

Załącznik nr 6 do Zapytania Ofertowego (IPU)

Umowa

zawarta w Warszawie w dniu pomiędzy:

Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym z siedzibą w Warszawie, działającym pod adresem 01-045 Warszawa, ul. Kolska 12, którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000012938, REGON: 010464542, NIP: 521-04-17-157, zwany dalej „Zamawiającym” lub „NASK”, w imieniu i na rzecz którego działa:

1.

a

..... z siedzibą, pod adresem:, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: KRS przez Regon:, NIP:, zwanym dalej „Wykonawcą”,

reprezentowaną przez:

1. (imię, nazwisko i pełniona funkcja reprezentanta Wykonawcy),
2. (imię, nazwisko i pełniona funkcja reprezentanta Wykonawcy),

łącznie zwanymi „**Stronami**”, a odrębnie „**Stroną**”.

W związku z rozstrzygnięciem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego dot. „*Dostarczenie Systemu Contact Center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej*”, znak:, została zawarta umowa (zwana dalej: „Umową”) o następującej treści:

§ 1 Definicje

- 1) System, System Contact Center - oznacza System udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę jako usługa służąca do obsługi infolinii i innych środków komunikacji (e-mail, chat) w celu komunikacji z podmiotami trzecimi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (OSE), zawierający co najmniej wszystkie obligatoryjne funkcjonalności określone szczegółowo w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) i w niniejszej Umowie.
- 2) Etap Wdrożenia – część przedmiotu Umowy stanowiąca usługę, opisaną w szczególności w §2 ust. 2 Umowy, w Załączniku nr 1 do Umowy - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (Zakres usługi wdrożenia Systemu Contact Center).

- 3) Usługi Udostępnienia Systemu – usługi świadczone w miesięcznych okresach rozliczeniowych, rozpoczęte po odebraniu Etapu Wdrożenia, opisane w szczególności w §2 ust. 4 Umowy oraz w Załączniku nr 1 do Umowy - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (Zakres usługi udostępnienia Systemu Contact Center).
- 4) Etap Migracji – część przedmiotu Umowy stanowiąca usługę, opisaną w szczególności w §2 ust. 5 Umowy oraz w Załączniku nr 1 do Umowy - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (Zakres usługi migracji Systemu Contact Center).
- 5) Dokumentacja – dokumenty, specyfikacje i instrukcje dołączane przez producenta Oprogramowania, w szczególności mogą to być dokumenty w postaci elektronicznej (PDF): Instrukcje Użytkownika i Administratora, Dokumentacja konfiguracji Systemu, Dokumentacja scenariuszy testów akceptacyjnych, Dokumentacja Instruktażu dla użytkownika i administratora i inne, jeśli występują.
- 6) Miesięczny okres rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy, będący podstawą do rozliczenia pomiędzy Stronami za usługi Udostępnienia Systemu, za który wystawiana jest faktura VAT.
- 7) Podstawowa liczba Agentów – 20 Agentów jednocześnie korzystających z Systemu.
- 8) Dodatkowa liczba Agentów – liczba Agentów zwiększona ponad podstawową liczbę Agentów, jednak nie większa niż 67 dodatkowych Agentów jednocześnie korzystających z Systemu.
- 9) Maksymalna liczba Agentów – suma Podstawowej oraz Dodatkowej liczby Agentów.
- 10) Agent – oznacza dostęp do systemu dla Użytkownika Systemu (zarówno konsultanta jak i supervisor).
- 11) Użytkownik Systemu – pracownik lub współpracownik Zamawiającego korzystający z dostępu do Systemu.
- 12) Dni robocze - przez dni robocze Strony rozumieją dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tj. 2015 r., poz. 90).
- 13) Godziny robocze – przez godziny robocze Strony rozumieją godziny pomiędzy 8:00 – 18:00 w Dni robocze.

§ 2 Przedmiot Umowy

1. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do wykonania na rzecz Zamawiającego następujących usług:
 - 1) Etapu Wdrożenia Systemu zapewniającego funkcjonalności opisane w szczególności w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia),
 - 2) Etapu świadczenia usług Udostępnienia Systemu – zgodnie z Gwarantowanym Poziomem Świadczenia Usług wskazanym w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia), który rozpocznie się po zakończeniu Etapu Wdrożenia Systemu.
 - 3) Etapu migracji opisanego w szczególności w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia),
 - 4) Etapu integracji opisanego w szczególności w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia), w razie skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji.
2. W zakres Etapu Wdrożenia wchodzi:
 - 1) uruchomienie i odebranie Systemu w zakresie podstawowej liczby Agentów na serwerze Wykonawcy, w zakresie opisanym w Załączniku nr 1 do Umowy - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (Zakres usługi wdrożenia Systemu), zawierającego wszystkie obligatoryjne funkcjonalności określone w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia);

- 2) włączenie Agentów do Systemu poprzez udostępnienie wszystkich obligatoryjnych funkcjonalności określonych w Załączniku nr 1 do Umowy - (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia);
 - 3) przygotowanie i przekazanie Dokumentacji na potrzeby Zamawiającego w zakresie wskazanym w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia), w szczególności dokumentacji w zakresie konfiguracji Systemu;
 - 4) zapewnienie możliwości integracji Systemu z istniejącymi systemami Zamawiającego na warunkach i w zakresie wskazanym w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia);
 - 5) udzielenie Zamawiającemu licencji niewyłącznej na korzystanie z Systemu i Dokumentacji na warunkach określonych szczegółowo w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) i w § 7 Umowy;
 - 6) wykonanie części instruktaży korzystania z Systemu dla Zamawiającego w ilościach i na warunkach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy (Zakres Instruktaży).
3. Etap Wdrożenia zakończy się podpisaniem przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Szczegółowe zasady odbioru Etapu Wdrożenia wskazane są w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) i w § 5 Umowy.
4. W zakresie Etapu Świadczenia usług Udostępnienia Systemu o których mowa w ust. 1 pkt 2 powyżej, który rozpocznie się z chwilą zakończenia Etapu Wdrożenia, Wykonawca zapewni:
- 1) udostępnianie Systemu przez cały czas obowiązywania Umowy i nieprzerwany dostęp co najmniej do wszystkich obligatoryjnych funkcjonalności Systemu opisanych w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) w stosunku do wszystkich Agentów korzystających w danym momencie z Systemu, zgodnie z Gwarantowanym Poziomem Świadczenia Usług (SLA) opisanym w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia);
 - 2) zapewnianie ciągłości i sprawności działania Systemu w całym okresie obowiązywania Umowy;
 - 3) dostęp Zamawiającego do wszystkich poprawek, aktualizacji i nowych wersji Systemu w całym okresie obowiązywania Umowy;
 - 4) pełne zabezpieczenie Systemu przed nieuprawnionym dostępem ze strony podmiotów trzecich, jak również w zakresie wszelkich innych zdarzeń naruszających bezpieczeństwo Systemu w całym okresie obowiązywania Umowy;
 - 5) administrowanie Systemem w sposób pozwalający Zamawiającemu na niezakłócone korzystanie z funkcjonalności Systemu w całym okresie obowiązywania Umowy;
 - 6) wsparcie techniczne dla Zamawiającego w zakresie opisanym w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) w całym okresie obowiązywania Umowy;
 - 7) wykonywanie codziennych kopii bezpieczeństwa Systemu w całym okresie obowiązywania Umowy;
 - 8) świadczenie usług konsultacyjnych w wymiarze 10 godzin konsultacyjnych w miesięcznym okresie rozliczeniowym zwanych dalej: Godzinami konsultacyjnymi, z zastrzeżeniem §4 ust. 19 Umowy, w całym okresie obowiązywania Umowy.
 - 9) wykonanie części instruktaży korzystania z Systemu dla Zamawiającego w ilościach i na warunkach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy (Zakres Instruktaży).
5. W zakres Etapu Migracji wchodzi:
- 1) pobranie danych z obecnego Contact Center,
 - 2) przygotowanie danych do zasilenia System,
 - 3) zasilenie Systemu danymi,
 - 4) Uzupełnienie konfiguracji Systemu
 - 5) Uruchomienie pozostałych kanałów, w tym WWW (formularze, co-surfing), Chat, SocialMedia

- 6) wykonanie części instruktaży korzystania z Systemu dla Zamawiającego w ilościach i na warunkach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy (Zakres Instruktaży).
 - 7) przygotowanie i przekazanie Dokumentacji na potrzeby Zamawiającego w zakresie wskazanym w Załączniku nr 7 do Umowy (Zakres Dokumentacji Powykonawczej),
6. Etap Migracji zakończy się podpisaniem przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu Migracji, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Szczegółowe zasady odbioru Etapu Migracji wskazane są w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) i w § 5 Umowy.
 7. Usługi wskazane w ust. 1 pkt 1-3, w okresie podstawowym wskazanym w § 3 ust. 2 Umowy, stanowią zamówienie podstawowe (zwane dalej: Zamówieniem podstawowym). Zamawiający jest uprawniony do skorzystania z prawa opcji w zakresie opisanym poniżej.
 8. Zamawiający ma prawo skorzystania z prawa opcji, polegającego na zleceniu Wykonawcy wykonania integracji Systemu z systemami Zamawiającego w zakresie i na warunkach wskazanych w ust. 1 pkt 4 powyżej i Załączniku nr 1 do Umowy (zwanego dalej: Opcją 1). Skorzystanie przez Zamawiającego z prawa opcji stanowi jedynie uprawnienie Zamawiającego, z którego nie musi skorzystać w trakcie obowiązywania Umowy, a Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek roszczenie o zapłatę wynagrodzenia w tym zakresie w przypadku gdyby Zamawiający nie skorzystał z tego uprawnienia.
 9. Etap Integracji zakończy się podpisaniem przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu Integracji, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Szczegółowe zasady odbioru Etapu Integracji wskazane są w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) i w § 5 Umowy.
 10. Zamawiający jest uprawniony do skorzystania z prawa opcji polegającego na możliwości przedłużenia okresu obowiązywania Umowy o kolejne 12 miesięcy po upływie okresu podstawowego wskazanego w §3 ust. 2 (zwanego dalej: Opcją 2).
 11. Skorzystanie przez Zamawiającego z prawa opcji stanowi jedynie uprawnienie Zamawiającego, z którego nie musi skorzystać w trakcie obowiązywania Umowy, a Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek roszczenie o zapłatę wynagrodzenia w tym zakresie w przypadku gdyby Zamawiający nie skorzystał z tego uprawnienia.
 12. Skorzystanie z prawa opcji przez Zamawiającego nastąpi poprzez złożenie Wykonawcy przez Zamawiającego oświadczenia o skorzystaniu w prawa opcji w formie pisemnego oświadczenia podpisanego przez umocowaną osobę po stronie Zamawiającego, dostarczonego Wykonawcy.
 13. Zamawiający ma możliwość skorzystania z prawa opcji poprzez złożenie oświadczenia, o którym mowa w ust. 12 w okresie podstawowym obowiązywania Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 2.
 14. Skorzystanie przez Zamawiającego z prawa opcji uzależnione jest od rzeczywistych potrzeb Zamawiającego. Realizowanie opcjonalnej części będzie wykonywane na podstawie oświadczenia woli Zamawiającego, a Wykonawca będzie zobligowany podjąć się jej realizacji w ramach Umowy. Zamówienie w ramach Opcji 2 będzie realizowane na tych samych warunkach co zamówienie podstawowe.
 15. Przedmiot Umowy będzie w pełni zgodny z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) i z Ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy.
 16. Szczegółowy sposób realizacji przedmiotu Umowy został określony w § 4 Umowy.

§ 3 Okres obowiązywania Umowy

1. Niniejsza Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony.

2. Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia, do dnia upływu 12 miesięcy od dnia podpisania przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia (zwany dalej: okresem podstawowym), z zastrzeżeniem skorzystania przez Zamawiającego z Opcji 2, zgodnie z § 2 ust. 10 Umowy.
3. Rozpoczęcie realizacji Etapu Wdrożenia nastąpi najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od daty zawarcia Umowy.
4. Etap Wdrożenia zostanie zrealizowany i zakończony w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia jego realizacji.
5. Etap Migracji zostanie zrealizowany i zakończony w terminie 42 dni od daty zawarcia Umowy.

§ 4 Sposób realizacji Umowy

1. Przedmiot niniejszej Umowy będzie realizowany, kontrolowany i odbierany zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia).
2. Usługi Udostępnienia Systemu będą realizowane w ciągu 12 miesięcy od dnia podpisania przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia, z zastrzeżeniem skorzystania przez Zamawiającego z Opcji 2.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy opisanego w §2 Umowy z zachowaniem najwyższej staranności wynikającej z profesjonalnego charakteru świadczonych usług, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia oraz ponosi odpowiedzialność za rzetelne i terminowe wykonanie Przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że rezultat jego prac będzie przez cały okres obowiązywania Umowy w pełni zgodny z przepisami prawa oraz warunkami opisanymi w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia).
5. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania osób zaangażowanych w realizację Umowy, w szczególności za działania podmiotów, za pośrednictwem których realizuje niniejszą Umowę oraz gwarantuje, że podmioty realizujące w imieniu Wykonawcy Umowę, będą posiadały umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu powierzonych czynności.
6. Strony zobowiązują się współdziałać ze sobą w zakresie niezbędnym dla pełnego i prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy. W szczególności Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach pozostających w związku z realizacją Przedmiotu Umowy. Informacje takie będą przekazywane osobie ze strony Zamawiającego wskazanej w ust. 22 wraz ze wskazaniem działań jakie ma podjąć Zamawiający w celu uniknięcia bądź zmniejszenia ryzyka zagrożenia, w przypadku gdy działania Zamawiającego mogą mieć wpływ na wystąpienie bądź skalę zagrożenia.
7. Wykonawca udzieli Zamawiającemu wszelkich informacji dotyczących realizacji przedmiotu Umowy na żądanie Zamawiającego.
8. Wykonawca jest zobowiązany do wydania Zamawiającemu wszelkich dokumentów koniecznych do prawidłowego korzystania przez Zamawiającego z przedmiotu Umowy.
9. Wykonawca przy zawarciu Umowy zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu listę podwykonawców, którzy będą uczestniczyć w realizacji Umowy. Wzór listy stanowi Załącznik nr 3 do Umowy (Lista Podwykonawców).
10. Wykonawca jest zobowiązany aktualizować na bieżąco listę podwykonawców, o której mowa w ust. 9 powyżej oraz niezwłocznie informować Zamawiającego o zaistniałych zmianach.

11. W przypadku gdy w ramach wykonywania niniejszej Umowy wystąpi konieczność przetwarzania danych osobowych, Strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
12. Zamawiający zapewnia, że usługi Udostępnienia Systemu będą świadczone w całym okresie obowiązywania Umowy minimum w stosunku do podstawowej liczby Agentów. W przypadku gdy w trakcie obowiązywania Umowy Zamawiający nie będzie korzystał z podstawowej liczby Agentów, Wykonawcy przysługuje nadal wynagrodzenie właściwe dla podstawowej liczby Agentów.
13. Zamawiający jest uprawniony do zwiększania liczby Agentów w zakresie dodatkowej liczby Agentów zdefiniowanej w Umowie w §1 pkt 7 aż do osiągnięcia maksymalnej liczby Agentów, z zastrzeżeniem dopuszczalnej zmiany Umowy określonej w §11 ust. 2 lit. f. Zwiększanie liczby Agentów ponad podstawową liczbę Agentów jest wyłącznie uprawnieniem Zamawiającego, a Wykonawca nie może wysuwać wobec Zamawiającego żadnych roszczeń w związku z faktem utrzymywania przez Zamawiającego podstawowej liczby Agentów i nie zwiększania liczby Agentów.
14. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia kompletu usług Udostępnienia Systemu i wszystkich funkcjonalności Systemu w stosunku do wszystkich Agentów korzystających w danym momencie z Systemu, nieprzekraczających maksymalnej liczby Agentów.
15. System powstały na Etapie Wdrożenia musi zapewniać możliwość niezakłóconego korzystania w pełni ze wszystkich funkcjonalności na zasadach i warunkach wskazanych w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia).
16. Zasady wynagradzania Wykonawcy za wykonanie Przedmiotu Umowy zostały określone w § 6 Umowy.
17. Potwierdzeniem prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy w zakresie Etapu Wdrożenia jest Protokół odbioru Etapu Wdrożenia, składający się z Części A i B, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy, podpisany bez zastrzeżeń przez Strony.
18. Potwierdzeniem prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy w zakresie Etapu Migracji jest Protokół odbioru Etapu Migracji, składający się z Części A i B, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy, podpisany bez zastrzeżeń przez Strony.
19. Usługi Udostępnienia Systemu świadczone będą w miesięcznych okresach rozliczeniowych i ich prawidłowe wykonanie będzie potwierdzane poprzez podpisanie bez zastrzeżeń przez Strony Protokołu odbioru usług Udostępnienia Systemu, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.
20. W przypadku niewykorzystania przez Zamawiającego limitu godzin konsultacyjnych w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym, określonego w § 2 ust. 4 pkt 8 Umowy, niewykorzystane godziny przechodzą automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe do wykorzystania przez Zamawiającego.
21. Szczegółowe zasady odbiorów Etapu Wdrożenia i usług Udostępnienia Systemu, na podstawie których wystawiane będą protokoły zostały określone w §5 Umowy.
22. Strony wyznaczają następujące osoby w sprawach realizacji przedmiotu Umowy i bieżących kontaktów w tym zakresie:
 - ze strony Zamawiającego:
 -, tel., email: (kontakt w sprawach formalnych dotyczących umowy)
 -, tel., email: (kontakt w sprawach technicznych)
 - ze strony Wykonawcy:, tel., email:.....
23. Zmiana osób wymienionych w ust. 22 powyżej nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga sporządzenia przez Strony Aneksu do Umowy. Zmiana ta wymaga jednak zawiadomienia drugiej Strony w osobnym piśmie na adres wskazany w komparycji Umowy lub przestania skanu pisma za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w ust. 22 powyżej wraz z podaniem danych kontaktowych

wskazywanej osoby, zawierających nr telefonu oraz adres e-mail. Zmiana staje się skuteczna z chwilą otrzymania przez drugą Stronę pisemnego zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

24. Obieg dokumentów związanych z realizacją Umowy będzie się odbywał pocztą poprzez przesyłanie dokumentów w formie pisemnej na adresy wskazane w komparycji Umowy lub poprzez przesyłanie skanów pism za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy e-mail wskazane w ust. 22, które następnie zostaną przesłane również pocztą albo wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej, w zależności od wyboru w konkretnym przypadku na podstawie wzajemnych uzgodnień Stron.
25. Osoby wskazane w ust. 22 powyżej, są w szczególności upoważnione odpowiednio do przedstawiania przedmiotu Umowy do odbioru i potwierdzania prawidłowości wykonanych usług, w tym podpisywania protokołów wskazanych w Umowie.

§ 5 Odbiory

1. Etap Wdrożenia zostanie odebrany całościowo w pomieszczeniach wskazanych przez Zamawiającego na podstawie scenariuszy testów Wykonawcy, dla których wymogi opisane zostały szczegółowo w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia). Scenariusze testów zostaną opracowane i przesłane przez Wykonawcę do Zamawiającego na adres e-mail Zamawiającego wskazany w § 4 ust. 22 na co najmniej 3 dni roboczych przed planowaną datą odbioru. Zamawiający zaakceptuje scenariusze testów przesyłając informację na adres e-mail Wykonawcy wskazany w § 4 ust. 22 lub wskaże uwagi do scenariuszy testów, które Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania scenariuszy testów.
2. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowość do odbioru Etapu Wdrożenia w terminie 3 dni roboczych przed planowaną datą odbioru, która musi umożliwiać dokonanie odbioru Etapu Wdrożenia w terminie określonym w §3 ust. 4, przesyłając odpowiednią informację na adres e-mail Zamawiającego wskazany w § 4 ust. 22. Zamawiający potwierdzi za pośrednictwem e-maila niezwłocznie Wykonawcy planowaną datę odbioru bądź wyznaczy inny termin odbioru. Inny termin odbioru podlega zatwierdzeniu na analogicznych zasadach.
3. Zamawiający przystąpi do odbioru Etapu Wdrożenia w terminie do 3 dni roboczych od dnia wystania potwierdzenia terminu odbioru do Wykonawcy.
4. Po zrealizowaniu Etapu Wdrożenia w zakresie §2 ust. 2 pkt 1-4, Strony podpiszą Część A Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Część A Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia może zostać podpisana bez zastrzeżeń przez Zamawiającego, co oznacza potwierdzenie wykonania Przedmiotu Umowy w zakresie §2 ust. 2 pkt 1-4 Umowy lub też wskazać zastrzeżenia i uwagi w zakresie stwierdzonych wad.
5. Z chwilą podpisania przez Strony bez zastrzeżeń Części A Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia, Zamawiający otrzymuje opisane w §7 Umowy i w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) licencje na System i Dokumentację.
6. Po przeprowadzeniu przez Wykonawcę instruktażu, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 6 Umowy, Strony podpiszą Część B Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. W wyjątkowych przypadkach, gdy wady dotyczące uruchomienia i odebrania Systemu są tego rodzaju, że nie wstrzymują przeprowadzenia w sposób prawidłowy instruktażu, może on zostać przeprowadzony pomimo braku odebrania Systemu w zakresie § 2 ust. 2 pkt 1-4 bez zastrzeżeń.
7. Jeżeli w toku czynności odbioru Etapu Wdrożenia zostaną stwierdzone wady, Zamawiający może:

- a) odmówić odbioru żądając usunięcia wad i ponownego zgłoszenia przedmiotu Umowy do odbioru w określonym terminie;
 - b) jeżeli wady nie nadają się do usunięcia - żądać ponownego wykonania przedmiotu odbioru w określonym terminie;
 - c) odstąpić od Umowy, jeżeli wady usunąć się nie dadzą lub z okoliczności wynika, że Wykonawca nie zdoła ich usunąć w czasie odpowiednim lub, gdy Wykonawca nie usunął wad w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie – a wady są istotne, w szczególności zmniejszają wartość przedmiotu Umowy lub jego użyteczność ze względu na cel oznaczony w Umowie.
8. Okoliczności wskazane w ust. 7 powyżej zostaną wpisane do Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia i stanowią zastrzeżenia do Protokołu.
9. W przypadkach wskazanych powyżej, procedura odbiorowa zostanie powtórzona w odpowiednim zakresie na zasadach analogicznych jak w ust. 1-4 i 6 niniejszego paragrafu, aż do momentu podpisania przez Strony bez zastrzeżeń kompletnego Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia lub odstąpienia Zamawiającego od Umowy.
10. Odbiory etapu Migracji i etapu Integracji będą się odbywały na zasadach analogicznych do odbioru etapu Wdrożenia, o ile postanowienia Umowy wyraźnie nie wskazują inaczej.
11. Strony postanawiają, że Przedmiot Umowy w zakresie usług Udostępnienia Systemu będzie odbierany w miesięcznych okresach rozliczeniowych na podstawie Protokołu odbioru zawierającego informację o spełnianiu warunków SLA , liczbie godzin konsultacyjnych wykorzystanych w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym i pozostałych elementach ww. usług opisanych w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia). Wzór Protokołu odbioru usług Udostępnienia Systemu stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Wypełniony przez Wykonawcę protokół wymaga zaakceptowania przez Zamawiającego. Niezwłocznie po zakończeniu danego miesięcznego okresu rozliczeniowego, Wykonawca prześle Protokół do akceptacji do Zamawiającego pocztą na adres wskazany w komparycji Umowy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Umowie, przesyłając następnie protokół również pocztą na adres wskazany w komparycji Umowy. Zamawiający zaakceptuje w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych Protokół lub stwierdzi nieprawidłowości w wykonywanej usłudze i zgłosi zastrzeżenia do Protokołu na zasadach analogicznych jak wskazane powyżej dla Etapu Wdrożenia w ust. 7-9.
12. W razie stwierdzenia przez Zamawiającego nieprawidłowości wykonanej usługi Udostępnienia Systemu Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wad w terminach określonych w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia) i w Gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA) określonych w Załączniku nr 1 do Umowy (Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia).
13. W poszczególnym Protokole odbioru usług Udostępnienia Systemu zostanie określona liczba godzin konsultacyjnych, z których skorzystał Zamawiający w danym miesiącu.

§ 6 Wynagrodzenie

1. Na realizację Przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 1-3 Umowy zwanego dalej: Zamówienie podstawowym, Zamawiający zamierza przeznaczyć maksymalnie kwotę: złotych netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowi złotych brutto (słownie: złotych, groszy), zwaną dalej: maksymalnym całkowitym wynagrodzeniem Wykonawcy, z tym że:
- a) maksymalne wynagrodzenie ryczałtowe za prawidłowe wykonanie części Przedmiotu Umowy w zakresie Etapu Wdrożenia, o którym mowa w § 2 ust. 2 Umowy będzie wynosić złotych

netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowi zł brutto (słownie: złotych, groszy);

- b) maksymalne wynagrodzenie za prawidłowe wykonanie części Przedmiotu Umowy- usług Udostępnienia Systemu w czasie obowiązywania Umowy w zakresie podstawowej liczby Agentów będzie wynosić złotych netto (słownie:t złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowi zł brutto (słownie: złote, groszy);
- c) maksymalne wynagrodzenie ryczałtowe za prawidłowe wykonanie części Przedmiotu Umowy w zakresie Etapu Migracji, o którym mowa w § 2 ust. 2 Umowy będzie wynosić złotych netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowi zł brutto (słownie: złotych, groszy);
- d) w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z możliwości zwiększenia liczby Agentów ponad Podstawową liczbę Agentów maksymalne wynagrodzenie za prawidłowe wykonanie części Przedmiotu Umowy - usług Udostępnienia Systemu w zakresie maksymalnej dodatkowej liczby Agentów zgodnie z §1 pkt 7 (67 Agentów) w czasie obowiązywania Umowy może wynieść złotych netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowi zł brutto (słownie: złotych, groszy);

2. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, zwanego dalej: Zamówieniem w ramach prawa opcji, Zamawiający zamierza przeznaczyć maksymalnie kwotę: złotych netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowi złotych brutto (słownie: złotych, groszy), zwaną dalej: maksymalnym całkowitym wynagrodzeniem Wykonawcy w ramach prawa opcji, z tym że:

- a) w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Opcji 1 tj. możliwości zlecenia Wykonawcy Etapu Integracji systemów - złotych netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowizł brutto (słownie:złotych, groszy), zwane dalej: maksymalnym całkowitym wynagrodzeniem Wykonawcy w ramach Opcji 1.
- b) w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Opcji 2 tj. możliwości przedłużenia okresu obowiązywania Umowy o kolejne 12 miesięcy po upływie okresu podstawowego wskazanego w §3 ust. 2 Umowy - złotych netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowizł brutto (słownie:złotych, groszy), zwane dalej: maksymalnym całkowitym wynagrodzeniem Wykonawcy w ramach Opcji 2.

3. Wysokość wynagrodzenia za usługi Udostępnienia Systemu w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym będzie zależna od liczby Agentów Zamawiającego, którzy korzystali z Systemu Wykonawcy w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym z zastrzeżeniem § 4 ust. 12 i 13. Informacja o liczbie Agentów korzystających z Systemu w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym będzie każdorazowo ujęta w Protokole odbioru usług Udostępnienia Systemu.

4. Stawka jednostkowa za korzystanie z Systemu przez jednego Agentą w miesięcznym okresie rozliczeniowym wynosi złotych netto (słownie: złotych, groszy) plus należny podatek

VAT w stawce właściwej na dzień wystawienia faktury, co stanowi kwotę zł (słownie:złotych groszy) brutto.

5. Wynagrodzenie za prawidłowe wykonanie Etapu Wdrożenia o którym mowa w § 2 ust. 2 Umowy jest wynagrodzeniem ryczałtowym, płatnym jednorazowo po zakończeniu Etapu Wdrożenia.
6. Potwierdzeniem zakończenia w całości Etapu Wdrożenia i konieczną podstawą do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę jest podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Części A i Części B Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia.
7. Potwierdzeniem zakończenia w całości Etapu Migracji i konieczną podstawą do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę jest podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Części A i Części B Protokołu odbioru Etapu Migracji.
8. Wynagrodzenie za prawidłowe wykonanie usług Udostępnienia Systemu płatne będzie z dołu za dany miesięczny okres rozliczeniowy na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, do której Wykonawca jest zobowiązany załączyć Protokół odbioru przygotowany przez Wykonawcę po zakończeniu miesięcznego okresu rozliczeniowego i zaakceptowany przez Zamawiającego bez zastrzeżeń.
9. Potwierdzeniem zakończenia w całości Etapu Integracji i konieczną podstawą do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę jest podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu Integracji, którego wzór zawarty jest w Załączniku nr 4 do Umowy.
10. Wynagrodzenie za poszczególne etapy płatne będzie przelewem bankowym na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT, w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty doręczenia do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej odpowiedniej faktury VAT.
11. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, opłat i podatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w ust. 1 powyżej wyczerpuje wszelkie należności Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją Umowy.
13. Wykonawca nie może dokonać cesji wierzytelności z tytułu należnego wynagrodzenia na rzecz osoby trzeciej bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
14. Kwoty, o których mowa w ust. 1, stanowią całkowitą maksymalną wysokość zobowiązania Zamawiającego w związku z realizacją Umowy w rozbiciu na poszczególne usługi i żadna z nich nie stanowi podstawy jakichkolwiek roszczeń ze strony Wykonawcy.

§ 7 Prawa własności intelektualnej

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że posiada majątkowe prawa autorskie lub jest na innej podstawie uprawniony do udzielenia Zamawiającemu licencji do korzystania z Systemu i Dokumentacji (zwanych dalej: Utworem) oraz jego aktualizacji co najmniej w zakresie określonym w niniejszym paragrafie. Ponadto, prawa Wykonawcy wskazane w zdaniu 1 nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich oraz nie będą obciążone jakimikolwiek roszczeniami osób trzecich.
2. Z chwilą podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia, o którym mowa w § 2 ust. 2 Umowy lub odbioru zgodnie z § 5 ust. 5 Umowy, Wykonawca udzieli Zamawiającemu niewyłącznej licencji na korzystanie z Utworu oraz jego aktualizacji na okres trwania niniejszej Umowy na polach eksploatacji wskazanych poniżej:
 - 1) w zakresie Utworu oraz jego aktualizacji będącego systemem komputerowym:

- a) uruchamianie, przechowywanie, wyświetlanie, wprowadzanie do pamięci komputera, uzyskiwanie dostępu;
 - b) korzystanie z wszystkich funkcjonalności;
 - c) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub części w jakiegokolwiek formie i za pomocą jakichkolwiek środków;
 - d) wprowadzanie, aktualizacja, usuwanie, eksport danych;
 - e) sporządzanie kopii zapasowych;
- 2) w zakresie Utworu oraz jego aktualizacji niebędącego systemem komputerowym (w tym m.in. Dokumentacji):
- a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - b) w zakresie rozpowszechniania Utworu – udostępnienie Użytkownikom Zamawiającego tak, aby personel Zamawiającego miał do takich utworów dostęp;
3. Licencja na wszystkich polach eksploatacji jest udzielona na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Licencje na wszystkich polach eksploatacji zostają udzielone w ramach wynagrodzenia przewidzianego w Umowie. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z Utworu oraz jego aktualizacji, nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub podmiotów trzecich. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 6 Umowy obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z Utworu oraz jego aktualizacji.
5. W ramach wynagrodzenia określonego w § 6 Umowy, Wykonawca wraz z udzieleniem licencji na wszystkich polach eksploatacji zezwala na wykonywanie przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające na zlecenie lub za zgodą Zamawiającego praw zależnych do Utworu i jego aktualizacji oraz udziela prawa zezwalania na wykonywanie praw zależnych do Utworu oraz jego aktualizacji i oświadcza, że nie będzie z tego tytułu żądał dodatkowego wynagrodzenia.
6. Wykonawca z chwilą odbioru Etapu Wdrożenia przenosi na Zamawiającego własność egzemplarzy Utworu lub jego aktualizacji w ilości niezbędnej do prawidłowego wykonania niniejszej Umowy.
7. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że Utwór, jego aktualizacje oraz inne utwory przekazane w trakcie realizacji Umowy, ani korzystanie z nich przez Zamawiającego i inne podmioty zgodnie z Umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, ani praw do baz danych.
8. Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia pełnej odpowiedzialności za wszelkie wady prawne opracowanego Utworu. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do zaspokojenia wszelkich roszczeń osób trzecich związanych z wadami prawnymi skierowanych wobec Zamawiającego, jak również do zwrotu kosztów, wydatków, strat i szkód poniesionych przez Zamawiającego z tytułu naruszenia przez Wykonawcę jakichkolwiek praw własności intelektualnej osób trzecich.
9. W przypadku, gdy brak, ograniczenie lub utrata praw Wykonawcy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, spowoduje brak, utratę lub ograniczenie praw Zamawiającego w całości lub części, Wykonawca zobowiązuje się na własny koszt nabyć takie prawo na rzecz Zamawiającego lub według wyboru Zamawiającego zmodyfikuje lub wymieni elementy naruszające prawa osób trzecich, pod warunkiem, że modyfikacja nie zmieni zgodności przedmiotu umowy z postanowieniami umowy. W przypadku braku usunięcia przez Wykonawcę zgłoszonych przez Zamawiającego naruszeń albo ograniczeń, w szczególności braku dokonania modyfikacji, albo dokonania jej w sposób naruszający umowę lub prawa osób trzecich, Zamawiający uprawniony będzie do nabycia od osób trzecich odpowiednich praw i obciążenia kosztami nabycia Wykonawcy, bez upoważnienia sądowego.

10. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że licencje objęte Umową nie zostaną wypowiedziane, za wyjątkiem przypadku istotnego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencji. W przypadku wypowiedzenia licencji na korzystanie z Utworu lub jego aktualizacji, pomimo braku istotnego naruszenia warunków licencji przez Zamawiającego, Wykonawca odpowiadać będzie za wynikłą z tego tytułu szkodę.
11. W przypadku gdy osoba trzecia zwróci się do Zamawiającego z roszczeniami dotyczącymi Utworu lub ich aktualizacji, Wykonawca zwolni Zamawiającego od obowiązku zaspokojenia takich roszczeń oraz pokryje wszelkie uzasadnione, niezbędne i udokumentowane koszty obrony Zamawiającego przed roszczeniami osób trzecich. W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność względem Zamawiającego za to, że osoby trzecie nie będą dochodziły zaspokojenia swoich roszczeń bezpośrednio od Zamawiającego.

§ 8 Kary Umowne

1. W przypadku braku przekazania scenariuszy testów przez Wykonawcę w terminie określonym w §5 ust. 1, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 2% wynagrodzenia określonego w §6 ust. 1 lit. a Umowy za każdy dzień zwłoki.
2. W przypadku nieprzedstawienia przez Wykonawcę zgłoszenia gotowości Etapu Wdrożenia do odbioru w terminie wskazanym w §5 ust. 2 Umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 2% wynagrodzenia określonego w §6 ust. 1 lit. a za każdy dzień zwłoki.
3. W przypadku stwierdzenia w czasie odbioru wad Systemu tj. wad uniemożliwiających odbiór Etapu Wdrożenia, za które odpowiada Wykonawca i nieodebrania z tego powodu Etapu Wdrożenia w terminie o którym mowa w §3 ust. 4 Umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 2% wynagrodzenia określonego w §6 ust. 1 lit. a za każdy dzień zwłoki w odbiorze Etapu Wdrożenia spowodowanego wystąpieniem wady Systemu, o której mowa powyżej. Kara będzie naliczana aż do momentu podpisania przez Strony Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia bez zastrzeżeń.
4. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w stosunku do czasów reakcji i naprawy określonych w Załączniku nr 1 do Umowy – SOPZ (SLA), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5 % Wynagrodzenia określonego w §6 ust. 1 lit. b za każdą godzinę roboczą opóźnienia w przypadku Severity 1, o którym mowa w Załączniku 1 do Umowy - SOPZ (SLA), a za każdy dzień roboczy opóźnienia w pozostałych przypadkach określonych w Załączniku nr 1 do Umowy - SOPZ (SLA).
5. W przypadku:
 - 1) odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% maksymalnego wynagrodzenia brutto, określonego w § 6 ust. 1 Umowy.
 - 2) naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy w zakresie poufności lub powierzenia przetwarzania danych osobowych, w wysokości 4% całkowitego maksymalnego wynagrodzenia brutto z tytułu realizacji niniejszej Umowy, określonego w § 6 ust. 1 Umowy, za każdy przypadek naruszenia.
6. Łącznie kary umowne nie mogą przekroczyć wynagrodzenia brutto wskazanego w §6 ust. 1 Umowy.
7. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Opcji 2, kary umowne za naruszenia postanowień Umowy w okresie korzystania z Opcji 2, będą naliczane w odniesieniu do kwoty wskazanej w § 6 ust. 2 Umowy.
8. Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z wykonania obowiązku, za którego niewykonanie lub nienależyte wykonanie został obciążony karą umowną.

9. Zastrzeżone powyżej kary umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.
10. W przypadku wystąpienia okoliczności skutkujących naliczeniem przez Zamawiającego kar umownych, Zamawiający skieruje do Wykonawcy pisemną informację o wysokości naliczonych kar umownych wraz z wezwaniem do ich zapłaty i notą obciążeniową, w terminie 7 dni roboczych od otrzymania ww. informacji. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty zastrzeżonych kar umownych w tym terminie na rachunek wskazany przez Zamawiającego w notie obciążeniowej.
11. W przypadku bezskutecznego upływu terminu wskazanego w ust. 4 powyżej, Zamawiający ma prawo do automatycznego potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy bez składania odrębnego oświadczenia o potrąceniu.

§ 9 Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze stron może odstąpić od Umowy w całości albo w części w przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
2. Zamawiający może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - a) braku zgłoszenia gotowości do odbioru Przedmiotu Umowy w zakresie Etapu Wdrożenia w terminie 35 dni od dnia rozpoczęcia jego realizacji;
 - b) nieusunięcia przez Wykonawcę wad Przedmiotu Umowy wskazanych w Protokole odbioru Etapu Wdrożenia w terminie 10 dni roboczych od dnia podpisania Protokołu z zastrzeżeniami przez Zamawiającego.
3. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Zamawiający może wykonać w terminie 15 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach, o których mowa w powyższych ustępach.
4. Wykonawca ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku przekroczenia przez Zamawiającego o 60 dni terminu płatności wynagrodzenia za należyte wykonanie części przedmiotu umowy na podstawie prawidłowo wystawionej i dostarczonej faktury VAT.
5. Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z ważnych powodów, za które Strony uznają w szczególności sytuacje w których:
 - a) Wartość naliczonych kar umownych osiągnęła poziom 15% całkowitego maksymalnego wynagrodzenia brutto przewidzianego niniejszą Umową;
 - b) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy;
 - c) obniżenia gwarantowanego poziomu świadczenia usług, o którym mowa w Załączniku nr 1 do Umowy – SOPZ (SLA) świadczonych przez Wykonawcę w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym poniżej 60 % utrzymującego się powyżej 10 dni ;
 - d) w przypadku ujawnienia przez Wykonawcę informacji poufnych o których mowa w §11 Umowy.
6. Odstąpienie lub wypowiedzenie następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Odstąpienie lub wypowiedzenie od Umowy nie pozbawia Zamawiającego możliwości dochodzenia kar umownych.

§ 10 Poufność

1. Każda ze Stron zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, w szczególności informacji: technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych i organizacyjnych, które dotyczą drugiej Strony i zostały ujawnione lub przekazane tej Stronie podczas obowiązywania niniejszej umowy (zwanym dalej łącznie: „Informacjami Poufnymi”). W przypadku wątpliwości co do zakwalifikowania danej informacji jako poufnej Strony przyjmują, iż Informacjami Poufnymi są w szczególności: cenniki, analizy, dane osobowe, dane dotyczące przedsiębiorstwa Stron, informacje dotyczące stosowanych rozwiązań systemów informacyjnych, w tym systemów bezpieczeństwa, dokumenty - w szczególności utrwalone na piśmie, mikrofilmach, negatywach i fotografiach, nośnikach do zapisów informacji w postaci cyfrowej i na taśmach elektromagnetycznych, także mapy, wykresy, rysunki, obrazy, grafiki, broszury, książki, kopie, odpisy, wypisy, wyciągi i tłumaczenia dokumentów, zbędne lub wadliwe wydruki, odbitki, klisze, matryce i dyski optyczne, kalki, taśmy atramentowe, korespondencja prowadzona pocztą elektroniczną oraz inne dane i informacje, w których posiadanie Strony mogą wejść podczas realizacji niniejszej umowy.
2. Obowiązkiem zachowania Informacji Poufnych w tajemnicy objęci są także pracownicy każdej ze Stron, przedstawiciele Stron, ich współpracownicy i doradcy, przy czym każda ze Stron ograniczy obieg Informacji Poufnych w ramach działalności swej własnej organizacji, z wyjątkiem tego, co należy ujawnić w niezbędnym stopniu dla realizacji obowiązków wynikających z Umowy. Każda ze Stron poinformuje takich pracowników, przedstawicieli, współpracowników oraz doradców o obowiązkach wynikających z Porozumienia i będzie odpowiedzialna za ich przestrzeganie przez takie osoby.
3. Uzyskane przez Stronę Informacje Poufne nie mogą być wykorzystane do innego celu, niż do realizacji niniejszej umowy.
4. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
 - a) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Stronę postanowień niniejszej umowy;
 - b) były znane przed otrzymaniem ich od Strony i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;
 - c) podlegają ujawnieniu na mocy przepisów prawa.
5. W terminie 5 dni roboczych od rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Strona zobowiązana jest do zwrotu drugiej Stronie lub zniszczenia wszelkich materiałów zawierających Informacje Poufne. Potwierdzenie zwrotu lub zniszczenia ww. materiałów dokumentuje się w protokole, który podpisują obie Strony.
6. Strona zapewni Informacjom Poufnym drugiej Strony ochronę w stopniu co najmniej równym poziomowi ochrony, na jakim chroni własne informacje.
7. Wszelkie osoby wykonujące w imieniu lub na rzecz Strony zadania w związku z realizacją zobowiązań wynikających z niniejszej umowy na terenie nieruchomości, w tym budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń wykorzystywanych przez drugą Stronę są zobowiązane do przestrzegania obowiązujących uregulowań wewnętrznych takiej Strony dotyczących bezpieczeństwa informacji. Osoby, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, zostaną poinformowane o treści takich uregulowań w zakresie niezbędnym dla zrealizowania obowiązku, o którym mowa w niniejszym ustępie.
8. Zobowiązania określone w treści niniejszego paragrafu obowiązują także po rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub innym zakończeniu realizacji niniejszej umowy przez okres 10 lat od takiego rozwiązania, wypowiedzenia lub zakończenia.

§ 11 Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają zgody obu Stron i zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień niniejszej Umowy w następujących przypadkach:
 - a) gdy nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy – w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany przepisów prawa;
 - b) opóźnień w realizacji Umowy - w zakresie zmian terminów realizacji Umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowej realizacji Umowy. Powyższa zmiana nie wyłącza możliwości naliczenia kar umownych zgodnie z § 8 Umowy;
 - c) wystąpienia Siły Wyższej - w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian;
 - d) niezbędna będzie zmiana sposobu wykonania zobowiązania, albo o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy z wyjątkiem sytuacji, gdy zmiana ta w sposób istotny modyfikuje treść oferty;
 - e) niezbędna będzie zmiana terminu realizacji Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację Umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu;
 - f) podjęcia przez Zamawiającego decyzji o zwiększeniu maksymalnej liczby Agentów, ze względów operacyjnych (zwiększone zapotrzebowanie na usługi Systemu) i konieczności sporządzenia aneksu z tego powodu ponad maksymalną liczbę Agentów wskazaną w §1 pkt 8; Cena jednostkowa za udostępnienie systemu dla każdego dodatkowego Agent'a nie może być wyższa niż Stawka jednostkowa za korzystanie z Systemu przez jednego Agent'a o której mowa w §6 ust. 3 Umowy.
 - g) wystąpi konieczność dostosowania przez Strony treści niniejszej Umowy w zakresie praw własności intelektualnej, w stosunku do oferty Wykonawcy, z zastrzeżeniem spełniania przez ofertę Wykonawcy co najmniej wymagań minimalnych Zamawiającego odnośnie licencji wskazanych w § 7 Umowy.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Wszystkie tytuły paragrafów w Umowie mają charakter wyłącznie informacyjny i nie mają wpływu na interpretację postanowień Umowy.
3. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Stronami, które wynikły w związku z realizacją Umowy, Strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni, Strony poddają powstały spór pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowa zostaje zawarta i wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.
6. Następujące załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:

- Załącznik nr 1 - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia;

- Załącznik nr 2 - Oferta Wykonawcy (w tym Formularz Cenowy);
- Załącznik nr 3 - Lista podwykonawców.
- Załącznik nr 4 - Protokoły
- Załącznik nr 5 - Powierzenie przetwarzania danych osobowych
- Załącznik nr 6 – Instruktaże
- Załącznik nr 7 – Zakres Dokumentacji Powykonawczej

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

Lista podwykonawców

1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi listę podwykonawców, którzy będą realizować niniejszą umowę.

2. Lista podwykonawców

Lp.	Nazwa podwykonawcy	Adres podwykonawcy	Części zamówienia, którą będzie realizować podwykonawca