ e-mail: _____
 - 2) Wykonawcy – _____ e-mail: _____
7. Strony zobowiązane są do zawiadomienia siebie nawzajem o zmianie adresów wskazanych w ust. 6 w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku uchybienia powyższemu obowiązkowi wszelką korespondencję doręczoną na adres wskazany w ust. 6 uznaje się za doręczoną skutecznie.

§ 10

ZMIANY UMOWY

1. Istotne zmiany Umowy mogą nastąpić tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w następujących przypadkach:
 - 1) w przypadku zmiany przepisów prawa - dopuszcza się zmianę terminu i zakresu (zgodnie ze zmianą stanu prawnego) wykonania przedmiotu Umowy adekwatną do wprowadzonych zmian;
 - 2) w przypadku zakończenia wytwarzania Oprogramowania lub danego modelu Sprzętu objętego Umową lub wycofania ich z produkcji lub z obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Zamawiający dopuszcza zmianę polegającą na dostarczeniu produktu zastępczego o parametrach spełniających wymagania minimalne określone w SWZ;
 - 3) w przypadku ujawnienia się powszechnie występujących wad oferowanego Oprogramowania lub Sprzętu, Zamawiający dopuszcza zmianę polegającą na zastąpieniu danego produktu produktem zastępczym, spełniającym wszelkie wymagania przewidziane w SWZ dla produktu zastępowanego, rekomendowanym przez producenta lub Wykonawcę w związku z ujawnieniem wad;

- 4) w przypadku wprowadzenia przez producenta nowej wersji Oprogramowania lub nowego modelu Sprzętu, Zamawiający dopuszcza zmianę wersji Oprogramowania lub modelu sprzętu pod warunkiem, że nowa wersja lub model spełnia wymagania minimalne określone w SWZ;
 - 5) wystąpienie innych okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy i które zaistniały z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy lub Zamawiającego;
 - 6) siły wyższej - rozumianej jako wystąpienie zdarzenia nadzwyczajnego, zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i zapobieżenia, którego nie dało się uniknąć nawet przy zachowaniu najwyższej staranności a które uniemożliwia Wykonawcy wykonanie jego zobowiązania w całości lub części. W razie wystąpienia siły wyższej Strony umowy zobowiązane są dołożyć wszelkich starań w celu ograniczenia do minimum opóźnienia w wykonywaniu swoich zobowiązań umownych, powstałego na skutek działania siły wyższej;
 - 7) w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa, w tym w szczególności na podstawie art. 455 Prawa zamówień publicznych.
2. Zmiany treści Umowy, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i będą wprowadzane aneksem do Umowy, za wyjątkiem zmian wskazanych w § 9 ust. 2 oraz ust.3 Umowy.

§ 11

ODBIÓR PRZEDMIOTU UMOWY

1. Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania następujących rodzajów odbiorów:
 - 1) odbiór ilościowy Sprzętu;
 - 2) odbiór jakościowy Sprzętu;
 - 3) odbiór Wdrożenia Oprogramowania;
 - 4) odbiór końcowy przedmiotu Umowy.
2. Zamawiający wyznaczy osoby upoważnione do dokonania odbiorów.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zawiadomienia Zamawiającego o terminie dostawy najpóźniej na 2 dni robocze przed terminem dostawy załączając tabelaryczne zestawienie Sprzętu podlegającego odbiorowi wraz z jego nazwami oraz numerami seryjnymi.
4. Wykonawca dostarczy Sprzęt do siedziby Zamawiającego w dzień roboczy uprzednio ustalony z Zamawiającym, na własny koszt.
5. Dostarczany Sprzęt musi być tak zapakowany, aby zapobiec jego uszkodzeniu lub pogorszeniu stanu podczas transportu do miejsca przeznaczenia. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jakość i ilość przekazanego Sprzętu.
6. W dniu i miejscu dostawy Zamawiający dokona odbioru ilościowego Sprzętu.
7. Sprzęt komputerowy będący przedmiotem dostawy będzie skonfigurowany, przygotowany do pierwszego uruchomienia, z preinstalowanym, niespersonalizowanym systemem operacyjnym.
8. Odbiór ilościowy będzie polegał na sprawdzeniu ilości dostarczonego Sprzętu, sprawdzeniu kompletności dostawy oraz stwierdzeniu braków uszkodzeń mechanicznych. Jeżeli Zamawiający stwierdzi podczas odbioru braki lub uszkodzenia odmówi dokonania odbioru Sprzętu. Odmowa dokonania odbioru przez Zamawiającego nie przedłuża terminu realizacji przedmiotu Umowy.
9. Za dzień odbioru ilościowego Sprzętu uznaje się dzień podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru ilościowego.
10. W terminie do 5 dni roboczych od dnia dokonania odbioru ilościowego Sprzętu, Zamawiający dokona odbioru jakościowego.

11. Zamawiający dokona protokolarnego odbioru warunkowego Sprzętu, wdrożenia Oprogramowania oraz całego przedmiotu Umowy z zastrzeżeniami (wady nieistotne), przy jednoczesnym zdefiniowaniu zakresów i terminów usunięcia przyczyn zgłoszonych zastrzeżeń, z tym, że termin ten nie może być krótszy niż 7 dni. Dokonanie odbioru warunkowego zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności za zwłokę w realizacji przedmiotu odbioru, pod warunkiem dotrzymania przez Wykonawcę terminu usunięcia przyczyn zgłoszonych zastrzeżeń. W takim przypadku za datę odbioru przyjmuje się datę podpisania protokołu warunkowego.
12. Po dokonaniu przez Wykonawcę zgłoszenia gotowości do odbioru Wdrożenia, Zamawiający dokona odbioru w terminie do 3 dni roboczych od dnia dokonania zgłoszenia.
13. Protokół odbioru końcowego sporządzony zostanie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonania weryfikacji wykonania przedmiotu Umowy lub poszczególnych jego części przez podmiot zewnętrzny. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania przedmiotu Umowy dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora/biegłego.
15. Dokonanie odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa lub Umowy w przypadku nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności na prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz odstąpienia od Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Umowy zostanie ujawniony po wykonaniu Umowy.

§ 12

GWARANCJA

1. Wykonawca oświadcza, że udziela Zamawiającemu gwarancji na zasadach opisanych poniżej.
2. Wykonawca udziela gwarancji na usługę Wdrożenia na okres 24 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego. Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia zawiera załącznik nr 4 do Umowy.
3. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczony Sprzęt i oprogramowanie systemowe na okres 24 miesięcy od daty podpisania protokołu.
4. Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Dysfunkcje, nawet pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji.
5. W ramach udzielonej gwarancji na usługę wdrożenia Zamawiający jest uprawniony do żądania usunięcia Dysfunkcji, które ujawnią się w trakcie okresu obowiązywania gwarancji. Wykonawca będzie zobowiązany do usuwania Dysfunkcji niezwłocznie, zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 3 do Umowy.
6. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż przyczyna Dysfunkcji nie jest wynikiem nienależytego wykonania Umowy, w szczególności, że Dysfunkcja leży po stronie Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Dysfunkcji, lecz jest zobowiązany wskazać jej przyczynę.
7. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Dysfunkcji leży poza Oprogramowaniem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna Dysfunkcji leży w infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę.
8. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
 - 1) za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę lub
 - 2) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: _____ lub

- 3) przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer: _____.
8. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia, Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Dysfunkcji.
 9. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy rozwiązanie pozwalające na obejście błędu, Czas Naprawy może ulec dwukrotnemu wydłużeniu.
 10. Wszystkie naprawy gwarancyjne Sprzętu, realizowane będą zgodnie z warunkami gwarancji producenta Sprzętu.
 11. Wszelkie twarde dyski zainstalowane w dostarczonym w ramach zamówienia Sprzęcie, po awarii pozostają własnością Zamawiającego.
 12. Umowa stanowi dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność udzielenia gwarancji, poza wymienionymi w Umowie.
 13. W przypadku złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wywołującym skutek wyłącznie w stosunku do jej części, gwarancja w zakresie części przedmiotu Umowy nieobjętej skutkiem odstąpienia trwa przez okres wymagany w Umowie.
 14. Okres rękojmi za wady Strony ustalają na okres tożsamy z okresem udzielonej przez Wykonawcę gwarancji.
 15. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa o rękojmi za wady. Zamawiający uprawniony jest do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady, niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

§ 13

DOKUMENTACJA

1. Wykonawca opracuje i przekaze Zamawiającemu poniższą dokumentację:
 - 1) aktualną instrukcję obsługi użytkownika zawierającą dokumentację opisującą nadawanie przez administratora uprawnień dla użytkowników, najpóźniej w dniu rozpoczęcia instruktażu administratorów;
 - 2) instrukcję/e administratora;
 - 3) dokumentację opisującą proces instalacji Oprogramowania, parametryzację Oprogramowania oraz sposób archiwizacji i odtworzenia danych zgromadzonych w systemie;
 - 4) wersję instalacyjną aplikacji na nośniku danych CD lub DVD lub innym dedykowanym nośniku danych;
 - 5) skrypty, programy oraz wszelką inną dokumentację pozwalającą na przeniesienie kompletnego Oprogramowania z bazą danych na nowy serwer, np. w przypadku wymiany serwera na nowy;
 - 6) dokumentację archiwizacji, w tym „Procedurę backupu i archiwizacji” obejmującą zakres, harmonogram i sposób wykonywania kopii bezpieczeństwa bazy i plików programu, umożliwiający całkowite odtworzenie stanu programów i bazy (np. po awarii systemu), według stanu na koniec dnia roboczego poprzedzającego dzień wystąpienia awarii lub na koniec wskazanego okresu (np. kwartału);
 - 7) dokumentację opisującą awaryjne wyłączenie oraz uruchomienie systemu po awarii.
2. Dokumentację należy dostarczyć najpóźniej w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru Wdrożenia.
3. Wszelka Dokumentacja musi zostać dostarczona Zamawiającemu w formie elektronicznej na trwałym nośniku danych (cd, dvd, blu-ray, pendrive).
4. Dokumentacja w formie elektronicznej musi umożliwiać przeszukiwanie oraz kopiowanie i drukowanie treści dokumentów za pomocą narzędzi wbudowanych w przeglądarkę tych dokumentów (np. PDF, DOC,

XLS). Niedopuszczalne jest stosowanie narzędzi i metod blokady kopiowania, drukowania oraz edycji tych dokumentów.

- Wyjątkiem są skanowane dokumenty wytworzone w postaci papierowej w celu ich podpisania – wymaga się jednak dostarczenia ich edytowalnej wersji.

§ 14

KARY UMOWNE

- Strony zgodnie oświadczają, że stosowanie kar umownych przyjmują w oparciu o Kodeks cywilny w taki sposób, że:
 - Zamawiający uprawniony jest do naliczenia Wykonawcy kary umownej:
 - za zwłokę Wykonawcy w stosunku do terminu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 2 – w wysokości 0,1% wynagrodzenia umownego netto, o którym mowa w § 5 ust. 1 za każdy dzień zwłoki;
 - za odstąpienie od umowy z winy Wykonawcy w wysokości 10% wynagrodzenia umownego netto, o którym mowa w § 5 ust. 1;
 - za niedochowanie Czasu Naprawy wskazanego w załączniku nr 4 do Umowy:
 - w odniesieniu do Stanu Krytycznego – 60,00 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
 - w odniesieniu do Awarii – 60,00 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - w odniesieniu do Błędu – 30,00 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - w odniesieniu do Usterki – 15,00 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od umowy przez Zamawiającego - w wysokości 10% wynagrodzenia umownego netto, o którym mowa w § 5 ust. 1. Kara nie przysługuje jeżeli odstąpienie od umowy nastąpi z przyczyn, o których mowa w § 15 ust. 1 Umowy.
- Jeżeli kara umowna nie pokrywa szkody, Strony mają prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym do wysokości poniesionej szkody.
- Odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze Stron nie zwalnia drugiej Strony z obowiązku zapłaty kar umownych, przewidzianych niniejszą umową, a także nie pozbawia Strony odstępującej od umowy - uprawnień do dochodzenia odszkodowania za poniesioną szkodę na zasadach ogólnych.
- Łączny limit kar umownych, które Zamawiający może naliczyć Wykonawcy ze wszystkich tytułów nie może przekroczyć 10% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy.

§ 15

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

- Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - złożono wnioski o wszczęcie postępowania likwidacyjnego lub układowego, a także o zawieszenie działalności przedsiębiorstwa Wykonawcy;
 - gdy nastąpi likwidacja, rozwiązanie lub zawieszenie działalności przedsiębiorstwa Wykonawcy;
 - z przyczyn zwinionych Wykonawcy nie wykonuje przedmiotu Umowy lub wykonuje go nienależycie i pomimo pisemnego wezwania go przez Zamawiającego do podjęcia wykonywania lub należytego wykonywania przedmiotu Umowy w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni, nie zadośćuczyni żądaniu Zamawiającego;
 - wystąpi istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy - odstąpienie od Umowy w

tym przypadku może nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia przez Zamawiającego wiadomości o powyższych okolicznościach, jednak nie później niż na 10 dni przed zakończeniem realizacji Umowy. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.

2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 1) - 3), Zamawiający może od Umowy odstąpić w ciągu 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o przyczynie uzasadniającej odstąpienie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Jeżeli Zamawiający nie współdziała z Wykonawcą w zakresie przewidzianym postanowieniami Umowy, a współdziałanie to jest konieczne do wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca jest uprawniony do odstąpienia od Umowy po uprzednim wezwaniu Zamawiającego do zapewnienia koniecznego współdziałania i wyznaczeniu mu w tym celu odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 5 dni roboczych, z zagrożeniem odstąpienia od Umowy w razie jego bezskutecznego upływu. W wezwaniu Wykonawca zobowiązany jest wskazać dokładnie brak wymaganego współdziałania i jego wpływ na realizację przedmiotu Umowy. Wezwanie będzie wystosowane w formie pisemnej pod rygorem bezskutecznego wezwania. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Wykonawca może odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni od bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu, o którym mowa w niniejszym ustępie.

§ 16

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i Prawa zamówień publicznych.
2. Umowa zawarta jest pod prawem polskim. Wszelkie spory będą poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. Wszelkie zmiany Umowy będą dokonywane za zgodą obu Stron, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zmiany będą dokonywane w postaci aneksów do Umowy.
4. Strony oświadczają iż w przypadku, gdy którekolwiek z postanowień tej Umowy, z mocy prawa lub ostatecznego albo prawomocnego orzeczenia jakiegokolwiek organu administracyjnego lub sądu, zostaną uznane za nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia umowy zachowują pełną moc i skuteczność.
5. Postanowienia Umowy nieważne lub nieskuteczne, zgodnie z ust. 4 zostaną zastąpione, o ile to możliwe, postanowieniami ważnymi w świetle prawa i w pełni skutecznymi, które będą odzwierciedlać pierwotne intencje Stron.
6. W celu usunięcia wątpliwości Strony potwierdzają że odstąpienie od Umowy lub jej części przez Strony, nie rodzi skutków prawnych o których mowa w art 395 § 2 Kodeksu cywilnego, albowiem wywołuje skutek ex nunc.
7. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa egzemplarze umowy dla Zamawiającego.
8. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:
 - 1 Postanowienia Specyfikacji Warunków Zamówienia wraz z załącznikami
 - 2 Oferta Wykonawcy.
 - 3 Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia

Słownik

1. Awaria – oznacza Dysfunkcję, uniemożliwiającą prawidłowe użytkowanie Oprogramowania lub jego części, jednak nieprowadzącą do zatrzymania eksploatacji Oprogramowania;
2. Błąd – oznacza Dysfunkcję, uniemożliwiającą prawidłowe korzystanie z Oprogramowania lub jego części, powodujące znaczne utrudnienia dla użytkownika;
3. Dzień roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
4. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości związanych z Wdrożeniem;
5. Godziny robocze – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 16:00.
6. Naprawa – usunięcie Dysfunkcji.
7. Obejście - tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie Oprogramowania bez usuwania Dysfunkcji.
8. Stan Funkcjonalności - stan, w którym nie występują Dysfunkcje.
9. Stan Krytyczny – Dysfunkcja, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania.
10. Usterka – Dysfunkcja powodująca zakłócenie działania Oprogramowania, polegająca na nienależytym działaniu jego części, nieograniczające działania, niemająca istotnego wpływu na zastosowanie Oprogramowania i niebędące Awarią lub Błędem.

Zakres usług w ramach gwarancji

1. Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa
2. Udostępnianie Dokumentacji związanej z Naprawą
3. Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Oprogramowania w Dni Robocze w Godzinach Roboczych
4. Utrzymywanie i/lub przywracanie Stanu Funkcjonalności na zasadach określonych w Procedurze przyjęcia Zgłoszeń Serwisowych oraz Procedurze podejmowania Prac Serwisowych i na Warunkach zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego.

Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego

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

Procedura podejmowania Prac Serwisowych

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.

2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w ust 2.
4. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji, w jak najkrótszym czasie, dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, jednak nie dłużej niż:
 - a. 8 Godzin roboczych dla Stanu Krytycznego,
 - b. 3 Dni robocze dla Awarii,
 - c. 14 Dni roboczych dla Błędu,
 - d. 30 Dni roboczych dla Usterki.
7. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
8. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
9. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
10. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.
11. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 Dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) informuje Wykonującego o:
 - 1) potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony,
 - 2) częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 6 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów,
 - 3) odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi, iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji,
 - 4) w przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w ust. 11 pkt 1 - 3 uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.

Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego

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