

Wymagania dotyczące autorskich praw majątkowych, licencji, gwarancji oraz serwisu gwarancyjnego

Wszystkie zapisy zawarte w niniejszym załączniku należy traktować jako wzajemnie się objaśniające i uzupełniające. Ewentualne rozbieżności między dokumentami, o ile będą miały miejsce, nie będą stanowiły podstawy do ograniczenia przez Wykonawcę praw Zamawiającego określonych w niniejszym załączniku do Umowy, ani do zmiany sposobu ich wykonania, niemniej zapisy niniejszego załącznika należy traktować jako nadrzędne.

I. Definicje

System Informacji Pasażerskiej (lub SDIP) – System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej funkcjonujący w mieście Gorzowie Wlkp.

System Monitoringu Miejskiego (lub SMM) - System Monitoringu Miejskiego funkcjonujący w mieście Gorzowie Wlkp.

Oprogramowanie aplikacyjne SDIP i SMM - każde dowolne oprogramowanie aplikacyjne (wraz z dokumentacją i kodem źródłowym) wchodzące w skład SDIP i SMM , do którego Wykonawca lub podmioty od niego zależne (w tym podwykonawcy) powinni posiadać zgodnie z Umową majątkowe prawa autorskie, umożliwiające rozwój i sprzedaż tego oprogramowania. Dotyczy również oprogramowania systemowego (firmware) i protokołów komunikacyjnych urządzeń wbudowanych w SDIP i SMM (w szczególności: tablic informacji pasażerskiej, kamer).

Oprogramowanie dedykowane - każde dowolne oprogramowanie aplikacyjne (wraz z dokumentacją i kodem SDIP i SMM opracowane specjalnie dla Zamawiającego, przez Wykonawcę lub podmioty od niego zależne (w tym podwykonawcy), dla SDIP i SMM (dotyczy SDIP i SMM lub jego podsystemów/aplikacji), do którego Wykonawca lub podmioty od niego zależne (w tym podwykonawcy) powinni posiadać zgodnie z Umową majątkowe prawa autorskie, umożliwiające rozwój i sprzedaż tego oprogramowania. Dotyczy również oprogramowania systemowego (firmware) i protokołów komunikacyjnych urządzeń wbudowanych w SDIP i SMM (w szczególności: tablic informacji pasażerskiej, kamer).

Oprogramowanie licencjonowane – Oprogramowanie (wraz z dokumentacją) dostarczane w ramach niniejszego zamówienia, do którego Wykonawca ani podmioty od niego zależne (w tym podwykonawcy) zgodnie z Umową nie mają majątkowych praw autorskich, umożliwiających rozwój i sprzedaż tego oprogramowania, a które jest wymagane przez Zamawiającego (zgodnie z OPZ i Umową) lub niezbędne do prawidłowego działania Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM (w szczególności: systemy operacyjne, bazy danych, aplikacje biurowe, oprogramowania antywirusowe, oprogramowanie narzędziowe) - dotyczy również licencjonowania typu MOLP. Dotyczy również oprogramowania systemowego (firmware) i protokołów komunikacyjnych urządzeń wbudowanych przez Wykonawcę w (w szczególności: sterowników sygnalizacji świetlnej, tablic informacji pasażerskiej, kamer).

Dokument - każde dowolne opracowanie będące efektem realizacji Umowy, a w szczególności stanowiące koncepcje rozwiązania technicznego lub prawnego, dokumentację techniczną, dokumentację projektową, projekt umowy, wzór opracowania, inne projekty, opinie, analizy, stanowiska, specyfikacje, mapy, rozliczenia, raporty, sprawozdania,

Utwory – Dokumenty i Oprogramowanie dedykowane, wykonane odrębnie lub łącznie dla każdego z zakresów wskazanych w Umowie, stanowiące utwory w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. nr 90, poz. 631, z późn. zm.).

Umowa - zawarta w wyniku postępowania o udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego pn. „Dostawa wraz z montażem 6 szt. elektronicznych tablic dynamicznej informacji pasażerskiej dla budowy Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej oraz 6 szt. kamer monitoringu dla budowy Systemu Monitoringu Miejskiego w ramach zadania pn. „System zrównoważonego transportu miejskiego w Gorzowie Wlkp.”

II. Autorskie prawa majątkowe

1. W ramach niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Utworów wytworzonych przez Wykonawcę na podstawie niniejszej Umowy, z prawem do dalszego przenoszenia tych praw na podmioty trzecie oraz z prawem zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich, w tym prawem do dokonywania opracowań oraz rozporządzania i korzystania z opracowań – na wszelkich polach eksploatacji znanych w chwili zawarcia Umowy, a w szczególności na polach eksploatacji określonych w II rozdziale ust. 4 niniejszego załącznika do Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że:
 - a) będą mu przysługiwać nieograniczone prawa autorskie do Utworów wytworzonych w ramach realizacji niniejszej Umowy,
 - b) Utwory nie będą zawierały niedozwolonych zapożyczeń z utworów osób trzecich oraz nie będą obciążone żadnymi innymi prawami osób trzecich,
 - c) zrzeka się wykonywania praw zależnych i przenosi na Zamawiającego prawo do wykorzystywania autorskich praw zależnych do Utworów wytworzonych w ramach Umowy.
3. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworu dotyczącego danego Zadania nastąpi z chwilą ich wydania wraz z prawem zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich bez dodatkowych oświadczeń Stron w tym zakresie.
4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworu obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - a) dla Dokumentów oraz dokumentacji Oprogramowania dedykowanego w zakresie czynności związanych z użytkowaniem Systemu objętego niniejszą umową:
 - utrwalenia i zwielokrotniania - wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - wprowadzania do obrotu, użyczenie lub najem i dzierżawa oryginału lub egzemplarzy, na których Utwór utrwalono,
 - wykorzystywania na własny użytek, dla potrzeb ustawowych i statutowych zadań Gminy Gorzów Wlkp. i Skarbu Państwa, w tym w szczególności przekazania oryginału lub kopii: innym wykonawcom jako podstawę lub materiał wyjściowy do wykonywania innych opracowań, wykonawcom biorącym udział w postępowaniu o udzielenie zamówień publicznych, jako część specyfikacji istotnych warunków zamówienia, osobom trzecim biorącym udział w procesie inwestycyjnym, - wprowadzania do pamięci komputera na dowolnej liczbie stanowisk komputerowych,

- publicznego wykonania albo publicznego odtworzenia,
 - udostępniania osobom trzecim, a w szczególności stronom postępowań administracyjnych oraz podmiotom biorącym udział w procedurach przetargowych,
 - wystawienia, - wyświetlania,
 - nadania za pomocą wizji lub fonii przewodowej albo bezprzewodowej przez stację naziemną,
 - nadania za pośrednictwem satelity,
 - równoczesnego i integralnego nadania utworu nadawanego przez inną organizację radiową lub telewizyjną.
5. Przeniesienie autorskich praw majątkowych następuje w ramach wynagrodzenia Wykonawcy bez ograniczeń co do terytorium, czasu lub liczby egzemplarzy, w zakresie wszystkich pól eksploatacji wymienionych w ust. 4 niniejszego załącznika. Wykonawcy nie przysługuje odrębne wynagrodzenie za korzystanie przez Zamawiającego z Utworów na każdym odrębnym polu eksploatacji, a także za przeniesienie na Zamawiającego prawa zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich.
 6. Równocześnie z przeniesieniem praw autorskich Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność wszelkich egzemplarzy Utworów, które przekaze Zamawiającemu stosownie do postanowień Umowy oraz nośników, na których zostaną one utrwalone.
 7. Wykonawca nie może zastrzec patentem, znakiem towarowym Utworów, rozwiązań czy sformułowań oraz know-how powstałych w wyniku wykonania Umowy.
 8. W przypadku wystąpienia z roszczeniem z tytułu naruszenia praw autorskich zarówno osobistych jak i majątkowych przez jakąkolwiek osobę trzecią w stosunku do Zamawiającego, jeżeli naruszenie nastąpiło w związku z nienależytym wykonaniem niniejszej Umowy przez Wykonawcę, Wykonawca:
 - a) przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za powstanie oraz wszelkie skutki powyższych zdarzeń;
 - b) *w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego wstąpi do procesu po stronie Zamawiającego i pokryje wszelkie koszty związane z udziałem Zamawiającego w postępowaniu sądowym oraz ewentualnym postępowaniu egzekucyjnym w tym koszty pomocy prawnej dla Zamawiającego, **nieprzekraczające kosztów wynikających z prawa.***
 - c) poniesie wszelkie koszty związane z ewentualnym pokryciem uzasadnionych roszczeń podmiotów związanych z naruszeniem praw autorskich majątkowych lub osobistych osoby lub osób występujących z roszczeniami.
 9. W przypadku powierzenia podwykonawcom wykonania części przedmiotu zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest nabyć od podwykonawców majątkowe prawa autorskie w zakresie wskazanym w niniejszym załączniku i przekazać je Zamawiającemu w ramach wynagrodzenia.

III. Licencjonowanie

1. W ramach niniejszej Umowy WYKONAWCA zobowiązuje się udzielić ZAMAWIAJĄCEMU (Gmina Gorzów Wlkp.) licencji na tablice SDIP, kamery monitoringu i oprogramowanie które będzie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę przedmiotu zamówienia, a Zamawiającemu prawidłowe eksploataowanie.

2. Będzie to licencja niewyłączna, bez ograniczeń terytorialnych, uprawniających do korzystania z oprogramowania SDIP i SMM na polach eksploatacji określonych w ust. 3 poniżej. Licencja uprawniać będą do korzystania z Oprogramowań SDIP i SMM w okresie co najmniej 20 (dwadzieścia) lat. Po upływie 5 (pięciu) lat trwania licencji WYKONAWCĘ dla wypowiedzenia licencji obowiązywać będzie termin 3 (trzech) lat naprzód na koniec roku kalendarzowego, z tym zastrzeżeniem, że Strony wyłączają dopuszczalność wypowiedzenia licencji na okres 15 (piętnastu) lat od jej udzielenia.
3. Dla zastosowanego Oprogramowania licencjonowanego WYKONAWCA jest zobowiązany dostarczyć ZAMAWIAJĄCEMU (wystawione na Zamawiającego) licencje udzielone bez ograniczeń terytorialnych, uprawniające do korzystania z Oprogramowania licencjonowanego na polach eksploatacji określonych w ust. 3 poniżej przez okres co najmniej 20 (dwadzieścia) lat, z zastrzeżeniem, że po upływie 5 (pięciu) lat trwania licencji licencjodawcę dla wypowiedzenia licencji obowiązuje termin 3 (trzech) lat naprzód na koniec roku kalendarzowego oraz, że strony umowy licencyjnej wyłączają dopuszczalność wypowiedzenia licencji na okres 15 (piętnaście) lat od jej udzielenia.
4. Licencje, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej dotyczą następujących pól eksploatacji, z zastrzeżeniami w dalszej części niniejszego Załącznika:
 - a) korzystanie z oprogramowania w sposób wynikający z OPZ przez Zamawiającego lub podmioty trzecie (w tym działające na jego zlecenie lub z jego upoważnienia),
 - b) instalowania i deinstalowania oprogramowania na komputerach posiadanych bądź wskazanych przez Zamawiającego (w tym komputerach podmiotów trzecich działających na zlecenie lub z upoważnienia Zamawiającego),
 - c) trwałego lub czasowego utrwalania lub zwielokrotniania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym wprowadzanie do pamięci komputera oraz trwałego lub czasowego utrwalania lub zwielokrotniania takich zapisów, włączając w to sporządzanie ich kopii, oraz kopii zapasowej, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z programu komputerowego; kopia ta może być używana równocześnie z programem komputerowym (nie dotyczy Oprogramowania licencjonowanego),
 - d) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym,
 - e) wprowadzanie danych, aktualizacja danych, kasowanie danych, dokonywanie eksportu danych,
 - f) dokonywanie zmian w celu modyfikacji i adaptacji na potrzeby zmiany/rozbudowy systemu/modułu systemu,
 - g) zwielokrotnienia kodu źródłowego i jego modyfikacji oraz jego kompilacji (pola nie dotyczą Oprogramowania licencjonowanego), sytuacjach opisanych w rozdziale IV ust.2 niniejszego załącznika,
 - h) w zakresie dokumentacji oprogramowań:
 - utrwalanie i zwielokrotnianie utworu – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy dokumentacji, w tym techniką drukarską i techniką cyfrową,
 - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, - publiczne udostępnianie dokumentacji w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym – pole dotyczy tylko Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM.

5. Udzielenie bądź przeniesienie praw licencyjnych, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, nastąpi z dniem podpisania przez Strony protokołu odbioru częściowego/końcowego obejmującego dane oprogramowanie (w tym jego dokumentację), z zastrzeżeniem, że jeżeli w trakcie wdrożenia SDIP i SMM (jeszcze przed podpisaniem poszczególnych protokołów odbioru) konieczne będzie użytkowanie komponentów systemu SDIP i SMM wymagających licencjonowania, Wykonawca zapewni na ten okres niezbędne prawa licencyjne w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie.
6. Udzielane licencje, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej nie mogą zawierać ograniczeń licencyjnych ograniczających ich wykorzystanie przez Zamawiającego tj. nie mogą być powiązane nierozłącznie z dostarczonym oprogramowaniem lub sprzętem (poza oprogramowaniem zwyczajowo użytkowanym w ramach stacji roboczych takich jak systemy operacyjne czy edytory tekstu typu Microsoft Windows czy Microsoft Word). Udzielane licencje obejmować muszą również wszystkie zmiany i aktualizacje Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM i Oprogramowania Licencjonowanego których to zmian i aktualizacji będzie, w ramach wsparcia technicznego (asysty technicznej) realizowanego w ramach gwarancji, dokonywał Wykonawca.
7. Z chwilą udzielenia licencji, WYKONAWCA złoży zapewnienie, że system informatyczny oraz nośniki i dokumentacja nie są obciążone żadnymi roszczeniami osób trzecich, a w szczególności, że zawarcie i wykonanie przez WYKONAWCĘ niniejszej umowy nie wymaga żadnych zezwoleń lub upoważnień ze strony osób trzecich.
8. Licencja dla SDIP i SMM i licencje na poszczególne podsystemy/aplikacje SDIP i SMM (Oprogramowanie aplikacyjne SDIP i SMM) dostarczane powinny być, bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego, na nielimitowaną liczbę stanowisk operatorskich/administracyjnych pracujących równocześnie (w tym samym czasie) i przy dostępności wszystkich funkcjonalności systemu/podsystemów/aplikacji - włączając w tę liczbę stacje zdalne wykorzystywane przez służby miejskie oraz podmioty działające z upoważnienia lub na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO.
9. Licencje dla Oprogramowania licencjonowanego muszą być dostarczone w ilościach umożliwiających prawidłowe działanie (korzystanie ze wszystkich funkcjonalności) SDIP i SMM według wymagań zawartych w SIWZ, OPZ i Umowie i być zgodne z Projektem SDIP i SMM (w całości i jego podsystemów/aplikacji składowych) który ma opracować Wykonawca. Tam gdzie jest to możliwe lub niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania (realizacji określonych przez Zamawiającego właściwości funkcjonalno-użytkowych) licencje powinny być sieciowe.
10. WYKONAWCA zobowiązuje się, że ZAMAWIAJĄCY na podstawie licencji na Oprogramowanie aplikacyjne SDIP i SMM będzie mógł upoważnić podmioty trzecie do korzystania z Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM w zakresie uzyskanej licencji. WYKONAWCA zobowiązuje się, że w ramach licencji na Oprogramowanie licencjonowane ZAMAWIAJĄCY będzie mógł upoważnić podmioty trzecie do korzystania z Oprogramowania licencjonowanego w zakresie uzyskanych licencji,
11. Z tytułu udzielenia Zamawiającemu licencji nie służy Wykonawcy odrębne wynagrodzenie poza określonym w Umowie.

IV. Deponowanie kodów źródłowych SDIP i SMM

1. Wykonawca zdeponuje kody źródłowe Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM i Oprogramowania dedykowanego w najbardziej aktualnej wersji produkcyjnej umożliwiające ich prawidłową kompilację do wersji pozwalającej na prawidłową instalację.
2. Zamawiający może użyć zdeponowanych kodów źródłowych wyłącznie w przypadku:
 - a) likwidacji, ogłoszenia upadłości, potwierdzonego przez Wykonawcę zaprzestania rozwoju Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM (w całości lub jego podsystemów/aplikacji składowych) przez Wykonawcę posiadającego autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM,
 - c) nieuzasadnionej odmowy przez Wykonawcę usunięcia usterek Oprogramowania aplikacyjnego Sytemu (w całości systemu lub w podsystemach/aplikacjach składowych) uniemożliwiających użytkowanie tego oprogramowania zgodnie z dokumentacją przetargową odmowy przez Wykonawcę wprowadzenia modyfikacji Oprogramowania aplikacyjnego Sytemu (w całości systemu lub w podsystemach/aplikacjach składowych) umożliwiających użytkowanie tego oprogramowania zgodnie z dokumentacją przetargową dotyczy tylko potrzeby modyfikacji oprogramowania tak aby było zgodne z SIWZ
 - d) powyższe zastrzeżenia nie dotyczą Oprogramowania dedykowanego, którego kody źródłowe Zamawiający może użyć bez ograniczeń.
3. Wykonawca w ramach gwarancji zdeponuje kody źródłowe w terminie 7 dni roboczych od dokonania Odbioru końcowego Umowy określonego w §23 ust. 3 Umowy.
4. Do kodów źródłowych należy dołączyć:
 - a) opis struktur katalogów kodów źródłowych oraz opis standardu nazewnictwa plików źródłowych i wynikowych (nagłówek kodu źródłowego składający się z: nazwy pliku, daty powstania wersji) - opis powinien obejmować wszystkie definicje zmiennych i stałych, opis nagłówek procedur i metod zawierający listy i opis argumentów, danych wynikowych oraz skondensowanego opisu działania; kod źródłowy musi być zgodny z dostarczoną wersją wytworzonego Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM,
 - b) specyfikację środowiska sprzętowo - systemowego wymaganego do przeprowadzenia procedury generacji kodu wynikowego,
 - c) instrukcję generacji kodu wynikowego,
 - d) narzędzia do przygotowania wersji instalacyjnych wytworzonego oprogramowania (wersji pełnej, aktualizacji, poprawek) wraz z dokumentacją użytkownika,
 - e) narzędzia do instalacji wytworzonego oprogramowania wraz z dokumentacją instalacji.
5. W ramach gwarancji w terminie uzgodnionym przez Strony Wykonawca zaprezentuje Zamawiającemu proces generowania oprogramowania z dostarczonych kodów źródłowych, zgodnie z regułami i dokumentacją, o których mowa w ust.4 powyżej.
6. Kody źródłowe i wszystkie dokumenty i narzędzia, o których mowa w ust. 4 powyżej, powinny być zdeponowane w wersji elektronicznej, redundantnie - na dwóch nośnikach o gwarantowanej trwałości (nie krótszej niż 10 lat) w zalakowanych kopertach.
7. *Zamawiający zapewni bezpłatny depozyt w swojej siedzibie, a wykonawca dostarczy kody w takiej formie , że otworzenie ich będzie widoczne (zalakowanie, koperta*

bankowa etc). Wykonawca w trakcie trwania projektu (jego trwałości) będzie miał możliwość weryfikacji czy Zamawiający nie naruszył tych zabezpieczeń.”

8. W ramach obowiązków gwarancyjnych w przypadku zmian w kodzie źródłowym Oprogramowania aplikacyjnego SDIP i SMM (w całości systemu lub w podsystemach/aplikacjach składowych) poprzez dostarczenie poprawek lub nowej wersji, Wykonawca dołączy do depozytu najbardziej aktualną wersję kodu źródłowego, na każde wezwanie Zamawiającego w terminie 7 dni od dnia wezwania. W przypadku braku wezwania, nie rzadziej niż raz w roku.

V. Rękojmia, gwarancja jakości, serwis gwarancyjny

1. W ramach zamówienia Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi za wady fizyczne i prawne przedmiotu Umowy, jak również gwarancji jakości na okres minimum 60 miesięcy. Okres gwarancji i rękojmi biegnie od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru końcowego bez zastrzeżeń, lub od daty odstąpienia od umowy. Do dnia podpisania protokołu odbioru końcowego Umowy ryzyko utraty lub uszkodzenia przedmiotu Umowy spoczywa na Wykonawcy, niezależnie od prawa Zamawiającego do użytkowania przedmiotu Umowy odebranego odbiorami częściowymi.
2. Zamawiający może realizować uprawnienia z tytułu rękojmi niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji.
3. Zamawiający wymaga aby w okresie gwarancji Wykonawca uczestniczył w przeglądach gwarancyjnych całego systemu (Zamawiający przewiduje dokonywanie przeglądów z udziałem Wykonawcy 1 raz w każdym roku w okresie gwarancji. Zamawiający powiadomi Wykonawcę o planowanym terminie przeglądu z co najmniej 3 tygodniowym wyprzedzeniem.).
4. W okresie udzielonej gwarancji, Wykonawca zobowiązany jest do udziału w przeprowadzanych przeglądach gwarancyjnych oraz do usuwania stwierdzonych w trakcie tych przeglądów wad i usterek, jak również do usuwania awarii, wad i usterek zgłaszanych przez Zamawiającego w okresie rękojmi i gwarancji.
5. Potwierdzeniem wykonania przez Wykonawcę zobowiązań z tytułu rękojmi oraz udzielonej gwarancji jakości są odpowiednio protokoły z ostatniego przeglądu w okresie rękojmi i gwarancji, do których przeprowadzenia osoba wskazana przez Zamawiającego zobowiązana jest najpóźniej na 21 dni kalendarzowych przed upływem okresu rękojmi i gwarancji, stwierdzające brak wad i usterek lub protokół z usunięcia wad i usterek stwierdzonych podczas ostatniego przeglądu.
6. W ramach wynagrodzenia określonego w Umowie:
 - a) Okres gwarancji w odniesieniu do dostarczonych urządzeń przedłuża się każdorazowo o liczbę dni przestoju spowodowanego awarią sprzętu i okresu trwania jego naprawy.
 - b) W ramach gwarancji Wykonawca uruchomi, będzie utrzymywał i udostępni Zamawiającemu interaktywny, internetowy system przyjmowania i obsługi zgłoszeń o wadach i usterek i awariach, a także zapytań i uwag Zamawiającego składanych w ramach asysty technicznej. SDIP i SMM będzie pozwalać na prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym obejmującego w szczególności wykonane czynności gwarancyjne oraz w ramach rękojmi, ewidencję wszystkich zgłoszeń gwarancyjnych oraz w ramach rękojmi, tematy i terminy rozmów telefonicznych, wysyłane faksy i pisma, opis zmian w konfiguracji oprogramowania SDIP i SMM. Prowadzenie rejestru zgłoszeń jest obowiązkiem

Wykonawcy. System powinien funkcjonować nieprzerwanie 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu przez wszystkie dni kalendarzowe w roku, minimum przez okres obowiązywania gwarancji i potwierdzać w czasie rzeczywistym przyjęcie zgłoszenia (w tym poprzez przesłanie potwierdzenia na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail). Dodatkowo Wykonawca uruchomi również dedykowany nr telefonu i fax oraz skrzynkę e-mail o dedykowanym adresie, które będą mogły być wykorzystywane przez Zamawiającego w sytuacji niedostępności systemu internetowego lub w sytuacjach, w których niezbędny będzie bezpośredni kontakt (telefon/fax, e-mail) z konsultantem Wykonawcy (w tym w ramach asysty technicznej). Bezpośredni kontakt z konsultantem Wykonawcy powinien być możliwy minimum w dni robocze pomiędzy godzinami 8.00-18.00. Wszystkie wymienione powyżej formy kontaktu (poprzez system internetowy, telefon/fax, e-mail) pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą (gwarantem) stanowią kanał komunikacyjny.

- c) Wykonawca, minimum w okresie gwarancji, zapewni serwis gwarancyjny dla przedmiotu umowy w trybie 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu 365 dni w roku (trybie 24/7/365),

I. Dla infrastruktury fizycznej czas reakcji wynosi 4 godziny.

Ustala się następujące priorytety i maksymalne czasy usunięcia Wad (czas naprawy)

w okresie gwarancji jakości liczone od momentu zgłoszenia Wady przez Zamawiającego

- 1) dla zgłoszeń o priorytecie Krytycznym oznaczającym przerwę pracy systemu lub jego wdrożonej funkcjonalności, uniemożliwiające obsługę części lub całości procesu biznesowego w Systemie lub systemach połączonych interfejsami – 1 dzień roboczy,
- 2) dla zgłoszeń o priorytecie wysokim oznaczającym ograniczenie wydajności systemu lub jego funkcjonalności pozwalające jednak na dalszą obsługę procesu biznesowego w systemie oraz w systemach połączonych interfejsami 5 dni roboczych,
- 3) dla pozostałych zgłoszeń o priorytecie niskim 21 dni kalendarzowych

II. Dla oprogramowania czas reakcji wynosi 4 godziny.

Ustala się następujące priorytety i maksymalne czasy usunięcia Wad (czas naprawy) w okresie gwarancji jakości liczone od momentu zgłoszenia Wady przez Zamawiającego

- 1) dla zgłoszeń o priorytecie Krytycznym oznaczającym przerwę pracy systemu lub jego wdrożonej funkcjonalności, uniemożliwiające obsługę części lub całości procesu biznesowego w Systemie lub systemach połączonych interfejsami – 1 dzień roboczy,
- 2) dla zgłoszeń o priorytecie wysokim oznaczającym ograniczenie wydajności systemu lub jego funkcjonalności pozwalające jednak na dalszą obsługę procesu biznesowego w systemie oraz w systemach połączonych interfejsami 5 dni roboczych,
- 3) dla pozostałych zgłoszeń o priorytecie niskim 21 dni kalendarzowych

Przy czym następujące pojęcia należy rozumieć jako:

- zgłoszenie – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej wadzie lub usterce wykonany za pośrednictwem kanału komunikacyjnego, o którym mowa powyżej.

- czas reakcji – maksymalny czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem konkretnej wady lub usterki, a reakcją na to zgłoszenie serwisu gwarancyjnego (przy czym reakcja rozumiana jest jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia poprzez system informatyczny, a w przypadku jego niedostępności poprzez fax, e-mail, telefon). W przypadku zgłoszenia telefonicznego czas naliczany jest od pierwszej udokumentowanej próby kontaktu z Wykonawcą
 - wada – w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
 - ustwórka – zdarzenie w którym uszkodzeniu uległ jeden lub więcej element/elementów SDIP i SMM (urządzenia i/lub oprogramowanie, w tym dane) nie wpływający na właściwości funkcjonalno-użytkowe i wydajność SDIP i SMM, ale niezgodny ze stanem określonym w Umowie.
 - awaria - zdarzenie w którym uszkodzeniu uległ jeden lub więcej element/elementów SDIP i SMM (urządzenia i/lub oprogramowanie, w tym dane) ograniczające właściwości funkcjonalno-użytkowe i wydajność SDIP i SMM, w sposób uniemożliwiający użytkowanie SDIP i SMM przez Zamawiającego zgodnie z jego przeznaczeniem i na warunkach określonych w Umowie.
 - naprawa - usunięcie wady lub usterki lub awarii, rozumiane jako przywrócenie SDIP i SMM (urządzeń i/lub oprogramowania w tym danych) do stanu w jakim znajdowało się ono przed wystąpieniem wady , usterki, awarii, czyli stanu umożliwiającego użytkowanie SDIP i SMM zgodnie z jego przeznaczeniem i na warunkach określonych w Umowie.
- d) W ramach serwisu gwarancyjnego Wykonawca wykona również wymagane do utrzymania gwarancji, przeglądy i konserwacje infrastruktury sprzętowej oraz modyfikacje oprogramowania.
 - e) W przypadku napraw trwających dłużej niż 1 dzień Wykonawca jest zobowiązany zastąpić w ciągu 48 godzin uszkodzony element systemu (nie dotyczy oprogramowania) -na czas naprawy- innym elementem o równoważnej funkcjonalności i parametrach. W przypadku oprogramowania, obowiązki Wykonawcy sprowadzają się do jak najszybszego dokonania naprawy, rozumianej jako przywrócenie stabilnego działania i pełnej funkcjonalności oraz właściwości użytkowych.
 - f) Wszelkie naprawy gwarancyjne będą dokonywane, przez serwis gwarancyjny autoryzowany przez producenta, w obecności odpowiednich służb Zamawiającego.
 - g) Wykonawca przy realizacji zamówienia jak i przy pracach wynikających z rękojmi i gwarancji zobowiązuje się do stosowania materiałów i urządzeń posiadających datę produkcji nie starszą niż 2020 rok.
 - h) W przypadku wad lub usterek lub awarii urządzeń przechowujących trwale zapisane informacje (dyski twarde, pamięci FLASH, itp.) naprawiane będą one w siedzibie Zamawiającego, a w przypadku konieczności ich wymiany uszkodzone (wadliwe) urządzenia pozostają u Zamawiającego.
 - i) Za transport sprzętu objętego gwarancją, do serwisu oraz jego zwrot odpowiada i ponosi koszty transportu Wykonawca.
 - j) Jeżeli w okresie gwarancyjnym wystąpi awaria urządzenia niemożliwa do usunięcia lub urządzenie będzie niesprawne pomimo wykonania uprzednio trzech napraw, Wykonawca jest zobowiązany do jego wymiany na fabrycznie nowy o parametrach nie gorszych niż określono w OPZ.

- k) W przypadku, gdy Wykonawca w okresie gwarancyjnym nie przystąpi do usunięcia awarii w terminie 1 dnia od zgłoszenia i udostępnienia przedmiotu naprawy przez Zamawiającego lub nie usunie zgłoszonej awarii w czasie 48 godzin od zgłoszenia i udostępnienia przedmiotu naprawy przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia usunięcia awarii innemu podmiotowi, a fakturą obciąży Wykonawcę -gwaranta. W takim przypadku nie stosuje się zapisów ust. n).
- l) Zamawiający oczekuje dostarczenia dokumentów gwarancyjnych na zainstalowane urządzenia i oprogramowanie najpóźniej w dniu odbioru końcowego Umowy.
- m) W ramach gwarancji Wykonawca zapewni również asystę techniczną, rozumianą jako konsultacje merytoryczne w zakresie funkcjonowania, testowania i konfiguracji urządzeń i oprogramowania SDIP i SMM, w tym wsparcie przy indywidualnym dostosowywaniu środowiska pracy i dodatkowych pracach wdrożeniowych. Asysta ta powinna być świadczona poprzez Wykonawcę za pośrednictwem kanału komunikacyjnego w dni robocze w godzinach od 7:00-15.00. Przy czym czas odpowiedzi na pytania i uwagi Zamawiającego nie może przekroczyć 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia ich przez Zamawiającego.
- n) Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu udzielonej gwarancji nie obejmuje zobowiązania do usuwania usterek i awarii spowodowanych użytkowaniem SDIP i SMM niezgodnie z dostarczoną dokumentacją, a także wykonanymi przez podmiot inny niż Wykonawca lub osobę nieupoważnioną do tego przez Wykonawcę: naprawami, modyfikacjami, ulepszeniami czy też poprawkami oprogramowania, w szczególności ingerencją w jego kod źródłowy.