# Dodatek nr 4 do SWZ

# UMOWA

zawarta w dniu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ w \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pomiędzy:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

zwaną dalej „**Zamawiającym**”,

a

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

zwaną dalej „**Wykonawcą**”,

zwanymi w dalszej części Umowy łącznie „**Stronami**” lub każdą z osobna „**Stroną**”,

o treści następującej:

**DEFINICJE:**

1. **„ESOD”** - oznacza opracowany przez Wykonawcę Elektroniczny System Obiegu Dokumentów wraz z Modułami określonymi w Szczegółowym Opisie Systemu.
2. **„Dni Robocze”** – oznaczają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **„Godziny Robocze”** – oznaczają godziny od 7:00 – 15:00 w Dni Robocze.
4. **„Dokumentacja”** - oznacza dokumentację techniczną systemu ESOD, dokumentację/instrukcję użytkownika systemu ESOD, dokumentację/instrukcję administratora systemu ESOD w wersji elektronicznej.
5. **„Licencja”** - oznacza Załącznik nr 2 do Umowy, określający warunki korzystania z systemu ESOD.
6. **„Moduł”** -oznacza wyodrębniony pod względem funkcjonalnym element struktury systemu ESOD, określony w Szczegółowym Opisie Systemu.
7. **Oprogramowanie** – oznacza opracowany przez Licencjodawcę Elektroniczny System Obiegu Dokumentów o nazwie „ESOD” wraz z Modułami.
8. **„Plan Wdrożenia”** - oznacza dokument stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy zawierający ramowy harmonogram realizacji Umowy.
9. **„Harmonogram Wdrożenia**” – oznacza dokument będący częścią analizy przedwdrożeniowej zawierający szczegółowy harmonogram realizacji Umowy, uzgodniony i zatwierdzony przez Zamawiającego.
10. **„Szczegółowy Opis Systemu”** - oznacza zakres funkcjonalny wdrożenia systemu ESOD, opisany w Załączniku nr 5 do Umowy, określający system ESOD wraz z Modułami.
11. **„Instruktaż Stanowiskowy”** - oznacza instruktaż prowadzony przez Wykonawcę w przedsiębiorstwie Zamawiającego, którego celem jest przygotowanie Użytkowników do korzystania z systemu ESOD.
12. **„Umowa”** - oznacza niniejszą umowę wraz z wymienionymi i dołączonymi do niej Załącznikami.
13. **„Usługi Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego”** – oznacza serwis świadczony przez Wykonawcę na warunkach określonych w Załączniku nr 4 do Umowy.
14. **„Użytkownik”** - oznacza indywidualnie oznaczoną osobę korzystającą z systemu ESOD w przedsiębiorstwie Zamawiającego.
15. **„Wdrożenie”** - oznacza przeprowadzenie przez Wykonawcę instalacji systemu ESOD na infrastrukturze Data Center oraz wykonanie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi obejmującej przeprowadzenie implementacji wymaganych funkcji związanych z wdrożeniem systemu ESOD, jak również przeprowadzenie Instruktaży Stanowiskowych dla Zamawiającego.
16. **„Data Center”** – centrum przetwarzania danych Zamawiającego, na zasobach sprzętowo-systemowych którego zostanie zainstalowany ESOD.
17. **„Usługa Serwisu”** – oznacza usuwanie przez Wykonawcę nieprawidłowości w działaniu systemu ESOD, uniemożliwiających Zamawiającemu prawidłowe korzystanie z systemu ESOD, zgodnie z Dokumentacją i Szczegółowym Opisem Systemu ESOD, na warunkach wskazanych w niniejszej Umowie.
18. „**Doradztwo Techniczne**” – oznacza świadczenie przez Wykonawcę konsultacji i porad w zakresie eksploatacji przez Zamawiającego systemu ESOD, co do wszelkich zagadnień informatycznych i merytorycznych związanych z użytkowaniem systemu ESOD oraz dostęp do konsultacji telefonicznych, na warunkach wskazanych w niniejszej Umowie.
19. **„Usługa Update”** – oznacza świadczenie przez Wykonawcę usług polegających po stronie Wykonawcy na informowaniu Zamawiającego o każdej nowej aktualizacji systemu ESOD (update), która powstanie w okresie obowiązywania Umowy, a po stronie Zamawiającego prawo do jej wdrożenia i zaimplementowania, na warunkach wskazanych w niniejszej Umowie.
20. **„Usługi Rozwoju”** – oznacza świadczenie przez Wykonawcę usług polegających na wykonaniu dodatkowej parametryzacji ESOD, analizę nowych obszarów wdrożenia poprzez konfigurację repozytorium, słowników, szablonów dokumentów bądź ścieżek decyzyjnych lub wykonanie raportów lub drobnych modyfikacji ESOD dla potrzeb Zamawiającego, na warunkach wskazanych w niniejszej Umowie.

**OŚWIADCZENIA STRON**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednie przygotowanie, merytoryczną wiedzę i doświadczenie przy świadczeniu usług objętych niniejszą Umową oraz, że zobowiązuje się w tym zakresie dołożyć należytej zawodowej staranności przy wykonywaniu przedmiotu niniejszej Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z funkcjami i sposobem działania systemu ESOD oraz, że dysponuje infrastrukturą techniczną niezbędną dla wykonania niniejszej Umowy.
3. Zamawiający oświadcza, że zapewni możliwość integracji ESOD z systemami dziedzinowymi eksploatowanymi przez Zamawiającego, w tym możliwość zestawienia komunikacji ze środowiskiem Data Center; posiada prawo licencyjne do przeprowadzenia ewentualnych wymaganych integracji; posiada i udostępni dokumentację interfejsów wymiany informacji z tymi systemami.
4. Wdrożenie systemu ESOD nastąpi zgodnie z Umową, w szczególności, Szczegółowym Opisem Systemu oraz Planem Wdrożenia.

## § 1 PRZEDMIOT UMOWY

Przedmiotem niniejszej Umowy jest:

1. Udzielenie Zamawiającemu przez Wykonawcę Licencji na korzystanie z systemu ESOD.
2. Wdrożenie przez Wykonawcę systemu ESOD na infrastrukturze technicznej Data Center Zamawiającego oraz objęcie go usługą gwarancyjną.
3. Dostarczenie Dokumentacji.
4. Przeprowadzenie Instruktaży Stanowiskowych dla Użytkowników.
5. Świadczenie Usługi Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego.

## § 2 LICENCJA

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu wieczystych Licencji na system ESOD dla 200 indywidualne oznaczonych Użytkowników.
2. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do udzielenie Licencji do systemu ESOD. Zamawiający jest uprawniony do korzystania z systemu ESOD jedynie w zakresie określonym w Licencji udzielonej mu przez Wykonawcę.
3. Umowa niniejsza nie powoduje przeniesienia na rzecz Zamawiającego majątkowych praw autorskich do systemu ESOD.

Wykonawcą za wyraźną zgodą i wiedzą Zamawiającego, może w oparciu o uzyskaną wiedzę tworzyć w wyniku realizacji niniejszej umowy utwory z zakresu oprogramowania komputerowego.

1. Zamawiający zobowiązuje się do nieingerowania w kod źródłowy systemu ESOD, nieprzeprowadzania jego modyfikacji, deasemblacji, kopiowania ani innych działań mogących naruszyć jego integralność i dostarczoną przez Wykonawcę formę.
2. Wykonawca udostępnieni Zamawiającemu wersję instalacyjną systemu ESOD na nośniku danych, a Zamawiający potwierdzi jego odbiór podpisując właściwy Protokół Odbioru Etapu. Data podpisania Protokołu Odbioru Etapu będzie jednocześnie datą udzielenia Zamawiającemu przez Wykonawcę Licencji na korzystanie z systemu ESOD.
3. Minimalne warunki Licencji systemu ESOD, stanowią Załącznik nr 2 do Umowy.

## § 3 WDROŻENIE

1. W ramach Wdrożenia systemu ESOD Wykonawca zobowiązany jest w terminie nie dłuższym niż 112 dni do:

przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej obejmującej m. in.:

rozpoznanie infrastruktury technicznej, na której przeprowadzona zostanie instalacja systemu ESOD;

rozpoznanie procesów biznesowych (workflow), dla których ma być zaimplementowany obieg dokumentów;

opracowanie szczegółowego Harmonogramu Wdrożenia w terminie dziesięciu (10) Dni Roboczych od daty podpisania Umowy.

instalacji systemu ESOD.

dostarczenia Dokumentacji.

przeprowadzenia Instruktaży Stanowiskowych.

1. Instalacja, o której mowa w ust. 1 pkt b obejmuje:
2. Instalację systemu ESOD na serwerach udostępnionych przez Zamawiającego.
3. Konfigurację systemu ESOD.
4. Wdrożenie wykonywane będzie wyłącznie na podstawie Szczegółowego Opisu Systemu oraz Planu Wdrożenia, chyba że Strony zgodnie, pisemnie postanowią inaczej.
5. Strony ustalają, że będą prowadzić dokumentację przeprowadzanych czynności wdrożeniowych, obejmującą raporty, sporządzane każdorazowo po zakończeniu dziennej wizyty przedstawicieli Wykonawcy. Oprócz potwierdzenia wykonanych czynności przedstawiciele Zamawiającego są zobowiązani do odnotowywania w raportach ewentualnych uwag i zastrzeżeń, co do wykonanych przez Wykonawcę czynności. W trakcie wykonywania niniejszej Umowy uwzględniane będą wyłącznie zastrzeżenia lub uwagi zamieszczone w/w raportach.
6. Zamawiający nie może powoływać się na uchybienia, błędy lub inne działania noszące znamiona nienależytego wykonania Umowy, które nie zostały ujęte w uwagach zamieszczanych w raportach.
7. Zamawiający nie może powoływać się na uchybienia, błędy lub inne nieprawidłowe działania systemu ESOD, które powstały na skutek przekazania przez Zamawiającego błędnych danych lub informacji.
8. W ramach Wdrożenia, Wykonawca przeprowadzi Instruktaże Stanowiskowe dla Użytkowników wskazanych przez Zamawiającego.
9. W czasie Instruktaży Stanowiskowych Zamawiający ma prawo, na użytek wewnętrzny, do powielenia materiałów instruktażowych oraz do nagrywania instruktaży. Materiały te nie mogą być przekazywane osobom innym niż pracownicy Zamawiającego, jak również nie mogą być wynoszone poza miejsce świadczenia usług Zamawiającego.
10. Zamawiający zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań, aby proces Instruktaży Stanowiskowych Użytkowników przebiegał sprawnie i bez zakłóceń, a w szczególności Zamawiający zobowiązuje się zapewnić odpowiednie warunki do przeprowadzenia instruktaży, w tym:
    1. Udostępnić salę do przeprowadzenia Instruktaży Stanowiskowych wyposażoną w sieć LAN, rzutnik i ekran.
    2. Zapewnić w ustalonych terminach obecność osób wytypowanych do udziału w Instruktażach Stanowiskowych.
11. Instruktaż Stanowiskowy Użytkowników zostanie przeprowadzony w wymiarze opisanym w Szczegółowym Opisie Systemu.
12. Zamawiający potwierdzi przeprowadzenie Wdrożenia, podpisując właściwy Protokół Odbioru Etapu.

## § 4 DANE OSOBOWE

1. Wszelkie kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych reguluje Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych stanowiąca załącznik nr 7 do Umowy.

## § 5 ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający zobowiązany jest do bieżącej współpracy z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
2. Zamawiający w trakcie realizacji Umowy zobowiązuje się w szczególności do:
3. Informowania Wykonawcy o zamiarach wprowadzenia zmian organizacyjnych Zamawiającego, mogących mieć wpływ na przebieg prac związanych z realizacją Umowy; zmiany w zakresie prac spowodowane zmianami organizacyjnymi Zamawiającego będą dokonywane w formie aneksów do niniejszej Umowy.
4. Zapewnienia upoważnionym pracownikom Wykonawcy lub jego współpracownikom wstępu na teren swojego przedsiębiorstwa w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonywania niniejszej Umowy oraz możliwości pracy w godzinach pracy Zamawiającego, a także w godzinach popołudniowych i wieczornych po uprzednim uzgodnieniu terminów i okresów pracy oraz zapewnienia obecności w tym czasie upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.
5. Zapewnienia osobom, wyznaczonym do wykonania przez Wykonawcę określonych prac, koniecznego dostępu do wszelkich źródeł informacji, osób, dokumentów, niezbędnych do prawidłowego i należytego wykonania prac objętych Umową, w zakresie, w jakim Zamawiający takimi osobami, dokumentami lub informacjami dysponuje lub, które może uzyskać.
6. Zapewnienia osobom, wyznaczonym do wykonania przez Wykonawcy określonych prac, koniecznego dostępu do stanowisk komputerowych niezbędnych do prawidłowego i należytego wykonania prac objętych Umową, w szczególności Wdrożenia systemu ESOD.
7. Niezwłocznego odpowiadania na wnioski o wprowadzenie określonych procedur, wnioski o podanie informacji, raporty na temat problemów występujących w trakcie realizacji Umowy w uzgodnionych każdorazowo terminach. W przypadku, gdy nie są podane konkretne terminy należy odpowiedzieć na piśmie w ciągu trzech (3) Dni Roboczych na wnioski o podanie informacji licząc od dnia otrzymania danego wniosku.
8. Zapewnienia dostępu i możliwości zapoznania się Wykonawcy ze wszystkimi przepisami i regulaminami obowiązującymi u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji Umowy.
9. Zapewnienia niezbędnych służb informatycznych zajmujących się bieżącym administrowaniem systemu, pracami rozwojowymi (np. przygotowywanie raportów) oraz udzielaniem pomocy osobom wskazanym przez Zamawiającego do pracy z systemem ESOD.
10. Jeśli z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych w ust. 2, zastrzeżone w Planie Wdrożenia terminy wykonania poszczególnych Etapów ulegną odpowiedniemu przesunięciu.

## § 6 KIEROWNIK PROJEKTU WYKONAWCY

1. W terminie do pięciu (5) dni od daty podpisania niniejszej Umowy, Wykonawca poinformuję Zamawiającego pisemnie lub elektronicznie:
2. kto pełni funkcję Kierownika Projektu Wykonawcy;
3. kto pełni funkcję zastępcy Kierownika Projektu Wykonawcy.
4. Kierownik Projektu Wykonawcy jest odpowiedzialny za realizację Umowy ze strony Wykonawcy.
5. Zastępca Kierownika Projektu Wykonawcy wykonuje funkcję Kierownika Projektu Wykonawcy podczas nieobecności Kierownika Projektu Wykonawcy.
6. Strony ustalają, że wszelkie informacje, uwagi związane z wykonywaniem Umowy, a kierowane do Wykonawcy będą przekazywane na ręce lub adres poczty elektronicznej Kierownika Projektu Wykonawcy, a w przypadku jego nieobecności – na ręce lub adres poczty elektronicznej Zastępcy Kierownika Projektu Wykonawcy.
7. Wykonawca udziela niniejszym Kierownikowi Projektu Wykonawcy oraz jego zastępcy, każdemu z nich z osobna, pełnomocnictwa upoważniającego do składania w imieniu Wykonawcy wiążących oświadczeń niezbędnych do wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z jej zapisami, a w szczególności z Planem Wdrożenia i Szczegółowym Opisem Systemu. Pełnomocnictwo powyższe nie upoważnia do odstąpienia ani rozwiązania Umowy.
8. Zamawiający zostanie każdorazowo pisemnie lub elektronicznie poinformowany o dokonaniu zmiany Kierownika Projektu Wykonawcy lub jego zastępcy. Zmiana ww. osób nie wymaga zmiany Umowy.

## § 7 KIEROWNIK PROJEKTU ZAMAWIAJĄCEGO

1. W terminie do pięciu (5) dni od daty podpisania niniejszej Umowy, Zamawiający poinformuję Wykonawcę pisemnie lub elektronicznie:
2. kto pełni funkcję Kierownika Projektu Zamawiającego;
3. kto pełni funkcję zastępcy Kierownika Projektu Zamawiającego.
4. Kierownik Projektu Zamawiającego jest odpowiedzialny za realizację Umowy ze strony Zamawiającego.
5. Zastępca Kierownika Projektu Zamawiającego wykonuje funkcję Kierownika Projektu Zamawiającego podczas nieobecności Kierownika Projektu Zamawiającego.
6. Strony ustalają, że wszelkie informacje, uwagi związane z wykonywaniem Umowy, a kierowane do Zamawiającego będą przekazywane na ręce lub adres poczty elektronicznej Kierownika Projektu Zamawiającego, a w przypadku jego nieobecności – na ręce lub adres poczty elektronicznej Zastępcy Kierownika Projektu Zamawiającego.
7. Zamawiający udziela niniejszym Kierownikowi Projektu Zamawiającego oraz jego zastępcy, każdemu z nich z osobna, pełnomocnictwa upoważniającego do składania w imieniu Zamawiającego wiążących oświadczeń niezbędnych do wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z jej zapisami, a w szczególności z Planem Wdrożenia i Szczegółowym Opisem Systemu. Pełnomocnictwo powyższe nie upoważnia do odstąpienia ani rozwiązania Umowy.
8. Wykonawca zostanie każdorazowo pisemnie lub elektronicznie poinformowany o dokonaniu zmiany Kierownika Projektu Zamawiającego lub jego zastępcy. Zmiana ww. osób nie wymaga zmiany Umowy.

## § 8 ODBIÓR PRAC

1. Wykonanie każdego z etapów realizacji Umowy (**Etapy**) wymienionych w Planie oraz Harmonogramie Wdrożenia zostanie potwierdzone protokołem podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron (**Protokół Odbioru Etapu**).
2. Wykonanie całości Umowy potwierdzone zostanie protokołem podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron (**Protokół Odbioru Końcowego**).
3. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o gotowości do odbioru danego Etapu/Umowy z wyprzedzeniem trzech (3) Dni Roboczych. Zamawiający jest zobowiązany do dokonania odbioru i podpisania Protokołu Odbioru Etapu/Odbioru Końcowego w terminie trzech (3) Dni Roboczych licząc od dnia zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do odbioru.
4. W przypadku zgłoszenia uzasadnionych zastrzeżeń przez Zamawiającego w trakcie odbioru Etapów lub Umowy, Wykonawca na swój koszt jest zobowiązany niezwłocznie usunąć ujawnione wady w wykonaniu Etapu lub Umowy, a jeżeli wady dotyczą systemu ESOD wprowadzić niezbędne poprawki w terminie (7) Dni Roboczych od daty złożenia zastrzeżeń; jeżeli poprawki w systemie ESOD w sposób istotny wpływają na jego funkcjonalność lub działanie, Wykonawca jest zobowiązany do ich wprowadzenia w terminie do czternastu (14) Dni Roboczych od daty zgłoszenia zastrzeżeń.
5. Warunkiem Odbioru Końcowego jest podpisanie przez Zamawiającego Protokołów Odbioru wszystkich Etapów.
6. W przypadku nie podpisania w terminie Protokołu Odbioru Etapu/Odbioru Końcowego przez Zamawiającego pomimo nie zgłoszenia zastrzeżeń lub zgłoszenia nieuzasadnionych zastrzeżeń, Wykonawca uprawniony jest do jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru Etapu/Odbioru Końcowego, który rodzi takie same skutki co Protokół Odbioru Etapu/Odbioru Końcowego podpisany przez obie Strony.
7. Odbiór przeprowadzany jest w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie.
8. Zamawiający gwarantuje, że sprzęt testujący konieczny do przeprowadzenia odbioru Wdrożenia będzie sprawny, a w przypadku gdyby był uszkodzony, Zamawiający zobowiązuje się do jego niezwłocznej wymiany na wolny od wad.
9. Wzór Protokołu Odbioru Etapu/Odbioru Końcowego zawiera Załącznik nr 6 do Umowy.

## § 9 ZMIANY W HARMONOGRAMIE WDROŻENIA

1. Harmonogram Wdrożenia może podlegać zmianom pod warunkiem zgody obu Stron Umowy.
2. Zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie nie wymagają podpisania aneksu do Umowy.

## § 10 GWARANCJA, USŁUGI OPIEKI TECHNICZNEJ I WSPARCIA SERWISOWEGO

1. W ramach Umowy Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe działanie systemu ESOD (**Gwarancja**) w okresie obowiązywania Umowy.
2. Szczegółowe warunki Gwarancji, w tym czas reakcji i czas naprawy awarii oraz sposób dokonywania zgłoszeń serwisowych określa Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
3. Wykonawca będzie świadczył obsługę serwisową systemu ESOD (**Usługa Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego**) na warunkach określonych w Załączniku nr 4 do niniejszej Umowy przez okres obowiązywania Umowy.

## § 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, KARY UMOWNE

1. Wykonawca zobowiązuje i gwarantuje, że korzystanie przez Zamawiającego z ESOD nie naruszy jakichkolwiek prawa osób trzecich, w tym w szczególności autorskich praw osobistych, autorskich praw majątkowych, praw z rejestracji wzorów przemysłowych, użytkowych lub praw ochronnych na znaki towarowe.
2. W przypadku, w którym osoba trzecia wystąpi przeciwko Zamawiającemu z jakimikolwiek roszczeniami związanymi z ESOD, Wykonawca zobowiązuje się, na swój koszt i ryzyko, zwolnić Zamawiającego od odpowiedzialności związanej z takim roszczeniem, w tym   
   w szczególności zobowiązuje się do wstąpienia w miejsce Zamawiającego, a w przypadku gdy nie będzie to możliwe, do przystąpienia do Zamawiającego, w postępowaniu związanym z takim roszczeniem oraz pokrycia prawomocnie zasądzonych kwot odszkodowań z tytułu naruszenia przez Wykonawcę autorskich praw majątkowych osób trzecich, w tym kosztów zastępstwa procesowego jakie zmuszony był ponieść Zamawiający. Strony zobowiązują się ściśle współpracować w celu zwalczania roszczeń, o których mowa w zdaniu pierwszym.
3. W każdym przypadku, Zamawiający zobowiązany jest uzyskać zgodę Wykonawcy przed podjęciem jakiejkolwiek decyzji mającej wpływ pośrednio lub bezpośrednio na wizerunek Wykonawcy lub wiążącej się z jakimikolwiek skutkami finansowymi dla Wykonawcy w związku z roszczeniem osoby trzeciej, o którym mowa w ust. 2 powyżej, pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności Wykonawcy wobec Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do ustosunkowania się na piśmie lub w formie dokumentowej do zawiadomienia Zamawiającego dotyczącego decyzji, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia doręczenia Wykonawcy pisemnego (pod rygorem nieważności) zawiadomienia. Brak ustosunkowania się Wykonawcy do zawiadomienia Zamawiającego ww. terminie, zwalnia Zamawiającego od obowiązku uzyskania zgody Wykonawcy na podjęcie decyzji w sprawie roszczenia osoby trzeciej, o którym mowa powyżej.
4. W przypadku zwłoki Wykonawcy w stosunku do Harmonogramu Wdrożenia, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy odpowiedni dodatkowy termin do wykonania, nie krótszy niż 10 Dni Roboczych, z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniony do żądania zapłaty kary umownej w wysokości 0,1% Wynagrodzenia za każdy dzień zwłoki. Wezwanie wraz z wyznaczeniem terminu powinno być sporządzone w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Łączna wysokość kar umownych naliczanych z tytułu zwłoki nie może przekroczyć 20% Wynagrodzenia Wykonawcy.
5. W przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od niniejszej Umowy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Zamawiający zapłaci na żądanie Wykonawcy karę umowną w wysokości 20% Wynagrodzenia. Wykonawca może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej, nieprzekraczającego Wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie.
6. W przypadku, gdy Wykonawca odstąpi od niniejszej Umowy z przyczyn niezależnych od Zamawiającego, Wykonawca zapłaci na żądanie Zamawiającego karę umowną w wysokości 20% Wynagrodzenia. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej, nieprzekraczającego Wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie.
7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, utraconych korzyści ani szkód pośrednich.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem oraz niemożnością korzystania z danych utraconych przez Zamawiającego, chyba że utrata danych nastąpiła z winy Wykonawcy. Obowiązek sporządzenia kopii zapasowych, odtwarzania utraconych lub zmienionych plików, danych lub programów obciąża Zamawiającego. Ograniczenia odpowiedzialności obowiązują bez względu na rodzaj, charakter i przyczynę odpowiedzialności.
9. Wykonawca ponosi pełną i nieograniczoną odpowiedzialność w sytuacji, gdy odpowiedzialność taką przewidują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. W pozostałych sytuacjach odpowiedzialność Wykonawcy, niezależnie od podstawy prawnej jej dochodzenia, ograniczona jest wyłącznie do strat rzeczywistych oraz do kwoty netto stanowiącej równowartość zapłaconego Wykonawcy Wynagrodzenia.
10. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 9 i 10 niniejszego paragrafu, nie ma zastosowania w odniesieniu do:
    1. szkód związanych z naruszeniem zobowiązania do zachowania poufności, o którym mowa w § 13 Umowy;
    2. szkód związanych z naruszeniem zasad przetwarzania danych osobowych.

## § 12 WYNAGRODZENIE

1. Zamawiający jest zobowiązany do zapłaty Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy wynagrodzenia w łącznej wysokości \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ PLN netto (**Wynagrodzenie**).
2. Wszystkie wskazane w Umowie kwoty są kwotami netto i zostaną powiększone o należny podatek od towarów i usług**.**
3. Termin płatności wynosi sześćdziesiąt (60) dni od dnia doręczenia Zamawiającemu faktury VAT na podstawie Protokołu Odbioru Końcowego. Płatność nastąpi przelewem na konto wskazane w fakturze.
4. Przez zapłatę rozumie się zaksięgowanie środków pieniężnych na rachunku bankowym Wykonawcy.
5. Strony oświadczają, że są płatnikami podatku od towarów i usług VAT i są zarejestrowane pod numerami NIP:
6. Wykonawca: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Zamawiający: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. W przypadku niezapłacenia przez Zamawiającego Wynagrodzenia w terminie, Wykonawca może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
9. Wykonawca oświadcza, że posiada/nie posiada\* (niewłaściwe skreślić) status dużego przedsiębiorcy, w rozumieniu Załącznika nr I Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26.06.2014 r. z późn. zm.).
10. Zamawiający oświadcza, że wszelkie płatności wynikające z niniejszej umowy, opodatkowane podatkiem VAT, będą dokonywane według zasady split payment i wyłącznie na rachunek bankowy Wykonawcy znajdujący się w elektronicznym wykazie podmiotów (tzw. białej liście). Wykonawca oświadcza, że rachunek wskazany na fakturze (względnie w niniejszej Umowie ) znajduje się w takim wykazie.

## § 13 POUFNOŚĆ

* + 1. Strony zobowiązują się:
       1. zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne dotyczące drugiej Strony, niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła,
       2. nie kopiować, nie powielać ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniać jakiejkolwiek części określonych w pkt a informacji dla innych celów niż wynikają z niniejszej Umowy,
       3. podjąć stosowne przedsięwzięcia niezbędne do zapewnienia ochrony informacji i ich źródła zarówno w całości, jak i poszczególnych kwestii.
    2. Postanowienia w ust. 1 powyżej nie będą miały zastosowania w stosunku do tych informacji uzyskanych od każdej ze Stron, które:

1. są opublikowane, znane i urzędowo podane do publicznej wiadomości bez naruszania postanowień niniejszej Umowy,
2. są powszechnie znane lub zostały przekazane przez osobę trzecią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o ich nieujawnianiu,
3. zostały ujawnione organom rządowym, administracyjnym, sądowym lub do publicznej wiadomości z uwagi na decyzje lub wymogi prawne.
   * 1. Klauzula o zachowaniu poufności przekazywanych informacji wiąże każdą ze Stron przez czas nieokreślony.
     2. Wykonawca zastrzega sobie prawo udostępniania osobom trzecim w celach reklamowych informacji o fakcie zawarcia i przedmiocie Umowy.
     3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji, które Wykonawca - jako Spółka publiczna - zobowiązany jest publikować.

## § 14 SIŁA WYŻSZA

1. Żadna ze Stron niniejszej Umowy nie będzie ponosiła odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich obowiązków umownych w przypadku wystąpienia siły wyższej.
2. Siła wyższa oznacza nadzwyczajny przypadek pozostający poza kontrolą, działaniami lub powstrzymaniem się od działań przez Stronę, którego nie sposób było przewidzieć ani uniknąć, który zaistniał po dniu podpisania niniejszej Umowy. Za okoliczności stanowiące siłę wyższą dla celów niniejszej Umowy uznaje się przede wszystkim:
   1. wojnę,
   2. kataklizm naturalny jak trzęsienie ziemi, pożar, powódź lub inne działania sił przyrody,
   3. strajk pracowników,
   4. awaria lub inne zakłócenia w działaniu sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej,
   5. działania podmiotów mających wpływ na wykonanie Umowy, a których działalność jest niezależna od Stron.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej Strona nią dotknięta jest zobowiązana do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony, jeżeli jest to możliwe.
4. Z chwilą wystąpienia okoliczności określonych w ust. 2 pkt c), d) lub e) Strony deklarują gotowość kontynuowania współpracy w zakresie ustalonym niniejszą Umową oraz odrębnymi porozumieniami, chyba że jest to niemożliwe.

## § 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie ewentualne zawiadomienia pomiędzy Stronami wynikające z przepisów prawa lub postanowień Umowy będą miały formę pisemną i dostarczane będą drugiej Stronie osobiście za potwierdzeniem odbioru, faksem lub drogą elektroniczną, a następnie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. W celu wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca jest uprawniony do posługiwania się osobami trzecimi. Za działania i zaniechania tych osób Wykonawca odpowiada jak za własne działania i zaniechania.
3. Strony oświadczają, iż Umowa zawiera wszelkie uzgodnienia pomiędzy nimi zawarte w sprawach będących jej przedmiotem i zastępuje wszystkie wcześniejsze porozumienia oraz ustalenia pisemne i ustne.
4. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron.
5. Wszelkie zmiany Umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności i dokonywane będą wyłącznie przez uprawomocnionych przedstawicieli Stron.
6. Jakiekolwiek spory powstałe w związku z interpretacją lub wykonaniem niniejszej Umowy rozstrzygał będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby powoda.
7. We wszelkich sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
8. Umowę niniejszą sporządzono w dwóch (2) jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym (1) dla każdej ze Stron.
9. Niniejsza umowa zastępuje wszystkie wcześniejsze uzgodnienia między Stronami.
10. Załączniki do niniejszej Umowy stanowią jej integralną część. Spis załączników:
11. Załącznik nr 1 – Ramowy Plan Wdrożenia.
12. Załącznik nr 2 – Licencja systemu ESOD.
13. Załącznik nr 3 – Gwarancja.
14. Załącznik nr 4 – Usługa Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego.
15. Załącznik nr 5 – Szczegółowy Opis Systemu.
16. Załącznik nr 6 – Wzór Protokołu Odbioru Etapu/Odbioru Końcowego.
17. Załącznik nr 7 – Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ZAMAWIAJĄCY** |  | **WYKONAWCA** |

# ZAŁĄCZNIK NR 1

## RAMOWY PLAN WDROŻENIA

*(Wypełnia Wykonawca na etapie składania oferty)*

# ZAŁĄCZNIK NR 2

## LICENCJA

**DEFINICJE:**

**Licencjodawca – Wykonawca**.

**Licencjobiorca – Zamawiający.**

1. **PRZEDMIOT LICENCJI**

Przedmiotem Licencji jest Oprogramowanie oraz Dokumentacja.

1. **TYTUŁ PRAWNY**
2. Licencjodawca oświadcza, iż w stosunku do Oprogramowania przysługują mu uprawnienia w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, wymagane dla udzielenia przedmiotowej Licencji. W części w jakiej Oprogramowanie oparte jest lub zawiera rozwiązania informatyczne osób trzecich (w tym biblioteki programistyczne, programy, skrypty, pliki źródłowe), Licencjodawca oświadcza, że posiada niezbędne uprawnienia do udzielenia licencji na korzystanie z tych elementów na warunkach określonych w niniejszej Licencji.
3. Licencja nie przenosi na Licencjobiorcę żadnych autorskich praw majątkowych do Oprogramowania i Dokumentacji, ani nie przyznaje żadnych innych praw poza wyraźnie określonymi w Licencji.
4. **ZAKRES LICENCJI**
5. Licencjodawca udziela Licencjobiorcy Licencji na korzystanie z Oprogramowania i Dokumentacji, na następujących polach eksploatacji:
6. zainstalowanie Oprogramowania oraz korzystanie z niego w postaci niezmienionej, zgodnie z Dokumentacją;
7. trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Oprogramowania, w całości lub części, w celu wprowadzania, przechowywania, uruchamiania, wyświetlania i przekazywania Oprogramowania;
8. rozpowszechnianie danych i zestawień własnych Licencjobiorcy przetwarzanych przez Oprogramowanie;
9. korzystanie z Dokumentacji w postaci niezmienionej, wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla korzystania z Oprogramowania, zgodnie z Licencją.
10. Niniejsza Licencja:
11. jest udzielana na czas nieokreślony,
12. jest ograniczona do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (miejsce instalacji Oprogramowania),
13. ma charakter niewyłączny,
14. ma charakter odpłatny (opłata licencyjna),
15. ma charakter nieprzenoszalny.
16. Licencjobiorca nie jest uprawniony do:
17. modyfikowania, rozszerzania, rozbudowywa­nia lub tłumaczenia Oprogramowania ani Dokumentacji, jak również rozdzielania ich części;
18. dokonywania jakichkolwiek modyfikacji Opro­gramowania, w tym jego dekompilacji, deasemblacji, reverse engineering oraz jakiejkolwiek ingerencji w kod źródłowy lub kod wynikowy Oprogramowania;
19. zwracania lub rozpowszechniania Oprogramowania, udzielania dalszej licencji, dzierżawy, użyczenia lub najmu - odpłatnie lub nieodpłatnie - w tym do zbywania lub cesji praw do Oprogramowania, towarzyszących mu materiałów, w tym Dokumentacji, bez uprzedniej pisemnej zgody Licencjodawcy;
20. usuwania bądź zmiany znaków handlowych i informacji o Licencjodawcy, w Oprogramowaniu lub materiałach towarzyszących, w tym w Dokumentacji.
21. Licencjobiorca uprawniony jest do korzystania z Oprogramowania w swojej organizacji, zgodnie z przeznaczeniem Oprogramowania oraz jest odpowiedzialny za przygotowanie prawidłowych warunków technicznych do działania Oprogramowania, w tym za poprawną pracę infrastruktury sprzętowej, ciągłość zasilania i regularność tworzenia kopii bezpieczeństwa danych.
22. Licencjobiorca zobowiązany jest do ochrony Oprogramowania oraz Dokumentacji przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem lub nielegalnym używaniem.
23. Z zastrzeżeniem uprawnień przewidzianych w art. 75 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, czynności wymienione w art. 74 ust. 4 pkt 1 i 2 ww. ustawy wymagają zgody Licencjodawcy.
24. Udzielona Licencja obejmuje wszelkie korekty i modernizacje Oprogramowania (aktualizacje) udostępnione przez Licencjodawcę w związku z zawartą Umową lub które zostaną udostępnione Licencjobiorcy na podstawie odrębnych umów lub porozumień zawartych   
    z Licencjodawcą.
25. **OGRANICZENIA LICENCYJNE**
26. Licencjobiorca ma prawo do korzystania z Oprogramowania maksymalnie przez 200 indywidualnie oznaczonych Użytkowników.
27. Licencja obejmuje prawo do wykonania wyłącznie 1 (jednej) instalacji Oprogramowania na środowisku udostępnionym przez Licencjobiorcę.
28. Licencjobiorca ma prawo do korzystania z Dokumentacji bez ograniczeń odnoszących się liczby kopii oraz użytkowników upoważnionych do korzystania z Dokumentacji, zgodnie z Licencją.
29. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ LICENCJODAWCY**
30. LICENCJODAWCA PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC LICENCJOBIORCY i SUBLICENCJOBIORCÓW NA PODSTAWIE NINIEJSZEJ LICENCJI WYŁĄCZNIE ZA SZKODY POWSTAŁE Z WINY UMYŚLNEJ LICENCJODAWCY.
31. LICENCJODAWCA NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODY ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z OPROGRAMOWANIA, W TYM RÓWNIEŻ ZA EWENTUALNĄ UTRATĘ INFORMACJI, DANYCH LUB SZKODĘ, STANOWIĄCE NASTĘPSTWO UŻYWANIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA OPROGRAMOWANIA LUB DOKUMENTACJI.
32. LICENCJODAWCA NIE JEST W SZCZEGÓLNOŚCI ODPOWIEDZIALNY ZA JAKIEKOLWIEK DANE ZAREJESTROWANE, ZAPAMIĘTANE LUB PRZETWORZONE ZA POMOCĄ OPROGRAMOWANIA ORAZ ZA SZKODY ZWIĄZANE Z UTRATĄ TYCH DANYCH.
33. ADMINISTRATOREM DANYCH W ROZUMIENIU PRZEPISÓW USTAWY O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH JEST LICENCJOBIORCA.
34. LICENCJA NIE OGRANICZA ANI NIE WYŁĄCZA ODPOWIEDZIALNOŚCI LICENCJODAWCY WYNIKAJĄCEJ Z GWARANCJI UDZIELONEJ LICENCJOBIORCY NA PODSTAWIE UMOWY. ROSZCZENIA TE LICENCJOBIORCA JEST ZOBOWIĄZANY ZGŁASZAĆ LICENCJODAWCY ZGODNIE Z WARUNKAMI UMOWY.
35. **NARUSZENIE WARUNKÓW LICENCYJNYCH**
    * 1. Licencja może zostać wypowiedziana przez Licencjodawcę w przypadku, w którym doszło do naruszenia przez Licencjobiorcę warunków Licencji, a Licencjobiorca nie zaprzestał naruszenia w ciągu 30 (trzydziestu) dni od otrzymania od Licencjodawcy zawiadomienia o takim naruszeniu. Jeżeli Licencjobiorca będzie kontynuował wskazane przez Licencjodawcę naruszenie postanowień Licencji, Licencjodawca będzie uprawniony do wypowiedzenia Licencji ze skutkiem natychmiastowym.
      2. W przypadku wypowiedzenia Licencji, Licencjobiorca zobowiązany jest zaprzestać korzystania z Oprogramowania i niezwłocznie zniszczyć lub zwrócić Licencjodawcy wszystkie jego egzemplarze i kopie wraz z Dokumentacją.
      3. Licencjodawca ma prawo do kontroli i ochrony praw autorskich poprzez stosowanie mechanizmów sprawdzania legalności kluczy seryjnych lub licencyjnych oraz oznaczeń identyfikacyjnych instalacji Oprogramowania.
36. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
37. Jeżeli jakakolwiek część niniejszej Licencji będzie nieważna lub niewykonalna, pozostanie to bez wpływu na pozostałą część Licencji, która będzie nadal ważna i wykonalna zgodnie z jej warunkami. Wszelkie zmiany do niniejszej Licencji wymagają formy pisemnej (pod rygorem nieważności) i podpisu upoważnionego przedstawiciela Licencjodawcy.
38. Licencjodawca jest wyłącznym dysponentem praw, tytułów i znaków towarowych dotyczących Oprogramowania oraz Dokumentacji (Znaki Towarowe). Licencjobiorca nie otrzymuje żadnych praw, tytułów ani licencji na Znaki Towarowe Licencjodawcy.
39. W przypadku wątpliwości, co do zasad użytkowania Oprogramowania lub Dokumentacji, Licencjobiorca powinien zgłosić się do Licencjodawcy w celu uzyskania pisemnych wyjaśnień. Wszelkie pytania związane z niniejszą Licencją lub prośby o dodatkowe informacje należy zgłaszać na adres siedziby Licencjodawcy.
40. Poza wyraźnie określonymi w Licencji prawami, Licencjodawca nie przyznaje Licencjobiorcy jakichkolwiek innych praw ani w sposób wyraźny, ani jakiekolwiek inny. Wszelkie prawa autorskie przekraczające zakres udzielonej Licencjobiorcy Licencji są chronione.
41. W sprawach nieuregulowanych Licencją mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
42. Spory wynikające z niniejszej Licencji poddane są pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego dla siedziby Licencjodawcy.
43. Niniejsza Licencja wchodzi w życie z dniem przekazania Oprogramowania wraz z Dokumentacją.
44. Licencja jest wiążąca dla Licencjobiorcy tak samo, jak każda pisemna umowa wynegocjowana i podpisana przez Licencjobiorcę. Jeżeli Licencjobiorca nie zgadza się na warunki Licencji, nie ma prawa do korzystania z Oprogramowania ani Dokumentacji.

# ZAŁĄCZNIK NR 3

## GWARANCJA

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji w okresie trwania Umowy na prawidłowe działanie systemu ESOD (**Gwarancja**), w ramach której Wykonawca będzie usuwał nieprawidłowości w działaniu systemu ESOD, uniemożliwiające Zamawiającemu prawidłowe korzystanie z systemu ESOD, zgodnie ze Szczegółowym Opisem Systemu.
2. Bieg terminu Gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
3. Czas reakcji w ramach Gwarancji wynosi 8 (osiem) Godziny Robocze. Przez czas reakcji rozumie się czas od momentu zgłoszenia awarii dokonanego przez upoważnionego pracownika Zamawiającego, w którym Wykonawca jest zobowiązany jest potwierdzić zgłoszenie oraz przystąpić do wyjaśnienia/usunięcia problemu. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca przekaże Zamawiającemu wytyczne co do sposobu dalszego postępowania w celu usunięcia awarii lub zażąda przesłania opisu lub danych umożliwiających lokalizację problemu.
4. Czas naprawy w ramach Gwarancji wynosi (SLA):
5. W przypadku problemów krytycznych - 16 (szesnaście) Godzin Roboczych. Przez problemy krytyczne należy rozumieć nieprawidłowe działanie systemu ESOD uniemożliwiające pracę w systemie,
6. W przypadku problemów niekrytycznych - 5 (pięć) Dni Roboczych. Przez problem niekrytyczny należy rozumieć nieprawidłowe działanie systemu ESOD inne niż zdefiniowane jako problem krytyczny.
7. W przypadku, gdy usunięcie problemu w działaniu systemu ESOD nie jest możliwe w terminach wskazanych w ust. 4 pkt a) lub b), Zleceniobiorca zobowiązany jest we wskazanych terminach do zapewnienia tymczasowego rozwiązania (obejścia). Rozwiązanie tymczasowe będzie zastąpione przez rozwiązanie docelowe w terminie nieprzekraczającym 15 (piętnaście) Dni Roboczych od przyjęcia zgłoszenia. Usunięcie problemu w ramach rozwiązania tymczasowego traktowane jest jako usunięcie problemu w terminach wskazanych w ust. 4.
8. W okresie Gwarancji, Zamawiający nabywa prawo do 2 (dwóch) aktualizacji ESOD do najnowszej wersji systemu, jeżeli aktualizacja taka powstanie w ww. okresie Gwarancji. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o aktualizacjach dla wersji systemu ESOD wdrożonej w organizacji Zamawiającego oraz ich wdrożenia w terminie do 30 (trzydzieści) dni od dnia spełnienia przez Zamawiającego łącznie następujących warunków:
9. wyrażeniu przez Zamawiającego zgody na instalację aktualizacji systemu ESOD,
10. udostępnienia przez Zamawiającego zainstalowanego systemu ESOD w swojej organizacji dla przeprowadzenia przez Wykonawcę instalacji aktualizacji systemu ESOD,
11. zapewnienia przez Zamawiającego kopii zapasowej eksploatowanego systemu ESOD przed instalacją aktualizacji,
12. zapewnienia przez Zamawiającego minimalnych warunków sprzętowych wymaganych przez aktualizację systemu ESOD, jeżeli aktualizacja będzie określała takie wymagania.
13. Wykonawca świadczy usługi w ramach Gwarancji w Godzinach Roboczych. Zgłoszenia przysłane po Godzinach Roboczych lub dni inne niż Dni Robocze będzie traktowane jak zgłoszenia przyjęte o godz. 7:00 w najbliższym Dniu Roboczym.
14. W ramach realizacji Gwarancji Wykonawca udostępni Zamawiającemu, na okres trwania Gwarancji, system obsługi zgłoszeń serwisowych Help Desk.
15. Wykonawca nie odpowiada w ramach udzielonej Gwarancji za wady i skutki zaistniałe wskutek wadliwej obsługi systemu ESOD, niezgodnej z zaleceniami Wykonawcy, Dokumentacją, wiedzą techniczną, właściwościami, przeznaczeniem systemu lub działaniem siły wyższej. Takie naprawy mogą być dokonywane wyłącznie na pisemne zlecenie Zamawiającego za odrębnym wynagrodzeniem ustalonym przez Strony.
16. Gwarancja nie obejmuje w szczególności:
    1. braku funkcjonalności systemu ESOD nie zapisanych w Umowie, w tym Szczegółowego Opisu Systemu oraz Dokumentacji,
    2. błędów wynikających z używania przez Zamawiającego sprzętu lub oprogramowania podmiotów trzecich,
    3. nieprawidłowości w działaniu systemu ESOD wynikających z nieuprawnionej ingerencji w kod źródłowy lub wynikowy,
    4. nieprawidłowości w działaniu system ESOD wynikających z błędów lub nieprawidłowości stwierdzonych w oprogramowaniu lub sprzęcie podmiotów trzecich, niezbędnym dla prawidłowego działania systemu lub procesów, które mają wpływ na poprawne działanie systemu ESOD,
    5. problemów wynikłych ze zmian w konfiguracji systemu ESOD, w tym konfiguracji sprzętowej, dokonanych bez autoryzacji Wykonawcy,
    6. nieprawidłowości wynikających z użytkowania systemu ESOD niezgodnie z jego przeznaczeniem.
    7. tych wad, błędów lub usterek, które nie ujawnią się w systemie ESOD w konfiguracji zainstalowanej u Zamawiającego, a odtworzonej na komputerach Wykonawcy z backupu konfiguracji systemu przekazanego przez Zamawiającego,
    8. niezapewnienia przez Zamawiającego minimalnych warunków sprzętowych wymaganych dla poprawnego działania systemu ESOD.
17. Wykonawca nie odpowiada za straty Zamawiającego wynikające z:
    1. utraty danych przez Zamawiającego w wyniku użytkowania systemu ESOD,
    2. użytkowania systemu ESOD niezgodnie z Licencją, Dokumentacją lub przeznaczeniem,
    3. braku możliwości użytkowania systemu ESOD w czasie awarii i usuwania nieprawidłowości.
18. Gwarancja nie obejmuje Usługi Rozwoju.
19. Gwarancja jest świadczona przez Wykonawcę zdalnie, za pośrednictwem bezpiecznego dostępu VPN zapewnionego przez Zamawiającego przed rozpoczęciem biegu Gwarancji na warunkach opisanych poniżej:

* dostęp zdalny poprzez szyfrowany, autoryzowany tunel VPN;
* metoda dostępu (protokoły, porty, aplikacje) do zasobów (np. SSH, VNC, RDP, HTTPS) ustalana przez Wykonawcę z Działem Informatyki Zamawiającego;
* lista osób ze strony Wykonawcy upoważnionych do dostępu zdalnego zostanie przekazana Kierownikowi Projektu Zamawiającego lub jego Zastępcy przez Wykonawcę i może być aktualizowana w trakcie jej realizacji bez konieczności sporządzania aneksu.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Gwarancji stosuje się postanowienia Umowy. Jeżeli sprawy nie są uregulowane postanowieniami Umowy, stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Poza wyraźnie wymienionymi w niniejszej Gwarancji lub Umowie, wyłącza się w granicach dopuszczalnych przez obowiązujące przepisy prawa wszelkie pozostałe wyraźne lub dorozumiane warunki, rękojmie, zapewnienia oraz gwarancje.

# ZAŁĄCZNIK NR 4

## USŁUGI OPIEKI TECHNICZNEJ I WSPARCIA SERWISOWEGO

**§ 1.**

1. Poprzez Usługę Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego Strony rozumieją świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego łącznie: usługi serwisu („**Usługa Serwisu**”), konsultacji i porad („**Doradztwo Techniczne**”) oraz aktualizacji systemu ESOD („**Usługa Update**”). Na podstawie dodatkowego wniosku Zamawiającego, Usługa Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego obejmować będzie także rozwój systemu ESOD („**Usługa Rozwoju**”).
2. Wykonawca oświadcza, że posiada stosowne dokumenty, możliwości techniczne, organizacyjne oraz prawne i osoby o niezbędnych kwalifikacjach i kompetencjach do wykonywania Usług Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego w stosunku do systemu ESOD.
3. Usługi Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego są świadczone przez Wykonawcę zdalnie, za pośrednictwem bezpiecznego dostępu VPN zapewnionego przez Zamawiającego przed rozpoczęciem biegu Usługi Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego na warunkach opisanych poniżej:

* dostęp zdalny poprzez szyfrowany, autoryzowany tunel VPN;
* metoda dostępu (protokoły, porty, aplikacje) do zasobów (np. SSH, VNC, RDP, HTTPS) ustalana przez Wykonawcę z Działem Informatyki Zamawiającego;
* lista osób ze strony Wykonawcy upoważnionych do dostępu zdalnego zostanie przekazana Kierownikowi Projektu Zamawiającego lub jego Zastępcy przez Wykonawcę i może być aktualizowana w trakcie jej realizacji bez konieczności sporządzania aneksu.

1. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że:
   1. Usługi Opieki Technicznej i Wsparcia Technicznego obejmują drobne Usługi Rozwoju, na wniosek Zamawiającego,
   2. Usługi Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego nie obejmują infrastruktury sprzętowej, niezbędnej dla prawidłowego działania systemu ESOD,
   3. zaimplementowane aktualizacje systemu ESOD, w tym powstałe w wyniku wykonywania Usług Serwisu lub Usługi Update lub Usługi Rozwoju objęte są warunkami Licencji systemu ESOD.

**§ 2.**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usługi Serwisu, na każde uzasadnione żądanie Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi Doradztwa Technicznego, na każde żądanie Zamawiającego, w wymiarze do 2 (dwóch) godzin miesięcznie. Strony postanawiają, że w sytuacji przekroczenia w danym miesiącu przez Zamawiającego limitu godzin określonego powyżej, Wykonawca w okresie obowiązywania Umowy będzie w dalszym ciągu zobowiązany do wykonywania na rzecz Zamawiającego usługi Doradztwa Technicznego, zgodnie z jej warunkami, z zastrzeżeniem § 3 ust. 6 Umowy.

**§ 2a**

1. Jeżeli Zamawiający złoży Wykonawcy wniosek o rozszerzenie zakresu świadczonych Usług Opieki Technicznej o Usługi Rozwoju, Wykonawca zobowiązany jest do jego realizowania na podstawie Zamówienia Zamawiającego Usług Rozwoju systemu ESOD, z tym zastrzeżeniem, że:
2. wykonanie Usług Rozwojowych obejmujących wykonanie dodatkowej parametryzacji ESOD, analizę nowych obszarów wdrożenia poprzez konfigurację repozytorium, słowników, szablonów dokumentów bądź ścieżek decyzyjnych lub wykonanie raportów, nie może przekroczyć 16 roboczogodzin miesięcznie, z możliwością kumulowania godzin, ale   
   w okresie nie dłuższym niż trzy miesiące (czyli maksymalnie do 48 godzin).
3. wykonanie drobnych modyfikacji ESOD pod potrzeby Zamawiającego (innych niż wskazane w lit. a) powyżej), nie może przekroczyć 20 roboczogodzin w okresie obowiązywania Umowy, a wycena godzinowa i zakres drobnych modyfikacji jest każdorazowo ustalana przez Strony indywidualnie, na zlecenie Zamawiającego.
4. Podstawą przygotowania przez Wykonawcę oferty na wykonanie Zamówienia Usług Rozwoju (**Oferta**) będzie złożone przez Zamawiającego zapytanie ofertowe (**Zapytanie Ofertowe**), określające szczegółowo:
   1. rodzaj i zakres Rozwoju,
   2. wstępny harmonogram Rozwoju,
   3. wymogi dotyczące dokumentacji, jeżeli będzie ona rezultatem wykonania Rozwoju,
   4. koordynatora Zamawiającego odpowiedzialnego za realizację Zamówienia,
   5. inne szczegółowe wymagania.

Zapytanie Ofertowe składane jest w formie elektronicznej na adres \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,**

1. Na podstawie Zapytania Ofertowego, Wykonawca złoży Zamawiającemu Ofertę w terminie 7 dni roboczych od otrzymania Zapytania Ofertowego, określającą warunki realizacji Rozwoju, odmówi złożenia Oferty lub w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania Zapytania Ofertowego zwróci się do Zamawiającego o udzielenie dodatkowych wyjaśnień związanych z Zapytaniem Ofertowym. W ostatnim przypadku, termin na złożenie Oferty rozpoczyna swój bieg od dnia uzyskania przez Wykonawcę od Zamawiającego żądanych od niego informacji, niezbędnych do złożenia Oferty. Oferta będzie każdorazowo ważna przez okres 30 dni. Oferta składana będzie Zamawiającemu przez Wykonawcę w formie elektronicznej na adres e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Oferta zawierać będzie:
3. datę i numer Oferty,
4. szczegółowy opis i warunki wykonania Rozwoju,
5. ilość roboczogodzin przeznaczona na wykonanie Rozwoju (pomniejszającej zastrzeżony limit roboczogodzin),
6. Warunki lub specyfikacja dotycząca Rozwoju wymagająca dodatkowych wyjaśnień, będzie uzgadniana pomiędzy Stronami, przed złożeniem przez Wykonawcę Oferty.
7. Po otrzymaniu przez Wykonawcę Oferty, Strony dołożą starań by w terminie 7 dni roboczych ukończyć negocjacje w przedmiocie warunków Oferty na wykonanie Rozwoju. Na podstawie zakończonych negocjacji, Wykonawca złoży Zamawiającemu ostateczną Ofertę uwzględniającą ustalenia negocjacyjne Stron. Dla uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, iż ostateczna Oferta Wykonawcy zawiera wszelkie uzgodnienia pomiędzy nimi zawarte w sprawach będących jej przedmiotem i zastępuje wszystkie wcześniejsze porozumienia oraz ustalenia pisemne i ustne,  
   a poprzednio złożone przez Wykonawcę Oferty na podstawie Zapytania Ofertowego uznaje się za nieważne.
8. Na podstawie Oferty i w okresie jej ważności, Zamawiający może złożyć Wykonawcy zamówienie (w formie pisemnej, pod rygorem nieważności) w dwóch (2) egzemplarzach.
9. Zamówienie powinno zawierać w szczególności:
10. datę i numer Zamówienia;
11. datę i numer Oferty, na podstawie której składane jest Zamówienie;
12. podpis osoby upoważnionej do składania Zamówień ze strony Zamawiającego (jeżeli Zamówienie podpisuje pełnomocnik, należy dołączyć do Zamówienia kopię udzielonego pełnomocnictwa).
13. Zamówienie wchodzi w życie z chwilą jego podpisania przez Zamawiającego oraz Wykonawcę. Oferta stanowić będzie integralną część Zamówienia.
14. Postanowienia Zamówień sprzeczne z warunkami Oferty uznaje się za nieważne. Postanowienia Zapytania Ofertowego sprzeczne z warunkami Oferty uznaje się za nieważne.
15. Wykonawcy przysługuje prawo odmowy złożenia Oferty lub przyjęcia Zamówienia do realizacji w szczególności w przypadku, gdy:
16. Zamawiający pozostaje w 14-dniowym opóźnieniu z jakąkolwiek płatnością na rzecz Wykonawcy,
17. Zapytanie Ofertowe nie zawiera istotnych informacji niezbędnych do opracowania Oferty,
18. Zapytanie Ofertowe wykracza poza zakres określony w Usłudze Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego,
19. wykonanie Zapytania Ofertowego nie jest ekonomicznie uzasadnione dla Wykonawcy lub wiąże się z nadmiernymi kosztami,
20. Zamówienie nie zostało złożone w dwóch (2) jednobrzmiących egzemplarzach,
21. Zamówienie złożone zostało po upływie ważności Oferty,
22. Zamówienie wykracza poza zakres określony w Ofercie,
23. Zamówienie nie jest podpisane przez Zamawiającego lub jest podpisane przez osobę nieuprawnioną.
24. Wykonawca nie zaakceptuje zmian do Zamówienia zaproponowanych przez Zamawiającego.
25. Zmiany do Zamówienia zaproponowane przez Zamawiającego, będą wiązały Strony pod warunkiem akceptacji ich przez Wykonawcę w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
26. Strony wyłączają stosowanie przepisu art. 68(1) oraz 68(2) kodeksu cywilnego do składania i przyjmowania Zamówienia.
27. Umowa nie zobowiązuje Zamawiającego do składania Wykonawcy Zapytań Ofertowych ani Zamówień w ramach Usługi Rozwoju, a Wykonawcy nie przysługują wobec Zamawiającego roszczenia z tego tytułu.
28. Strony ustalają następującą procedurę odbioru Zamówień na podstawie niniejszej Umowy:
29. Odbiór Zamówienia zostanie potwierdzony Protokołem Odbioru podpisanym przez Strony, według wzoru określonego w Załączniku nr 6 do Umowy, w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do odbioru.
30. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń przez Zamawiającego do wykonanego Zamówienia, Wykonawca na swój koszt jest zobowiązany usunąć ujawnione nieprawidłowości ze złożoną Ofertą, w terminie wspólnie ustalonym przez Strony, i ponownie zgłosić gotowość do odbioru Zamówienia.
31. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń przez Zamawiającego w trakcie odbioru Zamówienia, Wykonawca na swój koszt jest zobowiązany niezwłocznie usunąć ujawnione wady w wykonaniu Zamówienia, a jeżeli wady dotyczą ESOD wprowadzić niezbędne poprawki w terminie 7 dni roboczych od daty złożenia zastrzeżeń; jeżeli poprawki w ESOD w sposób istotny wpływają na jego funkcjonalność lub działanie, Wykonawca jest zobowiązany do ich wprowadzenia w terminie do 14 dni roboczych od daty zgłoszenia zastrzeżeń.
32. W przypadku nie podpisania w terminie Protokołu Odbioru Zamówienia przez Zamawiającego pomimo nie zgłoszenia zastrzeżeń lub zgłoszenia nieuzasadnionych zastrzeżeń Wykonawca uprawniony jest do jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru Zamówienia.
33. Procedurę określoną w ust. 15 stosuje się odpowiednio do odbioru usług wykonanych przez Wykonawcę, wykraczających poza zakres Usług Serwisu.
34. Dla uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie potwierdzają, że:
35. wszelkie utwory, programy komputerowe, skrypty, moduły, dokumenty, itp. powstałe w wyniku wykonywania Rozwoju objęte są warunkami Licencji ESOD, chyba że Oferta Wykonawcy stanowi inaczej;
36. wszelkie utwory, programy komputerowe, skrypty, moduły, dokumenty itp. powstałe w wyniku wykonywania Rozwoju objęte są warunkami Usług Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego, od daty podpisania Protokołu Odbioru Zamówienia do dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy;
37. wszelkie utwory, programy komputerowe, skrypty, moduły, itp. powstałe w wyniku wykonywania Rozwoju z chwilą ich odbioru na podstawie Protokołu Odbioru Zamówienia stanowią integralną część ESOD, chyba że Oferta Wykonawcy stanowi inaczej;

**§ 3.**

1. Zgłoszenia dotyczące Usługi Serwisu przyjmowane będą w systemie Wykonawcy pod adresem:

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

1. Zgłoszenia dotyczące Doradztwa Technicznego przyjmowane będą w systemie Wykonawcy pod adresem:

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

1. System zgłoszeń udostępniony jest Zamawiającemu przez Wykonawcę na okres obowiązywania Umowy, wyłącznie dla obsługi zgłoszeń w ramach Usług Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego.
2. Czas reakcji Wykonawcy w ramach Usługi Serwisu i Doradztwa Technicznego wynosi 8 Godzin Roboczych od chwili zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego, zgodnie z ust. 1-2 powyżej. Czas reakcji to maksymalny czas, liczony od momentu zgłoszenia problemu, w którym Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić zgłoszenie oraz przystąpić do wyjaśnienia/usunięcia problemu. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Wykonawca może zażądać przesłania opisu lub danych umożliwiających lokalizację problemu.
3. Wykonawca zobowiązuje się:
4. w ramach świadczenia Usług Serwisu, do usunięcia problemów krytycznych, w terminie do 16 Godzin Roboczych. Przez problemy krytyczne należy rozumieć nieprawidłowe działanie systemu ESOD uniemożliwiające pracę systemu,
5. w ramach świadczenia Usług Serwisu, do usunięcia problemów niekrytycznych, w terminie do 5 Dni Roboczych. Przez problem niekrytyczny należy rozumieć nieprawidłowe działanie systemu ESOD inne niż zdefiniowane jako problem krytyczny,
6. w ramach świadczenia Doradztwa Technicznego, do udzielania konsultacji i porad w zakresie eksploatacji przez Zamawiającego systemu ESOD, co do wszelkich zagadnień informatycznych i merytorycznych związanych z użytkowaniem systemu ESOD nie później niż w terminie do 16 Godzin Roboczych. Konsultacje telefoniczne w ramach Doradztwa Technicznego świadczone są w Godzinach Roboczych.
7. Usunięcie problemu to maksymalny czas, w którym Wykonawca zobowiązuje się przywrócić prawidłowe działanie systemu ESOD lub zapewnić rozwiązanie tymczasowe (czasowe obejście problemu zapewniające możliwość korzystania z istotnych funkcjonalności systemu ESOD). Czas liczony jest od chwili zgłoszenia problemu, w którym Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić zgłoszenie, do chwili usunięcia zgłoszonego problemu lub zapewnienia rozwiązania tymczasowego, potwierdzonej przez Zamawiającego w systemie zgłoszeń.
8. W przypadku, gdy usunięcie problemu w działaniu systemu ESOD nie jest możliwe w terminach wskazanych w ust. 5 pkt a) lub b), Wykonawca zobowiązany jest we wskazanych terminach do zapewnienia tymczasowego rozwiązania (obejścia). Rozwiązanie tymczasowe będzie zastąpione przez rozwiązanie docelowe w terminie nieprzekraczającym 15 (piętnaście) Dni Roboczych od przyjęcia zgłoszenia. Usunięcie problemu w ramach rozwiązania tymczasowego traktowane jest jako usunięcie problemu w terminach wskazanych w ust. 5.
9. W ramach Usługi Update, Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego  
   o aktualizacjach dla wersji systemu ESOD wdrożonej w organizacji Zamawiającego oraz do ich wdrożenia w środowisku pracy systemu ESOD w terminie do 30 (trzydzieści) dni od dnia poinformowania Zamawiającego o nowej aktualizacji, po spełnieniu przez Zamawiającego łącznie następujących warunków:
10. wyrażeniu przez Zamawiającego zgody na instalację aktualizacji systemu ESOD,
11. udostępnieniu przez Zamawiającego zainstalowanego systemu ESOD w swojej organizacji dla przeprowadzenia przez Wykonawcę instalacji aktualizacji systemu ESOD,
12. zapewnieniu kopii zapasowej eksploatowanego systemu ESOD przed instalacją aktualizacji,
13. zapewnieniu przez Zamawiającego minimalnych warunków sprzętowych wymaganych przez aktualizację systemu ESOD, jeżeli aktualizacja będzie określała takie wymagania.
14. Usługi Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego świadczone będą przez cały okres obowiązywania Umowy, w Godzinach Roboczych. Zgłoszenia przysłane po Godzinach Roboczych oraz poza Dniami Roboczymi będą traktowane jak zgłoszenia przyjęte o godz. 7.00 w najbliższym Dniu Roboczym.

**§ 6.**

1. Odpowiedzialność Wykonawcy za wykonywanie Usług Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego nie obejmuje w szczególności:
2. uszkodzeń spowodowanych nieprawidłowym używaniem lub naprawami systemu ESOD dokonanymi przez Zamawiającego lub osobę trzecią nieuprawnioną przez Wykonawcę,
3. uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, przepięć elektrycznych, itp., wywołanych przyczyną zewnętrzną lub przez Zamawiającego lub przez osobę trzecią nieuprawnioną przez Wykonawcę,
4. braku funkcjonalności systemu ESOD nie zapisanych w Szczegółowym Opisie Systemu lub Dokumentacji,
5. błędów wynikających z używania przez Zamawiającego oprogramowania osób trzecich lub sprzętu, w szczególności niezgodnego z wymaganiami systemu ESOD,
6. nieprawidłowości w działaniu systemu ESOD wynikających z nieuprawnionej ingerencji w kod źródłowych lub wynikowy systemu ESOD,
7. nieprawidłowości w działaniu systemu ESOD wynikających z błędów stwierdzonych   
   w oprogramowaniu osób trzecich lub sprzęcie, niezbędnym dla prawidłowego działania systemu ESOD,
8. problemów wynikłych ze zmian w konfiguracji sprzętowej lub systemowej ESOD, dokonanych bez autoryzacji Wykonawcy,
9. nieprawidłowości wynikających z użytkowania systemu ESOD niezgodnie z przeznaczeniem systemu,
10. braku dostępu do danych źródłowych Zamawiającego, z których korzysta system ESOD, jeżeli brak dostępu nie nastąpił z przyczyn dotyczących systemu ESOD.
11. Wykonawca w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego, które spowodowane było okolicznościami, za które odpowiada Zamawiający lub działaniem siły wyższej.
12. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone przez Zamawiającego treści oraz dane i nie wykonuje jakiejkolwiek kontroli działań Zamawiającego w tym zakresie. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem oraz niemożnością korzystania z danych utraconych przez Zamawiającego w trakcie wykonywania Usług Opieki Technicznej i Wsparcia Serwisowego. Obowiązek sporządzenia kopii zapasowych danych aktualnych i archiwalnych oraz odtwarzania utraconych lub zmienionych danych obciąża wyłącznie Zamawiającego.

# ZAŁĄCZNIK NR 6

## WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU ETAPU/ODBIORU KOŃCOWEGO

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROTOKÓŁ ODBIORU \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| Umowa: | |  | | | |
| Miejscowość | |  | Data | |  |
| Skład komisji odbierającej | | | | | |
| ze strony Zamawiającego: | |  | | | |
| ze strony Wykonawcy: | |  | | | |
| Protokół dotyczy: | | | | | |
| Lp. | Przedmiot Odbioru | | | | |
|  |  | | | | |
| Uwagi | | | | | |
|  | | | | | |
| Akceptacja – podpisy | | | | | |
| Zamawiający | | Imię i nazwisko | | Data | Podpis |
|  | |  | |  |  |
| Wykonawca | | Imię i nazwisko | | Data | Podpis |
|  | |  | |  |  |