

## Pytania odnośnie projektowanych postanowień umowy dla PANS Chełm

Zgodnie z treścią Specyfikacji Warunków Zamówienia – znak sprawy: K-ZP.251.35.2023, niniejszym w imieniu Wykonawcy składamy następujące pytania do projektowanych postanowień umowy („Projekt umowy”) odnośnie systemu informatycznego klasy ERP („Oprogramowanie”):

1. W treści paragrafu 1 punkt 3 podpunkt 6) Projektu umowy Zamawiający wskazał, że Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia i utrzymania „Systemu w zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa mającymi zastosowanie u Zamawiającego w trakcie realizacji Umowy,”

W rozumieniu Wykonawcy, powyższy zapis powinien być doprecyzowany, poprzez wskazanie iż wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia Systemu w zgodności z „powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającymi zastosowanie u Zamawiającego” ale dla ogółu użytkowników korzystających z licencjonowanego systemu informatycznego.

Mając to na uwadze, kierujemy do Zamawiającego pytanie czy dopuszcza możliwość zmiany paragrafu 1 punktu 3 podpunkt 6) Projektu umowy w ten sposób, że zamiast aktualnego otrzymania następujące brzmienie:

*„6) dostosowania i utrzymania Systemu w zgodności przepisami powszechnie obowiązującego prawa mającymi zastosowanie do ogółu użytkowników tego rozwiązania według stanu na dzień zakończenia wdrożenia. Jednocześnie Wykonawca będzie dostosowywał rozwiązanie informatyczne do zmian w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, mającego zastosowanie do ogółu użytkowników, w ramach świadczonych usług asysty, przez okres ich świadczenia oraz zgodnie z warunkami zawartej umowy.”*

2. W treści paragrafu 2 punkt 3) definicja „Awarii” Projektu umowy, znajduje się definicja Awarii, obejmująca swoim zakresem wymienione przypadki nieprawidłowego działania systemu informatycznego, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości.

W tym zakresie, Wykonawca wskazuje, że w istocie usługi Utrzymania, dla których ta definicja jest kluczowa, dotyczą usuwania wad Oprogramowania. W sytuacji zatem, kiedy Oprogramowanie działa nieprawidłowo, np. z uwagi na awarię sprzętu Zamawiającego lub wadliwe działanie systemu operacyjnego, Wykonawca nie może być obciążany konsekwencjami nieusunięcia w określonym czasie SLA nieistniejącej Wady Oprogramowania w postaci Awarii. Z tego też względu, definicja Awarii powinna odwoływać się do wad Oprogramowania, a nie wyłącznie jego nieprawidłowego działania, które może być spowodowane przyczynami zewnętrznymi, leżącymi poza Oprogramowaniem. Ponadto, definicja Awarii posługuje się wieloma pojęciami subiektywnymi, takim jak: (1) „poważne zakłócenie pracy Systemu”, (2) „nie nadaje się do zastosowania w bieżącej działalności”, (3) „wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia”, (4) „Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu”, (5) „konieczność dodatkowego (każdego – dopisek Wykonawcy) ręcznego przetwarzania danych”. Ponadto,

zwracamy uwagę iż Wykonawca nie może odpowiadać za Awarie bazy danych nie spowodowane przez wadliwe działanie systemu operacyjnego.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 2 punkt 3) Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*„3) Awaria – Wada Systemu, uniemożliwiająca eksploatację Systemu”*

3. W treści paragrafu 2 punkt 4) definicja „Błędu” Projektu umowy, znajduje się definicja Błędu, obejmująca swoim zakresem wymienione przypadki nieprawidłowego działania systemu informatycznego, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości.

W tym zakresie, Wykonawca wskazuje, że w istocie usługi Utrzymania, dla których ta definicja jest kluczowa, dotyczą usuwania wad Oprogramowania. W sytuacji zatem, kiedy Oprogramowanie działa nieprawidłowo, np. z uwagi na awarię sprzętu Zamawiającego lub wadliwe działanie systemu operacyjnego, Wykonawca nie może być obciążany konsekwencjami nieusunięcia w określonym czasie SLA nieistniejącej Wady Oprogramowania w postaci Błędu. Z tego też względu, definicja Błędu powinna odwoływać się do wad Oprogramowania, a nie wyłącznie jego nieprawidłowego działania, które może być spowodowane przyczynami zewnętrznymi, leżącymi poza Oprogramowaniem. Ponadto, definicja Błędu posługuje się pojęciem subiektywnym, takim jak „konieczność dodatkowych nakładów pracy (każdego jednego – dopisek Wykonawcy), w porównaniu z Systemem wolnym od wad”.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 2 punkt 4) Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*„4) Błąd - Wada Systemu, dająca błędne wyniki operacji podczas eksploatacji Sytemu”*

4. W treści paragrafu 2 punkt 8) Projektu Umowy Godziny Robocze zostały określone jako godziny od 7:30 do 15:30 w Dni Robocze.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, że Service Desk Wykonawcy funkcjonuje w godzinach od 8:00 do 16:00, z czym związany jest w szczególności czas pracy pracowników działu Service Desk.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 2 punkt 8) Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*„**Godzina Robocza** – godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze.”*

5. W treści paragrafu 2 punkt 17) Projektu Umowy definicja Utrzymania odwołuje się do obowiązku Wykonawcy odnośnie „modernizacji, a wynikających m.in. ze zmian prawnych i obowiązujących u Zamawiającego.”

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, że modernizacja powinna dotyczyć jedynie przepisami powszechnie obowiązującego prawa mającymi zastosowanie do ogółu użytkowników tego rozwiązania.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 2 punkt 17) Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*„Utrzymanie – polega na realizowaniu zgłoszeń serwisowych oraz dostarczaniu Zamawiającemu poprawek i nowych wersji Systemu, m.in. poprzez jego modernizację, a wynikających m.in. ze*

*zmian powszechnie obowiązującego prawa mającymi zastosowanie do ogółu użytkowników tego rozwiązania.”*

6. W treści paragrafu 2 punkt 18) definicja „Usterki” Projektu umowy, znajduje się definicja Usterki, obejmująca swoim zakresem każdy przypadek nieprawidłowego działania systemu informatycznego, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości.

W tym zakresie, Wykonawca wskazuje, że w istocie usługi Utrzymania, dla których ta definicja jest kluczowa, dotyczą usuwania wad Oprogramowania. W sytuacji zatem, kiedy Oprogramowanie działa nieprawidłowo, np. z uwagi na awarię sprzętu Zamawiającego lub wadliwe działanie systemu operacyjnego, Wykonawca nie może być obciążany konsekwencjami nieusunięcia w określonym czasie SLA nieistniejącej Wady Oprogramowania w postaci Awarii, Błędu i Usterki. Z tego też względu, definicja Błędu powinna odwoływać się do wad Oprogramowania, a nie wyłącznie jego nieprawidłowego działania, które może być spowodowane przyczynami zewnętrznymi, leżącymi poza Oprogramowaniem. Ponadto, definicja Wady postępuje się pojęciem „założeń” co jest zbyt ogólne.

*Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 2 punkt 18) Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:*

*Usterka – działanie Systemu, które jednocześnie jest: (1) niezgodne z Umową, w szczególności z warunkami funkcjonalnymi i technicznymi opisanymi w SWZ, Ofercie, Analizie przedwdrożeniowej lub dokumentacji, (2) wynika z wady samego Systemu oraz (3) nie wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Systemu”*

7. W treści paragrafu 2 punkt 21) definicja „Wada” Projektu umowy, znajduje się definicja Wady, obejmująca swoim zakresem każdy przypadek nieprawidłowego działania systemu informatycznego, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości.

W tym zakresie, Wykonawca wskazuje, że w istocie usługi Utrzymania, dla których ta definicja jest kluczowa, dotyczą usuwania wad Oprogramowania. W sytuacji zatem, kiedy Oprogramowanie działa nieprawidłowo, np. z uwagi na awarię sprzętu Zamawiającego lub wadliwe działanie systemu operacyjnego, Wykonawca nie może być obciążany konsekwencjami nieusunięcia w określonym czasie SLA nieistniejącej Wady Oprogramowania w postaci Awarii, Błędu i Usterki. Z tego też względu, definicja Błędu powinna odwoływać się do wad Oprogramowania, a nie wyłącznie jego nieprawidłowego działania, które może być spowodowane przyczynami zewnętrznymi, leżącymi poza Oprogramowaniem. Ponadto, definicja Wady postępuje się pojęciem „założeń” co jest zbyt ogólne.

*Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 2 punkt 21) Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:*

*Wada - oznacza zdarzenie w Oprogramowaniu, które nie jest częścią zamierzonego przez Wykonawcę działania, a wynikające z wady samego Oprogramowania, które jest niezgodne z Umową, w szczególności z warunkami funkcjonalnymi i technicznymi opisanymi w SWZ, Ofercie,*

*Analizie przedwdrożeniowej lub dokumentacji. Na gruncie Umowy wady dzielą się na awarie, błędy i usterki.”*

8. W treści paragrafu 4 punkt 13 Projektu Umowy, Zamawiający wymaga od Wykonawcy koordynowania działań wymaganych przez realizację umowy, w tym działań leżących po stronie Zamawiającego w ramach współdziałania”

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż treść zapisu paragrafu 5 punkt 13 Projektu Umowy, a uwzględnia akceptacji Zamawiającego dla Wykonawcy, jako koordynatora tych działań.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 4 punkt 13 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*Wykonawca oświadcza, że zapewni właściwy nadzór i koordynację działań związanych z wykonaniem przedmiotu Umowy w celu osiągnięcia wymaganej jakości oraz terminowości prac realizowanych w ramach Umowy, a Zamawiający zobowiązuje się wykonywać zadane przez Wykonawcę działania w sposób gwarantujący wymaganą jakość oraz terminowości zadanych działań.*

9. W treści paragrafu 4 punkt 14 Projektu Umowy, Zamawiający wymaga od Wykonawcy wykonania umowy w sposób „minimalizujący zakłócenia w organizacji pracy Zamawiającego.”

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż treść Projektu Umowy, a w szczególności zobowiązanie Wykonawcy do terminowej realizacji umowy nie pozwala na uzasadnienie niepodjęcia przez Zamawiającego działań w zakresie współdziałania przy wykonywaniu umowy przy powołaniu się na „zakłócenia w organizacji pracy Zamawiającego”.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 4 punkt 14 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*Wykonawca zapewnia, iż wszystkie prace prowadzone u Zamawiającego w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy będą realizowane w trybie ustalonym przez Strony z uwzględnieniem Godzin Roboczych.*

10. W treści paragrafu 4 punkt 16 Projektu Umowy, Zamawiający wymaga od Wykonawcy poddaniu się kontroli odnośnie wykonania umowy.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż treść Projektu Umowy nie określa zasad odpowiedzialności Zamawiającego za działania wyznaczonym przez Zamawiającego podmiotom lub osobom.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 4 punkt 16 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*Wykonawca zobowiązuje się poddać kontroli w zakresie prawidłowości wykonywania Umowy. Zamawiający może zlecić wykonanie kontroli innym podmiotom lub osobom. W przypadku kontroli, Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia niezwłocznie wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, także w postaci nieukończonych. Zamawiający odpowiada za działania lub zaniechania*

wyznaczonych przez siebie podmiotów lub osób wykonujących kontrolę zgodnie z zdaniem poprzednim tak jak za działania lub zaniechania własne, w szczególności w przypadku naruszenia przez te podmioty lub osoby (1) obowiązku poufności, (2) naruszenia praw autorskich Wykonawcy) oraz (3) ochrony danych osobowych Wykonawcy.

11. W treści paragrafu 5 punkt 1 Projektu Umowy, Zamawiający zobowiązuje się udostępnić Wykonawcy dokumenty dla wykonania umowy.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż treść Projektu Umowy nie określa zasad przekazywania Wykonawcy tych dokumentów.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 5 punkt 1 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*Zamawiający zobowiązany jest udostępnić dokumenty i dane związane z wykonaniem przedmiotu Umowy, będące w posiadaniu Zamawiającego, a mogące mieć wpływ na ułatwienie realizacji Umowy oraz na poprawienie jakości przedmiotu Umowy w sposób terminowy oraz wyczerpujący.*

12. W treści paragrafu 5 punkt 2 Projektu Umowy, Zamawiający zobowiązuje się udostępnić Wykonawcy zasoby ludzkie dla wykonania umowy.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż treść Projektu Umowy nie określa zasad udostępniania zasobów ludzki Zamawiającego.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 5 punkt 2 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*Zamawiający oświadcza, że świadomy jest, iż realizacja przedmiotu Umowy wymaga jego współdziałania z Wykonawcą i zobowiązuje się zaangażować w przebieg realizacji przedmiotu Umowy niezbędne zasoby ludzkie i organizacyjne, a w szczególności zobowiązuje się do (1) delegowania do współpracy z Wykonawcą odpowiednio wykwalifikowanych i doświadczonych pracowników oraz (2) zapewnienia ich dostępności i zaangażowania w wymiarze niezbędnym do właściwego wykonania zobowiązań Zamawiającego w zakresie współdziałania z Wykonawcą.*

13. W treści paragrafu 5 punkt 3 c) Projektu Umowy, Zamawiający zobowiązuje się umożliwić Wykonawcy wykonanie przedmiotu umowy w sposób zdalny.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż olbrzymia część prac objętych wykonaniem umowy, a w szczególności usług Utrzymania jest realizowana w sposób zdalny.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 5 punkt 3 c) Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*„na każde żądanie wykonawcy Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do systemu i serwera bazy danych za pomocą uzgodnionych między Stronami narzędzi informatycznych oraz łączność z Wykonawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej.”*

14. W treści paragrafu 5 Projektu Umowy, nie określa skutków niewłaściwego współdziałania Zamawiającego z Wykonawcą przy realizacji umowy.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość dodania do § 5 punkt Projektu Umowy, nowego punktu 4 o następującym brzmieniu:

*Strony ustalają, iż niezastosowanie się przez Zamawiającego do zobowiązań określonych w treści niniejszej Umowy odnośnie właściwego, tj. terminowego, rzetelnego i wyczerpującego współdziałania z Wykonawcą, wyłącza odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wynikającego z takiego działania lub zaniechania Zamawiającego, a w przypadku niedotrzymania przez Zamawiającego terminów ustalonych w Umowie bądź harmonogramach, wszystkie terminy wykonania prac zawarte w Umowie bądź harmonogramach mogą ulec przedłużeniu.*

15. W treści paragrafu 12 punkt 1 Projektu Umowy, nie określa podziału wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu: Wdrożenia, udzielania licencji oraz świadczenia usług Utrzymania.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 12 punkt 1 Projektu Umowy, tak aby punkt ten przyjął następujące brzmienie:

*„Wynagrodzenie z tytułu wykonania wszelkich prac związanych z wykonaniem przedmiotu Umowy wynosi łącznie netto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100), powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami tj. brutto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100), w tym:*

- a) *netto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100), powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami tj. brutto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100) z tytułu Wdrożenia;*
- b) *netto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100), powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami tj. brutto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100) z tytułu udzielenia licencji;*
- c) *netto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100), powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami tj. brutto: ..... zł (słownie: ..... złotych \_\_\_/100) z tytułu świadczenia usług Utrzymania.*

*Wynagrodzenie Wykonawcy obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją całości przedmiotu Umowy oraz udzielenia licencji.”*

16. W treści paragrafu 15 punkt 8 Projektu Umowy, Zamawiający określa maksymalny pułap odszkodowania.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż pułap ten powinien zostać określony odrębnie dla usług Utrzymania i powinien on być skorelowany z wysokością wynagrodzenia za usługę Utrzymania.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość dodania nowego § 15 punkt 8(1) Projektu Umowy (obok paragrafu 15 punkt 8 dotyczącego jedynie prac wdrożeniowych) i nadanie mu następującego brzmienia:

*Uiszczenie przez Wykonawcę jakichkolwiek kar umownych wynikających z niniejszej Umowy nie uchybia uprawnieniu Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania w wysokości*

*przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych. Strony zgodnie przy tym ustalają, iż maksymalna wysokość odszkodowania nie może przekroczyć 35% wynagrodzenia wartości rocznego wynagrodzenia brutto Wykonawcy za usługę Utrzymania*

17. W treści paragrafu 17 Projektu Umowy, Zamawiający zaproponował zasady licencjonowania Systemu oraz Dokumentacji..

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż System jest licencjonowany przez Wykonawcę do szerokiej rzeszy licencjobiorców, i tym samym zgodnie z polityką licencyjną Wykonawcy, warunki licencji muszą pozostać tożsame, w szczególności, Wykonawca w ramach licencji nie upoważnia Zamawiającego do korzystania z praw zależnych.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 17 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

- „1. Wykonawca, na warunkach określonych w treści niniejszego paragrafu, udziela indywidualnej, niewyłącznej, nieprzenaszalnej licencji na System, tj. licencji (1) na zainstalowanie Systemu w Platformie sprzętowo – systemowej Zamawiającego („**Licencja Serwerowa**”) (2) oraz na uzyskanie dostępu do Systemu zainstalowanego Platformie sprzętowo – systemowej Zamawiającego („**Licencja Dostępowa**”).
2. Strony ustalają, iż w ramach Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu:
  - 2.1. [ilość licencji] Licencji Dostępowych oraz
  - 2.2. jednej Licencji Serwerowej.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu Licencji Serwerowej dla pojedynczej instalacji w Platformie sprzętowo – systemowej Zamawiającego na polu eksploatacji obejmującym korzystanie z wymienionych modułów Systemu dla uzgodnionej w treści paragrafu 17 punkt 2.2. Umowy łącznej ilości Licencji Dostępowych.
4. Licencja na System obejmuje dozwolone używanie Systemu w Wersji produkcyjnej Systemu, Wersji testowej Systemu oraz Wersji rozwojowej Systemu:
5. Licencja na System obejmuje prawo Zamawiającego do zwielokrotnienia Systemu. Jednakże w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Systemu niezbędne jest jego zwielokrotnienie wymagana jest zgody Wykonawcy oraz sporządzenie kopii zapasowych Systemu, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Systemu.
6. Wykonawca udziela, na warunkach określonych w treści niniejszego paragrafu, indywidualnej, niewyłącznej, nieprzenaszalnej licencji na korzystanie z Dokumentacji.
  - 6.1. Licencja na Dokumentację obejmuje prawo Zamawiającego do utrwalania i zwielokrotnienia Dokumentacji techniką drukarską na potrzeby jej wykorzystania dla celów przeszkolenia personelu Zamawiającego oraz sporządzenie jednej kopii zapasowej, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Dokumentacji.
  - 6.2. w przypadku zakończenia ustania okoliczności które spowodowały konieczność utrwalania i zwielokrotniania Dokumentacji, Zamawiający zniszczy protokolarnie sporządzone przez siebie kopie Dokumentacji.

7. *Zakres używania Systemu i Dokumentacji:*
- a) *System oraz Dokumentacja mogą być wykorzystywane wyłącznie przez Zamawiającego, w każdym przypadku jedynie na potrzeby własnej działalności wewnętrznej Zamawiającego. Korzystanie przez Zamawiającego z Systemu możliwe jest pod warunkiem przestrzegania liczby Licencji Serwerowej oraz licencjonowanej liczby Licencji Dostępowych.*
  - b) *System oraz Dokumentacja nie mogą być wykorzystywane zarówno przez Zamawiającego uprawnione w celu świadczenia usług przetwarzania danych na rzecz jakichkolwiek osób trzecich, np. w postaci świadczenia usług outsourcingowych albo usług szkoleniowych.*
  - c) *Zamawiający przyjmuje odpowiedzialność za czyny lub zaniechania personelu Zamawiającego (także tymczasowego) lub podwykonawców Zamawiającego w odniesieniu do jakichkolwiek naruszeń Licencji lub zobowiązań wynikających z Umowy.*
  - d) *Zamawiający nie może udostępniać w jakiegokolwiek formie Systemu lub Dokumentacji osobom trzecim. W tym celu Zamawiający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zapobieżenia możliwości uzyskania przez osoby trzecie dostępu do Systemu lub Dokumentacji. Uzyskanie przez osoby trzecie dostępu do Systemu lub Dokumentacji bez czynnego współdziałania Zamawiającego, lecz spowodowane niedochowaniem przez Zamawiającego należytej staranności zapobieżenia takiego dostępu uznane jest za naruszenie praw autorskich Wykonawcy.*
8. *Licencja zostaje udzielona na czas nieokreślony.*
9. *Licencja zostaje udzielona na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.*
10. *Zamawiający zobowiązuje się:*
- a) *zabezpieczyć i chronić prawa własności Systemu i Dokumentacji oraz jakichkolwiek wykonanych jego kopii,*
  - b) *zapewnić, iż żadne kopie Systemu lub Dokumentacji w jakiegokolwiek formie nie będą przekazywane jakimkolwiek osobom trzecim bez uprzedniej wyraźnej zgody Wykonawcy na piśmie,*
  - c) *pouczyć swój personel mających dostęp do Systemu lub Dokumentacji, aby nie kopiowali (za wyjątkiem kopii, na wykonanie których udzielone zostało pozwolenie na mocy Umowy), dekompilowali, demontowali, odtwarzali kodu źródłowego lub powielali Systemu lub udzielali informacji lub pomocy w zakresie powyższych czynności jakimkolwiek osobom trzecim,*
  - d) *nie udzielać dostępu do Systemu lub Dokumentacji jakimkolwiek osobom trzecim bez wcześniejszej zgody Wykonawcy na piśmie,*
  - e) *powielać wszelkie informacje o prawach autorskich na jakichkolwiek materiałach powiązanych z Systemem lub Dokumentacją lub jego częścią, na których takie informacje o prawach autorskich są zamieszczone,*



- f) *nie usuwać żadnych oznaczeń słowno - graficznych jakiegokolwiek używanych i/lub prawnie zastrzeżonych przez Wykonawcę lub licencjodawców („Znaki Towarowe”), informacji o prawach autorskich, informacji o znakach towarowych, informacji o poufności, znaków, objaśnień lub jakiegokolwiek innych informacji zamieszczonej w Systemie lub Dokumentacji,*
  - g) *nie przedsięwziąć jakiegokolwiek czynności prawnych lub faktycznych zmierzających do dokonania cesji, udzielenia sublicencji, ustanowienia użytkownika, obciążenia zastawem, przekazania posiadania, lub podjęcia jakiegokolwiek innych działań w odniesieniu do ich praw, obowiązków lub zobowiązań wynikających z Umowy bez wcześniejszej zgody Wykonawcy na piśmie;*
  - h) *każdorazowo upoważnić Wykonawcę do przeprowadzania okresowych kontroli Platformy Sprzętowo – systemowej Zamawiającego oraz Dokumentacji w celu zapewnienia, iż Zamawiający przestrzega warunków Licencji. W przypadku ustalenia przez Wykonawcę, iż Zamawiający nie przestrzega warunków Licencji, koszty kontroli zostaną poniesione przez Wykonawcę;*
  - i) *informować Wykonawcę o wszelkiego rodzaju naruszeniach praw własności Wykonawcy do Systemu lub Dokumentacji, które zostaną zauważone przez Zamawiającego w trakcie prowadzenia przez niego działalności gospodarczej.*
11. *Wykonawca wykona zobowiązania wynikające z paragrafu 4 punkt 12 Umowy w przypadku gdy zgłoszono Zamawiającemu roszczenie związane z domniemanym naruszeniem jakiegokolwiek praw własności intelektualnej Systemu lub Dokumentacji („Domniemane naruszenie”), w przypadku, gdy spełnione zostaną przez Zamawiającego łącznie następujące warunki:*
- a) *Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o każdym Domniemanym naruszeniu zgłoszonym przez podmiot trzeci,*
  - b) *Zamawiający nie uzna odpowiedzialności z tytułu Domniemanego naruszenia;*
  - c) *Zamawiający udzieli Wykonawcy wyłącznego i nieodwołalnego upoważnienia do działania w jego imieniu w zakresie Domniemanego naruszenia;*
  - d) *Zamawiający udzieli Wykonawcy wszelkich informacji oraz pomocy w celu podjęcia odpowiednich działań interwencyjnych związanych z Domniemanym naruszeniem.*
12. *Wykonawca nie będą ponosić wobec Zamawiającego odpowiedzialności w zakresie, w jakim Domniemane naruszenie oparte jest na:*
- a) *modyfikacji kodu Systemu, które nie zostały dokonane przez Wykonawcę,*
  - b) *jakimkolwiek połączeniu Systemu z jakimkolwiek oprogramowaniem lub materiałami, które nie zostały dostarczone lub zatwierdzone przez Wykonawcę,*
  - c) *użytkowaniu Systemu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem lub w sposób inny niż wynikający z treści Umowy,*
  - d) *niezainstalowaniu przez Zamawiającego nowej aktualizacji Systemu, która została opublikowana w celu usunięcia błędu,*

- e) *nieprawidłowych instrukcji lub informacji otrzymanych od Zamawiającego lub nieprzekazania przez Zamawiającego informacji lub dokumentacji.*
13. *Niezależnie od praw i obowiązków określonych w niniejszym artykule, Wykonawca będzie uprawniony i/lub zobowiązany do dostarczenia Zamawiającemu na koszt Wykonawcy modyfikacji lub aktualizacji Systemu lub Dokumentacji, które wyeliminują ewentualny stan naruszenia Prawa własności intelektualnej.*
14. *Wykonawca będzie mieć prawo do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy w przypadku, gdy:*
- a) *dojdzie do jakiegokolwiek naruszenia paragrafu 17 punkt 2, 6, 7 oraz 10 Umowy;*
- b) *Zamawiający nie uiści części lub całości opłaty za udzielenie licencyjnej, zgodnie z wystawioną Zamawiającemu Fakturą, przez okres sześćdziesięciu (60) dni kalendarzowych lub dłuższy liczony od daty wystawienia Faktury przez Wykonawcę.*
15. *Po dokonaniu wypowiedzenia przez Wykonawcę na jakiegokolwiek podstawie prawnej, Zamawiający bezzwłocznie zwróci Wykonawcy System oraz Dokumentację, lub na żądanie Wykonawcy zniszczy System lub Dokumentację wraz z wszystkimi kopiami całości lub jakiegokolwiek części Systemu lub Dokumentacji, i w terminie siedmiu (7) dni kalendarzowych od dnia doręczenia Wykonawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Zamawiający potwierdzi na piśmie, iż dokonał takiego zwrotu lub zniszczenia (stosownie do przypadku) Systemu lub Dokumentacji.*
16. *W przypadku powzięcia uzasadnionego przypuszczenia, iż Zamawiający nie dokonał zwrotu lub zniszczenia Systemu, Wykonawca będzie mieć prawo, po wcześniejszym zawiadomieniu, do wejścia do obiektu Zamawiającego w celu potwierdzenia usunięcia Systemu z Platformy Sprzętowo – systemowej Zamawiającego lub sprawowania nadzoru nad zniszczeniem lub usunięciem Systemu lub Dokumentacji. Postanowienia punktu 10 h) niniejszego paragrafu Umowy mają odpowiednie zastosowanie.”*
18. *W treści paragrafu 19 Projektu Umowy, Zamawiający zaproponował zasady udzielenia gwarancji oraz świadczenia usług Utrzymania Systemu.*

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż System jest utrzymywany przez Wykonawcę do szerokiej rzeszy użytkowników, i tym samym zgodnie z polityką Wykonawcy, warunki usług Utrzymania muszą pozostać tożsame dla wszelkich użytkowników takiego samego Systemu.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 19 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:


1. *Wykonawca udziela gwarancji na wykonane Wdrożenie na okres 3 miesięcy liczonych od momentu Odbioru końcowego Wdrożenia w zakresie określonym w treści poniższych podpunktów punktów:*
- a) *Gwarancja obejmuje odpowiedzialność za to, że System w zakresie wykonanego Wdrożenia funkcjonuje w sposób zgodny ze stanem w jakim zostało odebrane przez Zamawiającego protokołem odbioru przy założeniu niezmienności Platformy Sprzętowo – systemowej Zamawiającego, w którym zostało ono wdrożone z dnia*

rozpoczęcia przez Zamawiającego korzystania produkcyjnego z Systemu lub jego części, („**Wady Wdrożenia**”).

- b) W zakresie gwarancji na wykonane Wdrożenie, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Wad Wdrożenia, przy czym Zamawiający zobowiązany jest do zawiadomienia Wykonawcy o okolicznościach uzasadniających gwarancję nie później niż w terminie 3 dni kalendarzowych od ich stwierdzenia. W przypadku otrzymania zgłoszenia Wykonawca powinna przystąpić do rozwiązania zgłoszenia gwarancyjnego najpóźniej w terminie 3 Dni Roboczych.
- c) W celu uniknięcia wątpliwości Strony mniejszym wyłączają odpowiedzialność ustawową z tytułu realizacji Umowy, w tym regulacje ustawowe dotyczące gwarancji oraz rękojmię za wady.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi Utrzymania wyłącznie standardowych funkcjonalności Sytemu określonych w treści Umowy i nie obejmuje wykonanych dla Zamawiającego indywidualnych funkcjonalności. Jako indywidualne funkcjonalności uważa się wszelkie wynikające z indywidualnych potrzeb Zamawiającego dedykowane funkcjonalności Sytemu, jakie mogą mieć postać modyfikacji programistycznej lub kustomizacji narzędziowych, jak na przykład dedykowane raporty, dedykowane obiegi dokumentów, dedykowane workflow, zmiany w trybie projektowania oraz dedykowane interfejsy („**Indywidualne Funkcjonalności**”).
3. Dla potrzeb świadczenia Utrzymania przez Wykonawcę, następujące pojęcia przyjmują znaczenie:

<b>Administrator</b>	oznacza Użytkownika Systemu, który jest odpowiedzialny za dostęp do Sytemu i nadzór pracy innych Użytkowników. Posiada pełne uprawnienia do funkcji zarządzania ustawieniami Systemu, może dokonywać parametryzacji i aktualizacji Sytemu (Instalacji HF),
<b>Aktualna Wersja Systemu</b>	to Wspierana Wersja Systemu z zainstalowanym najnowszym HF lub nie starszym niż trzy HF wstecz od aktualnie obowiązującego HF,
<b>Aktualizacja (Upgrade)</b>	oznacza aktualizację <b>Systemu</b> , zawierającą zmiany <b>Systemu</b> mające w istotny sposób zmienić funkcjonalność <b>Systemu</b> . <b>Upgrade</b> zawiera między innymi zmiany rozwojowe, poprawki Wad, zmiany ergonomiczne. <b>Upgrade</b> jest opracowywany przez <b>Wykonawcę</b> nie częściej niż raz na rok. Instalacja <b>Upgradu</b> wymaga udział pracowników <b>Wykonawcy</b> jest realizowana na podstawie oddzielnego zamówienia Zamawiającego,
<b>Czas Reakcji</b>	czas od momentu przesłania Zgłoszenia (wg wytycznych zawartych na FZ) przez Zgłaszającego do momentu podjęcia przez pracowników SD działań zmierzających do wyjaśnienia Zgłoszenia. Czas reakcji liczony jest w ramach Godzin Obsługi Zgłoszeń,
<b>Czas Naprawy</b>	czas od przyjęcia kompletnego i poprawnego Zgłoszenia Zamawiającego, zakwalifikowanego przez pracownika SD jako Wada, do momentu dostarczenia do Zamawiającego Rozwiązania Zastępczego lub zmiany

	<i>statusu Zgłoszenia Zamawiającemu na „Zakończone”. Czas dostarczenia poprawek zależy jest głównie od Priorytetu Wady,</i>
<b>Czas Poprawy</b>	<i>czas od przyjęcia kompletnego i poprawnego Zgłoszenia Zamawiającemu, zakwalifikowanego przez pracownika SD jako Wady, do momentu dostarczenia do Zamawiającego Rozwiązania Docelowego lub zmiany statusu Zgłoszenia Zamawiającemu na „Zakończone”. Czas dostarczenia poprawek zależy jest głównie od Priorytetu Wady,</i>
<b>Dni Robocze</b>	<i>są to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,</i>
<b>Formularz Zgłoszenia (FZ)</b>	<i>oznacza formularz zgłoszenia w formie dokumentu elektronicznego lub papierowego, który zawiera wszystkie niezbędne informacje potrzebne do zweryfikowania zgłaszanej Wady w analogicznym środowisku informatycznym w siedzibie <b>Wykonawcy</b> Systemu.</i>
<b>Godziny Obsługi Zgłoszeń</b>	<i>oznaczają usługi świadczone w Dniach Roboczych w godzinach 8:00-16:00. W przypadku, gdy Zgłoszenie zostanie przesłane do SD poza Godzinami Obsługi Zgłoszeń, traktowane będzie jak zgłoszone o godz. 8:00 najbliższego Dnia Roboczego,</i>
<b>HotFix (HF), Update</b>	<i>oznacza udostępniane w ramach Utrzymania uaktualnienie <b>Systemu</b> (dostępne do pobrania na stronie <a href="http://.....">http://.....</a> zawierające poprawki <b>Wad</b> zaobserwowanych podczas użytkowania <b>Systemu</b> oraz niewielkie zmiany <b>Systemu</b> bez istotnego wpływu na jego funkcjonalność. Instalacja <b>HF</b> może być realizowana przez administratora aplikacji (po wcześniejszym przeszkoleniu) bez wsparcia Pracowników <b>Wykonawca</b> lub na podstawie oddzielnego zamówienia przez pracowników <b>Wykonawcy</b>. Zmiana adresu pobierania <b>HF</b> nie wymaga podpisania aneksu,</i>
<b>Wada</b>	<i>posiada znaczenie określone poniżej w definicji Zgłoszenia,</i>
<b>Instalacja</b>	<i>oznacza przeniesienie Systemu lub HF z nośników na sprzęt Zamawiającego,</i>
<b>Modyfikacja</b>	<i>posiada znaczenie określone poniżej w definicji Zgłoszenia,</i>
<b>Naprawa (Rozwiązanie Zastępcze)</b>	<i>oznacza sposób przywrócenia funkcjonalności Systemu za pomocą tymczasowej poprawki, która pozwala ominąć jej niedziałający fragment. Nie eliminuje przyczyn występowania Wady, lecz eliminuje wywołane przez niego skutki. Rozwiązanie zastępcze może być obciążone spadkiem ergonomii Systemu,</i>
<b>System</b>	<i>oznacza System sprzedawane pod znakiem towarowym UNIT4 Polska Sp. z o.o., które jest gotowym Systemem wymagającym parametryzacji, oraz/lub jego jakkolwiek część lub moduł, a także jakiegokolwiek inne w całości będące własnością UNIT4 Polska Sp. z o.o., System publikowane czasowo, włączając w to wszelkie poprawki, na które udzielona została Zamawiającemu licencja</i>

	w oparciu o Umowę, i które to System zostało u Zamawiającego wdrożone przez Wykonawcę,
<b>Personel Wykonawcy</b>	oznacza pracownik, przedstawiciel lub podwykonawca Wykonawcy, związany z realizacją Umowy,
<b>Poczta elektroniczna</b>	oznacza adresy kontaktowe Wykonawcy, na które należy przesyłać Zgłoszenia:    Zmiana adresu kontaktowego nie wymaga podpisania aneksu.
<b>Poprawka Wady (Rozwiązanie Docelowe)</b>	oznacza procedurę lub zestaw procedur do zmiany struktury bazy danych lub zawartości bazy danych, a także zestaw formatek, raportów. Poprawka Wady udostępniana jest w HF, nowej wersji Systemu lub w uzasadnionych przypadkach przesyłana drogą elektroniczną do Zamawiającego,
<b>Priorytet Wady</b>	oznacza kolejność wg której Błędy będą rozwiązane. Ustalany jest na podstawie ich ważności i wpływu na obsługę bieżących procesów zachodzących u Zamawiającego i wspieranych przez System. Priorytet Błędu może zostać określony jako: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Awaria – Wada Systemu, uniemożliwiająca eksploatację Systemu,</li> <li>• Błąd – Wada Systemu, dająca błędne wyniki operacji podczas eksploatacji Systemu,</li> <li>• Usterka – działanie Systemu, w sposób niezgodny ze Specyfikacją Systemu, które nie wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Systemu,</li> </ul>
<b>Reakcja</b>	oznacza wszelkie działania lub kroki podjęte przez Wykonawcę zmierzające do zweryfikowania, zidentyfikowania i zamknięcia kompletnego Zgłoszenia poprawnie dokonanego przez Zgłaszającego. W uzasadnionych przypadkach za Reakcją będzie uznawana również prośba Wykonawcy o udostępnienie Zdalnego Dostępu,
<b>Reklamacja</b>	oznacza żądanie Zamawiającego kierowane do Wykonawcy dotyczące nienależytej jakości obsługi Zgłoszenia,
<b>ServiceDesk (SD)</b>	oznacza jeden punkt kontaktu pomiędzy Zamawiającym i i Użytkownikami Systemu a Wykonawcą (SPOC - Single Point of Contact). SD to zespół osób odpowiedzialny za: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rejestrację wszystkich Zgłoszeń,</li> <li>• kwalifikację, zarządzanie i zamykanie Zgłoszeń,</li> <li>• dostarczenie Rozwiązania Zastępczego lub Docelowego w terminach określonych w punkcie Czas Reakcji/Naprawy/Poprawy,</li> </ul>
<b>Sugerowana waga Zgłoszenia</b>	oznacza stopień ważności (pilność) Zgłoszenia nadawany przez Zgłaszającego w danej chwili, oraz jego wpływ na możliwość obsługi bieżących procesów biznesowych u Zamawiającego. Jest ona brana pod uwagę przez pracownika SD przy ustalaniu kolejności weryfikacji Zgłoszeń.

	<p><i>Możliwe oznaczenia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wysoka – brak możliwości obsłużenia procesów krytycznych w terminach krytycznych (wymienionych w Umowie) zgłoszenie uniemożliwiające obsługę procesów biznesowych, wymagające szybkiej reakcji Wykonawcy,</li> <li>• Średnia – zgłoszenie utrudniające obsługę procesów biznesowych,</li> <li>• Niska – zgłoszenie o małym wpływie na obsługę procesów biznesowych i małym stopniu pilności (np. literówka),</li> </ul>
<b>Specyfikacja Systemu</b>	<p>oznacza opis funkcjonalności Systemu dostępny w formie elektronicznej, dostarczony wraz z Systemem, na który składać się będą w szczególności: projekty funkcjonalne, dokumentacja techniczna Systemu, instrukcje Użytkowników, instrukcja Administratora,</p>
<b>System Obsługi Zgłoszeń (SOZ)</b>	<p>oznacza miejsce, sposób i zasady zgłaszania przez stronę <a href="http://.....">http://.....</a> Zgłoszeń Zamawiającego. Listę uprawnionych osób zostanie podana przez Zamawiającego. Zmiana adresu pobierania aktualizacji nie wymaga podpisania aneksu,</p>
<b>Udostępnienie HF</b>	<p>oznacza umieszczenie przez Wykonawcę stronie <a href="http://.....">http://.....</a> kolejnego HF do Wspieranej Wersji Systemu,</p>
<b>Umowa Licencyjna</b>	<p>oznacza umowę licencyjną na System zawartą pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą,</p>
<b>Użytkownik</b>	<p>oznacza pracownika Zamawiającego przeszkolonego i upoważnionego do korzystania z Systemu,</p>
<b>Wada Systemu</b>	<p>oznacza zdarzenie w Systemie, które nie jest częścią zamierzonego przez Wykonawcę działania, powoduje nieprawidłowe i odbiegające od Specyfikacji Systemu działanie Systemu; może mieć postać Awarii, Błędu lub Usterki,</p>
<b>Wspierana Wersja Systemu</b>	<p>wersja Systemu, na którą dystrybuowane są aktualizacje HF,</p>
<b>Zapytanie</b>	<p>posiada znaczenie określone poniżej w definicji Zgłoszenia,</p>
<b>Zdalny Dostęp</b>	<p>oznacza umożliwienie uprawnionym pracownikom Wykonawcy dostępu do bazy danych (zasobów) Zamawiającego znajdującej się poza siecią lokalną Wykonawcy celem zweryfikowania (zamknięcia) zgłoszonej Wady, wraz z odpowiednimi uprawnieniami administracyjnymi niezbędnymi do weryfikacji i realizacji Zgłoszeń. Zdalny Dostęp powinien być zrealizowany przy pomocy bezpiecznego kanału VPN w postaci dostępu graficznego do interfejsu systemu operacyjnego (np. VNC, Usługa terminalowa Windows).</p>
<b>Zgłaszający</b>	<p>oznacza Użytkownika Systemu rejestrującego Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń,</p>

<b>Zgłoszenie</b>	<p>oznacza każde zapytanie Zgłaszającego skierowane do pracownika SD lub drogą elektroniczną do Systemu Obsługi Zgłoszeń, które zakwalifikowane zostanie jako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapytanie – merytoryczne wsparcie dla Użytkowników w zakresie bieżącej obsługi poprawnie działającego Systemu,</li> <li>• Wada – Wada Systemu dla której konieczne jest przygotowanie Rozwiązania Zastępczego lub Docelowego. Jej usunięcie wymaga najczęściej podjęcia działań programistycznych skutkujących zmianą w Systemu i realizowane jest zgodnie z nadanym Priorytetem,</li> <li>• Modyfikacja - Zgłoszenie opisujące proces biznesowy występujący u Zamawiającego a nieobsługiwany we Wspieranej Wersji Systemu. Funkcjonalność umożliwiającą obsługę zgłoszonego procesu, może zostać zaimplementowana na zlecenie Zamawiającego w przyszłych wersjach Systemie w terminie, za wynagrodzeniem i na warunkach ustalonych indywidualnie.</li> </ul>
-------------------	---

4. Zakres usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach Utrzymania obejmuje:
- a) udostępnianie Aktualizacji (Upgrade) Systemu, w tym także Aktualizacji (Upgrade) wynikających z dostosowania Systemu do zmian przepisów prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Aktualizacje te obejmują wyłącznie Aktualizacje (Upgrade) Systemu dokonywane przez Wykonawcę w ramach jego działalności podstawowej i na potrzeby ogółu użytkowników,
  - b) udostępnianie Zamawiającemu HF (Update) dla Wspieranej Wersji Systemu, w tym także wynikających z dostosowania Systemu do zmian przepisów prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Aktualizacje te obejmują wyłącznie HF (Update) dla Wspieranej Wersji Systemu dokonywane przez Wykonawcę w ramach jego działalności podstawowej i na potrzeby ogółu użytkowników,
  - c) obsługę Zgłoszeń rejestrowanych przez Zgłaszającego dotyczących Wspieranej Wersji Systemu,
  - d) udostępnianie HF (Update) z poprawkami do Wad wykrytych we Wspieranej Wersji Systemu zgodnie z czasami zapisanymi w paragrafie 19 Umowy,
  - e) pozostawanie w gotowości do świadczenia usług Utrzymania przez okres obowiązywania Umowy.
5. Udostępnienie HF (Update) wynikających z dostosowania Wspieranej Wersji Systemu do zmian przepisów prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej następuje nie później niż w terminie wejścia tych zmian w życie. W sytuacji, gdy okres od ogłoszenia do wejścia w życie ustawy (vacatio legis) danego przepisu jest zbyt krótki, aby dostosować System do zmian prawnych, Wykonawca dostarczy aktualizację niezwłocznie, jednak nie później niż 21 (dwadzieścia jeden) dni kalendarzowych od daty wejścia ustawy w życie. W przypadku jeżeli dostosowanie do zmian przepisów prawa będzie wiązało się z parametryzacją systemu, Wykonawca udzieli wytycznych (instrukcje postępowania) dla

*Użytkownika i Administratora jakie czynności muszą zostać zrealizowane w Systemie przez Zamawiającego, aby System było dostosowane do zmian w przepisach.*

6. *Aktualizacje HF (Update) są przez Wykonawcę udostępniane Zamawiającemu, natomiast instalacja tych aktualizacji w środowisku Zamawiającego wykonywana jest w jego własnym zakresie lub jako usługa dodatkowa będąca przedmiotem odrębnego zlecenia.*
7. *Wykonawca wykonuje usługi objęte Utrzymaniem, z zachowaniem należytej staranności przy wykorzystaniu posiadanej wiedzy i doświadczenia. Wykonawca zachowa tajemnicę danych w przypadku konieczności weryfikacji Zgłoszeń na rzeczywistych danych Zamawiającego.*
8. *Udostępnione aktualizacje HF będą obejmowały jedynie standardowe funkcjonalności Systemu (będące standardowym elementem Systemu posiadany przez ogół użytkowników, nie wynikające z parametryzacji i modyfikacji Systemu dla indywidualnych potrzeb Zamawiającego). Wszelkie zmiany, modyfikacje oraz aktualizacje Systemu na indywidualne potrzeby Zamawiającego, a także aktualizacje (Update) funkcjonalności wprowadzonych do Systemu na indywidualne potrzeby Zamawiającego są dokonywane na podstawie odrębnych zleceń ustalanych indywidualnie z Zamawiającym.*

#### **OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO**

9. *W celu sprawnej realizacji usług Utrzymania, Zamawiający zobowiązany jest do:*
  - a) *Powiadomienia Wykonawcy o zaistnieniu Wady niezwłocznie po jej wykryciu w formie określonej w punkcie 12 i następnego niniejszego paragrafu Umowy,*
  - b) *Zapewnienia na serwerach takiej ilości pamięci dyskowej, aby było możliwe utrzymanie dwóch instalacji Systemu i jego baz danych (konto produkcyjne: Wersja Produkcyjna Systemu i konto testowe: Wersja Testowa Systemu),*
  - c) *Instalowania na bieżąco udostępnionych aktualizacji HF Systemu na koncie produkcyjnym, zawsze jednak po uprzedniej instalacji i weryfikacji poprawności udostępnionych aktualizacji HF na koncie testowym: Wersja Testowa Systemu,*
  - d) *Dokonywania weryfikacji poprawności Aktualizacji (Upgrade) na koncie testowym: Wersja Testowa Systemu przed ich instalacją na koncie produkcyjnym: Wersja Produkcyjna Systemu,*
  - e) *Wyznaczenia osób odpowiedzialnych za stronę merytoryczną funkcjonowania Systemu, którzy wcześniej zostali przeszkoleni przez Wykonawcę oraz poinformowania Wykonawcy o wyznaczonych osobach,*
  - f) *Dopuszczenia do użytkowania Systemu osób posiadających niezbędną wiedzę merytoryczną i przeszkolonych w zakresie obsługi Systemu,*
  - g) *Wyznaczenia administratora IT,*
  - h) *Wyznaczenia Administratora Systemu (przeszkolonego przez Wykonawcę),*
  - i) *Niezwłocznego udzielania i udostępniania Wykonawcy wszystkich niezbędnych informacji do zdiagnozowania Zgłoszenia, w szczególności niezwłocznego ustosunkowywania się do zapytań zgłaszanych przez Wykonawcę a związanych z*



*prawidłową i terminową realizacją obowiązków Wykonawcy wynikających z Umowy.*

- j) Udostępnienia Zdalnego Dostępu wybranym pracownikom Wykonawcy. Udostępnienie Zdalnego Dostępu może przyspieszyć oraz usprawnić weryfikację zgłaszanego Wady. W szczególnych sytuacjach Zdalny Dostęp może być jedyną metodą zweryfikowania Wady,*
  - k) Zapewnienia stałej dostępności osób technicznych i merytorycznych w Godzinach Obsługi Zgłoszeń. Brak dostępności powyższych osób może wpłynąć na wydłużenie Czasu Reakcji/Naprawy/Poprawy Zgłoszenia,*
  - l) Ścisłej współpracy z Wykonawcą zgodnie z zasadami i w zakresie wskazanym w Umowie oraz zapewnienia Wykonawcy wymaganej i uzasadnionej pomocy w zakresie niezbędnym do wykonania usług Utrzymania (merytorycznym, administracyjnym i technicznym),*
  - m) Zapewnienia dostarczenia Wykonawcy poprawnych i kompletnych danych i informacji niezbędnych do prawidłowego i terminowego wykonania usług Utrzymania przez Wykonawcę, w szczególności potrzebnych do zdiagnozowania Zgłoszenia. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za terminowe dostarczenie Wykonawcy poprawnych i kompletnych danych i informacji. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za treść i zawartość merytoryczną wszelkich dokumentów i informacji przekazywanych Wykonawcy, a także za nieterminowe i nierzetelne wykonanie przydzielonych pracownikom lub współpracownikom Zamawiającego zadań związanych z wykonywaniem usług Utrzymania. W przypadku sytuacji stwierdzenia nierzetelnego lub nieterminowego wykonania przydzielonych pracownikom lub współpracownikom Zamawiającego zadań, Zamawiający będzie zobowiązany do ich niezwłocznego poprawienia i dostarczenia Wykonawcy.*
- 10. Zamawiający oświadcza, że jest świadom, iż prawidłowa i terminowa realizacja usług Utrzymania wymaga jego ścisłej współpracy z Wykonawcą.*
- 11. Zamawiający oświadcza, że nie odmówi bezpodstawnie udzielenia Wykonawcy wszelkich informacji, które są niezbędne dla prawidłowego i terminowego wykonania usług Utrzymania.*

#### **OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ**

- 12. Wszystkie Zgłoszenia Zamawiającego są weryfikowane przez pracowników SD. Podczas weryfikacji każde Zgłoszenie jest kwalifikowane do jednej z trzech kategorii (Zapytanie, Wada, Modyfikacja).*
- 13. W przypadku niekompletności lub niepoprawności dokonanego przez Zamawiającego Zgłoszenia, pracownicy SD w celu prawidłowej kwalifikacji Zgłoszenia wystąpią do Zamawiającego z żądaniem udzielenia dalszych informacji lub wyjaśnień.*
- 14. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w celu kwalifikacji Zgłoszenia i niezwłocznie ustosunkowywać się do zapytań zgłaszanych przez Wykonawcę, związanych z weryfikacją Zgłoszenia.*

15. Zamawiający przyjmuje do wiadomości i godzi się, iż brak współdziałania z pracownikami SD na etapie weryfikacji Zgłoszenia lub nieudzielenie Wykonawcy żądanych informacji i wyjaśnień przez Zamawiającego lub udzielanie Wykonawcy informacji i wyjaśnień niekompletnych lub uniemożliwiających kwalifikację Zgłoszenia jest traktowane jako wycofanie Zgłoszenia przez Zamawiającego i traktowanie go za niebyłe.
16. Zamawiający przyjmuje do wiadomości i godzi się, iż brak ścisłego i niezwłocznego współdziałania z pracownikami SD ze strony Zamawiającego na etapie weryfikacji Zgłoszenia lub brak niezwłocznego udzielenia Wykonawcy żądanych informacji i wyjaśnień przez Zamawiającego lub udzielanie Wykonawcy informacji i wyjaśnień niekompletnych lub uniemożliwiających kwalifikację Zgłoszenia powoduje przesunięcie terminów reakcji i wykonania dokonanego Zgłoszenia.
17. W zależności od kwalifikacji Zgłoszenie jest obsługiwane wg poniżej opisanych procesów:

#### ZAPYTANIA

- 17.1. Zapytania - obsługiwane są na Wspieranej Wersji Sytemu, w Godzinach Obsługi Zgłoszeń. Konsultacje wymagające dłuższej analizy zagadnienia powinny być uprzednio zgłaszane mailem lub rejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń przy użyciu FZ.
- 17.2. Sposób zgłaszania Zapytań:
  - System Obsługi Zgłoszeń – 24 godz. / 7 dni w tygodniu
  - Poczta Elektroniczna - 24 godz./ 7 dni w tygodniu
  - Telefon – w Godzinach Obsługi Zgłoszeń.

#### WADY

- 17.3. Zgłaszanie Wad do Systemu Obsługi Zgłoszeń przez Zgłaszającego jest realizowane z wykorzystaniem FZ.
- 17.4. Sposób zgłaszania Wad:
  - System Obsługi Zgłoszeń - 24 godz./ 7 dni w tygodniu
  - Poczta Elektroniczna - 24 godz./ 7 dni w tygodniu
  - 17.4.1. Wady zgłaszane drogą telefoniczną nie będą przyjmowane przez SD (Zgłaszający zostanie poproszony o zarejestrowanie Wady w Systemie Obsługi Zgłoszeń).
  - 17.4.2. Zamawiający zgłaszający Wadę zobowiązuje się posiadać Aktualną Wersję Sytemu. W przeciwnym razie weryfikacja zgłoszonych Wad może uzyskać niższy Priorytet lub będzie odłożona do czasu zainstalowania Aktualnej Wersji Sytemu. Nie dotyczy to Wad o Priorytecie Awaria .
  - 17.4.3. Przyjęcie Wady przez pracownika SD zostanie potwierdzone wysłaniem wiadomości zwrotnej na podany w FZ adres mailowy lub nadaniem odpowiedniego statusu w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

- 17.4.4. Za Wadę nie są uważane uszkodzenia spowodowane działaniem siły wyższej.
- 17.4.5. W przypadku kwalifikacji Zgłoszenia jako Wady, pracownik SD określa Priorytet Zgłoszenia.
- 17.4.6. Zamawiającemu przysługuje prawo odwołania od decyzji pracownika SD dotyczącej Priorytetu nadanego Zgłoszeniu. W takiej sytuacji Zamawiający jest zobowiązany do przekazania uzasadnienia konieczności zmiany Priorytetu Zgłoszenia.

**MODYFIKACJE**

- 17.5. Zgłoszenia odpłatnych zapotrzebowań na niewielkie Modyfikacje są dokonywane z wykorzystaniem FZ przez użytkowników Zamawiającego emailem lub w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
- 17.6. Sposób zgłaszania Modyfikacji :
- System Obsługi Zgłoszeń – 24 godz. / 7 dni w tygodniu
  - Poczta elektroniczna - 24 godz./ 7 dni w tygodniu.

**CZAS REAKCJI / NAPRAWY / POPRAWY**

18. W przypadku zakwalifikowania Zgłoszenia jako Wada, SD podejmie czynności serwisowe niezwłocznie, jednakże w czasie nie dłuższym, niż określono w tabeli poniżej. Maksymalny Czas Reakcji/Naprawy/Poprawy jest zależny od Priorytetu Wady, liczony jest w ramach Godzin Obsługi Zgłoszeń i wynosi:

<b>Czasy Reakcji (R), Naprawy (N), Poprawy (P) w zależności od Priorytetu (maksymalne czasy)</b>			
<b>Maksymalny czas</b>	<b>Awaria</b>	<b>Błąd</b>	<b>Usterka</b>
<b>R</b>	R = 4h (w formule 8hx5d)	R = 4h (w formule 8hx5d)	R = 4h (w formule 8hx5d)
<b>N</b>	N: 8h (w formule 8hx5d)	N = 7 dni roboczych	Nie dotyczy
<b>P</b>	P=3 dni robocze	P=21 dni robocze	P=30 dni roboczych

**Formuła 8hx5d** – Services Desk dostępny przez 5 dni w tygodniu, przez 8 godzin, w godz. 8.00-16.00.

19. Zgłaszający rejestrując Zgłoszenie zobowiązany jest udostępnić uprawnionym pracownikom Wykonawcy informacje niezbędne do zweryfikowania i usunięcia Wad. Ponadto, w razie potrzeby, Zamawiający zapewni przedstawicielom Wykonawcy Zdalny

*Dostęp do Systemu. Na czas wykonywania usług serwisowych upoważniony przedstawiciel Wykonawcy otrzyma od Zamawiającego uprawnienia administracyjne niezbędne do wykonania usług Utrzymania.*

20. *SD uprawniony jest do świadczenia usług tylko w zakresie Wspieranej Wersji Systemu oraz w zakresie uzgodnionych w Umowie Indywidualnych Funkcjonalności, co w szczególności oznacza, że jakiegokolwiek Modyfikacje wykonywane dla Zamawiającego (formularze, raporty, funkcje, pakiety itd.) nie podlegają obsłudze przez SD.*
21. *Jeżeli zgłoszony Wada dotyczy wersji niższej niż Aktualna Wersja Systemu, Zgłoszenie zostanie zweryfikowane przez zespół SD na Aktualnej Wersji Systemu.*
22. *W uzasadnionych przypadkach czas rozwiązania zgłoszonych Wad może odbiegać od ustalonych powyżej terminów (Zgłaszający zostanie niezwłocznie poinformowany o tym fakcie):*
23. *Jeżeli nastąpi opóźnienie ze strony Zamawiającego w udostępnieniu lub udzieleniu informacji niezbędnych do zdiagnozowania Wady lub brak odpowiedniego współdziałania ze strony Zamawiającego, czas rozwiązania Wady zostanie przedłużony,*
24. *Jeśli przy Zgłoszeniach wymagających analizy na rzeczywistych danych Zamawiającego nastąpi brak Zdalnego Dostępu, to rozwiązanie Wady może zostać odroczone do momentu udostępnienia Zdalnego Dostępu.*

#### **ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA**

25. *Po uzyskaniu odpowiedzi na Zapytanie, Zgłoszenie tego typu ulega zamknięciu.*
26. *Po otrzymaniu rozwiązania Wady, Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie przeprowadzić test zaproponowanego rozwiązania i poinformować w dowolnej formie Wykonawca o pozytywnym jego zakończeniu. W przeciwnym przypadku Zamawiający zobowiązany jest zgłosić w formie elektronicznej (pisemnej) Reklamację do sposobu realizacji danego Zgłoszenia. Brak uwag do dostarczonego rozwiązania w ciągu 5 (pięciu) Dni Roboczych od daty dostarczenia Rozwiązania Docelowego Wykonawca uznaje Zgłoszenie za zamknięte, a naprawę za wykonaną i przyjętą bez zastrzeżeń. Następuje zakończenie Zgłoszenia.*
27. *Zakwalifikowanie Zgłoszenia jako Modyfikacja kończy proces jego obsługi i Zgłoszenie takie ulega zamknięciu.*

#### **ZDALNY DOSTĘP LUB DOSTĘP DO BAZY DANYCH**

28. *W przypadku, gdy weryfikacja lub rozwiązanie zgłoszonej Wady wymaga dostępu do bazy danych Zamawiającego, pracownik SD może wystąpić z prośbą o udostępnienie Zdalnego Dostępu do bazy danych lub o dostarczenie kopii bazy danych do siedziby Wykonawca wraz ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych zawartych w bazie w celach testowych i serwisowych.*
29. *Otrzymałą bazę Wykonawca zobowiązuje się wykorzystać wyłącznie w celu przeprowadzenia czynności diagnostycznych i testowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych. Po przeprowadzeniu czynności diagnostycznych testowych, baza danych i wszystkie jej kopie zostaną zniszczone. Zdalny Dostęp zostanie udostępniony na*

wyraźnie życzenie Wykonawca po przestaniu do Zamawiającego „Wniosku o udostępnienie Zdalnego Dostępu”.

#### **MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG UTRZYMANIA**

30. Usługi objęte przedmiotem usług Utrzymania świadczone będą przez pracowników lub współpracowników Wykonawca bezpośrednio w siedzibie Wykonawcy lub w siedzibie Zamawiającego za pomocą Zdalnego Dostępu.

#### **ROZPOCZĘCIE I ZAPRZESTANIE ŚWIADCZENIA USŁUG UTRZYMANIA**

31. Świadczenie przez pracowników lub współpracowników Wykonawcy usług objętych przedmiotem usług Utrzymania rozpoczyna się od momentu odbioru końcowego Wdrożenia Systemu.
32. Dokonanie przez Zamawiającego bezpośredniej modyfikacji danych, przechowywanych w bazie danych, wykorzystywanej przez System skutkować będzie natychmiastowym zaprzestaniem świadczenia usług Utrzymania przez Wykonawcę.
33. Wykonawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usług Utrzymania, w przypadku braku terminowego wniesienia opłaty za Utrzymanie za dany okres, po uprzednim pisemnym powiadomieniu Zamawiającego i wyznaczeniu dodatkowego 14 - dniowego terminu płatności.
34. Wznowienie świadczenia usługi Utrzymania wiąże się z zapłatą przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy opłaty reaktywacyjnej w kwocie 5.000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) netto. Wykonawca wznowi świadczenie usług Utrzymania po otrzymaniu od Zamawiającego opłaty reaktywacyjnej.
35. Prawo do korzystania z usług Utrzymania wygasa automatycznie wraz z rozwiązaniem Umowy, również na skutek utraty przez Zamawiającego prawa do korzystania z Systemu (np. rozwiązania umowy licencyjnej).
36. Fakt wygaśnięcia usług Utrzymania w trakcie opłaconego okresu rozliczeniowego nie skutkuje obowiązkiem zwrotu przez Wykonawcę uiszczonej przez Zamawiającego opłaty okresowej w tytułu świadczenia usług Utrzymania.

#### **REKLAMACJE**

37. Wszelkie Reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług SD oraz terminów realizacji zgłoszeń będą rozpatrywane tylko na podstawie Zgłoszeń, które zostały zarejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń i posiadają nr Zgłoszenia. Wszystkie Reklamacje należy składać w formie pisemnej do Dyrektora Działu Obsługi lub na adres e-mail ..... Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki nie później niż w 14 (czternaście) dni od daty złożenia reklamacji.

#### **DOJAZDY I NOCLEGI**

38. Zamawiający pokryje wszelkie koszty poniesione przez Wykonawca w związku z dojazdem samochodowym Personelu Wykonawca do siedziby Zamawiającego, jeżeli siedziba Zamawiającego znajduje się poza granicami administracyjnymi aktualnej siedziby Wykonawca; Koszty pokryte zostaną na podstawie aktualnej stawki za 1 km, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 25 marca 2002 r. w sprawie warunków

*ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotu kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy (Dz.U. z 2002 r. nr 27, poz. 271 z późniejszymi zmianami) lub innym rozporządzeniem wydanym we wskazanym zakresie w przypadku utraty mocy obowiązującej wyżej wskazanego rozporządzenia. Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia kosztów, o których mowa w niniejszym artykule w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wystawienia przez Wykonawcę faktury.*

39. *Zamawiający pokryje koszty noclegu w kwocie nieprzekraczającej 350 (trzysta pięćdziesiąt) zł brutto za jeden nocleg jednego członka Personelu Wykonawcy. Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia kosztów, o których mowa w niniejszym artykule w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wystawienia przez Wykonawcę Faktury.*

#### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ŚWIADCZENIE USŁUG UTRZYMANIA**

40. *Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu wskutek niepoprawności treści, informacji i danych otrzymanych od Zamawiającego (w szczególności w przypadku gdy wstępna analiza wykazała ich poprawność i rzetelność), a także za niepoprawne funkcjonowanie Systemu będące skutkiem wprowadzenia do Systemu żądanych przez Zamawiającego treści. Wykonawca obowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o niezgodności z prawem zmian w Systemie, których wprowadzenia Zamawiający żąda. W powyżej opisanych sytuacjach Wykonawca nie odpowiada za rzeczywistą szkodę po stronie Zamawiającego.*
41. *Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę czy uszkodzenie danych będące skutkiem braku mechanizmów archiwizujących po stronie Zamawiającego. Obowiązkiem Zamawiającego jest posiadanie odpowiednich procedur, mających na celu uniknięcie takich strat czy uszkodzeń.*
42. *Wykonawca przyjmuje odpowiedzialność z tytułu szkód wyrządzonych na skutek czynów niedozwolonych popełnionych przez Personel Wykonawcy przy wykonywaniu usług Utrzymania, z zastrzeżeniem, iż całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z powyższego tytułu wobec Zamawiającego jest ograniczona do równowartości 1.250.000,00 EUR (słownie: jeden milion dwieście pięćdziesiąt tysięcy Euro).*
43. *Strony postanawiają, że odpowiedzialność Wykonawcy przy wykonywaniu usług Utrzymania za utracone korzyści oraz szkody pośrednie zostaje niniejszym wyłączona.*
19. W treści paragrafu 21 punkt 1 Projektu Umowy, Zamawiający zaproponował zasady zachowania poufności danych przy wykonywaniu Umowy.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż zapis System paragrafu 21 punkt 1 Projektu Umowy jest ukierunkowany na ochronę informacji poufnych Zamawiającego, podczas gdy Zamawiający ma dostęp do utworu (w rozumieniu prawa autorskiego) Wykonawcy.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 21 punkt 1 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*„Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy:*

- 1) *wszystkich niepublikowanych informacji technicznych, organizacyjnych, handlowych oraz praw własności intelektualnych Wykonawcy, udostępnionych wzajemnie w związku z wykonywaniem Umowy i do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż do wykonania Umowy, do zachowania w tajemnicy niepublikowanych informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie przez Strony mogłoby narazić interesy Stron. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych dotyczących działalności Zamawiającego oraz danych przetwarzanych w systemach informatycznych Zamawiającego. W szczególności Zamawiający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych dotyczących działalności Wykonawcy oraz udostępnionych Zamawiającemu praw własności intelektualnych Wykonawcy*
  - 2) *wszelkich informacji związanych z przetwarzanymi danymi osobowymi w systemach informatycznych Zamawiającego, a w szczególności do nie kopiowania, drukowania i udostępniania tych danych. Wykonanie kopii przez Wykonawcę dopuszczalne jest wyłącznie w uzasadnionych przypadkach zgodnie z postanowieniami Umowy lub po uzgodnieniu z Zamawiającym i odnotowaniu w stosownym protokole podpisanym przez członka Komitetu Sterującego ze strony Wykonawcy oraz Zamawiającego”*
20. W treści paragrafu 21 punkt 4 Projektu Umowy, Zamawiający zaproponował wysokość kary umownej w przypadku naruszenia obowiązku zachowania poufności danych przy wykonywaniu Umowy.

W tym zakresie Wykonawca wyjaśnia, iż zapis System paragrafu 21 punkt 4 Projektu Umowy proponujący wysokość kary umownej nie uwzględnia potencjalnych szkód które może ponieść Wykonawca w przypadku ujawniania przez Zamawiającego informacji poufnych dotyczących utworu (w rozumieniu prawa autorskiego) Wykonawcy.

Mając to na uwadze, Wykonawca zwraca się z zapytaniem, czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany § 21 punkt 4 Projektu Umowy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

*W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 3, Wykonawca z winy którego nastąpiło naruszenie, zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20.000 zł brutto za każdy przypadek naruszenia. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 3 odnośnie obowiązku ochrony informacji poufnych własności intelektualnych Wykonawcy, Zamawiający, zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 20.000 zł brutto za każdy przypadek naruszenia. Nie ogranicza to możliwości dochodzenia przez uprawnionego odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.*