**Załącznik nr 2 do SIWZ**

**UMOWA NR /…/2020/…**

Sporządzona w dniu ………………………….. roku w …………………. pomiędzy:

**………………………………………**z siedzibą przy …………………………………., zwaną dalej **„Zamawiającym”** reprezentowaną przez:

1. …………………………………………………….
2. ……………………………………………………

a

**………………………………………** z siedzibą przy …………………………………., dalej **„Wykonawcą”** reprezentowaną przez:

1. …………………………………………………….
2. ……………………………………………………

zwanymi również w dalszej części Umowy „**Stronami**”.

# §1. DEFINICJE

1. **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
2. **Nowa wersja** – oznacza nowelizację Systemu, wynikającą z udostępnienia zaktualizowanej/ulepszonej wersji części lub całości Systemu, przysługującą Zamawiającemu w ramach posiadanej przez niego licencji.
3. **Oprogramowanie** – oznacza oprogramowanie wraz licencją producenta Oprogramowania
4. **System** – oprogramowanie Platformy Multiportalowej wraz z systemem Akademickiego Biura Karier AWF Katowice, którego opis funkcjonalny znajduje się w załączniku nr ... do Umowy;
5. **System Dziekanatowy** – system obsługi studentów działający u Zamawiającego;
6. **Umowa** – oznacza niniejszą umowę wdrożeniową;
7. **Wdrożenie** – oznacza prace Wykonawcy określone w załączniku nr …. do Umowy

# §2. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest **dostawa, wdrożenie i serwis Platformy Multiportalowej wraz z systemem Akademickiego Biura Karier AWF Katowice**
2. W ramach niniejszej umowy Wykonawca:
3. opracuje analizę przedwdrożeniową dla zakresu projektu
4. dostarczy do Zamawiającego Oprogramowanie,
5. udzieli licencji na System
6. uruchomi i skonfiguruje Oprogramowanie u Zamawiającego
7. Wdroży i uruchomi System u Zamawiającego
8. będzie pełnił usługę Asysty powdrożeniowej (konsultacje, prace powdrożeniowe, konfiguracja), przez 2 miesiące od uruchomienia Systemu
9. będzie pełnił usługę Opieki Serwisowej (konserwację oprogramowania, maintenance), na warunkach określonych w **………………** przez 24 miesiące od uruchomienia Systemu
10. będzie pełnił usługę Prac rozwojowych (rozbudowa, modyfikacje, konsulting, szkolenia), w ilości ……… w okresie 24 miesiący od uruchomienia Systemu lud do momentu ich wykorzystania

# §3. PRAWA AUTORSKIE I LICENCJA

1. Autorskie prawa majątkowe do Systemu przysługują Wykonawcy.
2. Wykonawca zapewnia, że udzielenie licencji na użytkowanie Systemu nie będzie stanowiło w żadnym stopniu naruszenia praw autorskich, tajemnicy handlowej i innych praw żadnej osoby trzeciej.
3. Zamawiający nie ma prawa sprzedaży, kopiowania, wypożyczania, wydzierżawiania oraz pokazu Systemu i jego dokumentacji osobom trzecim oraz zobowiązuje się do ochrony Systemu w sposób zapewniający ochronę praw autorskich Wykonawcy.
4. Zamawiający nie ma prawa modyfikowania Systemu bez uprzedniej pisemnej zgody ze strony Wykonawcy. Pod pojęciem modyfikacji, w Umowie rozumie się czynności inne niż dozwolone w dokumentacji. W szczególności jako modyfikacje rozumiane są czynności podejmowane w celu lub umożliwiające poznanie kodu źródłowego lub baz danych Systemu, dekompilowanie, odtwarzanie, zmianę lub reprodukowanie kodu źródłowego lub baz danych Systemu.
5. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na System na warunkach określonych w Licencji stanowiącej ………….. do Umowy.
6. Zamawiający będzie uprawniony do korzystania z Systemu wyłącznie do własnego użytku.

# §4. ZASADY WSPÓŁPRACY I PROCEDURA ODBIORU

1. Strony zobowiązują się współpracować ze sobą, informować i powiadamiać w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania umowy.
2. Obowiązki Stron, związane z realizacją Umowy zostały określone w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy oraz w Załączniku nr 2 w zakresie świadczenia usługi Opieki Serwisowej.
3. Strony postanawiają, że zadania określone w §2 ust.2 a-d będą podlegać procedurze odbioru. Odbiór będzie dokonany na podstawie Protokołu Odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do niniejszej Umowy.
4. Tryb odbioru:
5. po zakończeniu każdego z zadań wskazanych w § 2 ust. 2 lit. a-d Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość dokonania odbioru;
6. Zamawiający w ciągu 2 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia gotowości odbioru przez Wykonawcę winien podpisać Protokół Odbioru lub określić listę istotnych zastrzeżeń do przedmiotu odbioru;
7. Jeżeli Zamawiający w terminie 2 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia gotowości odbioru nie podpisze Protokołu Odbioru lub nie określi listy ewentualnych zastrzeżeń do przedmiotu odbioru, to Protokół Odbioru uznaje się za podpisany, a przedmiot odbioru za odebrany bez zastrzeżeń;
8. Wykonawca, w ciągu 7 Dni Roboczych po otrzymaniu od Zamawiającego listy zastrzeżeń do przedmiotu odbioru usuwa je i ponownie zgłasza Zamawiającemu gotowość do dokonania odbioru, przedkładając do podpisania Protokół Odbioru, po stwierdzeniu usunięcia zastrzeżeń, Strony podpisują Protokół Odbioru;
9. Ostateczny termin przystąpienia Zamawiającego do odbioru po usunięciu przez Wykonawcę zastrzeżeń, o których mowa w punkcie d/ nie może być dłuższy niż 2 Dni Robocze od daty zgłoszenia przez Wykonawcę usunięcia zastrzeżeń. Po tym terminie, jeżeli Zamawiający nie przystąpi do dokonywania odbioru, przedmiot odbioru uznaje się za odebrany, a Protokół Odbioru za podpisany bez zastrzeżeń.
10. Strony dopuszczają możliwość dokonywania odbiorów cząstkowych zamykających realizację poszczególnych działań.
11. Zamawiający jest zobowiązany dostarczać Wykonawcy materiały pisemnie lub na nośnikach elektronicznych i z wykorzystaniem technologii oraz formatu uzgodnionego z Wykonawcą.
12. W Załączniku nr 3 Strony wyznaczają swoich przedstawicieli, którzy będą odpowiedzialni za wzajemne kontakty pomiędzy Stronami w celu prawidłowego wykonania Umowy, ale nie mogą wprowadzać żadnych zmian do zapisów Umowy. Zmiana przedstawicieli Stron lub adresu do doręczeń zawartych w Załączniku nr 3 Umowy dla swojej ważności nie wymaga zachowania formy aneksu, a jedynie uprzedniego poinformowania drugiej strony o takiej zmianie w formie pisemnej.
13. Wszystkie powiadomienia wymagane przez niniejszą Umowę wymagają formy pisemnej i będą przesyłane na adres odbiorców, podany w Załączniku nr 3. Wszystkie powiadomienia są dostarczane do ręki, kurierem, listem poleconym lub faksem oraz są uznawane za otrzymane:
14. w przypadku dostawy do odbiorcy - w chwili dostawy i pisemnego potwierdzenia dostawy;
15. w przypadku kuriera –w chwili otrzymania potwierdzenia odbioru od kuriera;
16. listem poleconym – 3 dni robocze od daty otrzymania za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,

Strona otrzymująca powiadomienie jest zobowiązana do odwrotnego potwierdzenia otrzymania powiadomienia.

1. Miejscem wykonania Umowy jest siedziba Zamawiającego chyba, że z innych postanowień Umowy lub ustaleń Stron wynika inaczej.

# §5. WYNAGRODZENIE

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w §2 Wykonawca otrzyma od Zamawiającego wynagrodzenie w wysokości ………………….,- złotych netto (słownie złotych: ………………………………………………….). W wynagrodzeniu zawarta jest opłata licencyjna z tytułu udzielenia licencji na System. Opłata licencyjna wynosi ………………. zł. (słownie: ………..) netto.
2. Kwota, określona w pkt.1, będzie płatna na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę dla Zamawiającego. Płatność nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego faktury. Podstawą do wystawienia faktury z tytułu należności wskazanych w ust 1. powyżej jest podpisanie przez obydwie Strony Protokół Odbioru, o których mowa w § 4 ust. 3.
3. Wynagrodzenie określone w § 5 ust. 1 będzie płatne częściowo zgodnie z przyjętym harmonogramem realizacji projektu.
4. Do wynagrodzenia określonego w punkcie 1 zostanie doliczony podatek VAT w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami w dacie wystawienia faktury.
5. Za dzień płatności Strony przyjmują datę uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
6. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku rozliczeniowego wskazany na fakturze, jest rachunkiem, dla którego zgodnie z Rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo Bankowe (Dz. U. 2017.1876 ze zm.) prowadzony jest rachunek VAT.
7. Wykonawca w ramach niniejszej umowy może wystawić ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną – należy przez to rozumieć spełniającą wymagania umożliwiające przesyłanie za pośrednictwem platformy fakturę elektroniczną, o której mowa w art. 2 pkt 32 ustawy z dnia 11 marca 2004r o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2018r. poz, 2174);
8. W przypadku, gdy Wykonawca wysyła ustrukturyzowane faktury elektroniczne, wykorzystuje własne konto na platformie, chyba, że upoważnił do ich wysyłania inną osobę lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej. Jeżeli ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną wysyła upoważniona osoba lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, w ich treści zamieszcza się stosowną informację o Wykonawcy
9. Ustrukturyzowana faktura elektroniczna składa się z danych wymaganych przepisami o podatku od towarów i usług oraz danych zawierających:

a) informacje dotyczące odbiorcy płatności;

b) wskazanie umowy zamówienia publicznego.

1. W ustrukturyzowanej fakturze elektronicznej, poza danymi określonymi w ust. 9, mogą być zamieszczone także inne dane, jeżeli są niezbędne ze względu na specyfikę zamówienia.
2. Zamawiający oświadcza, że będzie realizować płatności za faktury z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności tzw. split payment.
3. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności w systemie podzielonej płatności tzw. split payment.

# §6. INFORMACJE POUFNE I OCHRONA DANYCH

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy pozyskanych w toku realizacji Umowy informacji o szczególnym znaczeniu („Informacje Poufne”):
2. informacje dotyczące struktury organizacyjnej Stron, w szczególności informacje dotyczące schematów organizacyjnych, struktury stanowisk pracowników, opisu stanowisk pracy i wewnętrzne regulacje dotyczące określenia zakresu odpowiedzialności;
3. informacje o charakterze technicznym lub objęte tajemnicą handlową Stron, dotyczące w szczególności produktów, procedur i cen, działalności, sytuacji finansowej, rodzaju oferowanych produktów oraz sposobu wykonywania czynności produkcyjnych;
4. postanowienia Umowy, informacje dotyczące przebiegu negocjacji Umowy, postanowienia innych umów zawartych pomiędzy Stronami;
5. inne informacje przekazywane nawzajem przez Strony lub do których Strona uzyskała dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
6. Strony zobowiązują się do ochrony objętych tajemnicą informacji o szczególnym znaczeniu dotyczących drugiej Strony i do zabezpieczania tych informacji w taki sposób, by osoby nieupoważnione nie miały do nich dostępu.
7. Strony zobowiązują się do nie ujawniania objętych tajemnicą informacji o szczególnym znaczeniu osobom trzecim bez wyraźnego pisemnego polecenia drugiej Strony lub jej pisemnej zgody. Strony zobowiązują się do wykorzystywania uzyskanych informacji i dokumentów jedynie w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
8. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji i dokumentów publicznie dostępnych lub uzyskanych przez Stronę od osoby trzeciej w sposób zgodny z prawem i nie sprzeczny z postanowieniami Umowy. Strony zwolnione są z obowiązku zachowania tajemnicy w przypadku, gdy ujawnienia informacji żąda uprawniony organ w zakresie wymaganym przepisami prawa. Strony mają prawo podania informacji objętych tajemnicą do informacji publicznej w zakresie wymaganym przez przepisy prawa.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu obowiązują również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.

# §7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający, w celu realizacji niniejszej Umowy, powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych.
2. Przetwarzanie danych osobowych przez Wykonawcę na potrzeby umowy będzie odbywało się zgodnie z zawartą przez Strony umową powierzenia przetwarzania danych osobowych.

# §8. KARY UMOWNE oraz Odsetki za opóźnione płatności

1. W przypadku opóźnienia Wykonawcy, w realizacji Umowy, Zamawiający ma prawo do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 0,1 % wynagrodzenia za Wdrożenie Systemu za każdy Dzień Roboczy opóźnienia.
2. W przypadku rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w wyniku naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Wykonawcę Zamawiający tytułem kary umownej otrzyma 10% wartości przedmiotu umowy określonej w §5 ust 1 umowy.
3. W przypadku rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w wyniku naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Zamawiającego, Wykonawca tytułem kary umownej otrzyma 10% wartości przedmiotu umowy określonej w §5 ust 1 umowy.
4. W przypadku opóźnienia Zamawiającego z płatnością wszelkich należności określonych w niniejszej umowie, zapłaci on na rzecz Wykonawcy odsetki ustawowe liczone od wartości poszczególnych zobowiązań.
5. Łączna wysokość naliczonych kar umownych nie może przekroczyć 10% wynagrodzenia Wykonawcy określonego w §5 ust. 1.
6. W przypadku przekroczenia przez Zamawiającego terminu płatności na rzecz Wykonawcy o 21 dni, Wykonawca może wstrzymać się z wykonywaniem przedmiotu umowy, Zamawiającemu nie przysługuje prawo do naliczania kar umownych za spowodowane tak opóźnienia.

# §9. ODPOWIEDZIALNOSĆ

Strony zgodnie przyjmują, że żadna ze stron nie będzie odpowiedzialna za jakiekolwiek szkody nie pozostające w adekwatnym związku przyczynowo-skutkowym z powodem ich wystąpienia, za szkody specjalne, szkody na osobie, jak również za utracone korzyści, utratę, uszkodzenie lub zniekształcenie danych bądź utratę możliwości wykorzystania danych, utraconą reputację lub renomę oraz wszelkie inne szkody pośrednie i następcze.

# §10. Termin realizacji i rozwiązanie umowy

1. Wykonanie przedmiotu Umowy w zakresie dostawy urządzeń i oprogramowania, wdrożenia i udzielenia licencji na System nastąpi w terminie ………………. dni od daty podpisania Umowy.
2. Za dzień realizacji Wdrożenia Systemu uznany będzie dzień zgłoszenia prac do podpisania przez przedstawicieli Stron Protokołu Odbioru prac.
3. Strony mają prawo, za obopólnym porozumieniem, zmienić termin realizacji umowy ze względu na nieprzewidziane okoliczności mające wpływ na realizację Umowy.
4. Opóźnienia w realizacji przedmiotu Umowy będące skutkiem działania lub zaniechania Zamawiającego, w szczególności nie wywiązywanie się przez Zamawiającego z obowiązków określonych w Załączniku nr 1, będą powodować przesunięcie terminu realizacji Umowy w taki sposób, że sumaryczny czas przesunięć jest równy czasowi przedmiotowego opóźnienia. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przesunięcie terminu realizacji Umowy, a realizację Umowy w takim przypadku uważa się za zakończoną w terminie.
5. Do czasu realizacji umowy nie jest wliczany czas oczekiwania przez Wykonawcę na podpisanie Protokołu Odbioru lub zgłoszenie zastrzeżeń bądź usterek do przedmiotu odbioru przez Zamawiającego.
6. Zamawiający będzie miał prawo rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Wykonawca ze swej winy lub w wyniku rażącego niedbalstwa dopuści się naruszenia istotnych postanowień Umowy. W razie wystąpienia takich naruszeń Zamawiający wezwie Wykonawcę do ich usunięcia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, po bezskutecznym upływie tego terminu Zamawiający może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
7. W razie rozwiązania umowy, kwoty zapłacone Wykonawcy nie podlegają zwrotowi, jeżeli koszty poniesione przez Wykonawcę przewyższają wartość otrzymanego wynagrodzenia Zamawiający pokryje udokumentowane koszty jakie Wykonawca poniósł w związku z realizacją niniejszej umowy.

#

# §11. OŚWIADCZENIA

1. Wykonawca oświadcza, gwarantuje i zapewnia Zamawiającego, że:

Wykonawca jest w pełni zdolny i uprawniony do zawarcia niniejszej Umowy oraz jej wykonywania, zaś podpisanie niniejszej Umowy oraz wykonanie wszelkich transakcji i działań w niej przewidzianych zostało zatwierdzone przez odpowiednie organy Wykonawcy. Zawarcie i wykonywanie przez Wykonawcę niniejszej Umowy nie będzie stanowić naruszenia: (i) umowy spółki ani innych wewnętrznych aktów Wykonawcy; (ii) jakichkolwiek umów, do których przestrzegania zobowiązany jest Wykonawca i podmioty z nim stowarzyszone lub, których przedmiotem są jakiekolwiek aktywa Wykonawcy, (iii) przepisów prawa bądź decyzji jakiegokolwiek sądu lub organu administracji.

2. Zamawiający oświadcza, gwarantuje i zapewnia Wykonawcę, że:

Zamawiający jest w pełni zdolny i uprawniony do zawarcia niniejszej Umowy oraz jej wykonywania, zaś podpisanie niniejszej Umowy oraz wykonanie wszelkich transakcji i działań w niej przewidzianych zostało zatwierdzone przez odpowiednie organy Zamawiającego. Zawarcie i wykonywanie przez Zamawiającego niniejszej Umowy nie będzie stanowić naruszenia: (i) statutu ani innych wewnętrznych aktów Zamawiającego; (ii) jakichkolwiek umów, do których przestrzegania zobowiązany jest Zamawiający i podmioty z nim stowarzyszone lub, których przedmiotem są jakiekolwiek aktywa Zamawiającego, (iii) przepisów prawa bądź decyzji jakiegokolwiek sądu lub organu administracji.

# §12. ZMIANA UMOWY

1. Strony dopuszczają możliwość podwyższenia wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy wyłącznie w formie pisemnego aneksu do niniejszej umowy, w przypadku:

1) ustawowej zmiany stawki podatku VAT,

2) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust.
3–5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,

3) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu
lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,

4) zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,

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

2. W przypadku zaistnienia okoliczności wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu Wykonawca jest zobowiązany w terminie do 30 dni od dnia wejścia w życie przepisów regulujących powyższe zmiany, poinformować Zamawiającego o konieczności wprowadzenia pisemnego aneksu do umowy oraz udowodnić, że zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

# §13. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Jeżeli dowolne postanowienie lub warunek niniejszej Umowy staje się nieskuteczny lub niewykonalny, ważność i skuteczność pozostałych postanowień Umowy nie ulega zmianie. Strony będą wówczas współpracować nad zastąpieniem nieskutecznej lub niewykonalnej klauzuli inną, skuteczną i wykonalną oraz odpowiednią dla osiągnięcia rezultatu zamierzonego przez oryginalny zapis.
2. W przypadku konfliktu między postanowieniami niniejszej Umowy oraz załączonymi dokumentami, postanowienia niniejszej Umowy posiadają pierwszeństwo, w zakresie, w jakim umowa jest w stanie to określić.

# §14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Warunki niniejszej Umowy nie mogą być zmienione inaczej niż w formie pisemnej podpisanej przez upoważnionych przedstawicieli Stron pod rygorem nieważności.
2. Niniejsza Umowa została sporządzona i jest interpretowana zgodnie z prawem Rzeczpospolitej Polskiej. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i Prawa Autorskiego.
3. Poniższe załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy. Ich warunki są włączone do Umowy w całości:

Załącznik nr 1 Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 Warunki świadczenia opieki serwisowej

Załącznik nr 3 Przedstawiciele Stron

Załącznik nr 4 Wzór Protokołu Odbioru

1. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy dwa dla Zamawiającego.
2. Wszelkie spory powstałe na tle realizacji niniejszej Umowy będą rozpatrywane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby powoda.

 **ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**

#

# ZAŁĄCZNIK nr 2 – WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ

**Oświadczenia i zobowiązania Wykonawcy**

1. Opieką Serwisową świadczoną przez Wykonawcę w ramach Umowy objęty jest System.

2. Wykonawca oświadcza, że:

1. posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie świadczenia usług Opieki Serwisowej,
2. usługi Opieki Serwisowej świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy będą świadczone przez Wykonawcę z należytą starannością,
3. pracownicy Wykonawcy wyznaczeni do świadczenia usług Opieki Serwisowej będą posiadali umiejętności oraz doświadczenie niezbędne dla prawidłowego oraz terminowego wykonywania postanowień niniejszej Umowy.

3. Wykonawca zobowiązuje się do:

1. wyznaczenia pracowników odpowiedzialnych za wykonywanie usług Opieki Serwisowej,
2. przeprowadzenia wszelkich analiz niezbędnych do świadczenia usług Opieki Serwisowej u Zamawiającego oraz przestrzegania wewnętrznych procedur obowiązujących u Zamawiającego (a w szczególności procedur bezpieczeństwa i ochrony informacji) pod warunkiem ich wcześniejszego udostępnienia przez Zamawiającego celem zapoznania,

**Tryb zgłaszania nieprawidłowości**

1. W przypadku zaistnienia nieprawidłowości działania Zamawiający zobowiązany jest:
2. zgłosić nieprawidłowość działania Wykonawcy oraz przekazać wszelkie istotne dla Wykonawcy informacje o zaistniałej nieprawidłowości działania:
	* 1. za pomocą dedykowanego dla Zamawiającego internetowego systemu zgłoszeń
		2. w razie braku możliwości dokonania zgłoszenia poprzez system zgłoszeń Zamawiający dokona zgłoszenia w formie elektronicznej na adres e-mail: .........................
		3. awaryjny sposób zgłoszenia telefonicznie na nr ........................., w razie braku możliwości dokonania zgłoszenia w trybie wskazanym w pkt. i lub ii.
3. zapewnić pracownikom Wykonawcy możliwość dostępu do infrastruktury IT Zamawiającego, w razie potrzeby również poza godzinami pracy Zamawiającego,
4. w przypadku wystąpienia nieprawidłowości działania wymagającej czasochłonnej naprawy, użyć dostarczonych przez Wykonawcę rozwiązań zastępczych po wcześniejszym sprawdzeniu poprawności działania rozwiązania zastępczego w warunkach testowych,
5. zapewniać wszelką niezbędną pomoc do usunięcia nieprawidłowości działania, poprzez wytypowanie pracowników kompetentnych do udzielenia pomocy i udzielania informacji służących usunięciu nieprawidłowości działania.
6. Zamawiający w trybie roboczym notatką pomiędzy Stronami, w ciągu 10 dni od zawarcia umowy, przekaże Wykonawcy listę osób (wraz z ich adresami e-mail), które mogą przekazywać zgłoszenia nieprawidłowości działania. W tym samym trybie będzie dokonywana zmiana danych, o których mowa w zdaniu pierwszym.
7. Adres strony internetowego systemu zgłoszeń, nazwy użytkowników, hasła, numery telefonów, a także instrukcja korzystania z internetowego systemu zgłoszeń zostaną dostarczone Zamawiającemu w przeciągu 10 dni roboczych od daty podpisania ostatniego protokołu odbioru.

**Oświadczenia i zobowiązania Zamawiającego**

Zamawiający zobowiązuje się do:

1. wyznaczenia pracowników odpowiedzialnych za współpracę z Wykonawcy zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy,
2. zgłaszania usterek Systemu zgodnie z Umową,
3. współpracy z Wykonawcą w zakresie świadczenia Usług Opieki Serwisowej, w szczególności zapewnienia Wykonawcy odpowiednich pomieszczeń, infrastruktury technicznej oraz wszelkich informacji, które okażą się niezbędne dla świadczenia Usług Opieki Serwisowych,
4. dostarczenia oprogramowania, sprzętu komputerowego niezbędnego do konfiguracji lub reinstalacji Systemu,
5. wykonywania kopii bezpieczeństwa Systemu i baz danych oraz dostarczenia ich na żądanie Wykonawcy przy wykonywaniu usługi Opieki Serwisowej,
6. zwrotu uzasadnionych kosztów dojazdów i pobytów pracowników Wykonawcy u Zamawiającego, związanych z wykonywaniem usługi Opieki Serwisowej. Koszty dojazdów ustala się na podstawie obowiązujących stawek ryczałtowych ogłaszanych przez Ministra Infrastruktury w Dzienniku Ustaw.

**Realizacja Usług Opieki Serwisowej Systemu**

1. Usługą Opieki Serwisowej Systemu objęty jest System wyspecyfikowany w Załączniku 1. Usługa obejmuje wsparcie techniczne poprzez internetowy system zgłoszeń, mailowe i telefoniczne zgłoszenia realizowane przez pracowników Wykonawcy dla wybranych pracowników Zamawiającego, usuwanie błędów i aktualizację Systemu. W ramach usługi Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do nowych wersji Systemu. Wdrożenie nowej wersji będzie się odbywać za odrębnym wynagrodzeniem ustalonym przez Strony.
2. Usługą Opieki Serwisowej Systemu objęte jest rozwiązywanie problemów polegające na jak najszybszym przywróceniu prawidłowej funkcjonalności Systemu i tym samym prowadzące do uwolnienia Systemu od błędu
3. W ramach wsparcia Wykonawca:
4. przyjmie, zarejestruje i potwierdzi rejestrację zgłoszenia problemu lub błędu,
5. dokona wstępnej oceny zarejestrowanego problemu lub błędu, mającej na celu zbadanie czy zarejestrowany problem lub błąd są objęte usługą Opieki Serwisowej Systemu,
6. w możliwie krótkim czasie, zależnym od skali zgłoszonego problemu, udzieli odpowiedzi umożliwiającej rozwiązanie problemu, lub
7. rozpocznie, jeśli to będzie konieczne, działania konieczne do likwidacji błędów,
8. w szczególnych sytuacjach, Wykonawca może podjąć decyzję o bezpośredniej interwencji konsultanta w siedzibie Zamawiającego (w uzgodnieniu z przedstawicielem Zamawiającego),
9. wsparcie Wykonawcy będzie się odbywać poprzez serwis internetowy: .........................lub na nr telefonu .........................
10. Wykonawca wykona działania, o których mowa w ust. 1-3 w możliwie najkrótszym czasie jednak nie dłuższym niż 14 Dni Roboczych od momentu zgłoszenia problemu przez Zamawiającego.
11. Usługą Opieki Serwisowej Systemu nie jest objęte rozwiązywanie problemów prowadzące do rozszerzenia funkcjonalności Systemu, w tym modyfikacji realizowanych na indywidualne zlecenie Zamawiającego, dodatkowych szkoleń administratorów i użytkowników, usług serwisowych realizowanych w siedzibie Zamawiającego (poza przypadkami określonymi w ust. 3 lit. e)).
12. Wykonawca będzie informował o dostępnych aktualizacjach Systemu i dostarczy je na życzenie Zamawiającego.
13. Wykonawca będzie świadczył Usługę Opieki Serwisowej Systemu w Dni Robocze w godzinach 8:00-16:00.
14. Warunkiem świadczenia Usługi Opieki Serwisowej Systemu jest zapewnienie przez Zamawiającego dostępu do infrastruktury w obszarze której działa System, lub której zgłaszany problem dotyczy (środowisko produkcyjne). Pod pojęciem dostępu użytym powyżej Strony rozumieją możliwość komunikacji z infrastrukturą z wydzielonych stanowisk komputerowych w siedzibie Wykonawcy.
15. Wykonawca jest zwolniony z obowiązków świadczenia Usługi Opieki Serwisowej Systemu w sytuacji braku możliwości dostępu do Systemu lub do infrastruktury, w obszarze której, działa System, i którego dotyczył zgłoszony problem. W takim przypadku Wykonawca zawiadomi niezwłocznie Zamawiającego o braku możliwości dostępu do Systemu, a zobowiązania ciążące na Wykonawcy zostaną wykonane niezwłocznie po przesłaniu powiadomienia przez Zamawiającego o zapewnieniu dostępu do Systemu.
16. Usługi Opieki Serwisowej Systemu nie obejmują rozwiązywania problemów, naprawy błędów, ani innych prac spowodowanych:
17. nieprzestrzeganiem zaleceń lub instrukcji zawartych w dokumentacji Systemu lub nieprzestrzeganiem udzielonych poprzednio i zaakceptowanych przez Zamawiającego zaleceń lub instrukcji,
18. nie wdrożeniem przez Zamawiającego dostarczonego przez Wykonawcę tymczasowego obejścia błędu lub aktualizacji lub innego oprogramowania, w tym naprawy błędu lub nie przestrzeganiem zaleceń Wykonawcy udzielonych Zamawiającemu w związku z uprzednio zidentyfikowanymi błędami Systemu,
19. zmianą lub modyfikacją Systemu (w całości lub w części) lub połączeniem go z innym oprogramowaniem dokonanymi bez uzgodnienia z Wykonawcą,
20. zmianami wprowadzonymi w oprogramowaniu, z którym System został połączony,
21. nie przydzieleniem przez Zamawiającego personelu, którego zadaniem jest współpraca z Wykonawcą w trakcie rozwiązywania zgłoszonego problemu lub naprawy błędu.
22. W przypadku gdy dane zgłoszenie serwisowe nie jest objęte Usługą Opieki Serwisowej Systemu, przed przystąpieniem do działań naprawczych Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Zamawiającego przedstawiając jednocześnie kosztorys niezbędnych prac naprawczych. Działania naprawcze Wykonawca podejmie po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego na wykonanie prac oraz akceptacji przedstawionego przez Wykonawcę kosztorysu prac, w tym zakresie.

# ZAŁĄCZNIK nr 3 – PRZEDSTAWICIELE STRON

Osobami odpowiedzialnymi za kontakty obydwu Stron są:

**Ze strony Wykonawcy:**

**…………………….**

Adres do korespondencji:

telefon: …….

fax:

tel. kom. ………………………

email:

**Ze strony Zamawiającego:**

………………………………………….

Adres do korespondencji:

**…………………….**

**…………………….**

**……………………**

telefon: …………………………

telefon kom. …………………………

email: …………………………………..

Osobami ze strony Zamawiającego odpowiedzialnymi za współpracę z Wykonawcą w związku z wykonywaniem Opieki Serwisowej będą:

**ZAŁĄCZNIK nr 4 – WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU**

|  |  |
| --- | --- |
| Data zgłoszenia do odbioru | Data odbioru |
|  |  |

Numer umowy wdrożeniowej/zamówienia: …**/…/…/**

Paragraf/punkt (dot. umowy):

|  |  |
| --- | --- |
| **Przedmiot odbioru:** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis przedmiotu odbioru** | **Ilość** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |

UWAGA: Powyższy protokół stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT.

Zamawiający nie wnosi zastrzeżeń do przedmiotu odbioru/ wnosi zastrzeżenia: ……………..

|  |  |
| --- | --- |
| Pieczęć Zamawiającego | Pieczęć Wykonawcy |
| Podpis osoby odbierającej | Podpis osoby zgłaszającej odbiór |