**ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY**

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY OPROGRAMOWANIA GATEWAY**

**ARTYKUŁ 1 DEFINICJE**

1. Na potrzeby Umowy Strony przyjmują następujące definicje:
2. **Awaria** – sytuacja, w której System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie – Awaria Krytyczna lub Awaria Niekrytyczna;
3. **Awaria Krytyczna** – Awaria, która uniemożliwia korzystanie z Systemu (System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, niezgodnie z dokumentacją);
4. **Awaria Niekrytyczna** – pozostałe Awarie, które utrudniają korzystanie z Systemu, ale pozwalają na korzystanie w podstawowym zakresie w jakim jest wykorzystywany;
5. **Czas Naprawy** – okres od momentu przyjęcia zgłoszenia w systemie [nazwa systemu] przez Wykonawcę oraz nadania status „Potwierdzone” do momentu naprawy/usunięcia Awarii;
6. **Czas Reakcji** – okres od momentu zgłoszenia w systemie [nazwa systemu] do momentu rozpoczęcia prac przez personel Wykonawcy zmierzających do Naprawy. Zgłoszenie zostanie automatycznie potwierdzone poprzez nadanie statusu „Potwierdzone”;
7. **Dokumenty Systemu** – dokumentacja zawierająca opis Systemu, w tym istotne informacje dotyczące konfiguracji, funkcjonalności i zasad działania Systemu (instrukcje użytkownika) przekazywana Zamawiającemu przez Wykonawcę na poziomie użytkownika końcowego;
8. **Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku od godz. 9:00 do godz. 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy według powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
9. **Harmonogram Realizacyjny, Harmonogram** – zakładane ramy czasowe dla realizacji Umowy, zawierający również konfigurację początkową Systemu. Harmonogram stanowi załącznik nr 3 do Umowy;
10. **Licencja** – licencja na System udzielona w zakresie i na warunkach Umowy oraz art. 8 OWU;
11. **Modyfikacja** – zmiana funkcjonalności w Systemie w stosunku do opisu zawartego w Dokumentach Systemu;
12. **Naprawa** – usunięcie Awarii w sposób umożliwiający funkcjonowanie Systemuzgodnie z przeznaczeniem;
13. **Okres Obowiązywania Umowy** – okres od zawarcia Umowy do jej wygaśnięcia;
14. **OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Umowy;
15. **Poprawka** – Modyfikacja programistyczna lub inne udokumentowane działanie usuwające skutecznie błąd w środowisku, w którym występował;
16. **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. 8 OWU;
17. **System** – oprogramowanie [nazwa systemu], którego właścicielem praw autorskich jest Wykonawca, którego funkcje opisane są w załączniku nr 1 do Umowy, a którego konfiguracja początkowa opisana jest w załączniku nr 1a do Umowy;
18. **Umowa** – Umowa wraz z załącznikami;
19. **Usterka** – uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu, niewpływające na funkcjonalność i wydajność systemu, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie;
20. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która została uprawniona do używania systemu w ramach wykonywania obowiązków służbowych;
21. **Wada** - stan, w którym System nie odpowiada opisowi zawartemu Umowie w szczególności w Załączniku nr 1 do Umowy;
22. **Wdrożenie** - wdrożenie oprogramowania [nazwa systemu] do obsługi centrum telefonicznego (call center) w siedzibie Zamawiającego wraz z przeprowadzeniem szkoleń w formie zdalnej;
23. **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:
24. bez znaków specjalnych: maksymalnie 160 znaków;
25. ze znakami specjalnymi: maksymalnie 70 znaków.
26. **Zgłoszenie Serwisowe lub Zgłoszenie** – przekazanie Wykonawcy informacji o zapotrzebowaniu na naprawę z opisem występującego problemu za pomocą systemu informatycznego [nazwa systemu] dostępnego pod adresem [.............];
27. **Znaki specjalne** 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.
2. Tytuły artykułów mają charakter wyłącznie pomocniczy i nie powinny być brane pod uwagę przy ostatecznej interpretacji postanowień Umowy.

**ARTYKUŁ 2 ZASADY WSPÓŁPRACY**

1. Strony zobowiązują się do:
   1. współdziałania w celu należytego i terminowego wykonania Umowy;
   2. przygotowania szczegółowego Harmonogramu w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do:
3. wyznaczenia i zapewnienia zespołu osób przygotowanych merytorycznie do współpracy z pracownikami Wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowego i terminowego wykonania przez nich przedmiotu Umowy, zgodnie z Harmonogramem;
4. zapewnienia aktywnego współdziałania użytkowników w kluczowych spotkaniach z Wykonawcą i przygotowywania odpowiedzi na pytania uszczegóławiające dotyczące wskazanych na spotkaniach zagadnień, oraz wypełnienia dokumentacji wdrożeniowej, przygotowanej przez Wykonawcę;
5. zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu (VPN) do serwera aplikacji oraz innych elementów infrastruktury informatycznej Zamawiającego (WAN LAN) oraz zasilania elektrycznego, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przez pracowników Wykonawcy przedmiotu Umowy;
6. zapewnienia wszelkich danych (tj. adresu IP serwera wirtualnego w infrastrukturze sieciowej Zamawiającego, nazw producenta i modelu centrali telefonicznej) niezbędnych do uzyskania pełnej funkcjonalności Systemu, w szczególności w przypadku konieczności dokonania importu danych z systemów informatycznych Zamawiającego do Systemu opisanych w załącznik nr 5 do Umowy;
7. korzystania z poszczególnych funkcji Systemu zgodnie z rekomendacjami Wykonawcy, w szczególności w zakresie liczby koniecznych użytkowników;
8. weryfikacji i przystąpienia do odbioru Systemu zgodnie z przyjętymi procedurami odbioru w terminach ustalonych w art. 5 OWU;
9. terminowej zapłaty wynagrodzenia zgodnie z Umową;
10. zapewnienia pomieszczeń oraz wskazania i zapewnienia miejsca szkoleń, a także udziału Zamawiającego w przygotowaniu list uczestników grup szkoleniowych, i w samych szkoleniach;
11. zapewnienia podłączenia Systemu z centralą telefoniczną Zamawiającego poprzez SIP Trunk lub poprzez udostepnienie nie mniej niż 16 portów analogowych na centrali telefonicznej Zamawiającego;
12. zapewnienia środowiska serwerowego (na potrzeby instalacji Systemu), spełniających następujące wymagania:
    * + 1. 6 GB RAM;
        2. 6-8 rdzeni CPU;
        3. 1 TB przestrzeni dyskowej;
13. możliwość swobodnej komunikacji hosta z serwerem (brak blokowania portów przez programy antywirusowe i firewall'e oraz odpowiednie reguły dla sieci VLAN);
14. wykorzystywania użyczonego przez Wykonawcę sprzętu wyłącznie do celów obsługi i korzystania z Systemu zgodnie z Umową, w szczególności do korzystania z niego zgodnie z warunkami Licencji określonymi art. 8 OWU oraz do nieinstalowania dodatkowego oprogramowania bez zgody Wykonawcy, a po upływie Okresu Obowiązywania Umowy do jego zwrócenia w stanie niepogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnego użytkowania zgodnego z gospodarczym przeznaczeniem rzeczy, w terminie nie przekraczającym 7 dni;
15. zachowania poufności wszelkich danych, w tym danych osobowych i danych stanowiących tajemnicę Wykonawcy, uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie;
16. Wykonawca zobowiązuje się do:
17. dostawy i wdrożenia Systemu zgodnie z Umową;
18. przeprowadzenia wirtualnych szkoleń użytkowników Systemu, zgodnie z Umową (w liczbie nie większej niż zadeklarowana przez Zamawiającego liczba użytkowników Systemu oraz nieprzekraczająca liczby 12 użytkowników o typie Agent – w podziale na maksimum 3 grupy, maksimum 3 użytkowników o typie Kierownik – 1 grupa, maksimum 3 użytkowników o typie Administrator – 1 grupa);
19. zgłoszenia gotowości do odbioru Systemu zgodnie z przewidzianą procedurą odbioru;
20. udzielenia lub zapewnienia Zamawiającemu Licencji na korzystanie z Systemu, w ramach wynagrodzenia określonego Umową;
21. zwracania się do Zamawiającego o udostępnianie lokali, sprzętu lub innych elementów infrastruktury Zamawiającego, potrzebnych do realizacji Umowy;
22. zachowania poufności wszelkich danych, w tym danych osobowych i danych stanowiących tajemnicę Zamawiającego, uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie;
23. wykonywania powierzonych mu czynności zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy, zasadami uczciwego obrotu przy dołożeniu należytej staranności.

**ARTYKUŁ 3 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. 9 OWU. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od dnia podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru końcowego przedmiotu Umowy i obowiązuje przez Okres Obowiązywania Umowy.

**ARTYKUŁ 4 ZARZĄDZANIE PROJEKTEM**

1. Strony wyznaczają kierowników projektu po stronie Zamawiającego i po stronie Wykonawcy, upoważnionych do bieżącego nadzoru nad realizacją Umowy, dokonywania wiążących ustaleń dotyczących jej realizacji, rozstrzygania kwestii spornych i dokonywania innych wiążących ustaleń przewidzianych Umową.
2. Strony ustalają, iż komunikacja robocza w zakresie zadań do realizowania, zasięgania informacji będzie się odbywała wyłącznie za pośrednictwem osób uprawnionych do kontaktów, wymienionych w załączniku do Umowy.
3. Do kompetencji kierownika projektu ze strony Wykonawcy należy:
4. definiowanie i organizowanie zasobów ludzkich i rzeczowych;
5. zarządzanie pracami wdrożeniowymi ze strony Wykonawcy;
6. identyfikowanie oraz kontrola wszelkich zagrożeń dla wdrożenia;
7. udział w odbiorach prac oraz ich przedstawianie do zatwierdzenia;
8. nadzór nad dotrzymywaniem Harmonogramu Realizacyjnego;
9. współpraca z kierownikiem projektu ze strony Zamawiającego;
10. niezwłoczne informowanie kierownika projektu po stronie Zamawiającego o zagrożeniach w realizacji przedmiotu Umowy.
11. Do kompetencji kierownika projektu ze strony Zamawiającego należy:
12. definiowanie i organizowanie zasobów ludzkich i rzeczowych;
13. zarządzanie pracami wdrożeniowymi ze strony Zamawiającego;
14. identyfikowanie oraz kontrola wszelkich zagrożeń dla wdrożenia;
15. udział w odbiorach prac oraz ich zatwierdzanie;
16. nadzór nad dotrzymywaniem Harmonogramu Realizacyjnego;
17. współpraca z kierownikiem projektu ze strony Wykonawcy;
18. niezwłoczne informowanie kierownika projektu po stronie Wykonawcy o zagrożeniach w wykonaniu Umowy.

**ARTYKUŁ 5 PROCEDURA ODBIORU**

Zamawiający zobowiązany jest do przystąpienia do odbioru Systemu w ciągu 3 dni roboczych od dnia następującego po dniu zgłoszenia gotowości do uruchomienia produkcyjnego Systemu przez Wykonawcę.

1. Stwierdzenie prawidłowości działania Systemu zgodnie z Umową dokumentuje protokół odbioru podpisany przez Strony. Wzór protokołu zawarty jest w ust. 3 poniżej.
2. W przypadku stwierdzenia wad lub Awarii Systemu Zamawiający może odmówić podpisania protokołu odbioru i zgłosić zastrzeżenia, a Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia tych wad lub Awarii w terminie uzgodnionym przez Strony, nie krótszym jednak niż 7 dni roboczych liczonych od dnia ich zgłoszenia oraz do ponownego zgłoszenia uruchomienia produkcyjnego Systemu do odbioru.
3. W przypadku nieprzystąpienia przez Zamawiającego do odbioru Systemy w terminie, o którym mowa powyżej, Wykonawca wezwie Zamawiającego ponownie do przystąpienia do odbioru Systemu, wyznaczając mu dodatkowy termin 3- dni roboczych, a po jego bezskutecznym upływie będzie uprawniony do odbioru Systemu samodzielnie i jednostronnego podpisania protokołu odbioru. Tak podpisany protokół będzie stanowił ważne potwierdzenie odbioru Systemu i zakończenie Wdrożenia.
4. Wzór protokołu odbioru/rozbieżności:

**Protokół Odbioru/rozbieżności \***

(wzór)

**Protokół odbioru/rozbieżności wykonania usługi**

|  |  |
| --- | --- |
| Zamawiający: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Wykonawca: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Projekt: | Umowa nr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_z dnia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Przedmiot zamówienia: | Wdrożenie oprogramowania w wersji \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ do obsługi call center u Zamawiającego. |
| 1. Niniejszym Zamawiający potwierdza/nie potwierdza \* należytą realizację i przygotowanie zamówienia, dotyczącego przedmiotu zamówienia zgodnie z poniższą specyfikacją: | |

1. Data odbioru: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. r.
2. Miejsce odbioru: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Uwagi (zastrzeżenia w przypadku rozbieżności):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Niniejszy protokół jest podstawą do wystawienia faktury.

Protokół został sporządzony w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

\* - niewłaściwe wykreślić

|  |  |
| --- | --- |
| **Wykonawca** | **Zamawiający** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| podpis | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Podpis | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| imię i nazwisko | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | imię i nazwisko | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| stanowisko | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | stanowisko | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**ARTYKUŁ 6 WYNAGRODZENIE I KOSZTY**

1. Nie przewiduje się odrębnych kosztów, (takich jak: koszty podróży, zakwaterowania) związanych z wykonaniem Umowy, chyba że Strony postanowią inaczej lub z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego wydłużeniu ulegnie okres wdrożenia Systemu przewidziany w Harmonogramie.
2. Faktury za wynagrodzenie będą wystawiane przez Wykonawcę w ciągu 14 dni po zakończeniu danego 30-dniowego okresu korzystania z Licencji. Pierwszy okres rozliczeniowy zaczyna się od dnia protokolarnego odbioru wykonania usługi. Faktura za wdrożenie, wykonanie importu bazy danych pacjentów oraz użyczenie sprzętu zostanie wystawiona w terminie 7 dni od daty zakończenia wdrożenia Sytemu, po protokolarnym odbiorze wykonania usługi. 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 odsetek za opóźnienie zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.

**ARTYKUŁ 7 ZAKRES SZKOLEŃ**

Szkolenia, o których mowa poniżej będą realizowane przez Wykonawcę za pomocą środków do porozumiewania się na odległość.

# Zawansowane szkolenie personelu medycznego z zakresu komunikacji z pacjentem:

Szkolenie zdalne z zakresu komunikacji z pacjentem dla personelu Zamawiającego dla liczby osób określonych w Umowie:

1. Szkolenie przeprowadzone będzie w oparciu o wykłady oraz inne metody szkoleniowe, jak praca w grupach, case study, brainstorming, analiza nagrań głosowych i materiałów audiowizualnych.
2. Program szkoleniowy uwzględnia obszar barier komunikacyjnych wynikających z nawyków i postaw personelu medycznego.
3. Program szkoleniowy uwzględnia obszar barier komunikacyjnych wynikających z zakłóceń językowych.
4. Program szkoleniowy uwzględnia segmentację pacjentów z uwzględnieniem typów osobowości.
5. Program szkoleniowy uwzględnia segmentację pacjentów, w tym trudnego pacjenta, wzorowego pacjenta oraz niezadowolonego pacjenta.
6. Program szkoleniowy uwzględnia zagadnienia związane ze stresem i wypaleniem zawodowym.
7. Program szkoleniowy uwzględnia ścieżkę pacjenta w placówce medycznej – cykl doświadczeń pacjenta uwzględniający kontakt telefoniczny, pierwszą wizytę, proces leczenia.
8. Program szkolenia uwzględnia obszar z zakresu praw pacjenta.
9. Program szkoleniowy uwzględnia podstawowe aspekty pracy głosem.
10. Program szkoleniowy uwzględnia elementy profesjonalnej obsługi klientów/pacjentów.
11. Program szkoleniowy uwzględnia znaczenie osoby towarzyszącej w komunikacji z pacjentem.
12. Program szkoleniowy uwzględnia zasady rozmowy z następującymi typami pacjentów:
13. sangwinik,
14. melancholik,
15. flegmatyk,
16. choleryk,
17. trudny pacjent,
18. niezadowolony pacjent.
19. Program szkoleniowy zawiera schematy rozmów wraz z ich analizą (min 7 różnych rozmów uwzględniających różne typy pacjentów).
20. Program szkoleniowy zawiera wspomagające przykładowe zwroty w sytuacji przekazywania złych wiadomości.
21. Każdy uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe w formie papierowej.
22. Materiały szkoleniowe zawierają płytę CD z przykładowymi schematami rozmów z różnymi typami pacjentów.
23. Materiały szkoleniowe zawierają płytę CD z ćwiczeniami językowymi dla uczestników szkoleń uwzględniające poprawną dykcję i artykulację.

# Szkolenie zdalne z obsługi telefonicznego systemu informacyjnego call center:

1. Szkolenia z zakresu Systemu podzielone na trzy obszary: szkolenie dla rejestratorek telefonicznych, kierownika oraz administratora.
2. Szkolenie dla kierownika i rejestratorów obejmuje wszystkie funkcje wymienione w Załączniku nr 1 do Umowy.

# Szkolenie dla administratora obejmuje następujące zagadnienia:

1. Dodawanie nowych użytkowników:
   1. Tworzenie kont agentów,
   2. Dodawanie kont SIP,
   3. Przypisywanie agentów do kolejek,
   4. Dodawanie rejestratorek telefonicznych do grupy aktywnych użytkowników,
   5. Zmiana grupy zarządzanej przez Kierownika.
2. Zarządzanie przekierowaniami:
3. Tworzenie kolejek.
4. Podstawowa konfiguracja systemu:
   1. Zapowiedzi,
   2. Ustawianie godzin pracy,
   3. Tworzenie kont użytkowników,
   4. Edycja kont użytkowników,
   5. Tworzenie formularzy.

Szkolenie dla kierownika i rejestratorki obejmuje wszystkie funkcje opisane w Załączniku nr 1 do Umowy.

**ARTYKUŁ 8 WARUNKI LICENCJI – SYSTEM GATEWAY**

1. **Specyfikacja Oprogramowania**
   1. Właścicielem autorskich praw majątkowych do Systemu jest [............................].
   2. Licencja udzielona na podstawie niniejszej Umowy obejmuje System w wersji ustalonej w Umowie.
   3. Wszelkie prawa z Licencji, które nie zostały wyraźnie udzielone Zamawiającemu na podstawie Umowy i niniejszych OWU są zastrzeżone dla Wykonawcy.
2. **Przyznane prawa**
   1. Nabycie praw licencyjnych przez Zamawiającego następuje z chwilą podpisania protokołu odbioru końcowego Systemu i pod warunkiem terminowej zapłaty wynagrodzenia, zgodnie z postanowieniami Umowy.
   2. W odniesieniu do utworów i dokumentów wchodzących w skład Dokumentów Systemu, Wykonawca w ramach wynagrodzenia z tytułu Umowy udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z Dokumentów Systemu na następujących polach eksploatacji – w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworów – korzystanie wyłącznie z dostarczonych egzemplarzy, wyłącznie na potrzeby działalności własnej Zamawiającego.
   3. Przejście na Zamawiającego praw doposzczególnych dokumentów wchodzących w skład Dokumentów Systemu następuje z chwilą określoną w ust. 1 powyżej i wyłącznie w zakresie określonym w niniejszym OWU.
   4. W ramach wynagrodzenia przewidzianego w Umowie Wykonawca udziela Zamawiającemu Licencji na System i jego poszczególne elementy w postaci programów komputerowych na poniższych warunkach:
3. Licencja jest niewyłączna,
4. niezbywalna,
5. nieprzenoszalna,
6. Licencja jest udzielana na czas określony w Umowie.
   1. Licencja obejmuje uprawnienie do:
7. wprowadzania na dowolną liczbę stanowisk komputerowych określonych w Umowie i korzystanie z Systemu wyłącznie na potrzeby działalności statutowej prowadzonej przez Zamawiającego;
8. swobodnego administrowania Systemem, jego konfigurowania, strojenia, parametryzacji przez Zamawiającego wyłącznie na potrzeby działalności statutowej prowadzonej przez Zamawiającego.
   1. Zamawiający nie jest uprawniony do:
9. rozpowszechniania, powielania lub udostępnienia Systemu innym podmiotom,
10. wynajmowania, wydzierżawiania lub wypożyczenia Systemu,
11. odtwarzania, dekomplilacji lub deasemblacji Systemu,
12. sporządzania kopii zapasowych Systemu lub jego części składowych,
13. dokonywania jakichkolwiek Modyfikacji, Poprawek ani wykonywania jakichkolwiek autorskich praw zależnych.
14. **Zapewnienia Wykonawcy**
    1. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu prawa autorskie do Systemu, w tym do kodów źródłowych.
    2. Wykonawca zapewnia, że prawa objęte niniejszą Licencją nie są obciążone prawami osób trzecich, które uniemożliwiałyby korzystanie przez Zamawiającego, w szczególności, że Wykonawca nie zobowiązał się do przeniesienia tych praw w całości lub części na osobę trzecią w zakresie, który uniemożliwiałby wykonanie Umowy oraz udzielenie niniejszej Licencji.
    3. Korzystanie z Systemu i dokumentacji zgodnie z postanowieniami nie narusza żadnych praw autorskich, patentowych czy zastrzeżonych wzorów przysługujących osobom trzecim.
    4. System został wykonany z zachowaniem należytej staranności i będzie funkcjonować w sposób zgodny z opisem zawartym w Umowie i w Dokumentach Systemu. Jednakże, Wykonawca nie gwarantuje, że System odpowiadać będzie innym niż określone w Umowie i wskazanych w niej dokumentach wymaganiom Zamawiającego, ani też, że System będzie działać w każdych warunkach, odmiennych niż określone w Umowie i wskazanych w niej dokumentach, jakie Zamawiający może wybrać dla ich używania, ani też że System jest zupełnie wolny od wszelkich (w bezwzględnym znaczeniu tego pojęcia) błędów lub wad.

**ARTYKUŁ 9 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 [nazwa systemu] dostępnego pod adresem [........................], a wyłącznie w przypadku problemów lub wątpliwości ze zgłoszeniem – drogą telefoniczną pod numerem tel. [...................]. Obsługa zgłoszeń następuje w dni robocze w godz. 9.00 – 17.00, przy czym:
   * Awaria Niekrytyczna – Czas reakcji wynosi 12 godzin od momentu zgłoszenia, a czas naprawy 3 dni robocze.
   * Awaria Krytyczna – Czas reakcji wnosi 4 godziny od zgłoszenia, a czas naprawy – 24 godziny.
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 nazwa systemu];
   2. Zgłoszenia Awarii Krytycznej potwierdzane będą dodatkowo pod numerem tel[........................] w dni robocze, w godz. 9.00 – 17.00;
   3. Wykonawca zapewnia możliwość kontaktu z własnym pracownikiem odpowiedzialnym za przyjęcie Zgłoszenia w dni robocze w godz. 9.00 – 17.00, jak również umożliwia kontakt z osobą odpowiedzialną za usunięcie Usterki, pod numerem tel. [...................] w dni robocze w godz. 9.00 – 17.00;
   4. Zamawiający wyznaczy osoby uprawnione do zgłaszania Usterek, zgodnie z załącznikiem nr 4 do 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 10 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;
   3. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 11 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 6 do Umowy.

**ARTYKUŁ 12 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;
   5. 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;
   6. brak zapewnienia odpowiednich warunków realizacji przedmiotu Umowy, w szczególności za ograniczenie lub pozbawienie Wykonawcy zdalnego dostępu do VPN.

**ARTYKUŁ 13 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 14 ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, rozwiązanie Umowy może dotyczyć wyłącznie nieodebranych jeszcze przez Zamawiającego prac określonych w art. 2 Umowy i może nastąpić wyłącznie na zasadach i przypadkach określonych poniżej.
2. Strony mają prawo do odstąpienia od Umowy na warunkach określonych w Umowie W pozostałym zakresie Strony wyłączają prawo odstąpienia od Umowy.
3. Wykonawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
   1. opóźnienia płatności Wynagrodzenia za Wdrożenie lub za udzielenie Licencji o więcej, niż 14 dni od terminu płatności wskazanego na fakturze;
   2. pozbawienia lub utrudniania zdalnego dostępu (VPN) do serwera aplikacji oraz innych elementów infrastruktury informatycznej Zamawiającego koniecznych do zarządzania i audytu wykorzystania Systemu;
   3. brak współpracy na warunkach określonych postanowieniami Umowy oraz OWU, które uniemożliwiają Wykonawcy dalszą realizację przedmiotu Umowy, w szczególności w zakresie wyznaczenia odpowiedniego personelu, udostępnienia pomieszczeń, danych do importu lub zapewnienia dostępu zdalnego VPN;
   4. naruszenia warunków Licencji lub korzystania z Systemu niezgodnie z warunkami Licencji lub Umowy.
4. W razie opóźnienia w płatności Wynagrodzenia z tytułu Licencji Umowa wygasa po upływie terminu płatności wskazanego na fakturze bez konieczności składania żadnych oświadczeń przez Wykonawcę.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowa wygasa po 14 dniach od złożenia przez Wykonawcę stosownego oświadczenia: w takim wypadku dla rozwiązania Umowy wystarczy oświadczenie Wykonawcy wysłane za pośrednictwem poczty email pod adres Zamawiającego określony w Umowie jako adres do korespondencji. Oświadczenie to jest skuteczne w następnym dniu roboczym po jego wysłaniu.
6. Strony uzgadniają, iż odstąpienie lub rozwiązanie Umowy nie powoduje wygaśnięcia postanowień określonych w art. 10 (Poufność) oraz art. 11 (Ochrona Danych Osobowych).
7. W razie rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Zamawiający:

1) może zgłosić chęć odkupienia użyczonego sprzętu w liczbie użyczonej przez Wykonawcę za cenę określoną w Umowie;

2) jest zobowiązany do usunięcia i zniszczenia wszystkich kopii Systemu oraz Dokumentacji Systemu w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia Umowy lub odstąpienia od niej. Zamawiający ma obowiązek przesłania Wykonawcy protokołu zniszczenia podpisanego zgodnie z reprezentacją.

1. W razie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy na podstawie ust. 3 lub 4 Zamawiający jest zobowiązany do zapłaty tytułem kary gwarancyjnej: kwoty równej wynagrodzeniu określonemu w art. 5 ust. 1 pkt 1) Umowy w pełnej wysokości oraz kwotę stanowiącą równowartość 90% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w pozostałych podpunktach art. 5 za każdy miesiąc pozostały do zakończenia okresu, na który udzielona została Licencja. Płatność kary powinna nastąpić w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia Umowy bez wezwania, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w ostatniej fakturze lub przesłanym Zamawiającemu oświadczeniu Wykonawcy.

**ARTYKUŁ 15 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.