

WEZÓR UMOWY UMOWA NR .../MCS/.../...

zawarta w dniu pomiędzy:

„**Mazowieckim Centrum Stomatologii**” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Nowy Zjazd 1, 00-301 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000338846, której dokumentacja przechowywana jest przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 6 606 000,00 zł i numerze NIP: 5252465327, REGON: 142049482, BDO 000110295 zwaną dalej „**Zamawiającym**” reprezentowanym przez:

.....

a

(w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do KRS)

..... z siedzibą, przy ulicy, 00-000 wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Wydział Gospodarczy pod numerem KRS:, NIP :REGON:, zwanym dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez :

.....

.....

(w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do ewidencji działalności gospodarczej)

(imię i nazwisko), prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą w, ul., wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP pod numerem, NIP:, REGON:, zwanym dalej „**Wykonawcą**”

zwanymi dalej łącznie **Stronami**

w wyniku rozstrzygniętego postępowania w sprawie udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, zwanej dalej „ustawą Pzp” zawarto umowę następującej treści (dalej: „Umowa”):

§ 1. Definicje

1. Na potrzeby niniejszej Umowy Strony nadają wymienionym niżej pojęciom następujące znaczenie:

Nazwany Użytkownik - Oznacza osobę należącą do personelu Zamawiającego, posiadającą uprawnienia do korzystania z danego Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, nadane jej przez Wykonawcę lub Zamawiającego zgodnie z warunkami licencyjnymi;

Moduł Oprogramowania Aplikacyjnego - Oznacza pojedynczy program komputerowy wymieniony w Załączniku nr 2, wchodzący w skład Oprogramowania Aplikacyjnego;

Oprogramowanie Aplikacyjne - Oznacza traktowane łącznie programy komputerowe wymienione w Załączniku nr 2, do których Wykonawcy przysługują autorskie prawa majątkowe,

Oprogramowanie Bazodanowe - Oznacza programy komputerowe *Oracle Database Standard Edition One*.

- Oprogramowanie Systemowe** - Oznacza programy komputerowe niezbędne do prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego i Oprogramowania Bazodanowego, ale nie wchodzące w skład Oprogramowania Aplikacyjnego i Oprogramowania Bazodanowego, zainstalowane przez Zamawiającego na Dedykowanych Stacjach Roboczych i Serwerze;
- Projekt** - Oznacza świadczenia Wykonawcy opisane w § 2 (inaczej przedmiot Umowy);
- System Informatyczny** - Oznacza całość funkcjonujących u Zamawiającego urządzeń komputerowych i oprogramowania, w tym sieci komputerowe LAN i WAN, Serwery, Dedykowane stacje robocze, inne stacje robocze, drukarki, Oprogramowanie Aplikacyjne, Oprogramowanie Bazodanowe, Oprogramowanie Systemowe;
- Usługi Wdrożeniowe** - Oznacza usługi opisane w Załączniku nr 5.

2. Ilekroć w postanowieniach niniejszej Umowy pojęcia wymienione w ust. 1 niniejszego paragrafu zostały napisane dużą literą, pojęciom tym nadaje się znaczenie określone powyżej, chyba że określony termin został użyty w innym znaczeniu, co zostało wyraźnie zaznaczone w odpowiednim postanowieniu lub odmienne znaczenie danego pojęcia wynika z oczywistego kontekstu w jakim zostało ono użyte w przedmiotowym postanowieniu, a Strony zgodne są co do takiego znaczenia, odmiennego od określonego w ust. 1 niniejszego paragrafu.

§ 2. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest dostawa systemu komputerowego obsługującego elektroniczny obieg dokumentów w Mazowieckim Centrum Stomatologii Sp. z o.o.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu umowy określony został w załącznikach od 1 do 6 do umowy.

§ 3. Terminy realizacji Umowy

Termin wykonania przedmiotu umowy do 120 dni od daty zawarcia umowy, zgodnie z harmonogramem Wykonawcy zaakceptowanym przez Zamawiającego.

§ 4. Dostarczenie, oprogramowania

1. Wykonawca oświadcza, iż przedmiot umowy jest wolny od wad prawnych. W razie skierowania przeciwko Zamawiającemu roszczeń przez osoby trzecie z tytułu naruszenia przysługujących im praw autorskich Zamawiający zawiadomi o tym fakcie niezwłocznie Wykonawcę, który po prawomocnym wyroku zobowiązuje się do zaspokojenia powyższych roszczeń, jeżeli okażą się uzasadnione albo podejmie obronę prawną.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność finansową i prawną w przypadku ewentualnych zasądzonych przez Sąd roszczeń ze strony osób trzecich z tytułu naruszenia ich praw autorskich. Ust. 1 zdanie drugie stosuje się.
3. Zamawiający ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą Oprogramowania Aplikacyjnego o ile nie stanowią one tajemnicy przedsiębiorstwa Wykonawcy
4. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, iż korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez Zamawiającego nie będzie naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich oraz patentów.
5. Szczegółowe warunki licencji na poszczególne Moduły Oprogramowania Aplikacyjnego określa Załącznik nr 1 do Umowy.

6. Wykonawca oświadcza, że przedmiot niniejszej Umowy będzie wydany Zamawiającemu wolny od wad fizycznych i prawnych oraz w stanie nadającym się do użytkowania zgodnie z przeznaczeniem.
7. Wykonawca oświadcza, że przed złożeniem oferty Zamawiającemu zapoznał się ze wszystkimi warunkami, które są niezbędne do wykonania przez niego przedmiotu zamówienia, bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów.
8. Wykonawca dostarczy, zainstaluje i skonfiguruje przedmiot Umowy w Warszawie, ul. Nowy Zjazd 1.
9. Wykonawca oświadcza, że wyrób będący przedmiotem Umowy jest wprowadzony do obrotu i do używania na terenie Unii Europejskiej.

§ 5. Realizacja Usług Wdrożeniowych do Oprogramowania Aplikacyjnego

1. Szczegółowe zasady realizacji Projektu określają Standardy Wdrożeniowe określone w niniejszej Umowie w § 5 i § 6 oraz w Załączniku nr 5.
2. Usługi Wdrożeniowe dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego w tym szkolenia, konsultacje, wizyty wdrożeniowe, itp. odbywać się będą w pomieszczeniach Zamawiającego po uzgodnieniu w dobrej wierze pomiędzy stronami terminów.
3. Osobą odpowiedzialną za realizację niniejszej Umowy po stronie Wykonawcy jest:, tel.
4. Osobą odpowiedzialną za realizację niniejszej Umowy po stronie Zamawiającego jest:
Dyrektor ds. Administracyjnych Marcin BUGAJ tel.: (22) 556 94 00, e-mail: m.bugaj@mcs-przychodnia.pl
5. Do kontaktów z Wykonawcą, wyznaczone zostały następujące osoby ze strony Zamawiającego
Dariusz GANISZEWSKI ,tel.(22) 55-69-471.e-mail: dganiszewski@mcs-przychodnia.pl
Arkadiusz SZELAĞ., tel.(22) 55-69-470.e-mail: szelaga@mcs-przychodnia.pl
Do obowiązków osób wskazanych powyżej należy w szczególności:
 - a) nadzorowanie wykonywania Umowy;
 - b) dokonywania z drugą Stroną bieżących ustaleń dotyczących wykonywania Umowy;
6. Osobami mogącymi przeprowadzić procedurę odbioru prac określoną w § 6 są osoby wskazane w ust. 4 i 5 niniejszego paragrafu. Zmiana osób, wskazanych w ust. 4 i 5, nie stanowi zmiany niniejszej Umowy i jest skuteczna z chwilą pisemnego powiadomienia drugiej Strony o zmianie.

§ 6. Procedura odbioru prac

1. Poszczególne etapy wdrożenia będą realizowane wg harmonogramu wdrożenia.
2. Po zakończeniu ostatniego z etapów wdrożenia Wykonawca powiadamia Zamawiającego, wyznaczając jednocześnie termin dokonania odbioru końcowego usług wdrożeniowych. Termin powiadomienia określony w zdaniu poprzedzającym nie może być krótszy niż 7 dni przed wyznaczoną datą odbioru.
3. Po przeprowadzeniu przez Wykonawcę szkolenia dla pracowników Zamawiającego z zasad działania poszczególnego Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego Strony podpiszą protokół ze szkolenia.
4. Usługi uznaje się za wykonane z chwilą otrzymania przez Wykonawcę podpisanych przez Zamawiającego protokołów odbioru, o których mowa w ust. 2 i 3.

§ 7. Płatności

1. Za realizację przedmiotu Umowy, opisanego w § 2 niniejszej Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości: **zł brutto** (słownie:).
2. Wynagrodzenie zostanie wypłacone na podstawie oryginału prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę będą podpisane bez uwag przez Wykonawcę i Zamawiającego protokoły odbioru określone w § 6 ust. 2 i 3.
3. Termin płatności wynosi do 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
4. Zamawiający oświadcza, że upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur, bez podpisu Zamawiającego.
5. Zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11.03.2004 roku o podatku od towarów i usług w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej, Zamawiający wyraża zgodę na przesyłanie, w tym udostępnianie, w formie elektronicznej na adres: e-faktury@mcs-przychodnia.pl faktury VAT, korekty faktury, wystawionej za wykonany przedmiot Umowy.

§ 8. Zobowiązania Stron

Wykonawca zobowiązuje się współpracować z Zamawiającym w dobrej wierze, niezwłocznie informując go o wszelkich problemach, pojawiających się w trakcie wykonywania niniejszej Umowy.

§ 9. Ochrona Danych Osobowych

1. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający będący Administratorem Danych Osobowych w rozumieniu Ustawy o ochronie danych osobowych (Dziennik Ustaw Dz.U.2016 poz.922) powierza Wykonawcy przetwarzanie wszelkich rodzajów danych osobowych przetwarzanych w systemie informatycznym Zamawiającego przy użyciu Oprogramowania Aplikacyjnego, jednak wyłącznie w celu ich opracowywania, utrwalania i przechowywania na podstawie art. 28 ust. 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str. 1). Wykonywanie przez Wykonawcę operacji przetwarzania danych w zakresie lub celu przekraczających zakres i cel opisane powyżej wymaga każdorazowej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Dostęp Wykonawcy do danych osobowych odbywa się z zastrzeżeniem dopełnienia przez Zamawiającego wymogów określonych w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. nr 100, poz. 1024).
3. Wykonawca oświadcza, iż zastosuje środki zabezpieczające, o których mowa w art. 36-39 ustawy o ochronie danych osobowych oraz w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.
4. Zamawiający wyraża zgodę na powierzenie realizacji niniejszej Umowy osobom trzecim, w tym na dalsze powierzenie tym osobom przetwarzania danych osobowych przy odpowiednim zastosowaniu zasad określonych w ust. 1 do 3 oraz na udostępnienie informacji poufnych Zamawiającego, uzyskanych w związku z realizacją niniejszej Umowy.

Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie Umowy odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.

5. Zamawiający udziela pełnomocnictwa Wykonawcy do powierzenia w imieniu Zamawiającego przetwarzania danych osobowych, o których mowa w ust. 1, osobom trzecim, którym Wykonawca powierzył wykonanie przedmiotu niniejszej Umowy.

§ 10. Ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania, niepublikowania, nieprzekazywania i niedostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek nieupublicznych danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron.
2. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.
4. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych.

§ 11. Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może odstąpić od całości lub części Umowy lub ją rozwiązać w przypadku wykonywania przez Wykonawcę umowy w sposób sprzeczny z Umową, w szczególności, gdy wykonana dostawa jest niezgodna z wymaganiami lub nie spełnia standardów jakościowych dla wykonywanej dostawy.
2. Zamawiający może zrealizować prawo odstąpienia w terminie 30 dni od momentu powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.

§ 12. Gwarancja nadzoru autorskiego

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancyjnego nadzoru autorskiego Oprogramowania Aplikacyjnego na okres miesięcy, liczony od daty wdrożenia Oprogramowania Aplikacyjnego oraz na warunkach szczegółowo określonych w Załączniku nr 5 do niniejszej Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z udzielonego gwarancyjnego nadzoru autorskiego w sposób minimalizujący zakłócenia w pracy Zamawiającego, w szczególności zapobiegający utracie danych Zamawiającego. W przypadku, gdy dokonanie usunięcia błędu/awarii wiąże się z ryzykiem utraty ciągłości danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usuwania błędu/awarii oraz umożliwić Zamawiającemu wykonanie kopii zapasowych danych. W przypadku wymiany elementu Systemu na wolny od wad, Zamawiający zastrzega sobie prawo zachowania wszelkich nośników danych, w szczególności twardych dysków.

§ 13. Kary umowne

1. Strony ustalają, że Zamawiający będzie uprawniony do dochodzenia od Wykonawcy kar

umownych w następujących przypadkach oraz w następującej wysokości:

- a) za opóźnienie w wykonaniu Przedmiotu Umowy – w wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 Umowy– za każdy dzień opóźnienia;
 - b) za każde opóźnienie w usunięciu błędu/awarii w okresie gwarancyjnego nadzoru autorskiego w wysokości 0,2 % wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 Umowy, za każdy dzień opóźnienia, od upływu czasu usunięcia błędu/awarii;
 - c) za odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 Umowy.
 - d) łączna wysokość kar umownych naliczonych na podstawie ust. 1 lit a i b nie może przekroczyć 35% wartości umowy brutto określonej w § 7 ust. 1 Umowy.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego karę umowną.
 3. Strony ustalają, że w razie powstania okoliczności, o których mowa w ust. 1, Zamawiający naliczy odpowiednie kary umowne i potrąci je z wartości wynagrodzenia Wykonawcy, wynikającego z wystawionej faktury, na co Wykonawca wyraża zgodę.

§ 14. Zmiana postanowień Umowy

1. Zmiana postanowień zawartej Umowy może nastąpić za zgodą obu Stron wyrażoną na piśmie, w formie aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności. Podstawą dokonania zmiany postanowień Umowy będą:
 - a) zmiana przepisów prawnych (np. VAT), jeżeli wpłynie na sposób wykonania lub na wysokość ceny – zgodnie ze zmienionymi przepisami prawa,
 - b) zmiana danych podmiotów zawierających umowę (np. w wyniku przekształceń, przejęć, itp.),
 - c) zmiana terminu realizacji przedmiotu Umowy wynikająca z działania siły wyższej,
 - d) zmiana nazwy i/lub wersji Oprogramowania Aplikacyjnego , w szczególności w przypadku jego wycofania z produkcji, z tym, że cena wskazana § 7 ust. 1 Umowy nie może ulec podwyższeniu, a funkcjonalność nowej wersji Oprogramowania będzie co najmniej taka sama jak dotychczas,
 - e) zmiana terminu realizacji przedmiotu Umowy w wyniku zmian w strukturze i organizacji Stron, mających wpływ na termin wykonania Umowy przez Wykonawcę,
 - f) zmiana terminu lub sposobu realizacji przedmiotu Umowy w sytuacji, gdy producent Oprogramowania Aplikacyjnego wprowadza nowe wersje (charakteryzujące się wyższymi parametrami),
 - g) zmiana terminów etapów harmonogramu, z zachowaniem terminu określonego w § 3.
2. W celu dokonania zmian postanowień Umowy wnioskowanych przez którąkolwiek ze Stron zobowiązana jest ona pisemnie wystąpić z propozycją zmiany warunków Umowy wraz z ich uzasadnieniem. Zmiany te muszą być korzystne lub neutralne dla obu Stron Umowy.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego w szczególności Kodeksu spółek handlowych, Kodeksu cywilnego, Prawa zamówień publicznych oraz ustawy z 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dziennik Ustaw z 2016 r. poz. 666)
3. Strony zgodnie z art 15r ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób

zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, mają obowiązek informowania drugiej strony umowy o okoliczności związanych z COVID-19 na proces realizacji zamówienia.

4. Sprawy mogące wyniknąć na tle niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Strony zobowiązują się do przestrzegania „Polityki prywatności”, która jest dostępna na stronie internetowej Zamawiającego – www.mcs-przychodnia.pl
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
7. Załączniki wyspecyfikowane poniżej stanowią integralną część Umowy.

Załącznik nr 1– Opis przedmiotu zamówienia,

Załącznik nr 2– Szczegółowe zestawienie składników oprogramowania aplikacyjnego,

Załącznik nr 3 – Minimalne wymagania sprzętowe serwerów i dedykowanych stacji roboczych udostępnionych Wykonawcy przez Zamawiającego,

Załącznik nr 4 – Podział opłat zakup i wdrożenie,

Załącznik nr 5 – Szczegółowe zasady realizacji usług wdrożeniowych,

Załącznik nr 6 - Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

Zamawiający:

Wykonawca:

ZAŁĄCZNIK NR 2

DO UMOWY

SZCZEGÓŁOWE ZESTAWIENIE SKŁADNIKÓW OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO

LP	Moduł	Ilość

ZAŁĄCZNIK NR 3

DO UMOWY

Minimalne wymagania systemowe i sprzętowe serwerów i dedykowanych stacji roboczych udostępnionych Wykonawcy przez Zamawiającego:

Wymagania sprzętowe:

Serwer

- Procesor Core 4 2,66 GHz
- Pamięć operacyjna 8GB dostępnej pamięci
- Wolna przestrzeń dyskowa 500 GB
- Windows Server2008 Standard Edition wersja x64

Stacje robocze

- Stacje robocze Allinone DELL, Lenovo, 4-8GB RAM HDD 120 GB
- Terminale DELLWYSE ,HP,, LENOVO 04 i, 8GB RAM
- Windows 7,i 10 Enterprise

Baza danych

- Oracle 11g

Skaner Fujitsu N7100.....

ZAŁĄCZNIK NR 4

DO UMOWY

1. Usługa Wdrożeniowa

TYTUŁ	PODSTAWA FAKTUROWANIA	KWOTA BRUTTO
Zakończenie prac wdrożeniowych i szkoleń	Podpisany protokół odbioru końcowego usług wdrożeniowych i udzielenie licencji.	.

ZAŁĄCZNIK NR 5

DO UMOWY NR.....

Szczegółowe zasady realizacji usług wdrożeniowych oraz gwarancyjnego nadzoru autorskiego.

1. W ramach wykonywania Usługi Wdrożeniowej Oprogramowania Aplikacyjnego wykonywane są następujące czynności:

- a) wykonanie instalacji i konfiguracji Przedmiotu Umowy na sprzęcie komputerowym Zamawiającego,
- b) konsultacje telefoniczne dotyczące realizacji Przedmiotu Umowy.
- c) start Przedmiotu Umowy i asystę (nadzór nad wdrożeniem),
- d) szkolenie pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania Przedmiotu Umowy.

2. Gwarancyjny Nadzór autorski nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym:

- 1) W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:
 - a) udostępnienie poprawek do Przedmiotu Umowy, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):
 - a.i. w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Przedmiotu Umowy:
 - (a.i.1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 1 dzień roboczy;
 - (a.i.2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Przedmiotu Umowy wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - (a.i.3) w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego;
w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;
 - a.ii. w pozostałych przypadkach, określanych jako „błędy zwykłe”- błędy Przedmiotu Umowy inne niż błędy krytyczne:
 - (a.ii.1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 3 dni roboczych;
 - (a.ii.2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Przedmiotu Umowy wyniesie do 21 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

- a.iii. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla pracowników Wykonawcy wykonujących prace na rzecz realizacji niniejszej Umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 6 do niniejszej umowy.
 - a.iv. w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, w sposób określony w ust. 2 lit. c niniejszego załącznika kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
 - a.v. czas reakcji i czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Przedmiotu Umowy ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym drogą mailową;
 - a.vi. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
 - a.vii. zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie telefonicznie pod numerem telefonu:
 - (a.vii.1) dla połączeń z telefonów stacjonarnych;
 - (a.vii.2) dla połączeń z telefonów komórkowych.lub pisemnie za pomocą poczty elektronicznej na adres, w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
 - (a.i.1.a) w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
 - (a.i.1.b) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
 - (a.i.1.c) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
 - (a.i.1.d) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
 - a.viii. dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumieją każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- b) wprowadzanie zmian w Przedmiocie Umowy, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności objętego niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
- b.i) przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Przedmiotu Umowy, odbywać się będzie drogą mailową.
 - b.ii) udostępniania uaktualnień Przedmiotu Umowy (nowych wersji) w formie uprzednio uzgodnionej z Zamawiającym;

Załącznik nr 6

DO UMOWY

ZASADY UDZIELENIA ZDALNEGO DOSTĘPU DO ZASOBÓW

Niniejszy załącznik ustala zasady udzielenia Wykonawcy zdalnego dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy realizacji jego zobowiązań wynikających z umowy.

§ 1. Udostępnienie

1. Zdalny Dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia wejścia w życie niniejszej umowy.
2. Zdalny Dostęp udostępniony zostanie na cały czas trwania niniejszej umowy.
3. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
4. W przypadku zgłoszenia błędu krytycznego Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.

§ 2. Zasady korzystania

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
 - a. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy;
 - b. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy;
2. Zdalny dostęp udostępnia się do diagnozy przyczyn błędów i przeglądu danych.

§ 3. Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu

1. Zamawiający zapewni jeden z czterech rodzajów połączeń:
 - a. VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
 - b. Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
 - c. Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
 - d. Udostępnienie dostępu poprzez aplikację Team Viewer.
2. Zamawiający przekaze wskazanym przez Wykonawcę osobom, zestaw odpowiadających im identyfikatorów użytkowników (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nie udostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy.
3. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie Klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem Wykonawcy.

Zamawiający

Wykonawca: