

## ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

na świadczenie usług serwisowych PLATFORMY FERRYT ENTERPRISE wraz z modułem analitycznym (InForum) w Banku Gospodarstwa Krajowego

**Bank Gospodarstwa Krajowego** z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 7, 00-955 Warszawa, działającym na podstawie ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o Banku Gospodarstwa Krajowego (Dz. U. z 2014r. Nr 510 ze zm.) oraz statutu stanowiącego załącznik do rozporządzenia Ministra Skarbu Państwa z dnia 11 maja 2010 r. w sprawie nadania statutu Bankowi Gospodarstwa Krajowego (Dz. U. Nr 81, poz. 535), Regon 000017319, NIP 525-00-12-372 reprezentowanym przez:

1. ....
2. ....

zwanym dalej „**Zamawiającym**”

a

....., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy ..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem ....., NIP: ....., REGON ....., kapitał zakładowy: 1.000.000,00 zł, reprezentowany przez:

1. ....
2. ....

zwanym dalej „**Wykonawcą**”

Wykonawca zostanie wybrany w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 907, z późn. zm.), sygnatura postępowania **BZP/.../DRI/2015**.

## Słownik

Na potrzeby niniejszej Umowy Strony ustalają poniższe definicje.

<b>Administrator Systemu</b>	-	Członek personelu Zamawiającego administrujący Systemem.
<b>Asysta techniczna</b>	-	Świadczenie Usług polegających na zdalnym (bez fizycznej obecności w pomieszczeniach zajmowanych przez Zamawiającego) wsparciu Administratora Systemu podczas wgrzywania Poprawek
<b>Awaria</b>	-	<p>Stan Systemu na środowiskach Zamawiającego, w którym na skutek Wady:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zamawiający nie ma możliwości korzystania z co najmniej jednej z Kluczowych Funkcjonalności (nieдоступność); lub</li><li>• następuje trwała lub niekontrolowana utrata lub zniekształcenie danych (naruszenie integralności); lub</li><li>• następuje naruszenie co najmniej jednego z wymagań bezpieczeństwa (naruszenie poufności).</li></ul>
<b>Błąd</b>	-	Wada nie będąca Awarią ani Usterką na środowiskach Zamawiającego powodująca brak działania, nieoczekiwane (nie przewidziane w Umowie, Dokumentacji lub Zleceniu) lub niepoprawne zachowanie Systemu (niezgodne z Umową, Dokumentacją lub Zleceniem) uniemożliwiające pełne (w tym w sensie wydajnościowym) korzystanie z którejkolwiek funkcji Systemu.
<b>Czas Naprawy</b>	-	Czas liczony od momentu przekazania Zgłoszenia, zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 1, do chwili usunięcia Wady (tj. do chwili dostarczenia Poprawki lub przekazania Rozwiązania tymczasowego). Czas Naprawy określony jest w Rozdziale II OPZ Warunki świadczenia usług (SLA).
<b>Czas Reakcji</b>	-	Czas liczony od momentu przekazania Zgłoszenia do chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę. Czas Reakcji określony jest w Rozdziale II OPZ Warunki świadczenia usług (SLA).
<b>Dokumentacja</b>	-	Pełna dokumentacja dotycząca Systemu będąca w posiadaniu Zamawiającego, wraz z wszelkimi podręcznikami, instrukcjami (w szczególności instrukcją obsługi, konfiguracji i obsługi sprzętu) i procedurami, jak również wytworzona i uaktualniona przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy.
<b>Dzień roboczy</b>	-	Okres kolejno następujących po sobie 9 godzin od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.

<b>Kluczowe Funkcjonalności</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Następujące kluczowe dla Zamawiającego funkcjonalności Systemu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• logowanie do Systemu,</li> <li>• wyszukanie wniosku lub dokumentu,</li> <li>• otwarcie wniosku lub dokumentu</li> <li>• złożenie wniosku lub załączenie dokumentu,</li> <li>• wykonanie akcji na wniosku oraz zapis i edycja danych,</li> <li>• wygenerowanie wydruku lub raportu,</li> <li>• funkcjonalność podpisu elektronicznego z poziomu procesów,</li> <li>• działanie konfiguratora Systemu, tj. uruchomienie konfiguracja produktu, scenariusza, pól, otwarcie i zapisanie przepływu, kompilacja przepływu, eksport przepływu, import przepływu.</li> <li>• działanie modułu SSO, tj. wyszukanie, dodanie, modyfikacja użytkownika i scenariuszy</li> <li>• działanie mechanizmów silnika OCR tj.</li> <li>• eRepozytorium i eArchiwum – otwarcie, wyszukanie dokumentów, dodanie, podgląd metryki,</li> <li>• Rejestry – otwarcie, wyszukanie, dodanie, edycja, podgląd danych.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Poprawka</b>	dostarczenie rozwiązania skutkujące Usunięciem Wady, które nie powoduje innych Wad.
<b>OPZ</b>	Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy.
<b>Rozwiązanie tymczasowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozwiązanie polegające na obejściu źródła Awarii lub Błędu, pozwalające na realizację zgłoszenia zgodnie z Czasem Naprawy.</li> </ul>
<b>System</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- System, w skład którego wchodzi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Platforma Ferryt Enterprise,</li> <li>- Inforum Business Intelligence, oraz</li> </ul> <p>Oprogramowanie dedykowane współdziałające z Platformą Ferryt Enterprise, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują Zamawiającemu.</p> </li> </ul>
<b>Usterka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- funkcjonowanie Systemu niezgodne z opisanym w Dokumentacji użytkowej Systemu nie będące Awarią lub Błędem, nie wpływające istotnie na jego pracę, ale utrudniające pracę Użytkownikom i Administratorom.</li> </ul>

<b>Usunięcie Wady</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Przywrócenie funkcjonalności Systemu po wystąpieniu Awarii/Błędu/Usterki do stanu sprzed jej wystąpienia. Usunięcie Awarii/Błędu/Usterki będzie każdorazowo potwierdzane w aplikacji webowej do obsługi zgłoszeń realizowanej w ramach Umowy.</li> </ul>
<b>Wada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Awaria, Błąd lub Usterka, jak również każda inna niezgodność funkcjonalna Systemu z Dokumentacją wynikająca z błędów tkwiących w kodzie źródłowym Systemu powstała na środowiskach Zamawiającego.</li> </ul>
<b>Zgłoszenie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Przekazanie do Wykonawcy informacji o wystąpieniu Awarii/Błędu/Usterki. Zgłoszenie powinno zawierać wszelkie niezbędne dane możliwe do określenia przez Zamawiającego, a zarazem konieczne do podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do zdiagnozowania faktycznej przyczyny oraz usunięcia Wady. Szczegółowe zasady składania Zgłoszeń określa Załącznik nr 1 do Umowy.</li> </ul>

## **§ 1**

### **Przedmiot Umowy**

Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług serwisowych polegających na (dalej „Usługi”):

1. przyjmowaniu i realizacji prac serwisowych wynikających ze Zgłoszeń zgodnie z określonymi Czasami Reakcji;
2. usuwaniu Wad występujących w Systemie w gwarantowanych Czasach Naprawy,
3. udzielaniu konsultacji w zakresie funkcjonalności Systemu w wymiarze do 10 godzin w danym miesiącu kalendarzowym;
4. zdalnym wsparciu Administratora Systemu przy wgrzywaniu Poprawek usuwających Wady w wymiarze nie większym niż 6 osobogodzin w miesiącu;
5. udostępnieniu Zamawiającemu zdalnego systemu do obsługi Zgłoszeń, w szczególności umożliwiającego ich przekazywanie Wykonawcy.

## **§ 2**

### **Termin obowiązywania**

Umowa obowiązuje Strony od dnia jej zawarcia przez okres 36 miesięcy.

## **§ 3**

### **Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca będzie świadczyć Usługi w sposób wymagany z uwagi na profesjonalny (zarobkowy) charakter prowadzonej działalności, tj. z najwyższą starannością.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia należnego na podstawie Umowy, wszelkich elementów niezbędnych do prawidłowego i profesjonalnego wykonania Usług . Wykonawca zapewni w szczególności system, o którym mowa w § 1 pkt 5 Umowy, umożliwiający w szczególności przyjmowanie Zgłoszeń w godzinach 8:00 - 17:00 w Dni robocze oraz korzystanie na potrzeby wykonania Umowy z personelu legitymującego się odpowiednimi kwalifikacjami zawodowymi, wykształceniem i doświadczeniem niezbędnymi do wykonania Umowy w sposób, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku wdrożenia po stronie Zamawiającego centralnego systemu do obsługi Zgłoszeń, Wykonawca zobowiązuje się w terminie 30 Dni roboczych od dnia udostępnienia Wykonawcy tego systemu do rozpoczęcia obsługi Zgłoszeń za pośrednictwem tego systemu.
4. Wykonawca zobowiązuje się do:
  - a) niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zdarzeniach, które mogą mieć wpływ na niewywiązanie się przez Wykonawcę z postanowień Umowy;
  - b) przedkładania na żądanie Zamawiającego niezbędnych informacji i wyjaśnień

związanych z realizacją przedmiotu Umowy.

5. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć zaktualizowaną w formie suplementu wersję Dokumentacji w postaci elektronicznej nie później niż 14 Dni roboczych od daty instalacji Poprawki.
6. Jeżeli po instalacji Poprawki okaże się, że nadal występują nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu, Wykonawca usunie je zgodnie z postanowieniami Umowy. W takim wypadku Czas Naprawy liczony jest od pierwotnego Zgłoszenia do dostarczenia Poprawki usuwającej Wadę, pomniejszony o czas weryfikacji przez Zamawiającego poprawności działania dostarczonej Poprawki.
7. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej za pomocą poczty elektronicznej (np. plik XLS lub w innym powszechnie używanym formacie), w terminie do 5 Dni roboczych od zakończenia każdego kolejnego miesiąca świadczenia Usług, opracowany przez siebie raport miesięczny zawierający następujące informacje dotyczące poszczególnych Zgłoszeń w danym miesiącu:
  - a) kolejny numer Zgłoszenia, data i godzina Zgłoszenia, określenie rodzaju Wady (Awaria/Błąd/Usterka), opis zgłoszonej Wady, imię i nazwisko osoby przyjmującej Zgłoszenie, data i godzina dostarczenia Poprawki lub/oraz Usunięcia Wady, sposób Usunięcia Wady, czas poświęcony na realizację danego Zgłoszenia;
  - b) dodatkowo w raporcie tym Wykonawca zobowiązany jest do podania przyczyny przekroczenia wymaganego terminu usunięcia zgłoszonego problemu, w przypadku jeśli takie przekroczenia wymaganego Czasu Naprawy lub Czasu Reakcji wystąpią.
8. Wykonawca zobowiązuje się przy świadczeniu usług do niepodejmowania działań umożliwiających rozkodowanie i odczytanie danych osobowych klientów Zamawiającego oraz pozyskania informacji stanowiących tajemnicę bankową, przez którą rozumie się wszelkie informacje na temat czynności bankowych dokonywanych przez Zamawiającego.
9. Wykonawca w ramach wykonywania przedmiotu Umowy nie będzie miał faktycznego dostępu do informacji objętych tajemnicą bankową oraz danych osobowych, które stanowią dane wrażliwe z punktu widzenia prowadzonej działalności bankowej, żadne z postanowień Umowy nie może być interpretowane jako zobowiązanie Zamawiającego do udostępnienia takich danych w tym powierzenia ich przetwarzania przez Wykonawcę.

#### **§ 4**

#### **Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w wykonywaniu Umowy w zakresie koniecznym do należytego wykonywania Usług.
2. Zamawiający na prośbę Wykonawcy ma obowiązek udzielić odpowiedzi na pytania dotyczące infrastruktury oraz oprogramowania niewchodzącego w skład Systemu, jeśli informacje te okażą się niezbędne do usunięcia Wady.
3. Zamawiający dopuszcza zmianę kategorii zgłoszonej Wady, jeśli Wykonawca wykaże, iż Wada została błędnie zakwalifikowana.

4. Zamawiający jest zobowiązany do przechowywania plików logów Systemu przez 30 dni od dnia zapisania danych w pliku.

## **§ 5**

### **Uprawnienia Zamawiającego**

Jeżeli Wykonawca nie usunie Wady zgodnie z Czasami Naprawy Zamawiający ma prawo:

- a) usunąć tę Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie podmiotom trzecim na koszt i ryzyko Wykonawcy, o ile Wykonawca nie usunie tych Wad pomimo uprzedniego pisemnego wezwania go do ich usunięcia w wyznaczonym dodatkowym terminie, przy czym termin ten nie będzie krótszy niż 5 Dni roboczych;
- b) obciążyć Wykonawcę karą umowną;

przy czym obciążenie Wykonawcy karą umowną nie wyłącza uprawnień Zamawiającego określonego w lit. a) powyżej.

## **§ 6**

### **Wynagrodzenie**

1. Za należyte wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawca będzie otrzymywał wynagrodzenie, płatne miesięcznie z góry tytułem Usług świadczonych w danym miesiącu (lub proporcjonalną część tego wynagrodzenia w przypadku Usług świadczonych przez okres krótszy niż pełen miesiąc kalendarzowy), w wysokości ..... (słownie: ..... złotych) netto, to jest ..... złotych brutto (słownie: .....).
2. Maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy w całym okresie obowiązywania Umowy nie może przekroczyć kwoty ..... zł netto (słownie: .....złotych), co stanowi wartość brutto ..... zł (słownie: złote).
3. Kwoty wymienione w ust. 2 niniejszego paragrafu obejmują wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu Umowy opisanego w § 1.
4. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług (VAT) w czasie trwania Umowy, do każdej fakturowanej kwoty netto zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Dopuszczalna jest również zmiana wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku:
  - 1) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 z ustawy dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
  - 2) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne.

6. Strony ustalają następujące zasady wprowadzania zmian, o których mowa w ust. 5 powyżej:
- 1) w przypadkach określonych w ust. 5 Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od wejścia w życie nowych przepisów, może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia. Wraz z wnioskiem Wykonawca będzie zobowiązany pisemnie przedstawić Zamawiającemu szczegółową kalkulację uzasadniającą wzrost kosztów wynikający ze zmiany w/w przepisów. Jeżeli do upływu 14 dni Wykonawca nie zwróci się do Zamawiającego o dokonanie takiej zmiany, Zamawiający uzna, że zmiana przepisów nie ma wpływu na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę;
  - 2) Zamawiający dokona analizy przedłożonej kalkulacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku, gdy przedstawiona kalkulacja potwierdzi wzrost kosztów ponoszonych przez Wykonawcę, Zamawiający dokona zmiany Umowy w tym zakresie. W sytuacji, gdy przedstawiona kalkulacja nie potwierdzi wzrostu kosztów wykonania Umowy w wysokości zaproponowanej przez Wykonawcę, Zamawiający nie wyrazi zgody na wprowadzenie zmiany, o czym poinformuje Wykonawcę, przedstawiając stosowne uzasadnienie. W takiej sytuacji, Wykonawca w terminie 14 dni od dnia otrzymania odmowy od Zamawiającego, może ponownie przedstawić kalkulację uzasadniającą wzrost kosztów, z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. Zamawiający dokona jej analizy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od jej otrzymania, a następnie postąpi w sposób opisany powyżej, przy czym taka procedura może odbyć się nie więcej niż dwukrotnie i nie może być ona powodem do wstrzymania bieżących prac przez Wykonawcę.
  - 3) zmiana wynagrodzenia nastąpi od daty wprowadzenia zmian w Umowie i może dotyczyć wyłącznie niezrealizowanej części przedmiotu Umowy.

## **§ 7**

### **Warunki płatności**

1. Zamawiający będzie dokonywał płatności za świadczenie usług serwisu na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę. Wynagrodzenie Wykonawcy płatne będzie ....., z zastrzeżeniem ust. 2, 3 i 5 niniejszego paragrafu.
2. Wynagrodzenie za niepełne okresy świadczenia Usług będzie naliczane proporcjonalnie.
3. Płatności będą realizowane przez Zamawiającego przelewem, w terminie do 30 dni od daty otrzymania poprawnie wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w ust. 4 poniżej. Wykonawca dostarczy fakturę do Centrali Zamawiającego, Al. Jerozolimskie 7, 00-955 Warszawa, w ciągu 7 dni od daty jej wystawienia.
4. Płatności z tytułu realizacji Umowy będą dokonywane na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze .....
5. O ewentualnej zmianie numeru rachunku bankowego, o którym mowa w ust. 4, Wykonawca niezwłocznie pisemnie powiadomi Zamawiającego.
6. Zmiana numeru rachunku bankowego Wykonawcy nie stanowi zmiany umowy, a tym samym nie wymaga podpisania aneksu do Umowy.



7. Jeśli faktura za świadczone usługi zawierać będzie błędne dane lub wartości (niezgodne z Umową), Zamawiający ma prawo wstrzymać się z płatnością za fakturę do czasu otrzymania poprawnie wystawionej faktury lub faktury korygującej. W takim wypadku za datę otrzymania faktury uznaje się datę otrzymania jej ostatecznej wersji.
8. Terminem dokonania płatności będzie data złożenia dyspozycji przelewu bankowego przez Zamawiającego.
9. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za rzetelność, prawidłowość i terminowość rozliczenia wszelkich podatków i innych należności publicznoprawnych podlegających doliczeniu do ceny.
10. W razie nieterminowej zapłaty faktury Wykonawcy przysługiwać będzie prawo do naliczenia odsetek ustawowych.
11. Wykonawcy nie przysługuje prawo do dokonywania przelewu wierzytelności wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

## § 8

### Przedstawiciele Stron

1. Strony zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację Umowy. Wykonawca niezwłocznie udzieli odpowiedzi w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji przedmiotu Umowy, w terminie nie dłuższym niż dwa Dni robocze.
2. Do bieżącej współpracy, w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, upoważnione są następujące osoby:
  - a) po stronie Zamawiającego:  
.....  
.....
  - b) po stronie Wykonawcy:  
.....  
.....
3. Zmiana osób upoważnionych do dokonywania uzgodnień w trakcie realizacji Umowy wymaga poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany Umowy.
4. Strony zobowiązują się do kierowania wszelkiej korespondencji wymagającej formy pisemnej na adresy stron wymienione w komparycji Umowy, a w przypadku zmiany adresu do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony.
5. W przypadku braku powiadomienia o zmianie adresu do korespondencji, doręczenie korespondencji na adres, o którym mowa w ust. 4 domniemywa się za skutecznie doręczone Stronie będącej adresatem korespondencji.

## § 9

### Należyte zabezpieczenie umowy

1. Wykonawca oświadcza, że w celu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy wniośł zabezpieczenie w wysokości ..... (słownie ) brutto, zgodnie z art. 148 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. nr 113 poz. 759, z późn. zm.).
2. Zabezpieczenie służyć będzie pokryciu roszczeń z tytułu skutków nienależytego wykonania Umowy w przypadku braku możliwości pokrycia ich z bieżących zobowiązań.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w formie poręczenia bankowego lub gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej musi być ustanowione zgodnie z prawem polskim i podlegać prawu polskiemu, przy czym gwarancja będzie nieodwołalna, płatna na pierwsze żądanie i bezwarunkowa. Treść dokumentów stanowiących zabezpieczenie należytego wykonania Umowy została przedłożona do akceptacji Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
4. W przypadku, gdy dokumenty potwierdzające wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy wystawi bank zagraniczny lub zagraniczne towarzystwo ubezpieczeniowe, oprócz wymagań zawartych w niniejszym paragrafie, dokumenty te winny zawierać klauzulę, iż wszelkie prawa i obowiązki wynikające z wystawionych dokumentów podlegają ustawodawstwu polskiemu oraz dodatkowo należy do nich załączyć tłumaczenie na język polski dokonane przez tłumacza przysięgłego.
5. Jeżeli zabezpieczenie wniesiono w pieniądzu, Zamawiający przechowuje je na oprocentowanym rachunku bankowym. Zamawiający zwraca zabezpieczenie wniesione w pieniądzu z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
6. Wykonawca oświadcza że zawarł umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej obowiązującą na chwilę zawarcia Umowy (dalej „Polisa OC”), obejmującej między innymi odpowiedzialność za szkody wyrządzone kontrahentom Wykonawcy (w tym Zamawiającemu) z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Umowy na kwotę brutto nie mniejszą niż wymieniona w § 6 ust. 2 Umowy.
7. W przypadku wygaśnięcia Polisy OC przed zakończeniem okresu obowiązywania Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia nowej umowy ubezpieczenia z zachowaniem ciągłości ubezpieczenia, której termin ważności będzie obejmował okres obowiązywania Umowy i do przesłania Zamawiającemu kopii dokumentu potwierdzającego odnowienie ubezpieczenia (polisę) wraz z ogólnymi warunkami ubezpieczenia oraz dowodem potwierdzającym opłacenie składki ubezpieczenia, w terminie do 7 dni od daty wygaśnięcia Polisy OC.

8. Wykonawca zobowiązuje się, iż Polisa OC, będzie obejmowała ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za wszelkie szkody, w szczególności za szkody rzeczyste, pośrednie, utracone korzyści oraz z tytułu kar umownych, a także za szkody majątkowe jak i osobowe, obejmujące zarówno odpowiedzialność kontraktową i deliktową Wykonawcy, wyrządzone Zamawiającemu lub osobom trzecim. Wykonawca zobowiązuje się utrzymać ubezpieczenie w ww. wysokości i zakresie przez cały okres obowiązywania Umowy.

## § 10

### Odpowiedzialność Stron oraz kary umowne

1. Wykonawca ponosi w stosunku do Zamawiającego pełną odpowiedzialność, z zastrzeżeniem pozostałych postanowień niniejszego paragrafu z tytułu szkód poniesionych przez Zamawiającego w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, chyba że przyczyną niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy były okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że w ramach Usuwania Wad Wykonawca zobowiązany jest do doprowadzenia Systemu do stanu integralnej całości sprzed wystąpienia Wady, czyli doprowadzenia do prawidłowego działania wszystkich zainstalowanych komponentów i aplikacji oraz odtwarzania zawartości i spójności danych, o ile Zamawiający jest w posiadaniu kopii danych umożliwiających wykonanie tych czynności.
3. Zamawiający może naliczyć i żądać zapłaty przez Wykonawcę (a w takim wypadku Wykonawca zapłaci Zamawiającemu) następujących kar umownych:
  - 3.1. w przypadku niespełniania przez Wykonawcę warunków świadczenia Usług w zakresie Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy (SLA), kary umowne w wysokości określonej poniższą tabelą:

L.p.	Rodzaj naruszenia warunków SLA	Sposób naliczania	Kwota kary (netto)
Dla środowiska produkcyjnego			
1	Przekroczenie czasu usunięcia Awarii	Za każdy rozpoczęty Dzień roboczy przekroczenia	2000,00 złotych
2.	Przekroczenie czasu usunięcia Błędu	Za każdy rozpoczęty Dzień roboczy przekroczenia	1000,00 złotych
3.	Przekroczenie czasu	Za każdy rozpoczęty Dzień	500,00 złotych

	usunięcia Usterki	roboczy przekroczenia	
Dla środowiska testowego			
1	Przekroczenie czasu usunięcia Awarii	Za każdą rozpoczęty Dzień roboczy przekroczenia	1000,00 złotych
2.	Przekroczenie czasu usunięcia Błędu	Za każdy rozpoczęty Dzień roboczy przekroczenia	500,00 złotych
3.	Przekroczenie czasu usunięcia Usterki	Za każdy rozpoczęty Dzień roboczy przekroczenia	500,00 złotych

3.2. w sytuacji naruszenia przez Wykonawcę zobowiązania do zachowania poufności lub tajemnicy przedsiębiorstwa – w wysokości 50 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), za każdy przypadek naruszenia.

4. Kary umowne, o których mowa powyżej, mogą być naliczane niezależnie od siebie.
5. Łączna wartość kar umownych nałożonych przez Zamawiającego na Wykonawcę w danym miesiącu nie może przekroczyć 50 % należnego Wykonawcy za dany miesiąc wynagrodzenia netto. W przypadku przekroczenia łącznej wartości kar umownych o 50%, Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy z winy Wykonawcy lub wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym wedle własnego wyboru, przy czym w przypadku odstąpienia uprawnienie do żądania zapłaty kar umownych pozostaje w mocy.
6. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie przez Zamawiającego kar umownych bezpośrednio z należnego Wykonawcy wynagrodzenia za realizację przedmiotu Umowy.
7. Niezależnie od zastrzeżonych kar umownych, Zamawiający uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w pełnej wysokości poniesionej szkody nie więcej jednak niż do wartości 100 % wynagrodzenia należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy oraz powstałe Wady, jeżeli są one następstwem:
  - a) działania wirusa komputerowego, o ile nie został on przesłany (zainfekowany) przez Wykonawcę;
  - b) działania siły wyższej;

- c) działania osób trzecich, za których zaistnienie lub działanie Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - d) zmian w Systemie, w tym w strukturze baz danych, dokonanych przez Zamawiającego lub podmiot trzeci (inny niż za który odpowiada Wykonawca);
  - e) zmian w kodach źródłowych Systemu dokonanych przez Zamawiającego lub podmiot trzeci (inny niż za który odpowiada Wykonawca);
  - f) nieprawidłowego działania infrastruktury Zamawiającego w tym sieci lub nieprawidłowego działania łączy teleinformatycznych, chyba że za takie nieprawidłowe działanie tychże elementów infrastruktury odpowiada Wykonawca;
  - g) działania innego oprogramowania współdziałającego z Systemem. Do systemów współpracujących należą: system operacyjny, system zarządzania bazą danych, .NET framework, oprogramowanie serwera Webowego, oprogramowania innych podmiotów niż Wykonawca.
9. W przypadku naruszenia zapisów § 15 ust. 2, Strona naruszająca ww. zapisy zapłaci karę umowną w wysokości 100.000 PLN za każdy przypadek naruszenia.

## **§ 11**

### **Prawa autorskie**

1. W sytuacji, gdy w wyniku wykonania Umowy zostałby stworzony przez Wykonawcę (lub osobę, za którą Wykonawca odpowiada) lub zastosowany utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2006 Nr 90, poz. 631, z późn. zm.) w szczególności program komputerowy, Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy przeniesie autorskie prawa majątkowe do takiego oprogramowania (dalej „Oprogramowanie”), łącznie z prawem na udzielanie zezwoleń na wykonywanie zależnego prawa autorskiego na zasadzie wyłączności.
2. Przeniesienie majątkowych praw autorskich, o których mowa w ust. 1, następuje bez ograniczeń co do terytorium, czasu, liczby egzemplarzy oraz w zakresie poniższych pól eksploatacji:
  - 1) trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części (w tym zwielokrotnianie kodu źródłowego), jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym techniką drukarską, techniką zapisu magnetycznego, techniką cyfrową lub techniką zapisu cyfrowego lub poprzez wprowadzanie do pamięci komputera lub innego urządzenia posiadającego co najmniej część funkcji komputera oraz trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie takich zapisów, włączając w to sporządzanie ich kopii oraz dowolne korzystanie i rozporządzanie tymi kopiami;
  - 2) tworzenie utworów zależnych, nowych wersji i adaptacji (tłumaczenie, przystosowanie, rozbudowa, redukcja, zmiana układu, tworzenie skrótów lub jakiejkolwiek inne zmiany lub modyfikacje);

- 3) publiczne rozpowszechnianie, w szczególności wyświetlanie, publiczne odtwarzanie, nadawanie i reemitowanie w dowolnym systemie lub standardzie, a także publiczne udostępnianie utworu w ten sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w szczególności elektroniczne udostępnianie na żądanie;
  - 4) rozpowszechnianie w sieci Internet oraz w sieciach zamkniętych;
  - 5) nadawanie za pomocą fonii lub wizji, w sposób bezprzewodowy (droga naziemna i satelitarna) lub w sposób przewodowy, w dowolnym systemie i standardzie, w tym także poprzez sieci kablowe i platformy cyfrowe;
  - 6) prawo do rozporządzania opracowaniami Oprogramowania oraz prawo udostępniania ich do korzystania;
  - 7) utrwalanie Oprogramowania na jakichkolwiek nośnikach wszelkimi dostępnymi technikami (w tym sporządzanie egzemplarza, który mógłby służyć publikacji);
  - 8) publikacja;
  - 9) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiegokolwiek inne zmiany w Oprogramowaniu;
  - 10) prawo do swobodnego używania, rozporządzania i korzystania z Oprogramowania lub jego części wraz z prawem do dokonywania opracowań, przemontowań, łączenia z innymi utworami, zmian układu i prawem do ich udostępniania;
  - 11) korzystania z Oprogramowania na warunkach i w zakresie wskazanym w art. 74 i 75 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Wykonawca zobowiązuje się, że świadcząc usługi serwisowe oraz wykonując Asystę techniczną nie naruszy praw majątkowych osób trzecich i prześle Zamawiającemu wyniki prac w stanie wolnym od obciążeń prawami osób trzecich.
  4. W wyniku zawarcia i wykonania przedmiotu niniejszej Umowy Wykonawca nie nabywa żadnych praw do Oprogramowania wykorzystywanego przez Zamawiającego, którego dotyczą usługi świadczone na podstawie niniejszej Umowy, w tym w szczególności autorskich praw majątkowych lub licencji do Systemu.
  5. Wykonawca prześle Zamawiającemu niezwłocznie po wytworzeniu lub na pierwsze wezwanie Zamawiającego wszelkie kody źródłowe Oprogramowania powstałe w wyniku wykonania Umowy w postaci umożliwiającej Zamawiającemu dokonywanie modyfikacji tego Oprogramowania.
  6. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 6 ust. 1 Umowy, z momentem wytworzenia, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszelkiej wytworzonej Dokumentacji powstałej w związku z realizacją przedmiotu Umowy, na następujących polach eksploatacji:
    - 1) odtwarzanie, wprowadzanie zmian, utrwalanie i trwałe zwielokrotnianie całości lub części utworu, wszystkimi znanymi w chwili zawierania Umowy technikami, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
    - 2) przekazywanie, rozpowszechnianie, przechowywanie, wyświetlanie, wprowadzanie do pamięci komputera wraz z prawem do dokonywania modyfikacji;

- 3) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub jakiegokolwiek inne zmiany.
7. Zamawiający nabywa prawo własności do wszelkich przekazanych Zamawiającemu nośników (dyski, płyty CD, płyty DVD itp.), na których utrwalono Dokumentację/Oprogramowanie, z chwilą odbioru utworów powstałych w trakcie realizacji Umowy.
  8. Strony zgodnie potwierdzają, iż wynagrodzenie określone w § 6 ust. 1 Umowy będzie obejmowało również wynagrodzenie za przeniesienie całości autorskich praw majątkowych, o których mowa w niniejszym paragrafie. Wykonawcy nie przysługuje żadne dodatkowe wynagrodzenie z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych.
  9. W przypadku braku skutecznego przeniesienia przez Wykonawcę na Zamawiającego autorskich praw majątkowych lub naruszenia w inny sposób praw osób trzecich, Wykonawca będzie odpowiedzialny względem Zamawiającego za uzasadnione roszczenia zgłaszane Zamawiającego lub jego następcom prawnym, w związku z korzystaniem z utworów powstałych w wyniku realizacji Umowy i zobowiązuje się zaspokoić takie roszczenia po poinformowaniu przez Zamawiającego o ich zgłoszeniu oraz pokryć wszelkie wynikiem stąd koszty, w tym koszty obsługi prawnej Zamawiającego oraz koszty czasu pracy jego pracowników poświęconego na zajęcie się takimi roszczeniami albo, w przypadku kwestionowania tak zgłaszanych roszczeń, przystąpić do prowadzonych postępowania pozasądowych i sądowych mających za przedmiot tego rodzaju roszczenia, a następnie w przypadku, gdy to nastąpi, pokryć wszelkie zasądzone od Zamawiającego, względnie również zapłacone przez Zamawiającego kwoty odszkodowań i zadośćuczynień, koszty usunięcia skutków dokonanych naruszeń oraz wszelkie inne związane ze zgłaszanymi roszczeniami koszty jak powyżej. Odpowiedzialność Wykonawcy względem Zamawiającego, o której mowa w niniejszym ustępie 9 uzależniona jest od faktu zawiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego lub osobę trzecią o takich roszczeniach tej osoby.
  10. W przypadku, gdy Wykonawca nie ustosunkuje się do zawiadomienia Zamawiającego o zgłaszanych roszczeniach, o których mowa w ust. 9 powyżej, we wskazanym w zawiadomieniu Zamawiającego terminie lub nie przystąpi do toczących się postępowań mających za przedmiot zgłaszane roszczenia, Zamawiający może, wedle swego uznania, doprowadzić do zakończenia sporu poprzez zaspokojenie całości lub części zgłaszanych roszczeń i obciążyć nimi Wykonawcę.

## **§ 12**

### **Odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy (lub wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym wedle własnego wyboru), jeżeli zajdzie przynajmniej jedna z niżej wymienionych okoliczności:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wynikającego z Umowy przez Wykonawcę. W takim przypadku Zamawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do wykonania zobowiązania w terminie 7 dni. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania w w/w terminie

Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 30 dni po upływie terminu określonego na wykonanie zobowiązania;

- b) w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy;
  - c) sytuacja finansowa Wykonawcy ulegnie pogorszeniu w stopniu, który mógłby uzasadniać złożenie w stosunku do Wykonawcy wniosku o ogłoszenie upadłości lub wniosku o wszczęcie postępowania naprawczego;
  - d) w wyniku wszczęcia postępowania egzekucyjnego nastąpi zajęcie majątku Wykonawcy lub jego znacznej części uniemożliwiający dalszą realizację zobowiązań na uzgodnionym poziomie.
2. Odstąpienie od Umowy nie wpływa na obowiązek zachowania poufności informacji.
  3. Wykonawca, niezwłocznie po doręczeniu mu pisemnego oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu od Umowy, powstrzyma się od dalszego wykonywania przedmiotu Umowy.
  4. Strony zgodnie oświadczają, że odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego będzie miało skutek ex nunc, co oznacza, że Umowa pozostanie w mocy pomiędzy Stronami w zakresie usług świadczonych do chwili odstąpienia od Umowy.
  5. Wykonawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy w sytuacji naruszania jej postanowień przez Zamawiającego w sytuacji, gdy:
    - a) Zamawiający nie uiszcza terminowo należności z tytułu wynagrodzenia, a opóźnienie przekracza uzgodniony termin o 1 miesiąc;
    - b) Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązku współdziałania w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania Umowy.
  6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Wykonawca wezwie Zamawiającego do zaniechania naruszania postanowień Umowy, a w przypadku bezskutecznego upływu terminu 10 Dni roboczych na zaniechanie naruszeń, Wykonawca ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
  7. Każda ze Stron ma możliwość rozwiązania Umowy z zachowaniem 6 miesięcznego okresu wypowiedzenia.

### **§ 13**

#### **Siła wyższa**

1. Terminy realizacji ustalone w Umowie mogą zostać przedłużone o uzasadniony okres jednakże bez wpływu na kwotę wynagrodzenia należnego Wykonawcy na podstawie Umowy, jeżeli realizacja zobowiązań Wykonawcy lub Zamawiającego wynikających z



Umowy zostanie opóźniona z przyczyny zaistnienia siły wyższej. W przypadku zaistnienia siły wyższej Strony bezzwłocznie prześlą sobie na piśmie związane z tym informacje.

2. Pod pojęciem „siły wyższej” rozumie się wszelkie zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności katastrofalne działanie sił przyrody, wojny, mobilizacje, zamknięcie granic, strajki generalne oraz akty władzy państwowej.
3. Jeżeli realizacja Umowy jest niemożliwa z powodu wystąpienia siły wyższej przez okres przekraczający 15 Dni Roboczych, strony Umowy dołożą wszelkich starań w celu ustalenia nowych terminów jej realizacji.
4. Jeżeli Strony nie będą mogły dojść do porozumienia w powyższej kwestii, powinny zgodzić się na rozwiązanie Umowy ze względu na niemożność wypełnienia swoich zobowiązań.
5. Okoliczności siły wyższej wyłączają odpowiedzialność każdej ze Stron za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.

#### **§ 14**

#### **Poufność**

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej.
2. W okresie obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu każda ze Stron Umowy zobowiązuje się do zachowania w poufności informacji uzyskanych od drugiej Strony w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, z późn. zm.), w szczególności dotyczących posiadanych przez Zamawiającego systemów teleinformatycznych („Informacje”). Strona otrzymująca Informacje nie może ich ujawnić bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Strona otrzymująca Informacje może je ujawnić swoim upoważnionym pracownikom w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, w tym także doradcom i audytorom.
4. Zobowiązanie do zachowania poufności nie obowiązuje Strony otrzymującej w przypadku, gdy Informacja:
  - 1) jest lub stanie się publicznie znana bez naruszenia przez Stronę otrzymującą zobowiązania do zachowania poufności na podstawie niniejszej Umowy;
  - 2) zostanie otrzymana przez Stronę otrzymującą od osoby trzeciej bez naruszenia zobowiązania do poufności ciążącego na osobie trzeciej;
  - 3) zostanie ujawniona na żądanie właściwych organów władzy państwowej, samorządowej lub sądu zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa;
  - 4) zostanie ujawniona za uprzednią pisemną zgodą Strony ujawniającej;
  - 5) zostanie opracowana niezależnie, co Strona otrzymująca może udowodnić.

5. Wszelkie powiadomienia przekazywane będą na piśmie na adres każdej ze Stron podany w niniejszej Umowie lub inny dostępny adres wskazany w piśmie skierowanym do drugiej Strony.
6. Pracownik Wykonawcy, przystępujący do realizacji prac wynikających z Umowy, zobowiązany jest do wypełnienia i podpisania Oświadczenia o zachowaniu poufności, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy oraz przekazania bezzwłocznie jego oryginału przedstawicielowi Zamawiającego.
7. Obowiązek wypełnienia i podpisania Oświadczenia o zachowaniu poufności dotyczy również doradców lub innych osób, którym w uzasadnionych przypadkach ujawnione mają być Informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej.
8. Zobowiązanie do zachowania poufności, o którym mowa w niniejszym paragrafie, obowiązuje bezterminowo, z możliwością wypowiedzenia tego zobowiązania z zachowaniem 10 letniego okresu wypowiedzenia od dnia, w którym Informacje te utraciły wartość gospodarczą dla obu Stron Umowy.

## **§ 15**

### **Postanowienia końcowe**

1. Żadna ze Stron nie może przenieść na osobę trzecią obowiązków (zobowiązań) wynikających z Umowy bez zgody drugiej Strony.
2. W trakcie trwania Umowy żadna ze Stron nie podejmie działań rekrutacyjnych w stosunku do pracowników drugiej Strony ani też nie zatrudni na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej żadnego z pracowników lub współpracowników drugiej Strony.
3. Zmiana lub uzupełnienie postanowień Umowy może nastąpić za zgodą obydwu Stron wyrażoną na piśmie, pod rygorem nieważności, w sytuacjach określonych w niniejszej Umowie oraz:
  - a) w przypadku zmiany danych podmiotowych Wykonawcy (np. w wyniku przekształcenia, przejęcia itp.);
  - b) w przypadku zmiany postanowień Umowy, w szczególności w zakresie terminów realizacji Umowy oraz/lub zasad współpracy, w sytuacji wystąpienia Siły wyższej lub innych nadzwyczajnych okoliczności (niebędących Siłą wyższą), grożących rażącą stratą, których Strony nie mogły przewidzieć przed zawarciem Umowy.Zmiany, o których mowa w niniejszym ustępie, nie mogą w żadnym przypadku stanowić podstawy do zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy.
4. Nie stanowi w szczególności zmiany Umowy w rozumieniu art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych:
  - a) zmiana postanowień Umowy na skutek zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - b) zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) – w tej sytuacji do kwoty netto zostanie doliczony należny podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - c) zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy;

- d) zmiany danych teleadresowych, zmiany osób wskazanych do kontaktów między Stronami;
  - e) zmiana pozostałych postanowień Umowy, nie stanowiących oferty Wykonawcy.
5. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim powinna być interpretowana.
  6. Ewentualne spory, jakie mogą wyniknąć z realizacji Umowy, Strony poddają rozstrzygnięciu właściwym dla siedziby Zamawiającego sądom powszechnym.
  7. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania za/w imieniu obu Stron.
  8. Umowa sporządzona została w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
  9. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy:
    - Załącznik nr 1 - Instrukcja obsługi zgłoszeń serwisowych.
    - Załącznik nr 2 - Opis Przedmiotu Zamówienia
    - Załącznik nr 3 - Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności

## Instrukcja obsługi zgłoszeń serwisowych

Niniejsza instrukcja opisuje tryb i zasady zgłaszania, obsługi, odbioru i zamykania wykonywanych przez Wykonawcę prac realizowanych w ramach Umowy.

### 1. Składanie zgłoszeń serwisowych

- 1.1. Każde Zgłoszenie będzie dokonywane poprzez zdalny system do obsługi zgłoszeń. Szczegółowy proces obsługi zgłoszenia został uzgodniony przez Strony i będzie odbywał się zgodnie z poniższą instrukcją.
- 1.2. Zamawiający może dokonać zgłoszenia w języku polskim, w Dni robocze od 8:00 do 17:00. Zgłoszenie dokonane po tych godzinach lub w dzień wolny od pracy traktowane jest jako zgłoszenie dokonane w pierwszy Dzień roboczy o godzinie 8:00.
- 1.3. Każde Zgłoszenie musi zawierać co najmniej poniższe informacje:
  - a) Dane zgłaszającego (osoba i podmiot);
  - b) Przedmiot zgłoszenia – wskazanie na element Systemu zgodnie z zakresem Umowy;
  - c) Środowisko oraz wersję Systemu, której dotyczy zgłoszenie;
  - d) Opis szczegółów zdarzenia – opis nieprawidłowości, zagadnienia, potrzeby lub obserwacji, środowisko, na którym występuje, zrzuty ekranów itp.;
  - e) Rodzaj zgłoszenia (Awaria, Błąd lub Usterka);
  - f) Opis wpływu na działalność Zamawiającego;
  - g) Data identyfikacji zdarzenia.
- 1.4. Wykonawca w terminie określonym w Czasie Reakcji stosownie do rodzaju Wady ma obowiązek potwierdzić otrzymanie Zgłoszenia. Jeżeli takiego potwierdzenia nie będzie, Zamawiający dokonuje powtórnego zgłoszenia telefonicznie lub mailem.
- 1.5. Za chwilę przekazania Zgłoszenia uważa się moment, w którym Zamawiający wprowadził treść Zgłoszenia do zdalnego systemu do obsługi zgłoszeń (platformy zgłoszeniowej), a następnie przekazał do Wykonawcy.

### 2. Obsługa zgłoszeń dotyczących Wad Systemu

- 2.1. Wykonawca zgodnie z Czasami Reakcji i Naprawy podejmuje działania związane z realizacją Zgłoszenia:
  - a) Weryfikuje poprawność i kompletność Zgłoszenia. W przypadku stwierdzenia braków, błędów formalnych lub merytorycznych - uniemożliwiających (przy racjonalnej ocenie) należyte wykonanie Usług, których dotyczy Zgłoszenie - niezwłocznie przesyła do Zamawiającego prośbę o uzupełnienie lub korektę

zgłoszenia. Do czasu otrzymania uzupełnienia Zgłoszenia Czas Naprawy zostaje wstrzymany;

- b) Poprawne Zgłoszenie przekazuje do personelu odpowiedzialnego za wykonanie konkretnej Usługi, związanej ze zgłoszeniem oraz informuje Zamawiającego o podjętych działaniach.
- 2.2. Wykonawca przystępując do zdiagnozowania problemu zobowiązany jest do zabezpieczenia danych mających bezpośredni związek z przyczyną Zgłoszenia.
  - 2.3. W trakcie realizacji zgłoszenia Wykonawca ma prawo wnioskować o przekazanie dodatkowych wyjaśnień dotyczących konfiguracji Systemu, konfiguracji procesów, schematu baz danych, logów lub innych informacji niezbędnych do realizacji Zgłoszenia. W takim przypadku osoba zgłaszająca ma obowiązek udzielić wszystkich niezbędnych informacji. Czas oczekiwania na wyjaśnienia nie wlicza się do Czasu Naprawy.
  - 2.4. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia okaże się, że realizacja wymaga opracowania Poprawki do Systemu o znacznym stopniu złożoności, Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego o zgodę na wydłużenie Czasu Naprawy Wady objętej danym Zgłoszeniem.
  - 2.5. W przypadku zgłoszeń dotyczących Awarii:
    - 2.5.1. Wykonawca po potwierdzeniu przyjęcia i dokonaniu wstępnej analizy Zgłoszenia informuje Zamawiającego, czy możliwe jest usunięcie przyczyn Awarii, czy też konieczne jest zastosowanie Rozwiązania tymczasowego;
    - 2.5.2. w przypadku wyboru Rozwiązania tymczasowego Wykonawca musi uzyskać od Zamawiającego akceptację takiego rozwiązania. Podjęcie decyzji o budowie i wdrożeniu Rozwiązania tymczasowego nie zwalnia Wykonawcy od kontynuowania prac nad rozwiązaniem docelowym;
    - 2.5.3. wykonawca przekazuje przetestowane u siebie Rozwiązanie tymczasowe oraz zdalnie wspiera w testach Zamawiającego w celu jak najszybszego zakończenia testów i wdrożenia zaproponowanego rozwiązania w środowisku produkcyjnym;
    - 2.5.4. dostarczenie przetestowanego Rozwiązania tymczasowego wstrzymuje czas liczony wg Czasu Naprawy opisanego w OPZ. Jeżeli w trakcie wdrożenia rozwiązania na produkcji okaże się, że Awaria nadal występuje, Czas Naprawy Systemu zostaje przywrócony i kontynuowany jest od momentu jego wstrzymania;
    - 2.5.5. po zdiagnozowaniu przyczyny wystąpienia Awarii Wykonawca przekazuje do Zamawiającego Poprawkę do Systemu lub wytyczne dla zmian w parametryzacji, które powinny usunąć Wadę lub pozwolą odtworzyć system przed wystąpieniem Awarii;
    - 2.5.6. Zamawiający po otrzymaniu Poprawki lub Rozwiązania tymczasowego wgrzywa je i testuje w zakresie wymaganym do jej wdrożenia. Zamawiający po

przeprowadzeniu testów i potwierdzeniu poprawności działania, dokonuje wgrania Poprawki lub zmian w parametryzacji na środowisku produkcyjnym;

- 2.5.7. Zamawiający przekazuje zwrotnie do Wykonawcy informację o zakończeniu procesu obsługi zgłoszonej Awarii i tym samym możliwe jest dokonanie zamknięcia Zgłoszenia po stronie Wykonawcy;
- 2.5.8. zakończenie realizacji usunięcia Awarii wymaga akceptacji Zgłoszenia w systemie zgłoszeniowym lub przekazanie drogą elektroniczną informacji do Wykonawcy o poprawnym działaniu wgranej poprawki;
- 2.5.9. wdrożenie poprawnie działającego Rozwiązania tymczasowego powoduje zmianę kategorii zgłoszenia na Błąd lub Usterkę. Zmiany kategorii zgłoszenia dokonuje Zamawiający. Czas obsługi Zgłoszenia liczony jest od momentu wdrożenia poprawnie działającego Rozwiązania tymczasowego zgodnie z Czasami naprawy opisanymi w OPZ;
- 2.5.10. w przypadku konieczności dłuższego wykorzystywania Rozwiązania tymczasowego, Wykonawca musi bezwzględnie uzyskać na to zgodę Zgłaszającego. Taka zgoda powinna być wydana co najmniej na dwa dni przed upływem terminu dostarczenia rozwiązania finalnego (Poprawki).

2.6. W przypadku konsultacji telefonicznych:

- 2.6.1. konsultacje polegają na bezpośrednim i bieżącym udzielaniu odpowiedzi i porad, związanych z bieżącym rozwiązywaniem problemów użytkownika, w tym identyfikacji i rozwiązywaniu prostych problemów.
- 2.6.2. konsultacje telefoniczne realizowane są w godzinach od 8:00 do 17:00 w Dni robocze; w razie braku możliwości udzielenia bezpośredniej odpowiedzi na pytanie Wykonawca dokona tego nie później, niż w następnym Dniu roboczym od zgłoszenia.
- 2.6.3. Strony odnotowują temat i streszczenie z przeprowadzonej konsultacji telefonicznej stosownie do wagi i znaczenia w zdalnym systemie do obsługi zgłoszeń lub w formie notatki służbowej.

### **3. Zamykanie zgłoszeń**

- 3.1. Wykonawca może zamknąć zgłoszenie wyłącznie po otrzymaniu potwierdzenia od Zamawiającego, że przekazana i zainstalowana Poprawka wyeliminowała Wadę Systemu.
- 3.2. Zgłaszający o zamknięciu zgłoszenia informowany jest drogą elektroniczną.
- 3.3. W przypadku, gdy zgłoszenie zostało zamknięte przez Wykonawcę przedwcześnie (Zamawiający nie potwierdził usunięcia Wady), Wykonawca zobowiązany jest przywrócić zgłoszenie na wniosek Zamawiającego i usunąć Wadę zgodnie z Czasami Naprawy. Czas Naprawy liczony jest od momentu zgłoszenia pierwotnego.