**Załącznik nr 7 do SWZ**

**UMOWA nr ZP/…/2022**

zawarta w dniu ………… 2022 r. w Opolu pomiędzy:

**1)Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji** z siedzibą w Opolu, 45-075 Opole, ul. Krakowska 44, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 39436, posiadającym NIP: 7541091489 oraz REGON: 531163515,

reprezentowanym przez: Jacka Bartosz – kierownika publicznego zakładu opieki zdrowotnej uprawnionego do reprezentacji Kupującego zgodnie z informacją odpowiadająca odpisowi aktualnemu KRS , który stanowi załącznik do umowy.

przy kontrasygnacie Głównego Księgowego – Janusz Kubaszczyk

zwanym w dalszej części umowy „**Kupującym**”

**a**

**2)** **………………………………………………………………………………………………………………….**

**NIP: …………………………………. REGON: ………………………………..**

reprezentowanym przez: ………………………………………………………………………

zwanym dalej **„Wykonawcą”**,

**wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019.2019 z późn. zm.), zawarta została umowa   
o następującej treści:**

Spis treści

[**§ 1. Definicje** 2](#_Toc99093985)

[**§ 2. Przedmiot Umowy** 2](#_Toc99093986)

[**§ 3. Oświadczenia i zobowiązania Stron** 3](#_Toc99093987)

[**§ 4. Realizacja usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego** 4](#_Toc99093988)

[**§ 5. Terminy realizacji** 6](#_Toc99093989)

[**§ 6. Odbiór prac** 6](#_Toc99093990)

[**§ 7. Zasady współdziałania Stron** 7](#_Toc99093991)

[**§ 8. Gwarancja** 8](#_Toc99093992)

[**§ 9. Realizacja usług serwisu gwarancyjnego** 8](#_Toc99093993)

[**§ 10. Wynagrodzenie** 10](#_Toc99093994)

[**§ 11. Prawa autorskie i licencje** 11](#_Toc99093995)

[**§ 12. Zastrzeżenie poufności** 13](#_Toc99093996)

[**§ 13. Odstąpienie od Umowy** 14](#_Toc99093997)

[**§ 14. Zmiana umowy** 16](#_Toc99093998)

[**§ 15. Siła Wyższa** 17](#_Toc99093999)

[**§ 16. Kary umowne** 17](#_Toc99094000)

[**§ 17. Pracownicy** 18](#_Toc99094001)

[**§ 18. Przetwarzanie danych osobowych** 19](#_Toc99094002)

[**§ 19. Postanowienia końcowe** 19](#_Toc99094003)

[**Załączniki:** 19](#_Toc99094004)

**§ 1. Definicje**

1. Dla celów niniejszej umowy przyjmuje się definicje użytych nazw i pojęć określone w Załączniku nr 1 do SWZ (Opis przedmiotu zamówienia).
2. Integralną częścią umowy jest Specyfikacja Warunków Zamówienia wraz z załącznikami oraz oferta Wykonawcy. W razie jakichkolwiek wątpliwości odnośnie do treści zobowiązań każdej ze Stron przyjmuje się następujące pierwszeństwo dokumentów:
3. niniejsza umowa
4. załączniki do niniejszej umowy;
5. Specyfikacja Warunków Zamówienia;
6. załączniki do Specyfikacji Warunków Zamówienia;
7. oferta Wykonawcy;
8. załączniki do oferty Wykonawcy;
9. pozostałe dokumenty.
10. Ilekroć w Umowie wyraźnie nie zaznaczono inaczej, terminy wykonania zobowiązań oblicza się   
    w dniach, tygodniach i miesiącach kalendarzowych.

**§ 2. Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest dostawa i/lub dostosowanie dziedzinowych systemów Kupującego.
2. Wykonawca realizuje obowiązki objęte Umową zgodnie z wszystkimi wymaganiami Kupującego.
3. W ramach realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji zadań wymienionych w Harmonogramie Realizacji Umowy stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy,   
   w szczególności do:
4. Udzielenia i dostawy licencji na Dziedzinowe Systemy Informatyczne zgodnie z założeniami technicznymi, o których mowa w OPZ,
5. Dostawy i instalacji Dziedzinowych Systemów Informatycznych, zgodnie z wymaganiami zawartymi w OPZ;
6. Instalacji, konfiguracji, parametryzacji i integracji wewnętrznej oraz zewnętrznej Dziedzinowych Systemów Informatycznych, uwzględniając ich dostosowanie do potrzeb Kupującego;
7. Integracji Dziedzinowych Systemów Informatycznych ze wskazanymi w pkt. 3.3.1 OPZ systemami informatycznymi i programami komputerowymi Kupującego, których funkcje nie zostaną zastąpione przez System;
8. Uruchomienia wszystkich funkcjonalności Dziedzinowych Systemów Informatycznych, wymienionych w ramach zdefiniowanych wymagań w OPZ;
9. Wykonania testów funkcjonalności i poprawy ewentualnych błędów realizacji;
10. Opracowanie i dostarczenie dokumentacji powdrożeniowej i pełnej dokumentacji dotyczącej wdrożenia i instrukcji Systemu;
11. Przeprowadzenia szkoleń dla użytkowników i administratorów Systemu, zgodnie z OPZ;
12. Świadczenia usług serwisu gwarancyjnego w zakresie i w okresie wskazanym w § 8-9 Umowy;
13. Poprawy Błędów zgłaszanych przez Kupującego;
14. Opieki serwisowej: usług serwisu gwarancyjnego i usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego w okresie od podpisania końcowego protokołu odbioru minimum przez okres 36 miesięcy.

**§ 3. Oświadczenia i zobowiązania Stron**

1. Wykonawca oświadcza, iż zapoznał się i wyraził zgodę na wszystkie warunki i wymagania, związane z wykonaniem przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada kwalifikacje i doświadczenie niezbędne do wykonania przedmiotu Umowy oraz zobowiązuje się do jej wykonania z zachowaniem należytej staranności wymaganej od podmiotu zawodowo wykonującego działalność gospodarczą objętą przedmiotem Umowy.
3. Do wykonania przedmiotu Umowy Wykonawca przeznaczy odpowiednie środki materialne, urządzenia oraz zasoby ludzkie w postaci wykwalifikowanych i doświadczonych pracowników**.** Wykonawca zapewnia, że wszyscy członkowie personelu Wykonawcy, realizujący prace w ramach Umowy, posiadają umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu powierzanych im zadań.
4. Dostarczone Systemy muszą być wolne od wad fizycznych i wad prawnych oraz nie mogą być powiązane z konkretnymi komponentami sprzętowymi (OEM), zaś udzielane licencje muszą umożliwiać wykorzystywanie oprogramowania zgodnie z Umową oraz Dokumentacją.
5. Wykonawca zapewnia, że dostarczone systemy spełniają wymogi przepisów prawa,   
   w szczególności umożliwiają Kupującemu stworzenie i eksploatację Systemu zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2070 z późn. zm.) oraz aktów wykonawczych do niej,   
   a w szczególności rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji   
   w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 2247 ze zm.), ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848 ze zm.) oraz ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. z dnia 29 maja 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.)).
6. W przypadku powierzenia przez Wykonawcę wykonania przedmiotu Umowy osobom trzecim   
   w całości lub części, Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania tych osób jak za własne działania lub zaniechania.
7. Wykonawca zobowiązuje się do oznaczania wszelkich produktów, związanych z realizacją niniejszej Umowy przy wykorzystaniu oznaczeń graficznych i słownych wskazanych przez Kupującego, zgodnie z zasadami określonymi dla projektów finansowanych w ramach projektu   
   w Programie Operacyjnym Polska Cyfrowa – zasady opisano na stronie <https://www.gov.pl/web/cppc/dokumenty-do-pobrania> „**Zasady promocji i oznakowania projektów w Programie Operacyjnym Polska Cyfrowa”**
8. W ramach Umowy Kupujący zobowiązuje się do:
9. terminowej zapłaty wynagrodzenia określonego w Umowie;
10. współdziałania z Wykonawcą przy realizacji przedmiotu Umowy, w tym w szczególności podczas przygotowania analizy przedwdrożeniowej, przenoszeniu danych i integracji   
    z e-usługami;
11. umożliwienia Wykonawcy wstępu do pomieszczeń, gdzie zainstalowana i uruchomiona jest Infrastruktura Techniczna niezbędna do wdrożenia systemów;
12. powiadomienia Wykonawcy o stwierdzonych nieprawidłowościach działania systemu wraz   
    z opisem stwierdzonego błędu.

**§ 4. Realizacja usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego**

1. Przed rozpoczęciem świadczenia usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego Strony uzgodnią wzory stosowanych formularzy, w tym wzór zlecenia modyfikacji oraz wzór raportu ze świadczenia usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego.
2. W okresie od dnia podpisania Protokołu odbioru końcowego Systemów do 36 miesięcy Wykonawca świadczy dla Użytkowników Systemu usługę wsparcia i utrzymania powdrożeniowego. Do zgłaszania zapotrzebowania na konsultacje postanowienia § 9 ust. 3 stosuje się odpowiednio.
3. W ramach usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego Systemów Wykonawca zobowiązany jest do:
4. udzielania pomocy Użytkownikom Systemów w rozwiązywaniu problemów i udzielaniu odpowiedzi na pytania, dotyczące wykorzystania poszczególnych funkcjonalności – Konsultacje – mogą być prowadzone we wszystkich dostępnych formach, m.in. osobiste, telefoniczne,   
   e-mail, portal zgłoszeń. Minimalnym wymogiem jest kontakt w formie telefonu i portalu zgłoszeń,
5. Wykonywanie, na polecenie Kupującego, modyfikacji Systemów.
6. W celu wykonania obowiązków określonych w § 4 ust. 3 Umowy, Wykonawca:
7. udostępni co najmniej jeden numer linii telefonicznej obsługiwany przez zespół Wykonawcy odpowiednio od poniedziałku do piątku odpowiednio w godz. 8-16 i stronę internetową dostępną 24/7;
8. zawiadomi Kupującego o zmianie numeru linii telefonicznej, stronie internetowej przeznaczonych do kontaktów, w terminie co najmniej 14 dni;
9. niezwłocznie udziela odpowiedzi na zgłoszenia Użytkowników do 3 dni roboczych rozwiązującej lub określającej termin rozwiązania przedmiotu zgłoszenia;
10. prowadzi ewidencję zgłoszeń oraz udzielonych Konsultacji;
11. w przypadku, gdy zgłoszenie dotyczy nieprawidłowości działania systemu, Wykonawca informuje zgłaszającego o konieczności zastosowania procedury, o której mowa w § 9 Umowy oraz niezwłocznie informuje o tym fakcie osobę upoważnioną przez Kupującego do współdziałania z Wykonawcą, o której mowa w § 7 ust. 8 Umowy.
12. W celu wykonania obowiązków usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego, stosuje się następującą procedurę:
13. Wykonawca przystępuje do modyfikacji Systemu na polecenie Kupującego, reprezentowanego przez osobę upoważnioną zgodnie z Załącznikiem nr 3,
14. Po uzgodnieniu z Wykonawcą zakresu i pracochłonności modyfikacji, Kupujący składa polecenie modyfikacji,
15. Przed przystąpieniem do wykonania modyfikacji Systemu Wykonawca przedstawia Kupującemu do akceptacji projekt modyfikacji,
16. Wykonawca przygotowuje modyfikację Systemu w uzgodnionym terminie, określonym   
    w zgłoszeniu modyfikacji,
17. Testowanie nowej wersji Systemu odbywa się w siedzibie Kupującego. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z Kupującym przy przeprowadzanych testach oraz może brać w nich udział,
18. Kupujący przekazuje Wykonawcy raport z przeprowadzonych testów wskazując istniejące błędy. Potwierdzeniem przyjęcia zmodyfikowanej wersji Systemu bez zastrzeżeń jest Protokół odbioru częściowy/końcowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 2,
19. Strony w trakcie realizacji ustalą formę i treść dokumentów zgłaszania odbioru modyfikacji,
20. W przypadku wskazania błędów w przekazanej wersji Wykonawca naprawia zgłoszone błędy   
    i przekazuje poprawioną wersję do ponownych testów. Czynności określone w pkt. 5 i 6 wykonywane są ponownie,
21. Za termin dostarczenia zmodyfikowanej wersji Systemu przyjmuje się datę podpisania protokołu odbioru modyfikacji. Kupujący ma 7 dni roboczych na odebranie produktu, a czas weryfikacji nie wlicza się do czasu realizacji. Jeżeli w tym czasie nie wniesie uwag lub nie zgłosi błędów, produkt uznaje się za odebrany bez zastrzeżeń,
22. Wykonawca prowadzi ewidencję modyfikacji.
23. Z wykonania usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego Wykonawca, na żądanie Kupującego, przekazuje raport, za okres wskazany.
24. Zasady odbioru usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego określa § 6.

**§ 5. Terminy realizacji**

1. Wykonawca zrealizuje przedmiot Umowy w terminach określonych w Harmonogramie Realizacji Umowy stanowiącym Załącznik nr 1.
2. Za termin wykonania kolejnych etapów przyjmuje się datę zgłoszenia gotowości do przeprowadzenia przez Kupującego odbioru Etapu. Kupujący ma 7 dni roboczych na odebranie produktu, a czas weryfikacji nie wlicza się do czasu realizacji. Jeżeli w tym czasie nie wniesie uwag lub nie zgłosi błędów, produkt uznaje się za odebrany bez zastrzeżeń. W razie wniesienia uwag lub zgłoszenia błędów, produkt uznaje się za odebrany dopiero po ich usunięciu.
3. Wykonawca, na minimum 14 dni przed rozpoczęciem realizacji szkoleń, uzgodni z Kupującym harmonogram szkoleń.
4. W wyniku wzajemnych uzgodnień Strony mogą dokonać zmian harmonogramu szkoleń, o którym mowa w ust. 3. Zmiana harmonogramu szkoleń nie może prowadzić do wydłużenia terminu odbioru końcowego Systemów.
5. Zwłoka w dotrzymaniu terminów odbiorów określonych w Załączniku nr 2 skutkuje naliczeniem kar umownych, na zasadach określonych w § 16 Umowy lub odstąpieniem przez Kupującego od Umowy, w przypadkach określonych w § 13.

**§ 6. Odbiór prac**

1. Odbiór przedmiotu Umowy następować będzie poprzez:
2. odbiór częściowy Etapów,
3. odbiór końcowy Systemów,
4. odbiór realizacji usług serwisu gwarancyjnego oraz usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego.
5. Odbiór Systemu polega na sprawdzeniu jego funkcjonalności oraz ocenie zgodności   
   z wymaganiami zawartymi w Umowie.
6. W ramach testów Wykonawca zobowiązany jest:
7. uzgodnić z Kupującym zakres i terminy przeprowadzenia testów,
8. przygotować, uzgodnić i przeprowadzić z Kupującym procedury i przypadki testowe; Kupujący zastrzega sobie prawo wykonywania w ramach testów również własnych przypadków testowych,
9. przeprowadzić instruktaż wyznaczonych pracowników oraz zespołu wdrożeniowego Kupującego w zakresie administrowania i eksploatacji Systemu.
10. W razie wystąpienia usterek, Wykonawca w terminie 3 dni roboczych od daty ich zgłoszenia przez Kupującego, przedstawi sposób i terminy usunięcia usterek oraz harmonogram przeprowadzenia ponownych procedur testowych.
11. Po usunięciu usterek procedura testowania podlega powtórzeniu.
12. Na żądanie Kupującego, na czas testów Wykonawca zapewni obecność specjalistów, którzy będą wspomagać personel Kupującego przy obsłudze testowanego obszaru.
13. Odbiór Systemu potwierdzany jest przez osoby wyznaczone do współdziałania ze strony Kupującego.
14. Potwierdzeniem dokonania odbioru jest podpisany przez Strony bez zastrzeżeń odpowiedni protokół odbioru.
15. Odbiór etapów Umowy następuje na podstawie protokołu odbioru bez zastrzeżeń. Wzór Protokołu odbioru Umowy stanowi Załącznik nr 2.
16. Protokoły odbioru są podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktur zgodnie   
    z postanowieniami §10.

**§ 7. Zasady współdziałania Stron**

1. Strony ustalają, iż językiem komunikacji będzie język polski.
2. Strony zobowiązują się do rzetelnej współpracy, w dobrej wierze oraz z poszanowaniem praw   
   i interesów drugiej Strony, mając na uwadze konieczność osiągnięcia rezultatu i należytego wykonania Przedmiotu Umowy.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zapewnienia drugiej Stronie informacji oraz danych niezbędnych do wykonania niniejszej Umowy, w szczególności do wzajemnego informowania się o wszelkich okolicznościach, które mogłyby spowodować nienależyte wykonanie lub niewykonanie Umowy.
4. Wykonawca jest zobowiązany do udzielania Kupującemu, na jego żądanie, wszelkich informacji   
   o przebiegu wykonywania przez Wykonawcę zamówienia i umożliwienia mu dokonywania kontroli prawidłowości jego wykonywania w każdym momencie i miejscu.
5. W przypadku zaistnienia sytuacji uniemożliwiającej realizację przedmiotu Umowy, Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od zaistnienia takiej sytuacji powiadomić pisemnie o tym fakcie Kupującego.
6. Oświadczenia i dokumenty związane z realizacją Umowy przekazywane są na adresy Stron wskazane w Umowie.
7. Każda zmiana adresu Stron wymaga powiadomienia o tym strony drugiej pod rygorem uznania korespondencji skierowanej pod adres dotychczasowy za doręczoną.
8. Kupujący w Załączniku nr 3, wyznacza osoby upoważnione do współdziałania w ramach realizacji Umowy.
9. Kupujący w Załączniku nr 4, wyznacza osoby, które będą realizować zgłoszenia nieprawidłowości działania systemu.
10. Wykonawca w Załączniku nr 5, wyznacza osoby upoważnione do współdziałania w ramach realizacji Umowy.
11. Strony mają prawo do zmiany treści Załączników nr 3-5. Oświadczenie dotyczące zmiany wyznaczonych osób składane jest drugiej Stronie w formie pisemnej. Strony gwarantują, że ww. zmiany nie będą mieć negatywnego wpływu na jakość i terminowość zobowiązań Stron. Zmiana osób wskazanych w ust. 8 i 9 nie stanowi zmiany Umowy.

**§ 8. Gwarancja**

1. Wykonawca, w ramach Wynagrodzenia określonego w § 10 Umowy, udziela Kupującemu gwarancji jakości na poprawne działanie Systemu w okresie od dnia odbioru końcowego Systemu na okres 36 miesięcy.
2. Gwarancja obejmuje zapewnienie Wykonawcy, że System działa prawidłowo i spełnia wymogi określone w OPZ, oraz że System spełnia wymagania zgodności z prawem na cały okres trwania gwarancji.
3. Wykonawca:
4. informuje Kupującego o nowo wydanych wersjach i poprawkach oprogramowania systemu operacyjnego serwera oraz innego Oprogramowania wykorzystanego do implementacji   
   i wdrożenia Systemu wraz z analizą wpływu podniesienia wersji lub instalacji poprawki na działanie Systemu,
5. na żądanie Kupującego instaluje lub przekazuje wersję instalacyjną nowej wersji lub poprawki wraz z instrukcją instalacji.
6. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Kupującemu usługi serwisu gwarancyjnego na zasadach określonych w § 9 Umowy.
7. W przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę obowiązków gwarancyjnych wynikających z niniejszej Umowy, pomimo pisemnego wezwania do ich wykonania lub zmiany sposobu ich wykonywania w wyznaczonym terminie, Kupujący uprawniony jest do zlecenia wykonania obowiązków gwarancyjnych innemu podmiotowi na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez utraty gwarancji.

**§ 9. Realizacja usług serwisu gwarancyjnego**

1. W okresie gwarancji, określonym w § 8, Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę serwisu gwarancyjnego produktów wchodzących w skład Systemu.
2. Usługa serwisu gwarancyjnego Systemu świadczona będzie w odniesieniu do:
3. dostarczonego Systemu,
4. aktualizacji Systemu realizowanej przez Wykonawcę po uprzednim ustaleniu terminu jej realizacji z Kupującym, dopuszczalne jest wykonywanie aktualizacji przez Kupującego po wdrożeniu funkcjonalności systemu umożliwiającej automatyczną aktualizację. Wykonywanie aktualizacji musi być realizowane zawsze pod nadzorem Wykonawcy.
5. utrzymywania Systemu zapewniającego spełnienie przez System wszystkich zdefiniowanych   
   w Umowie, projektach technicznych oraz Dokumentacji wymagań funkcjonalnych i poza funkcjonalnych Systemu, w szczególności jego wydajności, uwzględniając przy podejmowanych działaniach m.in. przyrost wolumenu danych,
6. optymalizacji struktur przechowywania danych i optymalizacji dostępu do danych (przynajmniej raz w roku),
7. optymalizacji aplikacji/komponentów, w szczególności: kodu, parametrów, konfiguracji (przynajmniej raz w roku),
8. utrzymania zgodności przekazywanych kodów źródłowych ze środowiskiem produkcyjnym,
9. współdziałania Systemu z innymi systemami, z którymi System będzie współpracować zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ.
10. W celu realizacji obowiązków związanych ze świadczeniem usług serwisu gwarancyjnego Wykonawca zapewni Użytkownikom dostęp do rozwiązania informatycznego umożliwiającego:
11. dokonywanie zgłoszeń nieprawidłowości działania systemu przez uprawnionych Użytkowników przynajmniej na numery telefonu, strony internetowej (24/7) wskazane zgodnie   
    z postanowieniami § 4 ust. 4 pkt. 1.
12. udzielanie przez Wykonawcę odpowiedzi na zgłoszenia Użytkowników;
13. prowadzenie ewidencji zgłoszeń, umożliwiającej co najmniej identyfikację: daty   
    i godziny zgłoszenia, osoby dokonującej zgłoszenia, treści zgłoszenia, daty   
    i godziny udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie, daty i godziny naprawy   
    (w przypadku zgłoszeń dotyczących nieprawidłowości działania systemu), osoby udzielającej odpowiedzi na zgłoszenie (wykonującej naprawę), treści odpowiedzi na zgłoszenie i/lub sposobu obsługi zgłoszenia;
14. kategoryzację zgłoszeń;
15. generowanie raportów dotyczących zgłoszeń, w tym informacji dotyczących poszczególnych kategorii zgłoszeń, liczby zgłoszeń występujących w określonym przedziale czasu, średniego czasu obsługi zgłoszenia dla danej kategorii.
16. Usunięcie nieprawidłowości działania systemu zgodnie z poniższą klasyfikacją nastąpi w ciągu:

1) Awarii Krytycznej oprogramowania - w ciągu ……………….. od chwili zgłoszenia,

2) Błędu oprogramowania - w ciągu ………………. od chwili zgłoszenia,

3) Utrudnienia oprogramowania - w ciągu ………………….. roboczych od chwili zgłoszenia.

5. Usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania świadczone będą w siedzibie Kupującego oraz zdalnie poprzez bezpieczny kanał komunikacji VPN.

1. Wykonawca realizuje usługi serwisu gwarancyjnego na podstawie zgłoszeń dokonywanych przez osoby upoważnione przez Kupującego do współdziałania z Wykonawcą lub osoby upoważnione do dokonywania zgłoszeń nieprawidłowości działania systemu. Wykaz osób upoważnionych do dokonywania wskazanych czynności zawarty jest w Załączniku nr 4.
2. Kupujący dokonując zgłoszenia nieprawidłowości systemu określa kategorię. Wykonawca każdorazowo potwierdza przyjęcie zgłoszenia. Wykonawca ma prawo do weryfikacji kategorii zgłoszonej nieprawidłowości działania systemu i w przypadku chęci zmiany kategorii powiadamia Kupującego o swojej propozycji kategorii. Kupującemu przysługuje prawo do żądania wyjaśnień co do przyczyny zmiany kategorii oraz prawo wniesienia sprzeciwu.
3. Za termin usunięcia nieprawidłowości systemu przyjmuje się datę przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu potwierdzoną przez Kupującego. Kupujący ma 7 dni roboczych na odebranie produktu, a czas weryfikacji nie wlicza się do czasu realizacji. Jeżeli w tym czasie nie wniesie uwag lub nie zgłosi Usterek, nieprawidłowość działania systemu uznaje się za usuniętą.   
   W razie wniesienia uwag lub zgłoszenia błędów, produkt uznaje się za odebrany dopiero po ich usunięciu.
4. W przypadku dokonania przez Wykonawcę modyfikacji lub aktualizacji Systemu w czasie obowiązywania Gwarancji, Wykonawca z chwilą odbioru bez zastrzeżeń dokonanej modyfikacji lub aktualizacji udzieli Kupującemu licencji odnośnie zmienionego Systemu na zasadach określonych w § 11 Umowy.
5. Wykonawca będzie realizował usługi serwisu gwarancyjnego dla wersji Systemu działającej   
   w momencie Odbioru Systemu oraz dla wszystkich nowych wersji Systemu powstałych w okresie gwarancji.
6. Zasady odbioru usług serwisu gwarancyjnego określa § 6.

**§ 10. Wynagrodzenie**

1. Za prawidłowe wykonanie Przedmiotu Umowy, zgodnie z Ofertą Wykonawcy, Kupujący zapłaci na rzecz Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w łącznej wysokości  **……….. zł brutto.**
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie płatne w następujących częściach:
3. Wynagrodzenie w wysokości **…….. zł brutto** po podpisaniu protokołu odbioru I etapu,
4. Wynagrodzenie w wysokości **…….. zł brutto** po podpisaniu protokołu odbioru II etapu,
5. Wynagrodzenie w wysokości **…….. zł brutto** po podpisaniu protokołu odbioru III etapu,
6. Wynagrodzenie w wysokości **…….. zł brutto** po podpisaniu protokołu odbioru IV etapu,
7. Wynagrodzenie w wysokości **…….. zł brutto** po podpisaniu protokołu odbioru V etapu,
8. Wynagrodzenie w łącznej wysokości **………. zł brutto** z tytułu wykonania usług serwisu oraz usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego. Wynagrodzenie z tytułu wykonywania usług serwisu oraz usług wsparcia i utrzymania powdrożeniowego płatne będzie z góry.
9. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 stanowi całość Wynagrodzenia Wykonawcy w związku   
   z realizacją Przedmiotu Umowy. Wykonawcy nie przysługują żadne inne roszczenia w stosunku do Kupującego, w szczególności: zwrot kosztów podróży oraz zakwaterowania członków personelu Wykonawcy czy też zwrot jakichkolwiek innych, dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem Umowy.
10. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt. 1-5), będzie płatne po dokonaniu odbioru danego etapu Systemu bez zastrzeżeń - w terminie 30 dni od momentu otrzymania przez Kupującego wystawionej faktury..
11. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt. 6), będzie płatne każdorazowo w terminie 30 dni od momentu otrzymania przez Kupującego wystawionej faktury..
12. Faktury będą wystawiane zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności zgodnie z art. 106e ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług.
13. Faktura VAT wystawiona:
14. w formie papierowej będzie doręczona na adres siedziby Kupującego;
15. w formie elektronicznej będzie doręczona z adresu poczty elektronicznej Wykonawcy: ……………@…………… na adres poczty elektronicznej Kupującego:
16. Zapłaty zostaną dokonane w formie przelewu na rzecz Wykonawcy na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT.
17. Za dzień zapłaty wynagrodzenia uważany będzie dzień obciążenia rachunku bankowego Kupującego.
18. Warunkiem zapłaty jakiejkolwiek należności Wykonawcy jest złożenie Kupującemu do faktury oświadczeń podwykonawców lub dalszych podwykonawców o zaspokojeniu ich roszczeń przez Wykonawcę. wraz z kopią dokumentu potwierdzającego dokonanie zapłaty potwierdzonego za zgodność z oryginałem. Brak tych oświadczeń upoważnia Kupującego do wstrzymania zapłaty należności. Termin zapłaty liczy się od daty doręczenia faktury z oświadczeniami podwykonawców lub dalszych podwykonawców.
19. W przypadku wskazania przez Wykonawcę na fakturze VAT rachunku bankowego nieujawnionego w wykazie podatników, Kupujący jest uprawniony do dokonania zapłaty na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w wykazie podatników, a w razie braku takiego rachunku Wykonawcy ujawnionego w wykazie, do wstrzymania się z zapłatą do czasu wskazania przez Wykonawcę dla potrzeb płatności rachunku bankowego ujawnionego w wykazie VAT.
20. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie wszelkich wierzytelności Kupującego względem Wykonawcy z jego wierzytelnościami z tytułu wynagrodzenia, nawet gdyby wierzytelności te nie były jeszcze wymagalne.
21. Wynikające z niniejszej umowy prawa i obowiązki Wykonawcy nie mogą być przenoszone na inne podmioty pod jakimkolwiek tytułem prawnym, chyba że Kupujący wyrazi na to przeniesienie zgodę w formie pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności.
22. Wynikające z niniejszej umowy prawa i obowiązki nie mogą być przenoszone na inne podmioty   
    w wyniku wykonania umowy poręczenia albo innej umowy zmieniającej strony stosunku obligacyjnego, chyba że Kupujący wyrazi na to przeniesienie zgodę w formie pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności.

**§ 11. Prawa autorskie i licencje**

1. Wykonawca oświadcza, że w ramach wynagrodzenia wskazanego w § 10 w dniu podpisania protokołu odbioru końcowego Systemu, udzieli Kupującemu licencji nieograniczonej w czasie na dostarczony System. Wykonawca zapewnia ponadto, że posiadane przez niego prawa nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich oraz, że nie zachodzą jakiekolwiek podstawy do zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń do praw własności intelektualnej.
2. Wykonawca udzieli Kupującemu bezterminowej, wieczystej pełnej licencji lub sublicencji na System oprogramowanie bazodanowe oraz wszelkie inne oprogramowania niezbędne do prawidłowego działania systemu.
3. W przypadku zgłoszenia upadłości, likwidacji Wykonawcy lub zaprzestania przez Wykonawcę rozwoju, wsparcia lub utrzymania zaoferowanego Systemu Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Kupującemu, w postaci umożliwiającej poprawną asemblację, aktualnego kodu źródłowego wraz z programami napisanymi w językach programowania, skryptami, zastosowanymi bibliotekami oprogramowania oraz wszelkie definicje niezbędne dla współdziałania oprogramowania z otoczeniem, a także dokumentacją techniczną, jak również gwarantuje prawo do wykorzystywania otrzymanego kodu źródłowego, w szczególności dalszego rozwoju   
   i modyfikacji oprogramowania. Nie dopuszcza się przekazania kodów źródłowych w postaci np. wydruków, czy skanów. Kupujący zastrzega sobie prawo sprawdzenia kompletności i poprawności przekazanych kodów źródłowych i dokumentacji. Jednocześnie, w takim wypadku Wykonawca udzieli Kupującemu niewyłącznej licencji na korzystanie z uzyskanego kodu źródłowego, w tym prawa do zwielokrotnienia, tłumaczenia, kompilacji oraz modyfikacji oprogramowania (art. 74 ust. 4 pkt 1 i 2 prawa autorskiego), a jeżeli będzie to niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Kupującego, prawa do udzielania sublicencji na otrzymane kody źródłowe firmom świadczącym na jego rzecz usługi w zakresie dalszego serwisu i rozwoju oprogramowania.
4. Wykonawca nie jest uprawniony do wypowiedzenia umowy w zakresie dotyczącym licencji lub sublicencji, o której mowa powyżej. Strony wyłączają zastosowanie art. 68 ust. 1 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. z dnia 6 czerwca 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1231) do niniejszej umowy.
5. W ramach niniejszej umowy Wykonawca udostępni Kupującemu pełną informację o strukturze bazy danych Systemu.
6. Wykonawca dostarczy Kupującemu dokumenty potwierdzające prawo do korzystania   
   z oprogramowania zgodnie z obowiązującym prawem.
7. Udzielone licencje dotyczą całego Systemu dostarczonego w ramach wszystkich produktów wytworzonych lub zmodyfikowanych w wykonaniu Umowy (w tym dokumentów, programów komputerowych w dowolnej formie utrwalenia, kodów źródłowych, skryptów, plików konfiguracyjnych, scenariuszy testowych, danych testowych, poprawek, materiałów szkoleniowych etc.) i obejmuje nieograniczone w czasie oraz nieograniczone terytorialnie korzystanie i rozporządzanie utworami na polach eksploatacji określonych w art. 50 oraz 74 ust. 4 Prawa autorskiego, w tym w szczególności obejmujących:
8. w odniesieniu do utworów innych niż programy komputerowe, w tym Dokumentacji Wykonawcy:
9. wykorzystywanie w działalności prowadzonej przez Kupującego bez jakichkolwiek ograniczeń,
10. utrwalanie i zwielokrotnianie utworu w całości lub części, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie utworu,
11. tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiekolwiek inne zmiany w utworze,
12. rozpowszechnianie utworu poprzez publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie a także publiczne udostępnienie utworu,
13. w odniesieniu do programów komputerowych stosowanie i wykorzystywanie   
    w działalności prowadzonej przez Kupującego bez jakichkolwiek ograniczeń.
14. Z chwilą przekazania oprogramowania dla Kupującego przechodzi na niego prawo własności w stosunku do wszystkich nośników mu przekazanych, na których dane zostały utrwalone   
    i przekazane Kupującemu.
15. W przypadku jeśli z dostarczeniem Oprogramowania standardowego związana jest usługa odpłatnego wsparcia producenta programu, to w ramach wynagrodzenia ryczałtowego   
    o którym mowa w § 10 ust 1, pokrywa ją Wykonawca.
16. W odniesieniu do dostarczanych programów komputerowych i dokumentacji, do których Wykonawcy nie przysługują autorskie prawa majątkowe, Wykonawca zobowiązany jest w ramach wynagrodzenia z tytułu Umowy udzielić lub zapewnić udzielenie licencji lub sublicencji na korzystanie z tych programów komputerowych i dokumentacji w zakresie wystarczającym do korzystania z oprogramowania i dokumentacji w sposób określony   
    w Umowie.
17. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich związanych   
    z naruszeniem autorskich praw majątkowych w wyniku realizacji Umowy.
18. Jeżeli dostarczone przez Wykonawcę produkty wytworzone faktycznie naruszać będą prawa osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie przystąpi do ich modyfikacji w sposób pozwalający na ich dalsze wykorzystywanie przez Kupującego bez naruszania prawa osób trzecich lub uzyska dla Kupującego na swój koszt odpowiednią licencję na produkty dotknięte naruszeniem a także   
    w terminie uzgodnionym z Kupującym pokryje ewentualne odszkodowania.

**§ 12. Zastrzeżenie poufności**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych przez niego w związku z zawarciem Umowy zarówno w trakcie jej obowiązywania jak i po jej zakończeniu. Za informacje poufne Strony przyjmują w szczególności wszelkie informacje dotyczące budowy i funkcjonowania Systemu, dane finansowe, osobowe oraz informacje organizacyjne, know-how i inne informacje o działalności Kupującego i Wykonawcy, które nie zostały ujawnione oraz informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne Stron lub inne, posiadające wartość gospodarczą, co do których Strony podjęły niezbędne działania w celu zachowania ich poufności lub przekazały je z zastrzeżeniem poufności, a także wszelkie informacje i dane wprowadzone do Systemu. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do:
2. przestrzegania wewnętrznych regulacji Kupującego (które zostały przekazane Wykonawcy do stosowania) o ochronie udostępnianych informacji,
3. przestrzegania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Wykonawca ma prawo wykorzystać informacje, o których mowa w ust. 1, dotyczące Kupującego, uzyskane w toku wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, jedynie w celu jej wykonania oraz w zakresie wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
5. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie w poufności informacji, o których mowa   
   w ust. 1, przez wszystkich uczestniczących w realizacji Zamówienia.
6. Wykonawca w związku z wykonywaniem postanowień Umowy może przetwarzać dane osobowe uczestników projektu wyłącznie w celu i w zakresie związanym z realizacją Umowy, zgodnie   
   z przepisami obowiązującego prawa oraz zgodnie z warunkami zawartej pomiędzy Stronami odrębnej umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, zgodnej z wzorem stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy.

**§ 13. Odstąpienie od Umowy**

1. Kupujący jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w formie pisemnego oświadczenia w sytuacji, gdy:
2. informacje zawarte w ofercie Wykonawcy mające wpływ na jej wybór okażą się nieprawdziwe – w takim przypadku oświadczenie o odstąpieniu może być złożone   
   w ciągu 30 dni liczonych od powzięcia przez Kupującego informacji w tym zakresie;
3. Wykonawca, pomimo zawarcia niniejszej umowy nie podjął się wykonywania przedmiotu umowy lub zaprzestał jego wykonywania i w ciągu 7 dni roboczych liczonych od dnia doręczenia mu wezwania Kupującego w tym zakresie dalej nie podjął się realizacji swoich zobowiązań – w takim przypadku oświadczenie o odstąpieniu może być złożone w ciągu 30 dni liczonych od upływu dodatkowego siedmiodniowego
4. Wykonawca, pomimo uprzednich trzykrotnych pisemnych zastrzeżeń Kupującego, nie wykonuje przedmiotu umowy zgodnie z zakresem swojego zobowiązania – w takim przypadku oświadczenie o odstąpieniu może być złożone w ciągu 30 dni liczonych od dnia doręczenia mu trzeciego wezwania Kupującego;
5. doszło do zajęcia majątku Wykonawcy przez uprawniony organ w celu zabezpieczenia lub egzekucji, jakiegokolwiek rozporządzania majątkiem przez Wykonawcę, które uniemożliwia lub poważnie utrudnia wykonanie umowy lub ewentualne zaspokojenie wierzyciela – w takim przypadku oświadczenie o odstąpieniu może być złożone w ciągu 30 dni liczonych od powzięcia przez Kupującego informacji w tym zakresie;,
6. Wykonawca przystąpił do likwidacji firmy – w takim przypadku oświadczenie   
   o odstąpieniu może być złożone w ciągu 30 dni liczonych od powzięcia przez Kupującego informacji w tym zakresie;,
7. o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży   
   w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu – w takim przypadku oświadczenie   
   o odstąpieniu może być złożone w ciągu 30 dni liczonych od powzięcia przez Kupującego informacji w tym zakresie.
8. Ponadto Kupujący może od umowy odstąpić jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
9. dokonano zmiany umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 PZP,
10. wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 PZP,
11. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że Kupujący udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.
12. Kupujący informuje Wykonawcę pisemnie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie Kupującego zawiera uzasadnienie.
13. Wykonując prawo odstąpienia od Umowy Kupujący wskazuje czy odstąpienie dotyczy całej Umowy, czy też dotyczy jedynie części Umowy i następuje na dzień wskazany w odstąpieniu od Umowy.
14. W przypadku skorzystania przez Kupującego z prawa do odstąpienia od Umowy z przyczyn wskazanych w ust. 1, Wykonawca nie może żądać wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania do dnia odstąpienia części zamówienia.
15. Strony zgodnie oświadczają, że w przypadku, o którym mowa w ust. 5 dopuszczają możliwość dokonania rozliczenia Umowy i przejęcia dostarczonych przez Wykonawcę do dnia odstąpienia od Umowy efektów prac z zastrzeżeniem, że Kupujący ma wyłączne prawo decydowania   
    w przedmiocie takiego przejęcia. W przypadku podjęcia przez Kupującego decyzji o przejęciu części dostarczonych przez Wykonawcę efektów prac, Wykonawca wyda Dokumentację Systemu   
    i udzieli licencji, o których mowa w § 11 Umowy na Kupującego. Wysokość Wynagrodzenia   
    w takim przypadku zostanie ustalona wspólnie przez Strony.
16. W przypadku skorzystania przez Kupującego z prawa do odstąpienia od Umowy z przyczyn wskazanych w ust. 1 pkt. 4-Wykonawca może żądać wynagrodzenia za część zamówienia faktycznie wykonaną do dnia odstąpienia od Umowy.
17. Wykonawca może od umowy odstąpić, gdy Kupujący odmawia bez uzasadnienia przyjęcia przedmiotu umowy.

**§ 14. Zmiana umowy**

1. Zakazuje się istotnych zmian postanowień Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, chyba że konieczność wprowadzenia takich zmian wynika   
   z następujących okoliczności:
2. zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po wszczęciu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a które mają wpływ na realizację umowy i z których treści wynika konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian postanowień umowy;
3. pojawienia się nowych, korzystnych dla Kupującego, rozwiązań technologicznych   
   i logistycznych w zakresie oprogramowania informatycznego - możliwych do wdrożenia zamiennie w stosunku do przewidzianych niniejszą Umową. Jako korzystniejsze dla Kupującego należy traktować rozwiązania odpowiadające wymaganiom określonym w OPZ   
   w większym stopniu z punktu widzenia kosztów utrzymania, wydajności Systemu lub wyższej użyteczności. W powyższej sytuacji, zakres świadczonych usług, w tym usług określonych   
   w § 9 i 4 pozostaje bez zmian, zaś wynagrodzenie Wykonawcy nie może zostać zwiększone.
4. gdy z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy pojawi się konieczność zmiany Harmonogramu Realizacji Umowy z wyłączeniem zmian powodujących wydłużenie terminu odbioru końcowego Systemu.
5. Kupujący dopuszcza waloryzację wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy - usługi wsparcia i utrzymania powdrożeniowego po upływie pierwszych 12 miesięcy realizacji tej usługi, w przypadku zmiany:
6. stawki podatku od towarów i usług,
7. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
8. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne,
9. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,

– jeśli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

Ponadto Kupujący dopuszcza waloryzację wynagrodzenia w przypadku wystąpienia innych zmian mających wpływ na wysokość wynagrodzenia, wprowadzonych ustawowo i nieznanych na dzień podpisania niniejszej umowy.

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiana treści załączników nr 4-6 nie stanowi zmiany Umowy. Zmiana taka wymaga jedynie powiadomienia drugiej strony Umowy.

**§ 15. Siła Wyższa**

1. Stronie, która opóźnia się ze swoim świadczeniem ze względu na działanie Siły Wyższej nie grożą kary umowne lub odstąpienie od umowy przez drugą Stronę z powodu niedopełnienia obowiązków umownych.
2. Strona może powołać się na zaistnienie Siły Wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje ona o tym pisemnie drugą Stronę w ciągu 7 dni od jej zaistnienia. O ile druga Strona nie wskaże inaczej na piśmie, Strona która dokonała zawiadomienia będzie kontynuowała wykonywanie swoich obowiązków wynikających z Umowy w takim zakresie, w jakim jest to możliwe i praktycznie uzasadnione, jak również podejmie wszelkie działania zmierzające do wykonania Umowy, których podjęcia nie wstrzymuje Siła Wyższa.
3. Okoliczności zaistnienia Siły Wyższej muszą zostać udowodnione przez Stronę, która się na nie powołuje.

**§ 16. Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci Kupującemu karę umowną w wysokości 0,1% wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 10 ust. 2 pkt. 1), za każdy rozpoczęty dzień roboczy zwłoki   
   w przypadku niedotrzymania określonego w Harmonogramem Realizacji Umowy terminu odbioru końcowego Systemu. Kara umowna wyniesie maksymalnie 20% łącznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy określonego w §10 ust. 2 pkt. 1) Umowy.
2. Wykonawca zapłaci Kupującemu karę umowną w wysokości 0,1% wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 10 ust. 2, za każdy rozpoczęty dzień roboczy zwłoki   
   w przypadku niedotrzymania określonego Harmonogramem Realizacji Umowy terminu odbioru. Kara umowna wyniesie maksymalnie 20% łącznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy określonego w § 10 ust. 2 pkt. 1 Umowy.
3. Wykonawca zapłaci Kupującemu karę umowną za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w przypadku niedotrzymania czasu usunięcia Awarii Krytycznej w wysokości 0,03% wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 10 ust. 1. Kara umowna wyniesie maksymalnie 5% łącznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy określonego w §10 ust. 1 Umowy za jeden przypadek.
4. Wykonawca zapłaci Kupującemu karę umowną za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w przypadku niedotrzymanie czasu usunięcia Błędu w wysokości 0,02% wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 10 ust. 1. Kara umowna wyniesie maksymalnie 4% łącznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy określonego w §10 ust. 1 Umowy za jeden przypadek.
5. Wykonawca zapłaci Kupującemu karę umowną za każdą rozpoczęty dzień roboczy zwłoki   
   w przypadku niedotrzymanie czasu usunięcia Utrudnienia w wysokości 0,01% wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 10 ust. 1. Kara umowna wyniesie maksymalnie 3% łącznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy określonego w §10 ust. 1 Umowy za jeden przypadek.
6. W razie odstąpienia przez Kupującego od Umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Kupujący ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy, określonego w § 10 ust. 1 Umowy.
7. W przypadku gdy Wykonawca odstąpi od wykonania Umowy z własnej winy, zapłaci Kupującemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia ryczałtowego brutto Wykonawcy, określonego w § 10 ust. 1 Umowy.
8. Naliczone przez Kupującego kary umowne płatne są w terminie 14 dni od daty wystąpienia przez Kupującego z żądaniem zapłacenia kary, lub doręczenia drugiej stronie pisemnego powiadomienia o odstąpieniu od Umowy.
9. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których mogą dochodzić Strony nie może przekroczyć 25,00% wynagrodzenia ryczałtowego brutto, określonego w § 10 ust. 1 Umowy.
10. Niezależnie od kar umownych, Kupującemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.
11. Strony nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, będące następstwem działania Siły wyższej.

# § 17. Pracownicy

1. Wykonawca lub podwykonawca zobowiązany jest do zatrudnienia na podstawie umowy o pracę co najmniej na stanowiskach kierownik wdrożenia, wdrożeniowiec/specjalista ds. wdrożenia, tester oprogramowania/specjalista ds. testowania oprogramowania przez cały okres obowiązywania umowy.
2. W trakcie realizacji zamówienia, na każde wezwanie Kupującego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie Wykonawca przedłoży Kupującemu dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub Podwykonawcę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności w trakcie realizacji zamówienia:
   1. poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub Podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy oświadczenie wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony, z tym zastrzeżeniem, że kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, a w szczególności bez podania adresów, numerów PESEL i innych danych, które podlegają anonimizacji, z wyłączeniem anonimizacji informacji takich jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu;
   2. zaświadczenie właściwego oddziału ZUS potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub Podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy.

**§ 18. Przetwarzanie danych osobowych**

Strony zobowiązują się do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodnie z art. 28 RODO w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy (wzór umowy powierzenia przetwarzania danych stanowi załącznik nr 7 do umowy).

**§ 19. Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza Umowa podlega prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy PZP.
3. Nieważność całości lub części któregokolwiek z postanowień niniejszej umowy nie wpływa na ważność pozostałych jej postanowień, z zastrzeżeniem przepisu art. 58 § 3 Kodeksu cywilnego. Postanowienia nieważne Strony zobowiązują się niezwłocznie zastąpić właściwymi, całkowicie zgodnymi z zamierzeniami gospodarczymi, które legły u podstaw zawarcia niniejszej umowy.
4. Wszelkie sprawy sporne wynikające z niniejszej Umowy Strony będą rozwiązywały polubownie, a jeżeli nie będzie to możliwe, każda ze Stron może żądać, by spór został rozstrzygnięty na drodze sądowej przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Kupującego.
5. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w dwóch egzemplarzach dla Kupującego i jednym dla Wykonawcy.
6. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania przez obydwie Strony.

**Załączniki:**

1. Załącznik nr 1 – Harmonogram realizacji Umowy,
2. Załącznik nr 2 – Protokół odbioru częściowy/końcowy (wzór),
3. Załącznik nr 3 – Lista osób upoważnionych do współpracy przy realizacji niniejszej Umowy ze strony Kupującego,
4. Załącznik nr 4 – Lista osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń Błędu ze strony Kupującego,
5. Załącznik nr 5 – Lista osób odpowiedzialnych za realizację Umowy ze strony Wykonawcy,
6. Załącznik nr 6 - Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych
7. Załącznik nr 7 – KRS Zamawiającego
8. Załącznik nr 8 – SWZ z załącznikami

**KUPUJĄCY WYKONAWCA**