Ogólne warunki umowne

**DEFINICJE**

Terminom użytym w Umowie nadaje się następujące znaczenie:

1. Czas Reakcji - okres od zgłoszenia Dysfunkcji przez Zamawiającego do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
2. Czas Naprawy - okres od zgłoszenia Dysfunkcji do przywrócenia Systemu do stanu sprzed jej zgłoszenia szczegółowo opisany w Załączniku nr 3 do umowy.
3. Dokumentacja – wszelka dokumentacja dotycząca Oprogramowania lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji Umowy.
4. Dokumentacja Standardowa – Dokumentacja Standardowego Oprogramowania Systemowego oraz Dokumentacja Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego oraz inna dokumentacja opracowana niezależnie od realizacji Umowy.
5. Dokumentacja Dedykowana – inna dokumentacja opracowana w związku z realizacją Umowy.
6. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem.
7. Oprogramowanie – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczanego w ramach realizacji Umowy, obejmujące w szczególności specjalizowane oprogramowanie licencjonowane. Oprogramowanie musi być zgodne z wymaganiami wskazanymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.** do Umowy. W skład Oprogramowania wchodzą: Oprogramowanie Wspomagające, Oprogramowanie Systemowe, Oprogramowanie Aplikacyjne.
8. Oprogramowanie Wspomagające – wszelkie programy komputerowe w postaci kodu wynikowego, do których autorskie prawa majątkowe przysługują osobom trzecim, a na które Wykonawca udziela lub przekazuje Zamawiającemu licencje lub sublicencje na podstawie Umowy oraz nośniki, dokumentacje i aktualizacje takich programów komputerowych, niezbędne do działania Systemu, w tym systemy operacyjne i oprogramowanie bazodanowe oraz sterowniki.
9. Sprzęt – sprzęt komputerowy, biurowy oraz sprzęt serwerowy i sieciowy.
10. Oprogramowanie Systemowe – oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.
11. Oprogramowanie Aplikacyjne – oprogramowanie będące podstawą do stworzenia Systemu, istniejące i dystrybuowane przez Wykonawcę przed zawarciem Umowy.
12. System – obiekt (fizyczny lub abstrakcyjny) utworzony przez zbiór lub zbiory elementów, powiązanych w określonej strukturze (pozostających w określonych relacjach fizycznych, logicznych lub funkcjonalnych) związany z realizacją wskazanego celu lub funkcjonalności; tu: oprogramowanie Platforma e-Usług Mieszkańca w Urzędzie Gminy Elbląg
13. Wdrożenie – opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wykonanie Systemu.
14. Umowa – niniejsza umowa zawarta między Zamawiającym i Wykonawcą wraz ze wszystkimi załącznikami do niej.
15. Infrastruktura Zamawiającego – infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) Zamawiającego.

**§**

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do realizacji zadanie pn.: „E-urząd udostępnienie usług dla ludności”;
2. Szczegółowy zakres przedmiotu umowy został określony w Opisie Przedmiotu Zamówienia, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej umowy i obejmuje m.in.:
	1. dostawę oprogramowania „E-urząd udostępnienie usług dla ludności”;
	2. przekazanie licencji na dostarczone oprogramowanie;
	3. wdrożenie portalu „E-urząd udostępnienie usług dla ludności”, w tym:
3. instalację i konfigurację systemu przy uzgodnieniu z urzędem,
4. instruktaże oraz asystę stanowiskową dla administratora Systemu,
5. przeprowadzenie testów penetracyjnych Systemu,
6. zapewnienie opieki powdrożeniowej systemu w okresie trwania gwarancji.
7. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że:
	1. Wykonawca nie odpowiada za działanie i utrzymanie infrastruktury Zamawiającego nie dostarczonej w ramach niniejszej umowy, chyba że nieprawidłowe działanie Systemy jest następstwem działania Wykonawcy powodującego nieprawidłowe działanie infrastruktury Zamawiającego, w szczególności wadliwej konfiguracji,
	2. Wykonawca w przypadku stwierdzenia niezgodności w konfiguracji sprzętu, oprogramowania lub usług z wymaganą przez System konfiguracją, powiadomi niezwłocznie o tym fakcie Zamawiającego i wspomoże w odpowiedniej konfiguracji personel Zamawiającego.

**§**

1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji przedmiotu Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie przedmiotu Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania w trakcie wykonywania przedmiotu Umowy z usług osób trzecich celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową, jak również do przeprowadzenia takiej kontroli samodzielnie. Osobom posiadającym pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie udzielić niezwłocznie wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, jak również zapewnić możliwość ich kontroli.
3. Prowadzenie prac na środowiskach Zamawiającego w oparciu o zdalny dostęp - wymaga zgody Zamawiającego, a także zachowania najwyższej staranności w celu ochrony Infrastruktury Zamawiającego przed możliwym naruszeniem jej bezpieczeństwa. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do Systemu lub jego części,
w tym na etapie Wdrożenia po uprzednim uzgodnieniu terminu i czasu trwania połączenia.
4. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z realizacją przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności oprogramowania Systemu z przepisami prawa obowiązującymi w Polsce oraz wymaganiami Zamawiającego wskazanymi w Umowie i jej załącznikach. Zgodność będzie oceniana na moment odbioru wdrożenia.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów infrastruktury Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły.
8. O ile nic innego nie wynika wprost z Umowy, Wykonawca jest zobowiązany zapewnić wszelkie narzędzia, w tym Oprogramowanie i inne zasoby potrzebne mu do realizacji przedmiotu Umowy. W szczególności – o ile Umowa nie stanowi inaczej – wszelkie prace związane z konfiguracją lub opracowaniem i testowaniem Oprogramowania będą odbywać się na środowisku testowym skonfigurowanym na infrastrukturze technicznej dostarczonej przez Wykonawcę w ramach Umowy – serwery wirtualne. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Zamawiający nie ma obowiązku udostępniać żadnej infrastruktury sprzętowej ani oprogramowania poza Infrastrukturą Zamawiającego. Powyższe nie wyłącza zobowiązania Zamawiającego do współdziałania opisanego Umową.
9. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji przedmiotu Umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie i na zasadach opisanych Umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową i objętymi Wynagrodzeniem, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem ilości potrzebnych licencji, poza zdefiniowanymi przez Zamawiającego, lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z Systemu zgodnie z Umową obciążają Wykonawcę.
10. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć standardowe oprogramowanie systemowe zgodnie z wymaganiami Zamawiającego oraz wymaganiami niezbędnymi do poprawnego działania Systemu.
11. Uprawnienia z licencji na korzystanie ze standardowego oprogramowania systemowego Zamawiający nabywa z chwilą jego odbioru.
12. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć standardowe oprogramowanie aplikacyjne zgodnie z wymaganiami Zamawiającego i wymaganiami niezbędnymi do poprawnego działania Systemu oraz udzielić lub zapewnić udzielenie licencji na poniższych warunkach, z uwzględnieniem treści Umowy.
13. Uprawnienia z licencji na korzystanie ze standardowego oprogramowania aplikacyjnego Zamawiający nabywa z chwilą jego odbioru.
14. Licencja na standardowe oprogramowanie aplikacyjne obejmuje trwałe lub czasowe zwielokrotnianie standardowego oprogramowania aplikacyjnego w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym zwielokrotnianie dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania standardowego oprogramowania aplikacyjnego, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci.

**§**

1. Za wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w § 1 niniejszej umowy Wykonawcy przysługuje całkowite wynagrodzenie w wysokości brutto **…………….. zł**słownie: ………………………. złotych 0/100, w tym za:
	1. dostawę oprogramowania „„E-urząd udostępnienie usług dla ludności”:

przekazanie licencji na dostarczone oprogramowanie: …….…… zł brutto

1. wdrożenie E-urząd udostępnienie usług dla ludności: …………. zł brutto
2. opieka autorska (opłata miesięcznie) …………. zł brutto
3. Całkowite wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, jest wynagrodzeniem ryczałtowym, co oznacza, że nie będzie ono waloryzowane ani w żaden sposób zmieniane i obejmuje wszystkie koszty, jakie powstaną w związku z wykonaniem przedmiotu Umowy.
4. Zamawiający nie przewiduje udzielania zaliczek na poczet wykonania zamówienia.
5. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie.

**§**

1. Zamawiający jest zobowiązany do współdziałania z Wykonawcą w granicach określonych prawem oraz Umową.
2. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że jeżeli Strony nie zdefiniowały danego działania niezbędnego do prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy jako obowiązku Zamawiającego, Stroną zobowiązaną do wykonania takiego działania jest Wykonawca.
3. Wykonawca oświadcza, iż posiada stosowne kwalifikacje i uprawnienia wymagane odpowiednimi przepisami prawa, niezbędne dla prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy.

**§**

1. Zmiany oraz uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i muszą być zaakceptowane przez obie Strony umowy.
2. Podpisanie aneksu do Umowy powinno być poprzedzone sporządzeniem protokołu konieczności, zawierającym istotne okoliczności, potwierdzające konieczność jego zawarcia.

**§**

1. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczone oprogramowanie i usługę wdrożenia na okres ………. miesięcy od daty udzielenia licencji. **Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia zawiera załącznik nr 2 do Umowy**.
2. Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone nieprawidłowości, niezgodności z dokumentacją oprogramowania lub też uciążliwości w pracy z Systemem, zwane dalej dysfunkcjami nawet pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji.
3. W ramach udzielonej gwarancji na usługę wdrożenia Zamawiający jest uprawniony do żądania usunięcia Dysfunkcji, które ujawnią się w trakcie okresu obowiązywania gwarancji. Wykonawca będzie zobowiązany do usuwania Dysfunkcji niezwłocznie, zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 2 do Umowy.
4. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż przyczyna dysfunkcji leży poza Systemem, w szczególności w elemencie infrastruktury Zamawiającego niebędącym elementem przedmiotu Umowy, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Dysfunkcji lecz jest zobowiązany wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Systemu.
5. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Dysfunkcji leży poza Oprogramowaniem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna dysfunkcji leży w infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę.
6. Terminy wskazane w Załączniku nr 2 do Umowy liczone są od chwili dokonania zgłoszenia.
7. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
	* 1. za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę lub
		2. przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: ....................................... lub
		3. przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer: ..............................................

Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji uzgodnione pomiędzy Stronami, a zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy zgłoszenie dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.

1. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia, Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Dysfunkcji. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań w tzw. czasie reakcji, tj. w okresie od zgłoszenia Dysfunkcji przez Zamawiającego do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
2. Jeżeli Wykonawca w czasie naprawy dostarczy rozwiązanie pozwalające na obejście błędu, czas naprawy może ulec dwukrotnemu wydłużeniu.
3. Jeżeli dostarczany w ramach przedmiotu Umowy sprzęt zgodnie z wymaganiami określonymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia, udostępnia funkcje bądź usługi w formie czasowo ograniczonej subskrypcji, Wykonawca dostarczy te subskrypcje na okres równy okresowi gwarancji.
4. Umowa stanowi dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność udzielenia gwarancji, poza wymienionymi w Umowie.
5. W przypadku złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wywołującym skutek wyłącznie w stosunku do jej części, gwarancja w zakresie części przedmiotu Umowy nieobjętej skutkiem odstąpienia rozpoczyna bieg od momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu i trwa przez okres wymagany w Umowie.
6. W zakresie jakichkolwiek utworów dostarczonych przez Wykonawcę w ramach wykonywania gwarancji mają zastosowanie postanowienia paragrafów regulujących prawa własności intelektualnej. Zamawiający nabywa – odpowiednio – autorskie prawa majątkowe lub licencje do utworów dostarczonych w ramach gwarancji.
7. Okres rękojmi za wady Strony ustalają na okres tożsamy z okresem udzielonej przez Wykonawcę gwarancji.
8. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa o rękojmi za wady. Zamawiający uprawniony jest do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady, niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

**§**

1. Wykonawca oświadcza, że na podstawie Umowy – odpowiednio – przeniesie na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie lub zapewni udzielenie / udzieli mu licencji opisanych Umową, lub w inny sposób opisany Umową upoważni go do korzystania ze wszystkich dóbr własności intelektualnej wykonanych lub dostarczonych w ramach Umowy. Celem jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Systemu w sposób i w celu opisanym w Umowie oraz jego dalszego rozwoju. Wszystkie oświadczenia Wykonawcy i zapisy Umowy należy interpretować zgodnie z powyższym celem Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że przekazane w ramach Umowy dobra własności intelektualnej nie będą posiadały żadnych wad prawnych ani nie będą ograniczać Zamawiającego w korzystaniu z tych dóbr w inny sposób niż wyraźnie opisany Umową. Wykonawca pokryje wszelkie opłaty, koszty, odszkodowania lub zadośćuczynienia, które będzie musiał zapłacić Zamawiający, jeżeli powyższe zapewnienia nie okażą się prawdziwe.
3. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku, w którym możliwa jest modyfikacja sposobu działania oprogramowania za pomocą wbudowanych lub dostarczonych narzędzi, w tym parametryzacja i konfiguracja oprogramowania, tworzenie raportów itp. Zamawiający uprawniony jest do dokonania takich czynności bez konieczności zawierania odrębnych umów lub ponoszenia dodatkowych opłat, chyba że obowiązek zawarcia dodatkowej umowy lub dodatkowych opłat wyraźnie wynika z treści Umowy.
4. W zakresie, w jakim z brzmienia Umowy lub właściwości oprogramowania wynika, że oprogramowanie lub jego komponenty (np. aplikacja użytkownika końcowego, skrypty, applety, inne elementy stron internetowych lub ekrany interfejsu użytkownika) przeznaczone są do udostępnienia osobom trzecim, udzielone lub zapewniane przez Wykonawcę upoważnienie (licencja) na korzystanie z oprogramowania obejmuje również obrót takim oprogramowaniem lub jego komponentami, w tym ich wprowadzenie do obrotu, użyczenie lub najem, a także inne rozpowszechnienie, w tym publiczne wykonywanie, wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie, a także publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym. W zakresie, w jakim jest to niezbędne dla zapewnienia zgodnego z prawem korzystania z komponentów oprogramowania przez osoby trzecie, Zamawiający jest uprawniony do udzielania takim osobom sublicencji.
5. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z oprogramowania są zgodne z wymaganiami opisanymi w Umowie, w tym co do okresu korzystania, ograniczeń ilościowych (lub ich braku), takich jak liczba stanowisk komputerowych, użytkowników lub serwerów. Jeżeli z Umowy nie wynika wyraźnie co innego, ilekroć Umowa przewiduje udzielenie licencji lub zapewnienie licencji na oprogramowanie, licencja taka udzielana jest na czas nieoznaczony i nie jest terytorialnie ograniczona, w szczególności uprawnia do korzystania z oprogramowania na terytorium Polski i całego świata, a Zamawiający jest uprawniony do korzystania z oprogramowania bez ograniczeń ilościowych, w tym bez ograniczeń co do liczby użytkowników oraz urządzeń komputerowych, na których instalowane lub uruchamiane będzie oprogramowanie.
6. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z oprogramowania nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub producentów takiego oprogramowania. Wynagrodzenie obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z oprogramowania.
7. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że jeżeli w ramach opłat należnych producentowi oprogramowania mieści się opłata za jakiekolwiek dodatkowe świadczenia, w szczególności dostarczanie aktualizacji lub poprawek błędów lub inne usługi serwisowe, nieprzedłużenie korzystania z tych świadczeń przez Zamawiającego nie może powodować ustania licencji na korzystanie z oprogramowania lub uprawniać do wypowiedzenia umowy licencyjnej.
8. Wykonawca dostarczy oprogramowanie na informatycznych nośnikach danych lub w innej postaci umożliwiającej prawidłową instalację tego oprogramowania oraz certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia najpóźniej w dacie odbioru tego Oprogramowania, chyba że z Umowy wynika inna data przekazania.
9. Informatyczne nośniki danych, kopie, certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia, o których mowa w poprzednim ustępie, powinny być zgodne z wymaganiami określonymi przez producenta oprogramowania. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji, czy certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia są wystarczające i zgodne z wymogami określonymi przez producenta. W tym celu Zamawiający może zwracać się do osób trzecich, w tym producenta oprogramowania.
10. Wykonawca zapewnia, że korzystanie z oprogramowania podczas realizacji i na cele Umowy, w szczególności w okresie testów, nie będzie naruszać praw osób trzecich i nie będzie wymagało żadnych opłat na rzecz takich osób. Gdyby okazało się to konieczne, Wykonawca w ramach Wynagrodzenia udzieli lub zapewni udzielenie stosownej licencji na czas realizacji Umowy obejmującej prawo korzystania z oprogramowania na potrzeby realizacji Umowy do czasu uzyskania – odpowiednio – praw majątkowych lub docelowych licencji opisanych Umową. Prawo do korzystania obejmuje w szczególności trwałe lub czasowe zwielokrotnianie oprogramowania w całości lub w części, a także tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian do oprogramowania.
11. Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia niezbędne do korzystania z oprogramowania w celu wykonania przedmiotu Umowy. W przypadku przejścia praw majątkowych do oprogramowania dedykowanego na Zamawiającego, o ile okaże się to konieczne, Zamawiający udzieli Wykonawcy licencji na korzystanie z oprogramowania Dedykowanego w celu świadczenia usług opisanych Umową. Licencja taka obejmie prawo do zwielokrotniania oprogramowania Dedykowanego w całości lub w części oraz tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub wprowadzanie innych zmian do oprogramowania dedykowanego wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonania zobowiązań wynikających z Umowy.
12. W przypadku, w którym w wyniku świadczenia przez Wykonawcę gwarancji lub Usług Utrzymania dojdzie do zmiany oprogramowania, dokumentacji lub innych utworów, postanowienia umowne dotyczące odpowiednio przeniesienia praw lub udzielenia licencji na oprogramowanie, dokumentację lub inne utwory poddane zmianom stosuje się odpowiednio do takich zmian. Przeniesienie praw lub udzielenie licencji następuje z chwilą odbioru takich zmian.
13. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że osoby uprawnione z tytułu autorskich praw osobistych do utworów objętych postanowieniami Umowy nie będą wykonywać tych praw w stosunku do Zamawiającego lub osób trzecich działających na zlecenie Zamawiającego.

**§**

1. Strony zgodnie oświadczają, że stosowanie kar umownych przyjmują w oparciu o Kodeks cywilny w taki sposób, że:
	1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
		1. za zwłokę Wykonawcy w stosunku do terminu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 – w wysokości 0,2 % wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 za każdy dzień zwłoki,
		2. za odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10% wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1,
		3. za niedochowanie czasu naprawy wskazanego w załączniku nr 2 do Umowy:
			* w odniesieniu do Stanu Krytycznego – 100,00 PLN za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
			* w odniesieniu do Awarii – 50,00 PLN za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
			* w odniesieniu do Błędu – 30,00 PLN za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
			* w odniesieniu do Usterki – 20,00 PLN za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
	2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od umowy przez Zamawiającego - w wysokości 10 % wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1. Kara nie przysługuje, jeżeli odstąpienie od umowy nastąpi z winy Wykonawcy.
2. Jeżeli kara umowna nie pokrywa szkody, Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym do wysokości poniesionej szkody.
3. Łączna wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może wynieść 50% wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy.
4. Odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze Stron nie zwalnia drugiej Strony z obowiązku zapłaty kar umownych, przewidzianych niniejszą umową, a także nie pozbawia Strony odstępującej od umowy - uprawnień do dochodzenia odszkodowania za poniesioną szkodę na zasadach ogólnych.

**§**

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu pisemnego wypowiedzenia, z datą rozpoczęcia jego obowiązywania od pierwszego dnia następnego miesiąca licząc od daty wypowiedzenia.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli:
	1. złożono wniosek o wszczęcie postępowania egzekucyjnego, likwidacyjnego lub układowego, a także o zawieszenie działalności przedsiębiorstwa Wykonawcy,
	2. w wyniku wszczętego postępowania egzekucyjnego nastąpi zajęcie majątku Wykonawcy, gdy nastąpi likwidacja, rozwiązanie lub zawieszenie działalności przedsiębiorstwa Wykonawcy, a także gdy nastąpi wydanie nakazu zajęcia majątku Wykonawcy,
	3. z przyczyn zawinionych Wykonawca nie wykonuje przedmiotu Umowy lub wykonuje go nienależycie i pomimo pisemnego wezwania go przez Zamawiającego do podjęcia wykonywania lub należytego wykonywania przedmiotu Umowy w wyznaczonym terminie, nie zadośćuczyni żądaniu Zamawiającego,
	4. łączna wysokość naliczonych kar umownych przekroczy 50% wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 umowy.
	5. wystąpi istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy - odstąpienie od Umowy w tym przypadku może nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia przez Zamawiającego wiadomości o powyższych okolicznościach, jednak nie później niż na 10 dni przed zakończeniem realizacji Umowy. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 1 - 4, Zamawiający może od Umowy odstąpić w ciągu 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o przyczynie uzasadniającej odstąpienie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. W razie odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy na skutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca, Wykonawca będzie obciążony obowiązkiem naprawienia szkody jaką poniósł Zamawiający w związku z odstąpieniem od Umowy i powierzeniem jej wykonania innemu Wykonawcy. Ponadto Zamawiający uprawniony będzie do naliczenia kar umownych, o których mowa w § 10 ust. 1 pkt 1 lit. b Umowy.

**§**

1. Informacje Poufne – niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania – to informacje Zamawiającego, które nie zostały podane do publicznej wiadomości, a zostały przekazane Wykonawcy w związku z realizacją przedmiotu Umowy, które Zamawiający oznaczył jako poufne lub w inny sposób poinformował Wykonawcę, że traktuje je jako poufne. Informacjami poufnymi są także informacje przekazane Wykonawcy w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, oznaczone jako poufne.
2. Wykonawca zobowiązuje się:
	1. nie ujawniać Informacji Poufnych innym podmiotom bez zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności;
	2. wykorzystywać Informacje Poufne jedynie do potrzeb realizacji Umowy;
	3. nie powielać Informacji Poufnych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji przedmiotu Umowy;
	4. zabezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru, ale przynajmniej w takim samym stopniu, jak postępuje wobec własnej tajemnicy przedsiębiorstwa.

**§**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy o prawie autorskim.
2. Zmiany umowy wymagają, pod rygorem nieważności, formy pisemnej.
3. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć z wykonania Umowy, Strony będą rozstrzygać polubownie.
4. W przypadku nieosiągnięcia ugody spory będą rozstrzygane przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowa niniejsza sporządzona została w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden egzemplarz dla Wykonawcy, dwa dla Zamawiającego.

Załącznik nr 2

**Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia**

**Słownik:**

1. Awaria – oznacza dysfunkcję Systemu, uniemożliwiającą prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, jednak nie prowadzącą do zatrzymania eksploatacji Systemu.
2. Błąd – powtarzalne działanie Systemu niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
3. Dzień roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
4. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem.
5. Godziny robocze – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 7:00 – 15:00.
6. Naprawa – modyfikacja Systemu usuwająca Dysfunkcję Systemu.
7. Obejście – tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie oprogramowania bez usuwania wykrytego błędu przy zachowaniu integralności bazy danych.
8. Stan Funkcjonalności Systemu – stan Systemu, w którym nie występują Dysfunkcje.
9. Stan Krytyczny – dysfunkcja Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
10. Usterka – zakłócenie działania oprogramowania, polegające na nienależytym działaniu jego części, nie ograniczające działania całego systemu; nie mające istotnego wpływu na zastosowanie oprogramowania i nie będące awarią lub błędem.

**Zakres usług w ramach gwarancji**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.**  | **Usługa**  |
| 1.  | Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań Systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.  |
| 2.  | Udostępnianie Dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Systemu.  |
| 3.  | Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Systemu w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.  |
| 4.  | Utrzymywanie i/lub przywracanie Stanu Funkcjonalności Systemu na zasadach określonych w Procedurze przyjęcia Zgłoszeń Serwisowych oraz Procedurze podejmowania Prac Serwisowych i na Warunkach zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego. |
| 5. | Wsparcie Zamawiającego w planowaniu rozbudowy Systemu w zakresie oceny i rekomendacji zmian w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby Zamawiającego w zakresie świadczonych usług. |

**Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego**

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe drogą telefoniczną, mailową lub w dedykowanym portalu zgłoszeń.
2. Zgłoszenie Serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
3. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

**Procedura podejmowania Prac Serwisowych**

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w ust 2.
4. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, jednak nie dłużej niż:
7. 8 godziny dla Stanu Krytycznego,
8. 3 dni robocze dla Awarii,
9. 10 dni roboczych dla Błędu,
10. 40 dni roboczych dla Usterki.
11. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
12. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
13. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
14. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.
15. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:
	1. potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony,
	2. częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 6 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów,
	3. odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji,
	4. w przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w ust. 11 pkt 1 - 3 uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.

**Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego**

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.
2. Bezpośredni dostęp do Systemu Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po poinformowaniu administratora Zamawiającego.
3. W przypadku zgłoszenia Dysfunkcji Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej Realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
4. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
	1. będzie wykorzystywać go wyłącznie w celu realizacji Umowy,
	2. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
5. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.
6. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać Obejścia, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.