NASK
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

UMOWA……./

zawarta w Warszawie w dniu ……maja 2019 roku pomiędzy:

Naukową i Akademicką Siecią Komputerową – Państwowym Instytutem Badawczym z siedzibą w Warszawie, ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa, NIP 5210417157, Regon: 010464542, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000012938, zwanym dalej **Zamawiającym**, reprezentowanym przez:

……

a

…….., zwanym dalej **Wykonawcą**, reprezentowanym przez:

…….

Zamawiający oraz Wykonawca zwani są dalej łącznie **„Stronami”**, a oddzielnie **„Stroną”.**

W związku z rozstrzygnięciem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego dot.: Wykonania aplikacji internetowej „Platformy Konkursowej GovTech”, znak postępowania: ……, na podstawie ……, w stosunku do którego nie mają zastosowania przepisy określone w ustawie z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2018 poz. 1986 ze zm.) – dalej ustawy Pzp, w związku z faktem, iż przedmiot niniejszego zamówienia dotyczy zamówień, o których mowa w art. 4 pkt 8 ustawy PZP, Strony zawierają umowę (zwaną dalej: „Umową”) o następującej treści:

§ 1
Definicje

1. Aplikacja – oprogramowanie umożliwiające uruchomienie i udostępnienie aplikacji internetowej „Platformy Konkursowej GovTech” opisanej w SOPZ Rozdział I w oparciu o Środowisko Uruchomieniowe zapewniane i udostępnione Wykonawcy przez Zamawiającego.
2. Środowisko Uruchomieniowe – zapewniane i udostępnione Wykonawcy przez Zamawiającego - sprzęt, oprogramowanie, usługi sieciowe i hostingowe, umożliwiające instalację i działanie Aplikacji oraz przechowywanie danych, dokumentów i plików Aplikacji, zgodnie z wymaganiami określonymi w SOPZ Rozdział I pkt 8. Środowisko Uruchomieniowe będzie zapewnione i udostępnione w trzech instancjach: testowym, pre-produkcyjnym i produkcyjnym w celu

zapewnienia ciągłości prac związanych z rozwojem Aplikacji bez wpływu na dostępność i bezpieczeństwo środowiska, z którego korzystać będą użytkownicy.

3. Oprogramowanie Narzędziowe – inne oprogramowanie rozpowszechniane na zasadach open source - instalowane i uruchamiane przez Wykonawcę w Środowisku Uruchomieniowym niezbędne do działania Aplikacji zgodnie z wymaganiami SOPZ.
4. Siła Wyższa - oznacza zdarzenia niezależne od Stron, pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy w szczególności: zamieszki, rozruchy, stan wojenny, stan wyjątkowy, wojnę, strajki uniemożliwiające w bezpośredni sposób realizację przedmiotu umowy, kataklizm czy klęskę żywiołową.
5. Awaria – należy przez to rozumieć zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Aplikacji, w szczególności polegające na niemożności realizacji jednej z funkcji Aplikacji, w wyniku czego Aplikacja lub jej część nie nadaje się do zastosowania.. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Wad będących Błędami lub Usterkami, w przypadku gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie. Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Aplikacji, przerwy w działaniu całej Aplikacji (lub jej poszczególnych elementów).
6. Błąd – należy przez to rozumieć zakłócenie pracy Aplikacji, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Aplikacji. W szczególności Błędami mogą być nieprawidłowe wyniki generowane przez Aplikację, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić, lub które są wykorzystywane przez Aplikację niezgodnie z przeznaczeniem. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Aplikacją wolną od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całej Aplikacji (lub jej poszczególnych elementów) w sposób opisany dla Awarii.
7. Usterka – należy przez to rozumieć zakłócenie pracy Aplikacji spowodowane niedziałaniem lub nienależytym działaniem Oprogramowania mogącym mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nieograniczającym zdolności operacyjnych Aplikacji. W szczególności Usterkami mogą być błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach Aplikacji. Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych Aplikacji, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i dalszy rozwój Aplikacji, nie będące Awariami, ani Błędami.
8. Dni Robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. Godziny Robocze – czas świadczenia serwisu gwarancyjnego opisanego w Załączniku nr 4 do Umowy pomiędzy godziną 7.00 a 17.00.
10. Obejście - rozwiązanie, które umożliwia korzystanie z Aplikacji i jej funkcjonalności, ale nie powoduje usunięcia zgłoszonej Awarii. Rozwiązanie to musi pracować na istniejącej

infrastrukturze technicznej Zamawiającego i w ramach posiadanych przez niego zasobów licencyjnych.

11. SOPZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy.
12. Umowa – niniejsza Umowa wraz z załącznikami.

§ 2
Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest zaprojektowanie oraz wykonanie Aplikacji, instalacja i konfiguracja Aplikacji w Środowisku Uruchomieniowym, świadczenie asysty technicznej oraz serwisu gwarancyjnego Aplikacji przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego oraz przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Aplikacji.
2. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy, Wykonawca zrealizuje wszystkie obowiązki przewidziane w Umowie, a w szczególności:
   a) przeprowadzi uzupełniającą analizę, uzgodni wymagania i uzupełni wymagania określone w SOPZ,
   b) wykona Aplikację,
   c) zainstaluje oraz skonfiguruje Aplikację i Oprogramowanie Narzędziowe w Środowisku Uruchomieniowym (testowym, produkcyjnym i produkcyjnym) a także zintegruje Aplikację z innymi usługami wskazanymi w SOPZ.
   d) przetestuje Aplikację w Środowisku Uruchomieniowym w zakresie funkcjonalnym i pod kątem bezpieczeństwa,
   e) wykona i dostarczy Dokumentację,
   f) przekaże Zmawiającemu autorskie prawa majątkowe do Aplikacji na zasadach określonych w niniejszej Umowie wraz z kodami źródłowymi Aplikacji,
   g) przekaże pliki wykonawcze oraz kody źródłowe do Oprogramowania Narzędziowego.
3. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia serwisu gwarancyjnego Aplikacji na warunkach opisanych w § 9 Umowy oraz w Załączniku Nr 4 do Umowy.
4. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia asysty technicznej (administrowania, aktualizowania, rozwoju i wsparcia technicznego) Aplikacji, Oprogramowania Narzędziowego i Środowiska Uruchomieniowego na warunkach opisanych w Załączniku Nr 4. do Umowy.
5. Wykonanie, przekazanie i odbiór Przedmiotu Umowy odbywać się będą przyrostowo zgodnie z zakresem i harmonogramem oraz procedurami wskazanymi w Umowie i SOPZ.

§ 3
Termin i sposób wykonania Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Umowy:
   a) w zakresie określonym w § 2 ust. 2 przyrostowo zgodnie z zakresem i harmonogramem oraz procedurami wskazanymi w Umowie i SOPZ, nie później niż do dnia 15 grudnia 2019 r.,

b) w zakresie określonym w § 2 ust. 3 i 4 (serwis gwarancyjny oraz asysta techniczna) w części która została odebrana – od dnia odbioru Etapu I do dnia upływu terminu gwarancji, o którym mowa w § 9 ust. 5 Umowy.

2. W ramach Umowy Wykonawca oświadcza, że posiada kwalifikacje, zaplecze techniczne, technologiczne, urządzenia, materiały oraz doświadczenie i personel niezbędne do należytego wykonania Przedmiotu Umowy opisanego w § 2.
3. Wykonawca zobowiązany jest wykonać Przedmiot Umowy we własnym zakresie, przy użyciu sprzętu, oprogramowania, narzędzi i materiałów własnych lub podmiotów współpracujących. W przypadku podmiotów współpracujących, Wykonawca odpowiada za ich działania lub zaniechania jak za własne działania lub zaniechania.
4. Strony zobowiązują się, że dołożą wszelkich starań i będą zgodnie współpracować i wspierać się przy wykonaniu Umowy.
5. Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego na każde jego żądanie o stanie realizacji Przedmiotu Umowy.
6. W toku realizacji prac objętych Umową, Wykonawca obowiązany jest na bieżąco informować Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres prac. Brak informacji o zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, leżących po stronie Zamawiającego, zwalnia Zamawiającego od odpowiedzialności za wynikające stąd skutki i nie może stanowić podstawy do odstąpienia przez Wykonawcę od Umowy z powodu zwłoki bądź braku współdziałania Zamawiającego.

§ 4
Odbiór Etapu. Faza testowania.

1. Wykonanie prawidłowo kolejnych Etapów zostanie potwierdzone przez Zamawiającego podpisanym bez zastrzeżeń Protokołem Odbioru Etapu, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy. Ponadto Strony przewidują również dokonanie Odbioru Końcowego.
2. O ile w Umowie nie postanowiono inaczej, datą spełnienia określonego świadczenia (wykonania Etapu) będzie zgłoszenie przez Wykonawcę danej pracy do odbioru pod warunkiem, że praca taka zostanie zaakceptowana przy pierwszym odbiorze zgodnie z procedurą odbioru przewidzianą dla danej pracy. Jednakże w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zgłoszonej do odbioru pracy, termin uważa się za niedotrzymany, a terminem wykonania będzie termin przekazania do odbioru danej pracy po usunięciu stwierdzonych niezgodności.
3. Zgłoszenie gotowości do odbioru następuje w formie pisemnej lub elektronicznej. Wraz ze zgłoszeniem Wykonawca przekazuje szczegółowy wykaz Oprogramowania Narzędziowego.
4. Odbiór Etapów będzie poprzedzany ich testami opisanymi w SOPZ.
5. Zamawiający może dokonać Odbioru Warunkowego w przypadku, gdy podczas testowania ujawnią się maksymalnie 3 błędy lub do 10 usterek. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Wykonawca usunie błędy i usterki w terminie do 5 dni roboczych od podpisania

Protokołu Odbioru Warunkowego.

6. Zamawiający dokona Odbioru Końcowego Aplikacji po stwierdzeniu prawidłowej realizacji Umowy w szczególności:
   1) bezwarunkowego odbioru wszystkich Etapów,
   2) pozytywnego przeprowadzenia testów,
   3) dostarczenia kompletnej Dokumentacji,
   4) osiągnięcia przewidzianych w Umowie i SOPZ funkcjonalności i parametrów.
7. Podpisanie Protokołu Odbioru Etapu lub Odbioru Końcowego, o których mowa w ust. 1 nie wyłącza uprawnień Zamawiającego z tytułu rękojmi.

§ 5
Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Za należyte wykonanie Umowy (z zastrzeżeniem ust. 2) Wykonawca otrzyma wynagrodzenie, w wysokości: _____ zł brutto (słownie…….. brutto), _____ zł netto (słownie……. netto). Wynagrodzenie obejmuje wszystkie obowiązki Wykonawcy wynikające z Umowy, w tym serwis gwarancyjny i asystę techniczną, przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w § 6 oraz wszelkie koszty wynikające z realizacji Umowy.
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie wypłacane w następujący sposób:
   a) za zrealizowanie I ETAPU, Wykonawca otrzyma 1/6 kwoty brutto, o której mowa w ust. 1, tj. _____ zł brutto,
   b) za zrealizowanie II ETAPU, Wykonawca otrzyma 1/6 kwoty brutto, o której mowa w ust. 1, tj. _____ zł brutto,
   c) za zrealizowanie III ETAPU, Wykonawca otrzyma 1/6 kwoty brutto, o której mowa w ust. 1, tj. _____ zł brutto,
   d) za zrealizowanie IV ETAPU, Wykonawca otrzyma 1/6 kwoty brutto, o której mowa w ust. 1, tj. _____ zł brutto,
   e) za zrealizowanie V ETAPU, Wykonawca otrzyma 1/6 kwoty brutto, o której mowa w ust. 1, tj. _____ zł brutto,
   f) za zrealizowanie VI ETAPU, Wykonawca otrzyma 1/6 kwoty brutto, o której mowa w ust. 1, tj. _____ zł brutto.
3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi w terminie 21 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT na rachunek bankowy Wykonawcy …….. Podstawą wystawienia faktury VAT jest podpisanie bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Etapu, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy.
4. W razie wątpliwości co do prawidłowości faktury, Zamawiający ma prawo zwrócić się do Wykonawcy o przedstawienie prawidłowej faktury. Do czasu wyjaśnienia wątpliwości, przekazanie środków na pokrycie zakwestionowanej Faktury będzie wstrzymane, bez negatywnych skutków finansowych dla Zamawiającego.
5. Za dzień dokonania płatności Strony uznają datę obciążenia rachunku Zamawiającego.
6. Zamawiający przyjmie od Wykonawcy ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną przesłaną

Zamawiającemu za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (platforma), pod adresem https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl/zaloguj.

7. Adresem dla doręczenia Zamawiającemu faktury w formie innej niż faktura elektroniczna przesłana za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania jest: NASK, ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa lub adres e-mail: faktury.zakupu@nask.pl.
8. Wierzytelności wynikające z Umowy nie mogą być przenoszone na osobę trzecią bez zgody Zamawiającego.

§ 6
Prawa autorskie

1. Przedmiot Umowy opracowany przez Wykonawcę stanowi utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1191 z późn. zm.).
2. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu pełne autorskie prawa majątkowe i osobiste do wszelkich utworów powstałych w wyniku realizacji Przedmiotu Umowy, w szczególności Aplikacji i dokumentacji oraz, że są one wolne od jakichkolwiek obciążeń i ograniczeń na rzecz osób trzecich, a także że nie udzielił żadnych licencji na korzystanie z nich.
3. Z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Etapu, o którym mowa w § 4 ust. 1, Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszelkich utworów powstałych w wyniku realizacji Przedmiotu Umowy (w tym w szczególności Aplikacji, szaty graficznej i dokumentacji), określonych i znanych w dniu zawarcia umowy w ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu możliwość wykorzystania utworów powstałych w wyniku realizacji Przedmiotu Umowy tak w całości jak i w części, dowolną ilość razy samodzielnie przez Zamawiającego lub we współpracy z podmiotami trzecimi. Niezależnie od powyższego Zamawiający jest uprawniony do korzystania z utworu będącego oprogramowaniem w zakresie wskazanym poniżej od daty jego instalacji w infrastrukturze Zamawiającego, do daty nabycia autorskich praw majątkowych przez Zamawiającego, a Wykonawca zapewnia, ze korzystanie takie nie będzie naruszać praw osobistych lub majątkowych Wykonawcy ani osób trzecich i nie będzie powodować obowiązku zapłaty jakichkolwiek dodatkowych opłat.
4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w ust. 3 nastąpi bez ograniczeń terytorialnych i czasowych, do korzystania i rozporządzania nimi na wszelkich znanych w chwili zawierania Umowy polach eksploatacji, a w szczególności:
   1) w odniesieniu do utworów będących programami komputerowymi, w tym w szczególności do Aplikacji:
      a) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym dla celów testów, szkoleń, integracji, rozwoju Aplikacji i innych działań związanych z działalnością Zamawiającego (w tym ewentualnych podmiotów wydzielonych z Zamawiającego lub przejmujących jego działalność w całości lub w części) lub wykorzystaniem Aplikacji;

b) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub wprowadzenie jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała, jeżeli są niezbędne do korzystania z programu komputerowego zgodnie z jego przeznaczeniem, w tym do poprawiania błędów,

c) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem,

d) rozpowszechniania, w tym sprzedaży, dzierżawy, użyczenia lub najmu programu komputerowego lub jego kopii dla celów testów, szkoleń, integracji, rozwoju Aplikacji i innych działań związanych z działalnością Zamawiającego (w tym ewentualnych podmiotów wydzielonych z Zamawiającego lub przejmujących jego działalność w całości lub w części) lub wykorzystaniem Aplikacji,

e) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, przewodowe lub bezprzewodowe przez stację naziemną lub nadanie za pośrednictwem satelity, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;

f) w zakresie rozpowszechniania utworu również poprzez udzielanie licencji – w tym z prawem do udzielania sublicencji na polach eksploatacji wymienionych w niniejszym punkcie 1).

g) digitalizacja, wpisanie do pamięci komputera, wpisanie do pamięci urządzeń przenośnych,

h) udostępnienie za pośrednictwem sieci komputerowych, w tym Internetu, intranetu i extranetu,

i) odpłatne lub nieodpłatne udostępnianie osobom trzecim egzemplarzy utworu, a także składanie oferty w tym zakresie,

j) zapisu na dysku magnetycznym oraz dysku cyfrowym.

2) w odniesieniu do utworów niebędących Aplikacją, w szczególności do Dokumentacji:

a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworów - wytwarzania dowolną techniką egzemplarzy utworu (w całości lub w części), w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;

b) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwory utrwalono – wprowadzania do obrotu, użyczenia lub najmu oryginału albo egzemplarzy dla celów testów, szkoleń, integracji, rozwoju Aplikacji i innych działań związanych z działalnością Zamawiającego (w tym ewentualnych podmiotów wydzielonych z Zamawiającego lub przejmujących jego działalność w całości lub w części) lub wykorzystaniem Aplikacji;

c) w zakresie rozpowszechniania utworów w sposób inny niż określony powyżej - publicznego wykonywania, wystawienia, wyświetlenia, odtworzenia oraz nadawania i reemitowania, a

także publicznego udostępniania (w tym w systemie informatycznym) utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niej dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym

d) w zakresie rozpowszechniania utworu w również poprzez udzielanie licencji – w tym z prawem do udzielania sublicencji na polach eksploatacji wymienionych w niniejszym punkcie b).

5. W razie ustalenia, nieznanych w trakcie zawarcia umowy, pól eksploatacji, Wykonawca przeniesie na rzecz Zamawiającego bez dodatkowego wynagrodzenia, majątkowe prawa autorskie uprawniające Zamawiającego do wykorzystywania utworów także na tych polach eksploatacji. Nowego pola eksploatacji będzie również dotyczyć prawo do wykonywania praw zależnych jak również prawo do zezwalania na wykonywanie praw zależnych.
6. Przeniesienie przez Wykonawcę praw na Zamawiającego obejmuje również, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5, wyłączne prawo do wykonywania praw zależnych do utworów – w zakresie pól eksploatacji określonych w ust. 4 powyżej – oraz wyłączne prawo do zezwalania na wykonywanie praw zależnych (w zakresie pól eksploatacji określonych w ust. 4 powyżej). Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na wprowadzanie przez Zamawiającego modyfikacji w Aplikacji, w tym także polegającej na ponownej kompilacji.
7. Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których utwory powstałe w ramach realizacji Przedmiotu Umowy zostały utrwalone i przekazane Zamawiającemu.
8. Wykonawca zapewnia, że korzystanie przez Zamawiającego z Aplikacji, w tym Oprogramowania Narzędziowego oraz Dokumentacji nie będzie naruszać jakichkolwiek osobistych lub majątkowych praw osób trzecich, w szczególności praw autorskich, praw patentowych lub tajemnicy przedsiębiorstwa.
9. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami wobec Zamawiającego z tytułu naruszenia ich praw autorskich, w związku z korzystaniem przez Zamawiającego zgodnie z postanowieniami Umowy z utworów, do których przeniesiono prawa autorskie, Wykonawca zobowiązuje się ponieść wyłączną odpowiedzialność, a także zaspokoić roszczenia osób trzecich, których prawa zostały naruszone, wskutek niezgodności ze stanem rzeczywistym oświadczeń Wykonawcy zawartych w ust. 2.
10. Wykonawca upoważnia Zamawiającego do wykonywania w jego imieniu autorskich praw osobistych, o których mowa w ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a w szczególności do:
    a) decydowania o sposobie oznaczenia utworów nazwiskiem ewentualnie pseudonimem Autora,
    b) decydowania o nienaruszalności treści i formy,
    c) decydowania o pierwszym udostępnieniu publiczności,
    d) decydowania o nadzorze nad sposobem korzystania,
    e) decydowania o zachowaniu integralności.
11. W przypadku Aplikacji stanowiącej oprogramowanie komputerowe wraz z przekazaniem praw autorskich, Wykonawca przekaże Zamawiającemu wszelką dokumentację projektową i techniczną tego oprogramowania. Kody źródłowe oraz wszelkie inne informacje i środki potrzebne do

korzystania i rozporządzania nabytymi przez Zamawiającego prawami, w szczególności opis kodów źródłowych, szczegółowy opis obiektów, szczegółowy opis instalacji dokonanych w Środowisku Uruchomieniowym, w tym środowiskach testowym, pre-produkcyjnym i produkcyjnym oraz sposobu administrowania oprogramowaniem. Dokumentacja, kody i wyżej wymienione informacje będą zawierać wszelkie dane pozwalające na samodzielne korzystanie i dokonywanie dalszych zmian Aplikacji przez Zamawiającego. Nieprzekazanie Zamawiającemu kodów źródłowych lub dokumentacji wskazanej powyżej uniemożliwia dokonanie Odbioru przez Zamawiającego Przedmiotu Umowy.

§ 7
Poufność

1. Za informacje poufne Strony uznają informacje – niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania – które nie zostały podane do publicznej wiadomości, a zostały przekazane Wykonawcy w związku z realizacją Umowy („Informacje Poufne").
2. Wykonawca zobowiązuje się:
   1) nie ujawniać Informacji Poufnych innym podmiotom bez zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności;
   2) wykorzystywać Informacje Poufne jedynie do potrzeb realizacji Umowy;
   3) nie powielać Informacji Poufnych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji Umowy;
   4) zabezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru, ale przynajmniej w takim samym stopniu, jak postępuje wobec własnej tajemnicy przedsiębiorstwa.
3. Wykonawca może, jeżeli jest to potrzebne do realizacji Umowy, udostępnić Informacje Poufne personelowi Wykonawcy oraz doradcom prawnym, przy czym korzystanie z Informacji Poufnych przez takie podmioty nie może wykroczyć poza zakres, w jakim Wykonawca może z nich korzystać. Wykonawca zobowiąże te osoby do przestrzegania poufności. Wykonawca jest odpowiedzialny za naruszenia spowodowane przez takie osoby i podmioty jak za własne działania i zaniechania.
4. W przypadku rozwiązania Umowy (niezależnie od powodu rozwiązania) lub jej wygaśnięcia Wykonawca zwróci Zamawiającemu w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni materiały zawierające Informacje Poufne, a Informacje Poufne przechowywane w wersji elektronicznej usunie ze swoich zasobów i nośników elektronicznych. Ten sam obowiązek będzie ciążył na osobach i podmiotach, o których mowa w ust. 3.
5. Wykonawca na pisemne żądanie Zamawiającego zobowiązuje się do niezwłocznego zniszczenia materiałów zawierających Informacje Poufne.

§ 8

Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zapewnia, że wykonany, doręczony i odebrany przez Zamawiającego Przedmiot Umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych.
2. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego za Wady Przedmiotu Umowy zmniejszające jego wartość lub użyteczność, ze względu na cel oznaczony w Umowie oraz wynikający z jego przeznaczenia. Powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy wady są spowodowane błędami w dostarczonych przez Zamawiającego informacjach i danych, których Wykonawca nie mógł zweryfikować mimo dochowania należytej staranności.
3. W przypadku wystąpienia Wady w okresie rękojmi, Zamawiający może żądać usunięcia Wady, wyznaczając w tym celu Wykonawcy odpowiedni termin, żądać obniżenia wynagrodzenia lub od umowy odstąpić, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w ust. 3, Zamawiający uprawniony jest zlecić usunięcie wad Przedmiotu Umowy stronie trzeciej na koszt Wykonawcy lub od Umowy odstąpić.
5. Wykonawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady Przedmiotu Umowy przez okres 2 lata , którego bieg rozpoczyna się od dnia podpisania Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 7. Zamawiający może dochodzić roszczeń z tytułu rękojmi także po terminie określonym w zdaniu poprzednim, jeżeli zgłosił Wykonawcy wadę w ww. terminie.
6. Strony nie są odpowiedzialne za naruszenie obowiązków wynikających z Umowy w przypadku, gdy wyłączną przyczyną naruszenia jest działanie Siły wyższej.
7. Na czas działania Siły wyższej obowiązki Strony, która nie jest w stanie wykonać danego obowiązku ze względu na działanie Siły wyższej, ulegają zawieszeniu.
8. W przypadku zaistnienia Siły wyższej Strona, której dotyczy działanie Siły wyższej, zobowiązana jest niezwłocznie poinformować drugą Stronę na piśmie o wystąpieniu Siły wyższej, ze wskazaniem przewidywanego czasu trwania przeszkody w realizacji wynikających z Umowy obowiązków z powodu działania Siły wyższej.

§ 9

Gwarancja

1. Wykonawca niniejszym gwarantuje, że Aplikacja w warunkach normalnej eksploatacji i prawidłowej obsługi będzie funkcjonowała w sposób zgodny z wymaganiami określonymi w SOPZ oraz dostarczoną Dokumentacją.
2. W przypadku stwierdzenia Wad lub innych nieprawidłowości prac, Zamawiający zawiadomi o tym fakcie Wykonawcę.
3. W zakresie usuwania Wad, Strony będą postępować zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 4 do Umowy.
4. Jeżeli w wyniku nieprawidłowości wdrożenia lub Wad faktyczna eksploatacja Aplikacji nie będzie możliwa lub będzie ograniczona w zakresie podstawowych funkcjonalności Aplikacji i Wady takie lub nieprawidłowości nie zostaną usunięte w terminie, Zamawiający ma prawo wezwać do ostatecznego usunięcia Wad lub nieprawidłowości wyznaczając w tym celu dodatkowy termin.

Jeżeli po upływie tego terminu wciąż zostaną stwierdzone Wady lub nieprawidłowości, Zamawiający – niezależnie od innych przysługujących mu uprawnień – ma prawo odstąpić od Umowy. Prawo do odstąpienia nie może zostać zrealizowane po upływie 60 dni od dnia upływu terminu na ostateczne usunięcie wady.

5. Termin gwarancji biegnie od dnia podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru po I Etapie (w zakresie który został odebrany) i kończy się 31 grudnia 2019 r.
6. Wykonawca ponosi również odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady prawne Przedmiotu Umowy i jego poszczególnych elementów określone przepisami ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
7. Okres rękojmi liczony jest od daty Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń.
8. Niezależnie od gwarancji na Aplikację, Wykonawca zobowiązany jest doświadczenia usług asysty technicznej dla Aplikacji, Oprogramowania Narzędziowego i Środowiska Uruchomieniowego na warunkach opisanych w Załączniku nr 4 do Umowy.

§ 10
Sposób komunikacji

1. W celu zapewnienia odpowiedniego obiegu informacji Strony wyznaczają następujące osoby do kontaktu oraz innych czynności związanych z realizacją Umowy w tym do podpisania protokołów odbioru:
   - ze strony Zamawiającego ……., nr tel.: ……, adres email: ……,
   - ze strony Wykonawcy ……, nr tel.: ……, adres email: ……..
2. Wszystkie informacje przekazywane w ramach realizacji Umowy będą przesyłane drogą elektroniczną na podane w ust. 1 adresy lub pisemnie na adres siedziby Zamawiającego lub Wykonawcy.
3. W przypadku zmiany adresu do doręczeń powyższych zawiadomień, każda ze Stron powiadomi o tym drugą Stronę na piśmie, z odpowiednim wyprzedzeniem. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku doręczenia dokonane na poprzedni adres uznaje się za skuteczne.
4. Wskazane powyżej osoby nie są uprawnione do wypowiedzenia, zmiany, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.

§ 11
Kary umowne

1. W przypadku naruszenia postanowień Umowy Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy kary umowne zgodnie z poniższymi zasadami.
2. W przypadku zwłoki Wykonawcy w wykonaniu danego Etapu w terminach wskazanych w Umowie, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 300,00 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w wykonaniu Etapu.

3. W przypadku zwłoki w usuwaniu Wad w okresie gwarancji Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:
   a) w przypadku zwłoki w usunięciu Awarii – 1000,00 zł za każdy dzień zwłoki w usunięciu Awarii - kara ta będzie liczona od dnia następnego od daty upływu terminu usunięciu Awarii do momentu faktycznego usunięciu Awarii,
   b) w przypadku zwłoki w usunięciu Błędu – 300,00 zł za każdy dzień zwłoki w usunięciu Błędu - kara ta będzie liczona od dnia następnego od daty upływu terminu usunięcia Błędu do momentu faktycznego usunięcia Błędu,
   c) w przypadku zwłoki w usunięciu Usterki – 100,00 zł za każdy dzień zwłoki w usunięciu Usterki - kara ta będzie liczona od dnia następnego od daty upływu terminu usunięcia Usterki do momentu faktycznego usunięcia Usterki.
4. W przypadku ujawnienia się w okresie testów prowadzonych przez Zamawiającego po zgłoszeniu danego Etapu do odbioru więcej niż 5 Błędów lub Awarii, Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 1 000,00 zł z każdy kolejny Błąd lub Awarię.
5. W przypadku niedotrzymania poziomu dostępności, o którym mowa w SOPZ - 1 000,00 zł za każde stwierdzone 0,1% poniżej dopuszczalnego poziomu dostępności serwisu platformy konkursowej, weryfikowane za pomocą narzędzi automatycznego monitorowania dostępności serwisu (brak błędu jeśli serwis odpowiada statusem http: 200 lub 201 w zależności od sprawdzanej usługi) – z wyłączeniem udokumentowanych sytuacji, w których przyczyną niedostępności będzie awaria, błąd lub usterka Środowiska Uruchomieniowego, pod warunkiem, że zostały niezwłocznie po stwierdzeniu przyczyny zgłoszone Zamawiającemu lub operatorowi Środowiska Uruchomieniowego. Wówczas czas niedostępności zostanie przeliczony i pomniejszony o czas usunięcia awarii, błędu lub usterki Środowiska Uruchomieniowego.
6. W przypadku naruszenia obowiązku, o którym mowa w § 7 Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 10 000,00 zł za każde naruszenie.
7. W razie odstąpienia od Umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości brutto, o której mowa w § 5 ust. 1 Umowy.
8. W przypadku rozwiązania umowy z winy Wykonawcy, przed upływem terminu, do którego została zawarta, Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 10% wartości wskazanej w § 5 ust. 1 niniejszej Umowy.
9. 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.. Wykonawca zapłaci zastrzeżone kary umowne w terminie i na rachunek wskazany przez Zamawiającego w nocie obciążeniowej. W przypadku braku wskazania terminu w nocie obciążeniowej Wykonawca zapłaci kary umowne w terminie 5 dni roboczych od otrzymania informacji, o której mowa w zdaniu pierwszym.
10. W przypadku 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.

11. Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z wykonania obowiązku, za którego niewykonanie lub nienależyte wykonanie został obciążony karą umowną.
12. Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu cywilnego.

§ 12

Rozwiązanie Umowy

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub w części w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy o tym fakcie. Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia za wykonanie części Umowy do chwili odstąpienia.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w następujących sytuacjach:
   a) jeżeli Wykonawca nie rozpoczął realizacji Przedmiotu Umowy bez uzasadnionych przyczyn oraz nie realizuje Przedmiotu Umowy pomimo pisemnego wezwania w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie,
   b) jeżeli Wykonawca będzie wykonywał Przedmiot Umowy w sposób niezgodny z postanowieniami Umowy lub naruszający interes Zamawiającego i nie zmieni sposobu jej wykonywania w terminie wyznaczonym w pisemnym wezwaniu wystosowanym przez Zamawiającego.
3. W razie odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy Strony sporządzą w terminie 7 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu lub wypowiedzeniu protokół wykonanych prac. Protokół będzie stanowić podstawę ostatecznego rozliczenia Umowy, przy czym w razie wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn określonych w ust. 4, Wykonawcy należy się wynagrodzenie wyłącznie za wykonaną, przekazaną i odebrana część Przedmiotu Umowy.
4. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 60 dni od daty ujawnienia niżej wymienionych okoliczności, w przypadku gdy:
   a) stwierdzono zaistnienie, po stronie Wykonawcy, okoliczności uniemożliwiających wykonanie lub należyte wykonanie Przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2;
   b) Wykonawca w rażący sposób zaniedbuje lub narusza zobowiązania Umowne.
5. Wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i musi zawierać uzasadnienie.
6. Odstąpienie od Umowy nie pozbawia Zamawiającego możliwości dochodzenia kar umownych.

§ 13
Zmiana Umowy

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Nie są traktowane jako zmiana Umowy zmiany adresów stron, numerów rachunków, osób, o których mowa w § 8 Umowy. Propozycję zmian w tym zakresie Strony przekazują sobie drogą elektroniczną, przy czym zgoda bądź odmowa akceptacji proponowanych zmian, również przekazywana jest w formie elektronicznej, najpóźniej w następnym dniu roboczym od otrzymania propozycji zmian.
3. Zamawiający dopuszcza zmiany postanowień zawartej Umowy w szczególności w przypadku:
   1) wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy - w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany przepisów prawa;
   2) 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;
   3) wystąpienia Siły Wyższej - w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian;
   4) wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia.

§ 14
Rozstrzyganie sporów

1. Strony będą dążyć, aby wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć na tle realizacji Umowy, rozwiązywane były w drodze negocjacji.
2. W razie braku możliwości porozumienia, spór będzie rozstrzygany przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
3. Prawem właściwym dla oceny Umowy oraz wszelkich związanych z nią zdarzeń prawnych jest prawo polskie.

§ 15
Postanowienia końcowe

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Umowa zostanie zawarta z dniem podpisania przez ostatnią ze Stron.
3. Załącznikami do Umowy są:
   1) Załącznik nr 1 – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
   2) Załącznik nr 2 – Oferta Wykonawcy
   3) Załącznik nr 3 – Wzór Protokołu Odbioru Etapu/Odbioru Warunkowego/Odbioru Końcowego
   4) Załącznik nr 4 – Warunki świadczenia serwisu
4. Wszystkie załączniki stanowią integralną treść Umowy.
5. Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia.

NASK
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

Zamawiający:	**Wykonawca:**
……	……

ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa, tel.: +48 22 380 82 00, fax: +48 22 380 82 01
nask@nask.pl, www.nask.pl
NIP: 521-04-17-157, Regon: 010464542, KRS: 0000012938
Bank: Raiffeisen Bank Polska S.A., Numer konta: 28 1750 0009 0000 0000 0094 9997

……

Załącznik nr 3 do Umowy

Wzór Protokołu Odbioru Etapu/Odbioru Warunkowego/Odbioru Końcowego

Protokół Odbioru Etapu/Odbioru Warunkowego/Odbioru Końcowego*

Odbiór został dokonany w ..... (miejsce dokonania odbioru) w dniu .....

Przedmiotem Odbioru w ramach Umowy nr ..... z dnia .....

jest** ……

Zamawiający:

- odbiera Przedmiot Umowy w zakresie objętym Odbiorem bez zastrzeżeń / z uwagami *

- odrzuca Przedmiot Umowy w zakresie objętym Odbiorem w całości.*

Powód odrzucenia: ……

Inne uwagi dotyczące Odbioru: ……

Przedmiot Umowy w zakresie objętym Odbiorem został wykonany w terminie / nie został wykonany w terminie*.

Zgodnie z Umową wykonanie Przedmiotu Umowy objętego niniejszym Odbiorem powinno nastąpić do dnia .....

Faktyczne wykonanie Przedmiotu Umowy objętego niniejszym Odbiorem nastąpiło w dniu .....

Za Zamawiającego:	Za Wykonawcę:
…….	…….
(imię, nazwisko, data i podpis)	(imię, nazwisko, data i podpis)

*niepotrzebne skreślić
** opisać szczegółowo: zakres Etapu lub zakres Odbioru Warunkowego lub zakres Odbioru Końcowego

Załącznik nr 4 do umowy

WARUNKI ŚWIADCZENIA SERWISU GWARANCYJNEGO I ASYSTY TECHNICZNEJ

Definicje

Na potrzeby niniejszego załącznika Strony ustalają poniższe definicje.

Osoby upoważnione:	Przedstawiciel Zamawiającego upoważniony do: 1. dokonywania Zgłoszenia …….. 2. odbioru naprawy. …….
Czas Naprawy:	Okres liczony od czasu dokonania Zgłoszenia do czasu usunięcia Wady potwierdzonego podpisaniem Protokołu Odbioru Naprawy lub potwierdzeniem Naprawy w systemie informatycznym (zgłoszeniowym) oraz uaktualnienia danych w Aplikacji. Maksymalny dopuszczalny czas naprawy wynosi odpowiednio: - dla Awarii – do 4 godzin roboczych, chyba że Wykonawca zastosuje Obejście, wtedy czas naprawy wydłuża się do 20 godzin roboczych - dla Błędów – do 20 godzin roboczych - dla Usterek – do 4 dni roboczych Czas Naprawy liczony jest od momentu dokonania Zgłoszenia, a w przypadku zgłoszenia poza okresem Gotowości – od momentu rozpoczęcia tego okresu.
Gotowość:	Stan polegający na pozostawaniu Wykonawcy w gotowości do przyjęcia Zgłoszenia w języku polskim; Gotowość do przyjęcia Zgłoszenia w języku polskim obejmuje Dni Robocze, w godzinach od 7:00 do 17:00.
Karta Zgłoszenia:	Dokument, w tym dokument elektroniczny w systemie serwisowym Wykonawcy wypełniany przez Osobę odpowiedzialną za realizację umowy służący do dokonywania Zgłoszenia Wady

Zgłoszenie Serwisowe:	Przekazanie do Wykonawcy przez Osobę odpowiedzialną za realizację umowy zgłoszenia Wady. Zgłoszenie Serwisowe określa niezbędne dane możliwe do określenia przez Zamawiającego a zarazem konieczne do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania faktycznej przyczyny oraz usunięcia Wady przez Wykonawcę.

§ 1

Zakres serwisu

1. Wykonawca zobowiązuje się do obsługi zgłoszeń i usuwania Awarii, Błędów i Usterek, zgodnie z niniejszymi warunkami.
2. Zakres usług serwisowych obejmuje w szczególności:
   a) usuwanie Wad Aplikacji tj. Awarii, Błędów i Usterek zgodnie z Czasami Naprawy dla poszczególnych kategorii Wad. W przypadku Oprogramowania Narzędziowego, do którego Wykonawca ani Zamawiający nie posiadają licencji umożliwiającej dokonywanie modyfikacji tego Oprogramowania, za usunięcie Wady zostanie uznane zastosowanie innego rozwiązania informatycznego, pozwalającego na wyeliminowanie skutków Wady, np. zmiana konfiguracji, przebudowanie części Aplikacji, itp.,
   b) dostarczanie „łatek", aktualizacji, rozszerzeń oraz innych nowych i ulepszonych wersji Oprogramowania Narzędziowego – na żądanie Zamawiającego zgłoszone po informacji Wykonawcy o dostępności nowej wersji lub aktualizacji,
3. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszystkich Wad zgłoszonych w okresie obowiązywania Serwisu Gwarancyjnego, nawet gdyby termin usunięcia przypadał po ustaniu okresu Usług Serwisowych.
4. W przypadku dostępności „łatek", aktualizacji i rozszerzeń oraz nowej wersji Oprogramowania Narzędziowego, Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Zamawiającego o ich dostępności oraz zawartych w nich, nowych funkcjach i wprowadzanych zmianach oraz poinformować Zamawiającego o rekomendacjach Wykonawcy w zakresie ich wdrożenia oraz o koniecznych pracach wdrożeniowych oraz przygotowawczych wymaganych u Zamawiającego, a związanych z ich wdrożeniem, tak aby Zamawiający podjął decyzję w sprawie faktu i terminu ich ewentualnego wdrożenia.
5. Wykonawca jest zobowiązany w terminie dostawy lub nie później niż 14 dni roboczych od daty instalacji „łatek", aktualizacji i rozszerzeń oraz nowej wersji Oprogramowania Narzędziowego, dostarczyć nową lub zaktualizowaną w formie suplementu wersję dokumentacji w postaci elektronicznej lub papierowej. Aktualizacja dokumentacji obejmie wszystkie dokumenty odnoszące się do instalowanego Oprogramowania Narzędziowego i implementacji Aplikacji oraz Oprogramowania Narzędziowego w Środowisku Uruchomieniowym.
6. Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany do zapewnienia ciągłości dostępu i przetwarzania

danych w każdej kolejnej, nowej lub zaktualizowanej wersji Aplikacji poprzez dostosowywanie lub opracowanie funkcji eksportu/importu lub dostawę innych specjalizowanych do tego celu narzędzi lub przeprowadzenia na własny koszt migracji baz danych.

7. Wykonawca zobowiązuje się – w ramach usuwania Wad – do korygowania błędów w bazach danych i dokumentach spowodowanych wadliwym działaniem Aplikacji lub spowodowanych działaniami Wykonawcy.

§ 2

Procedury serwisowe

1. Strony obowiązuje poniższa procedura:

   a) Osoba odpowiedzialna za realizację Umowy powiadamia Wykonawcę o wystąpieniu Wady dokonując Zgłoszenia Serwisowego.

   b) Zgłoszenie Serwisowe polega na przekazaniu do Wykonawcy informacji o Wadzie, jej zakresie, znanych przyczynach i skutkach. Przekazanie informacji winno nastąpić za pośrednictwem systemu informatycznego, telefonicznie lub poczty elektronicznej.

   c) Po dokonaniu Zgłoszenia Serwisowego w sposób opisany powyżej, Wykonawca przystępuje do zdiagnozowania i weryfikacji Wady. W tym celu zabezpiecza konieczne jemu rzeczywiste dane mające bezpośredni związek z przyczyną Zgłoszenia Serwisowego. Na tej podstawie Zamawiający uzgadnia ostateczną kwalifikację Wady. W przypadku nie uzgodnienia wspólnie tej samej kwalifikacji Wady w formie określonej Kategorii Wady, przyjmuje się kwalifikację Wady wskazaną przez Zamawiającego jako właściwą do podjęcia działań, a osoby upoważnione ze strony Zamawiającego oraz Wykonawcy podejmują działania w zakresie ostatecznego rozstrzygnięcia kwestii sporu i polubownego rozwiązania problemu.

   d) W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że w ramach usunięcia Wady, Wykonawca zobowiązany jest do doprowadzenia całej Aplikacji do stanu integralnej całości sprzed stwierdzenia Wady, czyli do prawidłowego działania wszystkich zainstalowanych komponentów Aplikacji i Oprogramowania Narzędziowego w Środowisku Uruchomieniowym oraz odtworzenia zawartości i spójności danych. Wszystkie niezbędne do wykonania w tym obszarze usługi zostaną dokonane na koszt Wykonawcy.

2. Dostarczone poprawki, aktualizacje itp. będą objęte tymi samymi zasadami i uprawnieniami Zamawiającego w zakresie praw własności intelektualnej, co poprawiana i aktualizowana Aplikacja, a więc odpowiednio przeniesieniem autorskich praw majątkowych lub licencją.

3. Jeżeli Wykonawca nie usunie prawidłowo Wady w Czasie Naprawy, Zamawiający może powierzyć usunięcie Wady podmiotowi trzeciemu, na koszt i niebezpieczeństwo Wykonawcy.

4. Jeżeli w trakcie świadczenia usług okaże się, że całkowite usunięcie Wady możliwe jest wyłącznie poprzez opracowanie poprawki do Aplikacji o znacznym stopniu złożoności, Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego o zgodę na przesunięcie Czasu Naprawy.

5. Po dokonaniu naprawy, w uzasadnionych zakresem naprawy przypadkach, Zamawiający może podjąć decyzję o przygotowaniu i przeprowadzeniu testów sprawdzających poprawność działania Aplikacji w zakresie wpływu przeprowadzonych napraw.

6. Po dokonaniu naprawy, Strony przystępują do odbioru naprawy podpisując protokół odbioru w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, do których załączają wyniki z przeprowadzonych testów. Dla czynności potwierdzenia poprawności naprawy Strony mogą przyjąć inne działania jako tożsame z powyższymi np.: przez wymianę i potwierdzenie protokołów drogą wymiany korespondencji za pomocą poczty elektronicznej lub dokonywanie wpisów w systemie serwisowym.

§ 3

Asysta Techniczna

1. Wykonawca zapewni Asystę Techniczną dla Zamawiającego w zakresie Aplikacji, Oprogramowania Narzędziowego i Środowiska Uruchomieniowego przez okres gwarancji. W ramach usług asysty technicznej Wykonawca zapewni dostępność konsultanta, posiadającego odpowiednie kwalifikacje w zakresie konfiguracji i modyfikacji Aplikacji, na żądanie Zamawiającego. Do obowiązków konsultanta w ramach Asysty Technicznej należeć będzie w szczególności:

   a) realizacja asysty powdrożeniowej polegającej na wsparciu dla Zamawiającego,

   b) pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikłych w trakcie bieżącej eksploatacji Aplikacji,

   c) pomoc w analizie kodu źródłowego oraz Dokumentacji,

   d) dokonywanie zmian w konfiguracji Aplikacji, Oprogramowania Narzędziowego i Środowiska Uruchomieniowego,

   e) dokonywanie zmian w Aplikacji, w tym implementacja nowych funkcjonalności zgodnie z potrzebami Zamawiającego.

2. Zamawiający ma prawo w ramach wynagrodzenia umownego, **do 8 godzin asysty technicznej** na prace opisane w ust. 1 lit. a)-d) w każdym miesiącu świadczenia Asysty Technicznej oraz **dodatkowo 100 godzin** w każdym roku kalendarzowym na prace opisane w ust. 1 lit. e).

3. Asysta techniczna będzie realizowana w Dni Robocze, w godzinach 8.00 – 16.00, przy czym Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego potwierdzania otrzymania zapytania, w terminie nie dłuższym niż 4 godziny od momentu jego zgłoszenia, np. w systemie serwisowym Wykonawcy lub zwrotnie w sposób, w jaki zostało zadane pytanie. W razie niemożności udzielenia informacji bezpośrednio po otrzymaniu pytania, Wykonawca zobowiązuje się po

uzyskaniu takiej informacji przekazać ją Zamawiającemu w terminie uzgodnionym przez Strony, nie dłuższym jednak niż w ciągu 4 dni.

4. W razie stwierdzenia potrzeby realizacji Asysty Technicznej, Zamawiający zawiadomi o tym fakcie Wykonawcę poprzez zgłoszenie (kontakt Serwisowy). Zlecenie świadczenia usług Asysty Technicznej zostanie wdrożone na następujących zasadach:

   a) Zamawiający w zapytaniu do Wykonawcy wskaże zakres oczekiwanej Asysty Technicznej, a także pożądany przez Zamawiającego termin realizacji zlecenia.

   b) Po wykonaniu usługi Asysty Technicznej, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport z ilością pozostałych do wykorzystania godzin Asysty technicznej.

5. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji ilości godzin Asysty technicznej wskazanej w raporcie.

Zamawiający **Wykonawca**