

**UMOWA Nr DZP/ ..... / 2022**  
z dnia ..... 2022 r.  
zawarta po przeprowadzeniu procedury trybu podstawowego

**Strony umowy:**

**1.**

Narodowe Centrum Badań Jądrowych  
Ośrodek Radioizotopów POLATOM  
05-400 Otwock  
ul. Andrzeja Sołtana 7

reprezentowany przez:

Dyrektora

Mgr inż. Tomasza Dziela

zwany dalej ZAMAWIAJĄCYM

**2.**

.....  
.....  
.....

reprezentowany przez:

.....  
zwany dalej WYKONAWCĄ

**§ 1.  
Przedmiot umowy**

**1.** Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania roboty, które stanowią przedmiot zamówienia pn.: „**Modernizacja linii technologicznej do produkcji generatorów molibdenowo – technetowych**” wykonywanych na terenie Narodowego Centrum Badań Jądrowych przy ul. Andrzeja Sołtana 7 w Otwocku.

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie następujących prac:

- demontaż obecnego wyposażenia komór izotopowych HC1, HC2, HC3 i HC5 oraz montaż i uruchomienie zamiennego zmodernizowanego wyposażenia produkcyjnego z dedykowanym algorytmem sterowania oraz zamiana istniejącego oprogramowania (lub stworzenie nowego oprogramowania) opracowanego do zarządzania:
  - procesem i przetwarzaniem danych produkcyjnych (konieczna jego całkowita zmiana z powodu głębokiej modernizacji wyposażenia produkcyjnego)
  - sterowaniem i nadzorowaniem funkcjonalnością i parametrami środowiskowymi komór (konieczna zmiana w zakresie wymuszonym modernizacjami wyposażenia produkcyjnego);
- Ponadto Zamawiający zleca wykonanie prac kwalifikacyjnych:

- kwalifikacja projektu DQ, kwalifikacja instalacyjna IQ i kwalifikacja operacyjna OQ, potwierdzonych stosownymi raportami (protokołami)
- przeprowadzenie wspólnie z Zamawiającym testów w ramach kwalifikacji procesowej PQ dla całej zmodernizowanej linii technologicznej do produkcji generatorów Mo/Tc (NLG).

Szczegółowe wymagania oraz zakres prac jest zawarty w SWZ oraz w **Załączniku A do SWZ** wraz z rysunkami, schematami i zdjęciami.

**2.** Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu niniejszej umowy z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz do oddania przedmiotu niniejszej umowy Zamawiającemu w terminie w niej określonym.

### **3. Oświadczenia Wykonawcy**

**3.1** Wykonawca oświadcza, iż wykonywanie prac wynikających z niniejszej umowy wchodzi w zakres prowadzonej przez niego działalności gospodarczej oraz, że posiada on doświadczenie w wykonywaniu zobowiązań takich samych lub podobnych w treści do zawartych w niniejszej umowie, w tym zatrudnia wykwalifikowanych pracowników w celu ich realizacji.

**3.2** Wykonawca oświadcza, iż dostarczony przedmiot zamówienia będzie wolny od wad prawnych i będzie posiadał wszelkie wymagane prawem licencje i zezwolenia, a Wykonawca ma prawo swobodnego nimi dysponowania.

**3.3** Wykonawca oświadcza, iż wszystkie opłaty za licencje na dostarczone oprogramowanie oraz opłaty za dostarczone oprogramowanie są wliczone w cenę zamówienia i Zamawiający nie będzie ponosił z tego tytułu dodatkowych opłat.

**4.** Wykonawca lub podwykonawca zatrudnia na podstawie umowy o pracę osoby, które będą wykonywać czynności związane z realizacją niniejszego zamówienia w zakresie mechaniki, elektryki i ślusarstwa.

**4.1** W trakcie realizacji przedmiotu umowy Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osoby/osób wykonujących wskazane w ust. 4 czynności. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do żądania w terminie 5 dni roboczych zanonimizowanego dokumentu RCA, (część A i B) a Wykonawca zobowiązuje się przedłożyć go do wglądu.

**4.2** W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez wykonawcę lub podwykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.

## **§ 2.**

### **Osoby odpowiedzialne**

**1.** Wszelkie czynności, ustalenia i decyzje dotyczące wykonywania przedmiotu niniejszej umowy uzgadniane będą przez ustanowionego przedstawiciela Wykonawcy z upoważnionym przedstawicielem Zamawiającego. Listę ustanowionych Przedstawicieli zawiera **Załącznik nr 1** do niniejszej umowy.

**2.** W/w przedstawiciele są upoważnieni do składania i przyjmowania w imieniu odpowiednio Zamawiającego i Wykonawcy wszystkich wymaganych oświadczeń woli związanych z realizacją przedmiotu umowy, do prowadzenia negocjacji, uzgadniania i podejmowania decyzji w zakresie realizacji przedmiotu umowy, z wyjątkiem oświadczeń, które powodują konieczność dokonania zmiany umowy i które rodzą skutki finansowe powodujące przekroczenie kwoty wynagrodzenia za realizację przedmiotu umowy oraz oświadczeń powodujących zmianę terminu zakończenia umowy.

3. Powiadomienie o zmianie którejkolwiek osoby po stronie Wykonawcy wskazanej w **Załączniku nr 1** do niniejszej umowy wymaga, pod rygorem nieważności, formy pisemnej i nie stanowi zmiany niniejszej Umowy.

### **§ 3. Obowiązki stron**

**Do obowiązków Zamawiającego należy:**

- wprowadzenie i protokolarnie przekazanie Wykonawcy obszaru prac,
- odbiór przedmiotu niniejszej umowy po jej prawidłowym wykonaniu,
- terminowa zapłata należnego wynagrodzenia Wykonawcy,
- **przekazanie wykonanego przez Zamawiającego zamiennego zmodernizowanego wyposażenia komór HC1, HC2, HC3 i HC5**

**Do obowiązków Wykonawcy należy:**

- zorganizowanie, należyte zabezpieczenie, zwłaszcza przed dostępem osób trzecich, obszaru realizacji niniejszej umowy w szczególności dostępu do zasobów systemu komputerowego Zamawiającego,
- współpraca z upoważnionymi przedstawicielami Zamawiającego na każdym etapie realizacji przedmiotu zamówienia,
- wykonanie, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego określonymi w umowie oraz SWZ wraz z załącznikami i terminowe przekazanie Zamawiającemu do użytkowania przedmiotu niniejszej umowy,
- przekazanie wymaganej w SWZ wraz z załącznikami wszelkiej dokumentacji i protokołów odbioru końcowego.
- współdziałanie z Zamawiającym w wykonaniu zamówienia, w szczególności niezwłoczne odpowiadanie na wszelkie pytania oraz uwagi Zamawiającego, dotyczące realizacji umowy.

### **§ 4. Termin realizacji Zamówienia**

1. Wykonawca oświadcza, że wykona i przekaże Zamawiającemu do użytkowania przedmiot niniejszej umowy w terminie nie dłuższym **niż do 30 tygodni od daty podpisania umowy**.

2. Zmiana wskazanego powyżej terminu zakończenia przedmiotu niniejszej umowy jest możliwa w przypadku wystąpienia siły wyższej, której zaistnienie lub skutki uniemożliwiają wykonanie umowy w terminie w niej wskazanym.

3. Strona powołująca się na stan siły wyższej jest zobowiązana do niezwłocznego pisemnego powiadomienia drugiej Strony, a następnie do udokumentowania zaistnienia tego stanu. Po ustąpieniu przeszkód w realizacji niniejszej umowy spowodowanych zaistnieniem siły wyższej Strony ustalają nowy termin wykonania przedmiotu umowy. O ile stan siły wyższej trwa dłużej niż dwa miesiące, Strony mogą wspólnie zdecydować na piśmie o odstąpieniu od dalszej realizacji niniejszej umowy bez kar i odszkodowań z tego tytułu. Roszczenia powstałe przed zaistnieniem siły wyższej zostaną rozliczone pomiędzy Stronami na dzień zaistnienia siły wyższej.

**§ 5.**

**Wynagrodzenie Wykonawcy i warunki płatności**

1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu należytego wykonania przedmiotu zamówienia (ogółem), o którym mowa w § 1 niniejszej umowy, wynosi:

Netto ..... PLN

podatek VAT (stawka) 23 %

podatek VAT (kwota) ..... PLN

brutto ..... PLN

W/w wynagrodzenie ma charakter **wynagrodzenia zryczałtowanego** i Wykonawcy nie przysługuje z tytułu wykonania przedmiotu umowy jakiegokolwiek dodatkowe wynagrodzenie.

2. Płatność nastąpi na podstawie płatności częściowych:

**1) Fizyczne wymontowanie istniejącego i zamontowanie nowego wyposażenia komór izotopowych HC1; HC2; HC3; HC4 i HC5** na podstawie protokołu odbioru częściowego (bez uwag), podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy w wysokości:

netto ..... w PLN,

plus podatek VAT 23%,

brutto ..... w PLN;

**2) Kwalifikacji Projektu DQ** zakończonej wynikiem pozytywnym na podstawie protokołu odbioru częściowego (bez uwag), podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy w wysokości:

netto ..... w PLN,

plus podatek VAT 23%,

brutto ..... w PLN;

**3) Kwalifikacji instalacyjnej IQ** oraz operacyjnej OQ zakończonej wynikiem pozytywnym na podstawie protokołu odbioru częściowego (bez uwag), podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy w wysokości:

netto ..... w PLN,

plus podatek VAT 23%,

brutto ..... w PLN;

**4) Kwalifikacji procesowej PQ** zakończonej wynikiem pozytywnym na podstawie protokołu odbioru częściowego (bez uwag), podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy w wysokości:

netto ..... w PLN,

plus podatek VAT 23%,

brutto ..... w PLN;

**3.** Płatność na rzecz Wykonawcy zostanie zrealizowana pod warunkiem przedstawienia przez Wykonawcę dowodów potwierdzających, że uregulował on swoje zobowiązania względem wszystkich podwykonawców i dalszych podwykonawców.

**4.** Niezależnie od powyższego warunkiem wystawienia faktury VAT za wykonanie prac przez Wykonawcę i żądania zapłaty wynagrodzenia jest podpisanie przez Strony końcowego protokołu odbioru – bez zastrzeżeń.

**5.** Wynagrodzenie podane w ofercie jest stałe, nie podlega waloryzacji i będzie obowiązywać dla wszelkich rozliczeń w trakcie całego okresu trwania umowy.

**6.** Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty jakie poniesie Wykonawca w związku z należytym, zgodnym z obowiązującymi przepisami, wykonaniem przedmiotu umowy.

**7.** Płatność będzie zrealizowana na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT w terminie 30 dni od daty wystawienia, z zastrzeżeniem, że doręczenie faktury nastąpi na co najmniej 23 dni przed tak określonym terminem płatności, a w przypadku niezachowania tego terminu, termin płatności przedłuża się automatycznie o czas opóźnienia dostarczenia faktury.

**8.** Prawidłowo wystawiona faktura powinna zawierać co najmniej:

- zapis „Modernizacja linii technologicznej (...) nr sprawy: 31/P/2021, na podstawie umowy Nr **DZP/...../2022**, identyfikator okresu płatności,
- wyrażone w złotych wartości netto, stawki i kwoty podatku VAT oraz wartości brutto,
- dane identyfikacyjne Zamawiającego i Wykonawcy (adres, NIP),
- numer rachunku bankowego Wykonawcy, na które zostanie przekazane wynagrodzenie z tytułu zrealizowania zamówienia,
- termin płatności.

**9.** W przypadku nieterminowego uregulowania przez Zamawiającego faktury VAT Wykonawca może naliczać ustawowe odsetki za opóźnienie.

## **§ 6. Realizacja Zamówienia**

**1.** Przekazanie wykonanych prac Zamawiającemu nastąpi przez:

- 1) **odbioru częściowe** będą zgodne z zakresami wykonania części prac określonymi w podpisanym Harmonogramie Rzeczowo-Finansowym (Załącznik nr 2 do niniejszej umowy) uzgodnionym i podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy,
- 2) **odbioru końcowy** do którego przystąpienia warunkiem jest dokonanie odbiorów częściowych (bez uwag).

2. Z czynności częściowych odbiorów prac sporządzane będą protokoły częściowe (bez zastrzeżeń), podpisane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy (Załącznik nr 3 do umowy), które będą podstawą do wystawienia faktury.
3. Z czynności odbioru końcowego sporządzony zostanie protokół podpisany przez Strony umowy (bez uwag).
4. Wykonawca powiadomi na piśmie przedstawiciela Zamawiającego o gotowości do odbioru częściowego lub końcowego przedmiotu umowy. Termin przystąpienia do odbioru ustalony zostanie między Zamawiającym a Wykonawcą w ciągu 3 dni roboczych od pisemnego powiadomienia przedstawiciela Zamawiającego o gotowości do odbioru.
5. W przypadku pisemnych zastrzeżeń Zamawiającego co do prawidłowego wykonania przedmiotu niniejszej umowy, Zamawiający określi szczegółowo te zastrzeżenia i wyznaczy Wykonawcy dodatkowy termin do ich usunięcia nie krótszy niż 7 dni kalendarzowych i zastrzegając, że w przypadku ich nieusunięcia w wyznaczonym terminie uprawniony będzie do odstąpienia od umowy. Po upływie dodatkowego terminu Strony przystępują do ponownego odbioru prac z uwzględnieniem terminu, określonego w pkt. 6. W przypadku nieusunięcia zastrzeżeń w terminie lub ponownych uzasadnionych zastrzeżeń Zamawiającego, Zamawiający ma prawo do odstąpienia od niniejszej umowy albo może powierzyć usunięcie stwierdzonych zastrzeżeń w wykonaniu przedmiotu niniejszej umowy innej osobie na koszt Wykonawcy.
6. Termin podpisania protokołu odbioru częściowego lub końcowego lub zgłoszenia zastrzeżeń co do prawidłowego wykonania przedmiotu niniejszej umowy wynosi 14 dni kalendarzowych licząc od dnia przystąpienia do odbioru częściowego lub końcowego.
7. Jeżeli Zamawiający z własnej winy nie przystąpi do odbioru prac i podpisania protokołu lub sporządzenia zastrzeżeń w terminie, o którym mowa w pkt. 6, Wykonawca protokolarnie ustali stan przedmiotu odbioru przez powołaną przez siebie komisję. Protokół, o którym mowa wyżej, stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury i zapłaty wynagrodzenia.
8. O dokonaniu odbioru, o którym mowa w pkt. 7 niniejszego paragrafu, Wykonawca powiadomi na piśmie Zamawiającego i dostarczy mu protokół, nie później niż w następnym dniu roboczym po dokonaniu odbioru.
9. Na 7 roboczych dni przed przystąpieniem do odbioru końcowego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację powykonawczą (atesty, certyfikaty, licencje wraz z pozostałą dokumentacją opisaną w załącznikach do SWZ).
10. Przedmiot zamówienia zostanie uznany za zrealizowany w sposób prawidłowy, tj. spełniający wymagania Zamawiającego po przeprowadzeniu końcowego odbioru wykonania i otrzymaniu przez Zamawiającego sporządzonego na tę okoliczność protokołu końcowego odbioru prac (bez zastrzeżeń), podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.
11. Za datę wykonania przez Wykonawcę zobowiązania wynikającego z niniejszej umowy uznaje się datę protokołu końcowego odbioru przedmiotu umowy podpisanego bez zastrzeżeń przez Strony umowy.

## § 7.

### **Gwarancja i procedura serwisowa**

1. Wykonawca udziela gwarancji jakości na wykonany przedmiot zamówienia na okres nie krótszy niż **24 miesiące**, licząc od daty sporządzenia protokołu końcowego odbioru bez uwag podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługę serwisu i asysty technicznej oraz usuwać na swój koszt wady i usterki stwierdzone w przedmiocie niniejszej umowy **w okresie gwarancji**. Szczegółowe warunki procedury serwisowej określa **Załącznik nr 5 do Umowy**. Jednocześnie Wykonawca odpowiada za sposób powiadamiania o wykrytych wadach i usterkach – pocztą elektroniczną na adres:..... lub telefonicznie pod numer.....

4. W przypadku, gdy Wykonawca nie usunie wad i usterek w terminie obustronnie uzgodnionym przez Stronę umowy, Zamawiający poza uprawnieniami przysługującymi mu na podstawie Kodeksu Cywilnego, może powierzyć usunięcie wad i usterek podmiotowi trzeciemu na koszt Wykonawcy (wykonanie zastępcze).
5. Wszystkie wady i usterki będą zgłaszane przez Zamawiającego pisemnie, najpóźniej do dnia upływu okresu gwarancji, a Wykonawca będzie potwierdzał przyjęcie zgłoszenia.
6. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.

## **§ 8.**

### **Prawa własności intelektualnej**

1. Wykonawca oświadcza, że w zakresie niezbędnym dla celów związanych z realizacją zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, dysponuje prawami do korzystania z utworów przekazywanych Zamawiającemu na podstawie niniejszej Umowy. Strony w szczególności potwierdzają, iż wszelka dokumentacja, w tym techniczna (projektowa) oraz oprogramowanie będące przedmiotem niniejszej Umowy stanowią utwory w rozumieniu Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.  
Jeżeli w wyniku realizacji umowy powstanie utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, z chwilą jego przyjęcia przez Zamawiającego Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 1 umowy przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do nieograniczonego w czasie korzystania i rozporządzania w kraju i za granicą oraz zezwala na wykonywanie przez Zamawiającego autorskiego prawa zależnego do powstałych w wyniku realizacji umowy utworów.
2. W ramach wynagrodzenia, opisanego w § 5 ust. 1 Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszelkich utworów opracowanych w ramach realizacji Umowy, w tym do wszelkiej dokumentacji stworzonej w wykonaniu niniejszej Umowy, na następujących polach eksploatacji:
  - a) utrwalanie, zwielokrotnianie, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
  - b) obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono;
  - c) wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
  - d) publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i emitowanie, a także publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
  - e) łączenie fragmentów z innymi utworami;
  - g) swobodne używanie i korzystanie z utworów oraz ich pojedynczych elementów.
3. W przypadku utworów, opracowanych w ramach realizacji Umowy, będących programami komputerowymi, przeniesienie autorskich praw majątkowych do nich następuje w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy na następujących polach eksploatacji:
  - a) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
  - b) wprowadzanie do obrotu, wyświetlanie, stosowanie na nieograniczonej ilości stanowisk, dla nieograniczonej liczby użytkowników, oraz bez innych ograniczeń ilościowych, przekazywania i przechowywania;
  - c) rozpowszechnianie, w tym użyczenie lub najem, oryginału lub jego kopii;
  - d) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiegokolwiek inne zmiany w programie komputerowym,
  - e) tworzenie kopii;
  - f) zwielokrotnianie kodu źródłowego.

4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do utworów następuje z dniem ich przekazania Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach realizacji przedmiotu niniejszej Umowy.
5. W ramach przeniesienia autorskich praw majątkowych Wykonawca przenosi również na Zamawiającego prawo zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich wykonywanie i zezwalanie na wykonywanie autorskich praw zależnych, w tym dokonywanie skrótów, cięć, przemontowań, tłumaczeń, modyfikowanie całości oraz pojedynczych fragmentów w tym m.in. prawo do korekty, dokonywania przeróbek, zmian i adaptacji.
6. Zamawiający ma prawo do odsprzedaży każdego utworu lub udzielenia licencji na jego wykorzystanie w zakresie nabytych przez niego autorskich praw majątkowych bez zgody Wykonawcy.
7. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że twórcy utworów lub ich części składowych nie będą wykonywać autorskich praw osobistych, nadzoru autorskiego, oraz zezwoli Zamawiającemu na ich rozpowszechnianie bez podania imienia i nazwiska autora.
8. W przypadku, gdy w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy, zostanie stworzony przez Podwykonawcę jakiegokolwiek utwór, Wykonawca zapewni, iż autor tego utworu przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do utworu w zakresie nie mniejszym niż wynikający z ustępu 2 lub 3 niniejszego paragrafu. Wszelkie koszty związane z przeniesieniem autorskich praw majątkowych do utworu na Zamawiającego poniesie Wykonawca.
9. Wykonawca gwarantuje, że żadna umowa z jego pracownikami i innymi osobami zaangażowanymi do wykonywania przedmiotu umowy nie ogranicza jakiegokolwiek praw, które Wykonawca przeniesie lub udzieli w wykonaniu Umowy.
10. Wykonawca zobowiązuje się, iż na żądanie Zamawiającego, gdy będą tego wymagały odpowiednie przepisy prawa, przygotuje i przekaże Zamawiającemu odpowiednie dokumenty, jak również podpisze dodatkowe oświadczenia woli lub umowy oraz podejmie wszelkie dodatkowe czynności prawne niezbędne dla zapewnienia pełnej skuteczności przeniesienia autorskich praw majątkowych, o których mowa powyżej, na rzecz Zamawiającego.
11. Wykonawca gwarantuje, że utwory będą wolne od wad prawnych, w szczególności, że nie będą naruszać autorskich praw majątkowych i osobistych osób trzecich, oraz że nie będą naruszać w jakiegokolwiek inny sposób własności intelektualnej lub przemysłowej osób trzecich. Wykonawca niniejszym zwalnia Zamawiającego od odpowiedzialności względem osób trzecich z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej tych osób do utworów (poprzez korzystanie z utworu w zakresie praw określonych w niniejszym paragrafie).
12. W przypadku wystąpienia osób trzecich z roszczeniami w stosunku do Zamawiającego z tytułu naruszenia autorskich praw majątkowych lub osobistych do utworów, o których mowa w niniejszym paragrafie, Wykonawca zobowiązuje się podjąć wszelkie niezbędne działania zmierzające do udowodnienia bezpodstawności zgłoszonych roszczeń, a w przypadku ich prawomocnego zasądzenia pokryć te roszczenia oraz wszelkie koszty z nimi związane jakie poniesie Zamawiający. Oświadczenie powyższe nie dotyczy roszczeń zgłoszonych w związku z naruszeniem przez Zamawiającego postanowień udzielonych licencji lub korzystania przez Zamawiającego z utworów w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem lub postanowieniami niniejszej Umowy.
13. W przypadku, gdy w ramach umowy Wykonawca dostarcza oprogramowanie osoby trzeciej, w stosunku do którego nie przysługuje mu prawo do przeniesienia autorskich praw majątkowych, wówczas z chwilą dostarczenia takiego oprogramowania Zamawiającemu Wykonawca udzieli lub zapewni Zamawiającemu licencję lub sublicencję niewyłączną na:
  - 1) korzystanie z oprogramowania na standardowych warunkach licencyjnych producentów oprogramowania, o których zakresie Wykonawca obowiązany będzie poinformować Zamawiającego, z odpowiednim uwzględnieniem pól eksploatacji określonych w ust. 3 powyżej, z zachowaniem ograniczeń licencyjnych odnoszących się liczby kopii, użytkowników i maszyn na jakich oprogramowanie może być eksploatowane, z tym jednak zastrzeżeniem że ograniczenia



takie nie mogą być sprzeczne z wymaganiami Zamawiającego określonymi w SWZ i załącznikach do niego;

- 2) korzystanie z oprogramowania dedykowanego na standardowych warunkach licencyjnych producentów oprogramowania, o których zakresie Wykonawca obowiązany będzie poinformować Zamawiającego, z odpowiednim uwzględnieniem pól eksploatacji określonych w ust. 3 powyżej, z zachowaniem ograniczeń licencyjnych odnoszących się liczby kopii, użytkowników i maszyn na jakich oprogramowanie może być eksploatowane, z tym jednak zastrzeżeniem że ograniczenia takie nie mogą być sprzeczne z z wymaganiami Zamawiającego określonymi w SWZ i załącznikach do niego;
  - 3) Licencja zostaje udzielona na czas nieokreślony
  - 4) Udzielenie licencji jest nieograniczone terytorialnie.
  - 5) Licencja obejmuje także uaktualnienia oprogramowania udostępnianego przez Wykonawcę w czasie trwania umowy.
- 14.** Wraz z przyjęciem przez Zamawiającego utworu Wykonawca przenosi na Zamawiającego nieodpłatnie własność nośników, na których zostało ono utrwalone.

### **§9.**

#### **Kody źródłowe**

1. Wraz z wytworzonym na potrzeby realizacji Umowy oprogramowaniem, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu:
  - 1) kody źródłowe wytworzonego oprogramowania wraz z opisem struktur katalogów kodów źródłowych oraz opisem standardu nazewnictwa plików źródłowych i wynikowych. Każdy plik kodu źródłowego musi posiadać nagłówek składający się z: nazwy pliku i daty powstania wersji. Opisane muszą być wszystkie definicje zmiennych i stałych, każda z procedur/metod zawierać musi opis nagłówkowy składający się z: listy i opisu argumentów, opisu wyniku oraz krótkiego opisu działania. Skomentowane muszą być kluczowe instrukcje sterujące – warunki, wyniki. Kod źródłowy musi być zgodny z dostarczoną wersją wytworzonego oprogramowania,
  - 2) specyfikację środowiska sprzętowo-systemowego wymaganego do przeprowadzenia procedury generacji kodu wynikowego,
  - 3) instrukcję generacji kodu wynikowego (reguły kompilacji),
  - 4) opis narzędzi programistycznych (nazwa, wersja, konfiguracja) wykorzystywanych przy tworzeniu oprogramowania,
  - 5) wyczerpujący opis wszelkich aplikacji i bibliotek (nazwa, wersja, konfiguracja), które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania programu komputerowego.
2. W terminie wskazanym przez Zamawiającego, Wykonawca zaprezentuje Zamawiającemu proces generowania oprogramowania z dostarczonych kodów źródłowych, zgodnie z dostarczonymi ww. regułami i dokumentacją.
3. Wykonawca ma obowiązek dostarczyć na własny koszt wszystkie niezbędne komponenty (w tym biblioteki) wymagane do kompilacji kodu źródłowego.

### **§ 10.**

#### **Kary umowne**

Czas Naprawy będzie możliwie najkrótszy. Jeżeli analiza Błędu Systemu wykaże, że jego usunięcie wymaga czasu dłuższego aniżeli określony w niniejszym punkcie, Strony wspólnie określą inny termin usunięcia Błędu Systemu, a Wykonawca określi sposób obejścia zdiagnozowanego Błędu. W wyjątkowych sytuacjach, na wniosek Zamawiającego, Strony mogą uzgodnić skrócenie Czasu Naprawy w odniesieniu do konkretnego Zgłoszenia.

1. W przypadku gdy:

- a) Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy o wystąpieniu Błędu Systemu najpóźniej następnego dnia roboczego po jego ujawnieniu, Czasu Naprawy Błędu Systemu ulegnie przedłużeniu o czas niezbędny na przywrócenie spójności i poprawności danych w Systemie,
- 2.** Wszystkie terminy dotyczące Czasu Reakcji i Czasu Naprawy określone w Umowie i towarzyszących jej załącznikach będą jedynie w Czasie Świadczenia Asysty i dotyczą wyłącznie czasu pracy Wykonawcy.
- 3.** W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę, z przyczyn leżących po jego stronie, terminów wyznaczonych dla Zgłoszeń Serwisowych przez Czas Naprawy, NCBJ przysługiwać będzie kara umowna w następującej wysokości:
- a) w odniesieniu do Czasu Naprawy Awarii - kara umowna w wysokości 0,75 % wynagrodzenia za Okres Rozliczeniowy, określonego w §. 5 ust. 1, za każdy kolejny 1 dzień roboczy przekroczenia przez Wykonawcę terminu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy po upływie maksymalnego Czasu Naprawy Awarii, przewidzianego w Załączniku nr 5 do niniejszej Umowy;
- b) w odniesieniu do Czasu Naprawy Wady - kara umowna w wysokości 0,75 % wynagrodzenia za Okres Rozliczeniowy, określonego w §. 5 ust. 1, za każdy kolejny 1 dzień roboczy przekroczenia przez Wykonawcę terminu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy po upływie maksymalnego Czasu Naprawy Wady, przewidzianego w Załączniku nr 5 do niniejszej Umowy.
- c) 200,00 zł, za każdy dzień opóźnienia w przekazaniu dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 4.1 Umowy
- d) w przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub odstąpienia od umowy przez Wykonawcę, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy
- 4.** Wykonawca zobowiązuje się zapłacić naliczoną przez NCBJ OR POLATOM karę umowną w terminie 14 dni od dnia wystawienia noty księgowej. Przed wystawieniem noty NCBJ OR POLATOM poinformuje Wykonawcę mailowo o zamiarze jej wystawienia wraz z uzasadnieniem. Kara umowna może być też potrącona przez NCBJ OR POLATOM z należności Wykonawcy.
- 5.** Każda ze Stron zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, do wysokości rzeczywiście poniesionej i udokumentowanej szkody, przy czym całkowita, łączna odpowiedzialność każdej ze Stron z tytułu Umowy, wliczając w to naliczone kary umowne, nie może w żadnym wypadku przekroczyć 50% wynagrodzenia za Okres Rozliczeniowy, określonego w § 5 ust. 1.
- 6.** W przypadku niedostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia przez Wykonawcę faktu zapłaty należnego wynagrodzenia wszystkim podwykonawcom i dalszym podwykonawcom, Zamawiający dokona bezpośredniej zapłaty należności dla podwykonawców i dalszych podwykonawców, a kwotę tę potrąci z wynagrodzenia należnego Wykonawcy (zgodnie z zasadami opisanymi w SWZ).
- 7.** Zapłata kary przez Wykonawcę lub potrącenie przez Zamawiającego kwoty kary z płatności należnej Wykonawcy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku ukończenia robót lub jakichkolwiek innych obowiązków i zobowiązań wynikających z Umowy.
- 8.** W uzasadnionych przypadkach strony mogą odstąpić od naliczania kar umownych.

## **§ 11.**

### **Ubezpieczenia i odpowiedzialność za szkody**

- 1.** Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu lub innym podmiotom wynikłe z niedochowania należytej staranności Wykonawcy lub podwykonawców w trakcie realizacji niniejszej Umowy.
- 2.** Wykonawca oświadcza, że posiada i załączy kopię ważnej i opłaconej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej i posiadanego mienia w wysokości:

**1 000 000,00 PLN** ważną do dnia ..... r.

Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania ważności w/w umowy ubezpieczenia przez cały okres wykonania przedmiotu umowy.

3. W razie wydłużenia czasu realizacji niniejszej umowy ponad czas obowiązywania umowy ubezpieczenia, Wykonawca zobowiązuje się do przedłużenia ubezpieczenia, przedstawiając Zamawiającemu przedłużoną umowę ubezpieczenia na co najmniej miesiąc przed wygaśnięciem poprzedniej umowy ubezpieczenia. W przypadku niedokonania przedłużenia umowy ubezpieczenia Zamawiający ma prawo odstąpić od niniejszej umowy o zamówienie publiczne.

Umowa ubezpieczenia, o której mowa, musi zapewnić wypłatę odszkodowania płatnego w złotych polskich, bez ograniczeń.

Wykonawca nie jest upoważniony do dokonywania zmian warunków ubezpieczenia bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie.

4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, stanowiące stratę w majątku Zamawiającego (damnum emergens) wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy, natomiast w zakresie utraconych korzyści, które Zamawiający mógłby osiągnąć gdyby szkoda nie powstała (lucrum cessans) - wyłącznie w przypadku kiedy wynikną one z winy umyślnej lub rażącego zaniedbania Wykonawcy lub jego podwykonawców.

#### **§ 12.**

#### **Odstąpienie od umowy**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od niniejszej umowy w następujących przypadkach:
  - 1) Wykonawca stanie się niewypłacalny,
  - 2) zostanie wydany nakaz zajęcia majątku Wykonawcy, w zakresie uniemożliwiającym wykonywanie przedmiotu niniejszej umowy,
  - 3) Wykonawca nie przystąpi do realizacji umowy, przerwie jej realizację lub opóźnia się z realizacją Umowy i na wezwanie Zamawiającego złożone na piśmie nie podejmie jej realizacji w terminie 14 dni kalendarzowych od daty przekazania wezwania.
  - 4) Wykonawca wykonuje przedmiot umowy w sposób nienależyty i na wezwanie Zamawiającego złożone na piśmie nie podejmuje się wykonania przedmiotu umowy w sposób należyty w terminie 14 dni kalendarzowych od daty przekazania wezwania.
2. Wykonawcy przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej umowy w przypadku, gdy Zamawiający zalega z płatnością wymagalnych należności i na wezwanie Wykonawcy złożone na piśmie nie ureguluje ich w terminie 14 dni od daty przekazania wezwania.
3. Odstąpienie od niniejszej umowy wymaga formy pisemnej oraz uzasadnienia pod rygorem nieważności.
5. W każdym przypadku odstąpienia od umowy strony zobowiązane są uregulować wzajemne zobowiązania wynikające z prawidłowej jej realizacji do momentu odstąpienia.

#### **§ 13.**

#### **Zmiany umowy**

1. Strony przewidują możliwość zmiany Umowy w przypadkach określonych w art. 455 ustawy Pzp oraz w poniżej wymienionych przypadkach:

- a) powstała możliwość zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili zawarcia umowy, niepowodujących zmiany przedmiotu zamówienia;
  - b) powstała możliwość zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań w zakresie modelu/typu sprzętu w przypadku zakończenia produkcji lub braku dostępności na rynku pod warunkiem, że sprzęt będzie posiadał parametry nie gorsze od oferowanego modelu/typu sprzętu i nie spowoduje podwyższenia ceny.
  - c) Zamawiający przewiduje możliwość zmiany terminu realizacji przedmiotu zamówienia w przypadku gdy opóźnienie w realizacji zamówienia wyniknie z dostaw lub wykonania wymaganych części lub podzespołów przez Zamawiającego.
  - d) Zamawiający przewiduje możliwość zmiany terminu realizacji przedmiotu zamówienia w przypadku okoliczności nie zawinionych przez Wykonawcę a mających bezpośredni wpływ na terminowość wykonania danego etapu przedmiotu umowy.
2. Wszystkie dodatki, uzupełnienia i zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej i podpisów Stron pod rygorem nieważności, przy czym zakazuje się zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści Oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, chyba że zachodzi co najmniej jedna z okoliczności opisanych w art. 454 - 455 ustawy Pzp.

#### **§ 14.**

##### **Klauzula poufności**

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieujawniania informacji związanych z działalnością Zamawiającego oraz zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych pozyskanych w trakcie realizacji niniejszej umowy, niezależnie od formy ich przekazania oraz źródła pochodzenia. Obowiązek zachowania tajemnicy ma zastosowanie zarówno w trakcie trwania umowy, jak i po jej zakończeniu.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystywania informacji, o których mowa w ust. 1, wyłącznie w celach określonych przedmiotem niniejszej umowy.
3. Zobowiązanie o zachowania poufności, o którym mowa w niniejszym paragrafie obejmuje również wszelkie osoby zatrudnione lub współpracujące z Wykonawcą, niezależnie od podstawy prawnej tej współpracy.

#### **§ 15.**

##### **Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

1. Wykonawca przy podpisywaniu niniejszej umowy przedłoży Zamawiającemu dokument potwierdzający wniesienie Zabezpieczenia Należytego Wykonania Umowy w wysokości 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 umowy, co stanowi kwotę:

..... PLN

zabezpieczenie zostało wniesione w formie: .....

2. Zabezpieczenie może zostać wykorzystane przez Zamawiającego na pokrycie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu zabezpieczenia, jeżeli nie zostanie ono zarachowane na pokrycie roszczeń Zamawiającego wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Zwrot zabezpieczenia należytego wykonania umowy będzie dokonany przy zachowaniu zasad określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych.
3. Koszt ustanowienia i zwolnienia Zabezpieczenia Należytego Wykonania Umowy obciąża Wykonawcę.

4. Jeżeli zabezpieczenie wniesione w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych albo poręczeniach, a z uwagi na przedłużenie czasu wykonywania umowy, niezależnie od przyczyn tego wydłużenia, wygasłoby przed ich zakończeniem, Wykonawca na 14 dni roboczych przed wygaśnięciem takiego zabezpieczenia ma obowiązek ustanowić odpowiednie nowe zabezpieczenie i wnieść Zamawiającemu.
5. Kwota w wysokości ..... PLN stanowiąca 100% Zabezpieczenia należytego wykonania umowy, zostanie zwrócona w terminie 30 dni od dnia Odbioru końcowego robót (bez uwag).

**§ 16.**

**Ochrona danych osobowych**

Strony są zobowiązane do przestrzegania postanowień zawartych w Załączniku E KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH.

**§ 17.**

**Postanowienia końcowe**

1. Integralną częścią niniejszej umowy jest **Załącznik nr A** do SWZ, Oferta Wykonawcy, Harmonogram Rzeczowo- Finansowy (**Załącznik Nr 2 do umowy**).
2. Wszystkie spory, kontrowersje lub różnice zdań, które mogą wynikać między Stronami z niniejszej umowy lub w związku z nią, odnośnie jej ważności i interpretacji, które nie mogą być załatwione w sposób polubowny, będą rozstrzygane, przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
4. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowę niniejszą sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
6. Umowa wchodzi w życie z chwilą jej podpisania przez Strony.

.....  
ZAMAWIAJĄCY

.....  
WYKONAWCA

.....  
Pieczęć firmowa

.....  
Pieczęć firmowa

## Wykaz ustanowionych Przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy

Lp.	Nazwisko i imię	Dane kontaktowe: telefon, adres e-mail	Zakres wykonywanych czynności	Z ramienia:	W okresie:
1.			Odpowiedzialność za realizację całości zamówienia, Odbiory częściowe	zamawiający	Realizacji całości zamówienia
2.			Odbiory częściowe	zamawiający	.....
3.			Odbiory częściowe	zamawiający	.....
4.			Odbiory częściowe	zamawiający	.....
5.	.....				.....

**Harmonogram Rzeczowo-Finansowy**  
(uzgadniany przed podpisaniem umowy przez Strony)

<b>Lp.</b>	<b>Zadanie</b>	<b>Termin</b>	<b>VAT (stawka)</b>	<b>Wartość w %</b>	<b>VAT (kwota)</b>	<b>Wartość %</b>
1	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

**Protokół odbioru**

Protokół Realizacji Zadań

Okres rozliczeniowy nr: .....

Zadania zrealizowane w okresie rozliczeniowym:

Lp.	Zadanie	VAT (stawka)	Wartość netto	VAT (kwota)	Wartość brutto
1	2	3	4	5	6
---	RAZEM (suma z kolumn 4, 5, 6)	---			

Komisja w składzie:

Zamawiający:

A/.....  
B/.....  
C/.....

Wykonawca:

A/.....  
B/.....  
C/.....

Komisja w składzie j.w. potwierdza realizację/odbior wymienionych zadań zgodnie z przedmiotem zamówienia:

1. ....
2. ....
3. ....

Zgodnie / nie zgodnie z zamówieniem bez uwag/ z uwagami

Uwagi Zamawiającego:

.....  
.....  
.....

Ze strony Zamawiającego (data podpis)

Wykonawca zobowiązany jest usunąć usterki w terminie do dnia.....r.

Uwagi Wykonawcy:

.....  
.....  
.....

.....  
Ze strony Wykonawcy (data podpis)



Pieczęć firmowa Wykonawcy

**Oświadczenie**

W związku z wybraniem mojej firmy do realizacji zamówienia publicznego pn.: „**Modernizacja linii technologicznej do produkcji generatorów molibdenowo – technetowych**”.

- Wszystkie prace związane z realizacją zamówienia będą wykonywane z zachowaniem wymogów przepisów bhp, ppoż. oraz ochrony radiologicznej.
- Pracownicy bezpośrednio uczestniczący w wykonywaniu zamówienia posiadają wszystkie wymagane uprawnienia do prac, które będą wykonywać.
- Konsekwencje ewentualnych zaniedbań w przestrzeganiu przepisów bhp ponosi Wykonawca.

.....  
Data i podpis upoważnionego  
przedstawiciela Wykonawcy

## Procedura Serwisowa

### 1.Definicje

- **Awaria** - Błąd Systemu uniemożliwiający dostęp do Systemu w całości lub do któregośkolwiek z jego modułów funkcjonalnych przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu posiadających stosowne uprawnienia, powodujący brak jakiejkolwiek możliwości realizacji procesów biznesowych obsługiwanych w Systemie;
- **Wada** - Błąd Systemu, niebędący Awarią, pozwalający na korzystanie z Systemu w ograniczonym zakresie oraz powodujący brak możliwości pełnej realizacji procesów biznesowych obsługiwanych w Systemie;
- **Usterka** - Błąd Systemu nie mający charakteru Awarii lub Wady;
- **Czas Reakcji** - okres od przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego do przystąpienia do jego realizacji przez Wykonawcę;
- **Czas Naprawy** - okres od przystąpienia do realizacji Zgłoszenia Serwisowego do przekazania rezultatów prac przez Wykonawcę;
- **Czas Świadczenia Asysty** - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00 (w poniedziałki, wtorki i czwartki od 8:00 do 15:00, w środy i piątki od 8:00 do 20:00) z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- **Przerwa Serwisowa** - uzgodniony między Stronami czas planowanej niedostępności Systemu, koniecznej dla świadczenia przez Wykonawcę określonych usług objętych zakresem Umowy, w tym przeprowadzenia prac konserwacyjnych i administracyjnych;
- **System Zdalnej Pomocy** - udostępniona przez Wykonawcę aplikacja internetowa do przyjmowania i obsługi Zgłoszeń, będąca podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie realizacji Usług Utrzymania i Rozwoju;
- **Zgłoszenie** - informacja przekazana przez Zamawiającego do Wykonawcy zgodnie z procedurą serwisową stanowiącą Załącznik nr 5 Umowy;
- **Zgłoszenie Serwisowe** - Zgłoszenie dotyczące Błędu Systemu;
- **Zgłoszenie Prac Dodatkowych** - Zgłoszenie nie będące Zgłoszeniem Serwisowym;

### 2.Procedura serwisowa

2. Wszelka komunikacja pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym w ramach świadczenia Usługi serwisu, w tym przekazywanie Zgłoszeń (w szczególności Zgłoszeń Serwisowych), potwierdzanie ich przyjęcia, raportowanie postępów prac oraz informowanie o ich zakończeniu, powinna być wymieniana pomiędzy upoważnionymi pracownikami Zamawiającego i asystą Wykonawcy za pośrednictwem Systemu Zdalnej Pomocy.
3. Wykonawca, najpóźniej w dniu podpisania Umowy, prześle e-mailem lub pisemnie Zamawiającemu dane kontaktowe do asysty Wykonawcy.
4. Zamawiający, najpóźniej w dniu obowiązywania Umowy, prześle Wykonawcy listę osób upoważnionych przez Zamawiającego do kontaktów z asystą Wykonawcy.
5. Zgłoszenie Serwisowe przekazane przez Zamawiającego powinno zawierać co najmniej:
  - a) opis Błędu Systemu oraz, gdy jest to możliwe, „zrzut” ekranu dokumentujący wystąpienie

Błędu Systemu,

- b) wskazanie miejsca w Systemie, w którym wystąpił Błąd Systemu- o ile będzie to możliwe,
  - c) opis okoliczności wystąpienia Błędu Systemu, w szczególności opis czynności wykonywanych przez użytkownika Systemu poprzedzających wystąpienie Błędu Systemu,
  - d) imię i nazwisko upoważnionej przez Zamawiającego osoby zgłaszającej wystąpienie Błędu Systemu.
6. Przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego zostanie niezwłocznie potwierdzone przez asystę Wykonawcy w sposób określony w pkt 1. W przypadku braków lub nieścisłości w Zgłoszeniu Serwisowym, o którym mowa w pkt. 4, asysta Wykonawcy bez zbędnej zwłoki doda do Zgłoszenia Serwisowego stosowny komentarz z prośbą o uzupełnienie brakujących informacji lub udzielenie zdalnego dostępu do zasobów w zakresie niezbędnym do usunięcia Błędu Systemu. Zgłoszenie Serwisowe uważa się za przyjęte w momencie uzupełnienia brakujących informacji oraz zapewnienia dostępu.
7. Na podstawie informacji przedstawionych przez Zamawiającego w Zgłoszeniu Wykonawca określi wstępną diagnozę problemu i podejmuje dalsze czynności, które prowadzić będą do:
- a) zdalnego rozwiązania problemu i na tym obsługa Zgłoszenia zostaje zamknięta,
  - b) potwierdzenia wystąpienia Błędu Systemu wymagającego interwencji Wykonawcy i nadania Zgłoszeniu statusu Zgłoszenia Serwisowego odpowiedniej kategorii,
  - c) stwierdzenia, iż Zgłoszenie dotyczy świadczenia Usług Dodatkowych i nadania Zgłoszeniu statusu Zgłoszenia Prac Dodatkowych,
  - d) stwierdzenia, iż zgłoszony problem nie jest Błędem Systemu zgodnie z definicją Umowy i nadania Zgłoszeniu statusu Zgłoszenia Prac Dodatkowych.
8. Procedura obsługi przez asystę Wykonawcy Zgłoszeń określonych w pkt 6. b)-d) wygląda następująco:
- a) analiza zagadnienia (określenie stopnia złożoności problemu oraz zakresu prac do wykonania, określenie terminu i sposobu realizacji Zgłoszenia),
  - b) uzgodnienie i akceptacja przez Zamawiającego warunków obsługi Zgłoszenia (tj. opis sposobu i trybu realizacji prac, pracochłonność / koszt wykonania, przewidywany harmonogram rzeczowo-finansowy, ew. konieczność uczestnictwa pracowników Zamawiającego) – tylko w przypadku określonym w pkt 6.c) i d),
  - c) przystąpienie do realizacji,
  - d) zdalne usunięcie Błędu Systemu lub realizacja zleconych prac,
  - e) przekazanie rezultatów prac do Zamawiającego, w tym przekazanie poprawionej wersji Systemu do testów,
  - f) zakończenie Zgłoszenia i potwierdzenie jego wykonania przez Zamawiającego zgodnie z pkt 9 poniżej,
  - g) (o ile dotyczy) ustalenie z Zamawiającym terminu i wykonanie aktualizacji Systemu w środowisku produkcyjnym,
  - h) zamknięcie Zgłoszenia.
9. Każdorazowo po wykonaniu Zgłoszenia Zamawiający powiadomiony zostanie w sposób określony w pkt 1 o jego zakończeniu i rodzaju wykonanych prac.
10. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia Zgłoszenia (lub innym terminie uzgodnionym przez obie Strony) potwierdzi w sposób określony w pkt 1 wykonanie Zgłoszenia przez asystę Wykonawcy lub złoży zastrzeżenia. Niepotwierdzenie wykonania Zgłoszenia lub niezłożenie zastrzeżeń w tym okresie oznaczać będzie przyjęcie przez Zamawiającego prac bez zastrzeżeń i daje Wykonawcy prawo do jednostronnego zamknięcia Zgłoszenia, o czym

Zamawiający zostanie poinformowany w sposób określony w pkt. 1

Ewentualne prace wykonane przez asystę Wykonawcy w ramach zasadnej reklamacji będą realizowane nieodpłatnie.

11. Maksymalny Czas Reakcji asysty Wykonawcy w odpowiedzi na wystąpienie Błędu Systemu, zależny jest od jego rodzaju i wynosi :

- a) dla Awarii – 1 godziny,
- b) dla Wady – 4 godziny,
- c) dla Usterki – 8 godzin.

12. Maksymalny Czas Naprawy zależny jest od rodzaju Błędu Systemu i wynosi :

- a) dla Awarii – 4 godzin,
- b) dla Wady – 40 godzin,
- c) dla Usterki – 80 godzin.