

## UMOWA

zawarta w Katowicach w dniu .....pomiedzy:

Muzeum Śląskim w Katowicach, ul. Tadeusza Dobrowolskiego 1, 40-205 Katowice, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Województwo Śląskie - Zarząd Województwa Śląskiego, pod numerem RIK-M/12/99, NIP 634-23-11-686, reprezentowanym przez:

**Dyrektora Muzeum Śląskiego w Katowicach - Alicję Knast**

przy kontrasygnacie

**Głównego Księgowego - Jolanty Grabalskiej**

zwanym dalej Zamawiającym

a

.....

zwanym dalej Wykonawcą

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.).

### §1. Definicje

Celem uzgodnienia pojęć, na potrzeby Umowy, Strony ustalają następujące definicje:

1. **System** - zestaw elementów składający się na kompletny, zintegrowany system do elektronicznego obiegu dokumentów, na który składają się następujące elementy szczegółowo opisane w ofercie Wykonawcy:
  - a. Oprogramowanie,
  - b. Fabrycznie nowy, nieużywany sprzęt kompatybilny do oprogramowania.
2. **Wdrożenie** - całokształt czynności realizowanych przez Wykonawcę, których efektem jest bezproblemowe, bezszkodowe, samodzielne użytkowanie Systemu przez Zamawiającego.
3. **Umowa** - niniejsza umowa z wszystkim załącznikami wskazanymi w §12 ust. 8.
4. **Dokumentacja** - dokumentacja z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego poprzedzającego zawarcie niniejszej Umowy, przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2010 r. - Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.).

### §2. Przedmiot Umowy

1. Na podstawie Dokumentacji przygotowanej dla przeprowadzonego przez Zamawiającego postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, oraz oferty przedstawionej przez Wykonawcę w tym postępowaniu - stanowiących integralną część Umowy, Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zadania, tj. do dostawy systemu elektronicznego obiegu dokumentów, zwanego dalej przedmiotem umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy wykonanego zgodnie:
  - a. z postanowieniami Umowy i załączników do Umowy,
  - b. z postanowieniami specyfikacji istotnych warunków zamówienia („SIWZ”), w szczególności zgodnie z Opiskiem Przedmiotu Zamówienia („OPZ”),

- c. ofertą złożoną przez Wykonawcę w postępowaniu,
  - d. z punktu widzenia kompletności celu, któremu ma służyć.
- 3.** Na wykonanie przedmiotu umowy składa się dostawa i wdrożenie kompletnego, zintegrowanego Systemu elektronicznego obiegu dokumentów.
- 4.** Miejsce realizacji przedmiotu umowy: siedziby Zamawiającego, ul. T. Dobrowolskiego 1, 40-205 Katowice
- 5.** Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu umowy dokona następujących czynności:
- a. dostarczy Zamawiającemu niezbędny sprzęt stanowiący element Systemu, wraz z materiałami eksploatacyjnymi, zgodnie z ofertą Wykonawcy,
  - b. dostarczy Zamawiającemu niezbędne oprogramowanie stanowiące element Systemu, zgodnie z ofertą Wykonawcy,
  - c. dostarczy Zamawiającemu wszelką dokumentację prawnotechniczną Systemu sporządzoną w języku polskim, w szczególności: instrukcje obsługi, licencje, certyfikaty, dopuszczenia, gwarancje, opisy,
  - d. wykona audyt przedwdrożeniowy, polegający na zidentyfikowaniu procesów wewnętrznych zachodzących u Zamawiającego, oraz sporządzenie odpowiedniej dokumentacji przedwdrożeniowej (w tym harmonogramu prac wdrożeniowych) w celu dostosowania wdrażanego Systemu zgodnie ze specyfiką funkcjonowania instytucji Zamawiającego, przy czym nie może to prowadzić do zmiany wymagań określonych w Dokumentacji,
  - e. dokona konfiguracji sprzętu stanowiącego element Systemu, w szczególności serwera oraz pozostałych urządzeń,
  - f. dokona montażu i instalacji sprzętu i oprogramowania stanowiących elementy Systemu,
  - g. dokona czynności integracyjnej z systemami informatycznymi Zamawiającego,
  - h. sprawdzi prawidłowość działania, kompletność i poprawność Systemu oraz jego funkcjonowanie z innymi systemami danych Zamawiającego,
  - i. uruchomi ostatecznie System u Zamawiającego,
  - j. przeszkoli i wdroży użytkowników Zamawiającego w obsługę Systemu., zgodnie z zapisami Dokumentacji, a w szczególności przeprowadzi wykład ogólny z opisu Systemu, zasad jego funkcjonowania i możliwości, dokona indywidualnych szkoleń stanowiskowych dla użytkowników Zamawiającego w zakresie szczegółowej obsługi Systemu dla danego stanowiska roboczego,
  - k. będzie świadczył na rzecz Zamawiającego wsparcie serwisowe w okresie, o którym mowa w §5 ust. 1 pkt 2) Umowy, z zastrzeżeniem postanowienia §7 ust. 16 Umowy.
- 6.** Wykonawca zrealizuje przedmiot umowy bez udziału podwykonawców.
- albo<sup>1</sup>*
- 7.** Wykonawca wykona przedmiot umowy przy udziale podwykonawcy/ów, w zakresie: .....<sup>2</sup>
- 8.** Zmiana sposobu realizacji zamówienia z samodzielnej na realizację z udziałem podwykonawców oraz zmiana zakresu czynności powierzonych podwykonawcom nastąpić może zgodnie z zasadami określonymi w §10 ust. 2 pkt e.
- 9.** Podwykonawca nie może powierzyć wykonania przedmiotu umowy dalszym podwykonawcom bez pisemnej zgody Zamawiającego i Wykonawcy.
- 10.** Za działania i zaniechania podwykonawcy (-ów) Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania i zaniechania.

<sup>1</sup> Jeżeli Wykonawca zamierza zrealizować zamówienie z udziałem podwykonawcy.

<sup>2</sup> Zgodnie z ofertą Wykonawcy.

### **§3. Realizacja**

- 1.** Realizacja Umowy dokonana zostanie w trzech etapach, tj.:
  - a. I etap - polega na dostawie kompletnego, zintegrowanego Systemu do elektronicznego obiegu dokumentów, w szczególności obejmuje on obowiązkowe czynności Wykonawcy opisane w §2 ust. 5pkt a-c Umowy,
  - b. II etap - polega na wdrożeniu, szkoleniu Zamawiającego w szczególności obejmuje on obowiązkowe czynności Wykonawcy opisane w §2 ust. 5pkt d-j Umowy
  - c. III etap - polega na świadczeniu przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia serwisowego, o którym mowa w §2 ust. 5 pkt k Umowy.
- 2.** Wykonawca, na co najmniej 3 dni wcześniej zawiadomi Zamawiającego w formie elektronicznej o przystąpieniu do realizacji I etapu. Zamawiający może odmówić realizacji zamówienia w dni wolne od pracy oraz w dni powszednie poza godzinami 08:00-16:00.
- 3.** Wykonawca z chwilą podpisania przez Strony Umowy, protokołu odbioru końcowego realizacji etapu I, o którym mowa w ust. 1 pkt a niniejszego paragrafu, udziela Zamawiającemu nieprzenoszalnej licencji na oprogramowanie stanowiące część Systemu, na czas nieoznaczony bez prawa jej wypowiedzenia przez Wykonawcę (albo innego licencjodawcę) na użytkowanie oprogramowania stanowiącego część Systemu, przez Zamawiającego we wszystkich jego jednostkach organizacyjnych, w tym także poza siedzibami Zamawiającego.
- 4.** Wykonawca oświadcza, że udzielona Zamawiającemu licencja, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, umożliwia Zamawiającemu:
  - a. użytkowanie oprogramowania stanowiącego część Systemu, w ramach Umowy, we własnej siedzibie, na własne potrzeby i we własnej konfiguracji,
  - b. korzystanie z dokumentacji dostarczonej przez Wykonawcę wraz z oprogramowaniem stanowiącym część Systemu,
  - c. sporządzanie kopii oprogramowania stanowiącego część Systemu, do celów archiwalnych lub jako kopii zapasowych, w szczególności archiwizowanie obowiązkowych danych generowanych w ramach prowadzenia działalności przez Zamawiającego.
- 5.** Zamawiający, z chwilą podpisania protokołu odbioru końcowego realizacji etapu I, o którym mowa w ust. 1 pkt a niniejszego paragrafu uzyskuje prawo własności wszelkich nośników i dokumentacji Systemu dostarczonych w ramach Umowy przez Wykonawcę, oraz prawo do wymiany nośników w przypadku stwierdzenia ich wad.
- 6.** Wykonawca oświadcza, że przysługują mu prawa do udzielania zezwolenia na korzystanie z oprogramowania stanowiącego część Systemu, w zakresie właściwym dla Umowy, i takie korzystanie z oprogramowania stanowiącego część Systemu, przez Zamawiającego wolne będzie od wad prawnych, a w szczególności nie będzie naruszać praw i dóbr osób trzecich.
- 7.** Z zastrzeżeniem przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Zamawiający nie ma prawa:
  - a. trwale lub czasowo zwielokrotnić oprogramowania stanowiącego część Systemu, w całości lub części jakiegokolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, z zastrzeżeniem §3 ust. 4 pkt c.
  - b. wprowadzać jakichkolwiek zmian w oprogramowaniu stanowiącym część Systemu,
  - c. korzystać z kopii archiwalnej lub zapasowej równocześnie z oprogramowaniem stanowiącym część Systemu.
- 8.** Wykonawca może dokonać kontroli sposobu korzystania przez Zamawiającego z Systemu. Kontrola taka będzie prowadzona podczas godzin pracy Zamawiającego oraz nie powinna w sposób nieuzasadniony zakłócać jego działalności.

- 9.** W celu sprawnej realizacji Wdrożenia Strony Umowy wyznaczają osoby odpowiedzialne za realizację przedmiotu Umowy oraz upoważnione do podpisania protokołu odbioru:
- a. ze strony Zamawiającego:....., ....., .....
  - b. ze strony Wykonawcy: ....., ....., .....<sup>3</sup>
- 10.** Szkolenie, o którym mowa w §2 ust. 5 pkt j Umowy, odbędzie się w siedzibie Zamawiającego i będzie prowadzone w języku polskim. Szczegółowy opis usługi przeszkolenia użytkowników Zamawiającego zawiera załącznik nr 3 do Umowy.
- 11.** Etap III realizacji przedmiotu umowy, tj. wsparcie serwisowe, Wykonawca świadczył będzie w okresie 4 lat licząc od dnia zakończenia okresu zakończenia realizacji II etapu Umowy, tj. dnia podpisania protokołu odbioru końcowego. Wsparcie serwisowe stanowią usługi odpłatne, których szczegółowe warunki określa Umowa oraz załącznik nr 1 do Umowy.
- 12.** W przypadku dostarczenia materiałów eksploatacyjnych równoważnych Wykonawca zobowiązuje się do:
- a. udzielenia gwarancji na dostarczone materiały eksploatacyjne,
  - b. dokonania naprawy sprzętu lub pokrycia kosztów jego naprawy jeśli materiały eksploatacyjne spowodują jego awarię. W przypadku uszkodzenia sprzętu, Zamawiający zleci dokonanie ekspertyzy przyczyny uszkodzenia w autoryzowanym serwisie producenta uszkodzonego sprzętu, a następnie powiadomi Wykonawcę o zaistniałym uszkodzeniu (w przypadku uzyskania pisemnej opinii uszkodzenia sprzętu przez wadliwy materiał eksploatacyjny). Wykonawca, po uzyskaniu informacji o zaistniałym uszkodzeniu sprzętu, zobowiązany jest dokonać stosownej zapłaty za naprawę oraz wykonaną ekspertyzę w autoryzowanym serwisie, w terminie do 7 dni od daty zakończenia naprawy oraz dostarczy bezpłatnie nowy materiał eksploatacyjny do naprawionego sprzętu.

#### **§4. Zobowiązania i oświadczenia**

- 1.** Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą przy realizacji czynności wskazanych w §2 ust. 5 Umowy, a w szczególności przy realizacji harmonogramu wdrożenia Systemu, Zamawiający zobowiązuje się do kontroli merytorycznej danych poddawanych przetwarzaniu, dokumentów otrzymanych w wyniku przetwarzania danych.
- 2.** Zamawiający zobowiązuje się do:
- a. przekazania Wykonawcy maksymalnie do 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy, listy użytkowników Systemu tj. pracowników Zamawiającego.
- 3.** Zamawiający zobowiązuje się do:
- a. nie powielania oprogramowania stanowiącego część Systemu, poza wykonywaniem kopii zapasowych, z zastrzeżeniem postanowień §3 ust. 4 pkt c.
  - b. nie udostępniania oprogramowania stanowiącego część Systemu, osobom trzecim odpłatnie lub nieodpłatnie, w całości lub w części.
- 4.** Wykonawca zobowiązuje się do:
- a. dostarczenia Zamawiającemu 1 egz. wersji instalacyjnej oprogramowania stanowiącego część Systemu na nośniku właściwym dla potrzeb instalacyjnych,

---

<sup>3</sup> Zgodnie z ofertą Wykonawcy.

- b.** dostarczenia Zamawiającemu 1 egz. dokumentacji oprogramowania stanowiącego część Systemu, w języku polskim w wersji drukowanej oraz 1 egz. w wersji elektronicznej w popularnym formacie zapisu, z prawem do nieograniczonego kopiowania i powielania,
  - c.** dostarczenia Zamawiającemu do siedziby Zamawiającego przy ul. T. Dobrowolskiego 1 w Katowicach, nie później niż na 1 dzień roboczy przed pierwszym dniem szkolenia, 1 egz. instrukcji użytkownika dla oprogramowania stanowiących część Systemu, sporządzonej w języku polskim w wersji drukowanej oraz 1 egz. w wersji elektronicznej w popularnym formacie zapisu, z prawem do nieograniczonego kopiowania i powielania, która będzie w sposób wyczerpujący opisywać funkcje oprogramowania i dostarczonych urządzeń.
- 5.** Wykonawca zobowiązuje się pod rygorem odpowiedzialności karnej do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji, jakie uzyska w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy i nie udostępniania ich nikomu bez zgody Zamawiającego. Dotyczy to wszystkich pracowników Wykonawcy oraz osób w jakikolwiek sposób zaangażowanych w realizację Umowy po stronie Wykonawcy oraz ewentualnych podwykonawców.
- 6.** Wykonawca oświadcza i zobowiązuje się do realizacji szkolenia użytkowników Zamawiającego, o którym mowa w §2 ust. 5 pkt j Umowy, przez autoryzowanych przedstawicieli oprogramowania stanowiącego element Systemu lub autoryzowanych dystrybutorów akredytowanych przez producenta oprogramowania stanowiącego element Systemu.

#### **§5. Terminy**

- 1.** Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot umowy wg następujących terminów:
  - 1)** etap I opisany w §3 ust. 1 pkt a Umowy - termin realizacji upływa z dniem 21.12.2015 r.
  - 2)** etap II opisany w §3 ust. 1 pkt b Umowy - termin realizacji upływa z dniem 30.04.2016
  - 3)** etap III opisany w §3 ust. 1 pkt c Umowy - wynosi 4 lata liczone od dnia podpisania przez Strony Umowy protokołu odbioru końcowego etapu II (§3 ust. 1 pkt b Umowy).
- 2.** Szkolenie, o którym mowa w §2 ust. 5 pkt j Umowy, terminy realizacji zostały szczegółowo opisane w załączniku nr 3 do Umowy.

#### **§6. Odbiory**

- 1.** Dokumentem potwierdzającym realizację etapu I i II, o którym mowa w §3, ust. 1, pkt odpowiednio a i b, jest protokół odbioru końcowego dla każdego z etapów, podpisany przez Strony Umowy, bez żadnych uwag i zastrzeżeń do realizacji i wyników realizacji przedmiotu umowy.
- 2.** Wykonawca na co najmniej 3 dni robocze przed, poinformuje Zamawiającego w drodze elektronicznej na adres e-mail: [dyrekcja@muzeumslaskie.pl](mailto:dyrekcja@muzeumslaskie.pl) o gotowości do odbioru końcowego Systemu.
- 3.** W terminie maksymalnie 5 dni roboczych, w obecności upoważnionych przedstawicieli Stron, nastąpi sprawdzenie przedmiotu umowy w zakresie Etapu I pod względem kompletności i zgodności z ofertą Wykonawcy oraz umową. Potwierdzeniem kompletności realizacji umowy jest protokół odbioru podpisany bez zastrzeżeń przez Strony. Wzór Protokołu odbioru stanowi załącznik nr 4 do Umowy.
- 4.** W przypadku ujawnienia przy dokonywaniu czynności, o których mowa w ust. 3 w szczególności jakichkolwiek nieprawidłowości, błędów, wad, usterek bądź nieprawidłowego funkcjonowania Systemu odbiór przedmiotu umowy nastąpi dopiero po ich usunięciu przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązuje się usunąć nieprawidłowości, o których mówi zdanie poprzednie, w terminie 5 kolejnych dni roboczych od przekazania Wykonawcy pisemnej informacji o ujawnionych nieprawidłowościach przez Zamawiającego.

5. Po usunięciu przez Wykonawcę przekazanych mu nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu (ust. 4 niniejszego paragrafu), obie strony dokonają ponownego odbioru końcowego, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, jednak nie później niż w ciągu 7 dni.

#### **§7. Wynagrodzenie**

1. Wynagrodzenie za realizację przedmiotu umowy wynosi ..... zł (słownie: ..... złotych ...../100) netto + należny podatek VAT .....% ..... tj. .... zł (słownie: ..... złotych ...../100) brutto i jest zgodne z ceną określoną przez Wykonawcę w ofercie.
2. Na kwotę wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, składają się następujące kwoty, zgodne z ceną określoną przez Wykonawcę w ofercie:
  - a. wynagrodzenie za realizację I etapu tj. dostawa oprogramowania, niezbędnego sprzętu i urządzeń zapewniających funkcjonowanie i użytkowanie oprogramowania u Zamawiającego, wszystkich niezbędnych dokumentów uprawniających do użytkowania oprogramowania przez Zamawiającego - ..... zł brutto (słownie: ..... zł .... /100),
  - b. wynagrodzenie za realizację II etapu tj. wdrożenie oprogramowania u Zamawiającego, szkolenie administratora i użytkowników Zamawiającego przez Wykonawcę - ..... zł brutto (słownie: ..... zł .... /100).
  - c. wynagrodzenie za realizację III etapu tj. świadczenie usług wsparcia serwisowego przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego - ..... zł brutto (słownie: ..... zł .... /100).
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, obejmuje wszelkie ryzyko i odpowiedzialność Wykonawcy za prawidłowe oszacowanie wszystkich kosztów związanych z realizacją przedmiotu umowy.
4. Kwota wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją Umowy jakie będzie ponosił Wykonawca, w tym m.in. podatek VAT, koszty ubezpieczenia, dostarczenia, instalacji i wdrożenia Systemu, koszt licencji, koszty szkoleń, koszty wsparcia serwisowego, koszty wykonania wszystkich innych obowiązków Wykonawcy, niezbędnych do zrealizowania przedmiotu Umowy i warunków zawartych w Dokumentacji oraz ewentualne ryzyko wynikające z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili składania oferty.
5. Wykonawca oświadcza, że wynagrodzenie za realizację II etapu, o którym mowa w ust. 2 pkt b niniejszego paragrafu, stanowi maksymalnie 20% wynagrodzenia brutto za realizację przedmiotu umowy, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.
6. Wykonawca oświadcza, że wynagrodzenie za realizację III etapu, o którym mowa w ust. 2 pkt c niniejszego paragrafu, stanowi maksymalnie 20% wynagrodzenia brutto za realizację przedmiotu umowy, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.
7. Zamawiający nie będzie ponosił jakichkolwiek dodatkowych kosztów w okresie obowiązywania Umowy i terminie późniejszym oraz nie będzie zobowiązany do nabycia żadnego dodatkowego elementu Systemu w szczególności dodatkowego oprogramowania, bibliotek, baz danych, procedur itp. jeśli:
  - a. zaoferowany i dostarczony przez Wykonawcę System, nie zapewnia realizacji wszystkich funkcjonalności wymaganych przez Zamawiającego w Dokumentacji,
  - b. zaoferowany przez Wykonawcę System nie będzie realizował pełnej funkcjonalności na posiadanym przez Zamawiającego serwerze.
8. Wszelkie koszty związane z zapewnieniem funkcjonalności, określone w ust. 6 niniejszego paragrafu, stanowią obciążenie i ryzyko leżące po stronie Wykonawcy. Każdorazowe koszty, o których mówi zdanie poprzednie,

spowodują zmniejszenie wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.

- 9.** Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, nie może ulec podwyższeniu przez cały okres realizacji Umowy, z zastrzeżeniem postanowienia §10 ust. 2 pkt a Umowy.
- 10.** Jakikolwiek rozporządzenie wierzytelnością, którą Wykonawca nabędzie wobec Zamawiającego w wyniku realizacji Umowy, w tym cesja, czy też potrącenie, jest możliwe jedynie po uprzedniej, wyraźnej, pisemnej zgodzie Zamawiającego na takie rozporządzenie.
- 11.** Wynagrodzenie płatne będzie w trzech ratach, tj.:
  - a.** I rata (etap I realizacji Umowy) - wynagrodzenie zgodne z wysokością podaną w ust. 2, pkt a niniejszego paragrafu, płatne na podstawie faktury VAT, wystawionej przez Wykonawcę w terminie maksymalnie 3 dni od dnia podpisania przez Strony Umowy protokołu odbioru końcowego.
  - b.** II rata (etap II realizacji Umowy) - wynagrodzenie zgodne z wysokością podaną w ust. 2, pkt b niniejszego paragrafu, płatne na podstawie faktury VAT, wystawionej przez Wykonawcę w terminie maksymalnie 3 dni od dnia podpisania przez Strony Umowy protokołu odbioru końcowego.
  - c.** III (etap III realizacji Umowy) - wynagrodzenie płatne będzie miesięcznie w wysokości 1/48 wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2, pkt c niniejszego paragrafu, na podstawie faktury VAT, wystawianej przez Wykonawcę na ostatni dzień każdego miesiąca kalendarzowego świadczenia wsparcia, płatne z dołu.
- 12.** W przypadku, gdy rozpoczęcie i zakończenie wsparcia serwisowego nastąpi w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego, kwota na pierwszej i ostatniej fakturze zostanie wyliczona proporcjonalnie do rzeczywistego trwania usługi, z uwzględnieniem rzeczywistej ilości dni w danym miesiącu.
- 13.** Wynagrodzenie płatne będzie na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w treści faktury VAT, w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, tj. od dnia wpływu prawidłowo wystawionej faktury do siedziby Zamawiającego.
- 14.** Poprawnie wystawiona faktura oprócz podstawowych informacji, musi zawierać wyszczególniony termin płatności: „30 dni”, a nie konkretną datę kalendarzową. W przypadku wystawienia przez Wykonawcę faktury i wskazania terminu płatności niezgodnie z treścią zdania powyżej, Strony uzgadniają, iż obowiązujący termin płatności to 30 dni od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego, niezależnie od treści faktury.
- 15.** Dniem zapłaty wynagrodzenia z uwzględnieniem płatności ratalnych, o których mowa ust. 10, pkt a i b niniejszego paragrafu, jest dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
- 16.** Zamawiający oświadcza, a Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, a w szczególności przepisami ustawy z dnia 30 czerwca 2005 roku o finansach publicznych (Dz. U. nr 249, poz. 2104 ze zm.), wynagrodzenie za realizację III etapu, zgodnie z ust. 2, pkt c i ust. 10, pkt c niniejszego paragrafu, będzie płacone w ramach środków przewidzianych na ten cel w planie finansowym Zamawiającego. Wobec tego Zamawiający jest uprawniony do rozwiązania umowy w zakresie dotyczącym III etapu w przypadku braku środków na realizację tego etapu. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy w zakresie III etapu może zostać złożone w każdym czasie, zarówno przed jego rozpoczęciem, jak i w trakcie jego trwania. Za świadczone na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia serwisowego do chwili rozwiązania umowy Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia, według zasad, o których mowa ust. 10 pkt c powyżej. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności.

## **§8. Rękojmia i Gwarancja**

- 1.** Wykonawca udziela Zamawiającemu następujących okresów gwarancji jakości na elementy Systemu:
  - a.** Rozbudowa serwera - 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt b) Umowy,
  - b.** Czytnik kodów, drukarka kodów, skaner dokumentów - 24 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru II etapu realizacji przedmioty umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt b) Umowy,
  - c.** Pozostały sprzęt niewymieniony w §1 ust. 1 pkt a, b, będący częścią zgodnie z Dokumentacją, systemu stanowiącego przedmiot niniejszej umowy, okres gwarancji jest zgodny z okresem gwarancji producenta danego sprzętu, liczony od daty podpisania protokołu odbioru II etapu realizacji przedmioty umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt b) Umowy,
  - d.** materiały eksploatacyjne - 6 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt b) Umowy,
  - e.** oprogramowanie - 48 miesiące od daty podpisania protokołu odbioru końcowego, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt b) Umowy.
- 2.** Gwarancją jakości objęty jest cały System jak i prace wykonane przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy.
- 3.** Szczegółowe wymagania dotyczące gwarancji określa załącznik nr 2 do Umowy.
- 4.** Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady przedmioty umowy przysługują Zamawiającemu niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji - wszelkie postanowienia zawarte w ofercie Wykonawcy a sprzeczne z powyższym uważa się za bezskuteczne wobec stron.
- 5.** Termin rękojmi jest o 3 miesiące dłuższy od terminu gwarancji i rozpoczyna się w dacie podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru końcowego, o którym mowa w §6 ust. 1 Umowy
- 6.** Zamawiający ma obowiązek zawiadomić Wykonawcę o wadzie najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty jej wykrycia -, pocztą elektroniczną lub pisemnie na adres Wykonawcy.
- 7.** Termin rękojmi ulega przedłużeniu o termin usuwania wady. Termin usuwania wad rozpoczyna się z dniem zawiadomienia Wykonawcy o wadach a kończy z dniem przekazania elementu stanowiącego część Systemu, wolnego od wad upoważnionemu przedstawicielowi Zamawiającego.
- 8.** Wady ujawnione w terminie rękojmi usuwane będą bezpłatnie w terminach ustalonych każdorazowo przez Strony. Jeżeli Strony nie ustaliły terminu usunięcia wady, wynosi on 7 dni liczonych od daty zgłoszenia wady.
- 9.** Usuwanie wad materiałów eksploatacyjnych, o których mowa w §1 ust. 1 pkt c polega każdorazowo na wymianie materiału wadliwego na materiał o nie gorszych parametrach, wolny od wad.

## **§9. Kary**

- 1.** W przypadku niedotrzymania terminu zapłaty z winy Zamawiającego, Wykonawca naliczy odsetki w wysokości ustawowej dla zobowiązań cywilnoprawnych wg prawa polskiego, liczone od kwoty objętej opóźnieniem.
- 2.** W przypadku, jeśli Zamawiający albo Wykonawca odstąpi od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, wówczas Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% kwoty brutto łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, określonego w § 7 ust. 1 Umowy.
- 3.** W przypadku, jeśli Wykonawca odstąpi od Umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, wówczas Wykonawca może żądać od Zamawiającego zapłaty kary umownej w wysokości 20% kwoty brutto łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, określonego w § 7 ust. 1 Umowy, za wyjątkiem sytuacji określonej w § 11, ust. 3 Umowy.



- 4.** W przypadku niedotrzymania ustalonych terminów wykonania przedmiotu umowy, Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 1%, liczoną od łącznej kwoty wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w § 7 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Powyższa kara ma zastosowanie również w przypadku opóźnienia w usunięciu wad stwierdzonych w trakcie odbioru (w stosunku do terminów ich usunięcia wyznaczonych przez Zamawiającego), a także w przypadku opóźnienia w wykonaniu świadczeń gwarancyjnych oraz świadczeń wchodzących w zakres wsparcia serwisowego (w szczególności terminy określone w Umowie oraz jej załącznikach).
- 5.** Zapłata kary umownej nie wyklucza dochodzenia przez Zamawiającego naprawienia szkód dalej idących, przewyższających wysokość należnych kar umownych.
- 6.** Zamawiający jest uprawniony do potrącania kwot kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.

#### **§10. Zmiany umowy**

- 1.** Zmiana treści Umowy może nastąpić wyłącznie w granicach unormowania art. 144 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych za zgodą obu Stron i pod rygorem nieważności wymaga formy pisemnego aneksu, skutecznego po podpisaniu przez obie Strony.
- 2.** Zamawiający może wyrazić zgodę na dokonanie istotnych zmian postanowień zawartej Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy, wyłącznie w sytuacji:
  - a.** zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy,
  - b.** konieczności przesunięcia terminu realizacji przedmiotu umowy, jeśli konieczność ta nastąpiła na skutek okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy i nie wynika z winy Wykonawcy, z tym zastrzeżeniem, iż wynagrodzenie Wykonawcy wskazane w § 7, ust. 1 Umowy nie ulegnie zmianie,
  - c.** konieczności przesunięcia terminu realizacji przedmiotu umowy, jeśli konieczność ta nastąpiła na skutek okoliczności leżących po stronie Zamawiającego, z tym zastrzeżeniem, iż wynagrodzenie Wykonawcy wskazane w § 7, ust. 1 Umowy nie ulegnie zmianie,
  - d.** ewentualnej zmiany sposobu realizacji zamówienia z samodzielnej realizacji przez Wykonawcę, na realizację z udziałem podwykonawców, zmiany zakresu zamówienia powierzonego podwykonawcom,
  - e.** wydłużenia okresów gwarancji określonych w niniejszej umowie, w sytuacji przedłużenia ich przez Wykonawcę, producenta bądź głównego dystrybutora na terenie RP,
  - f.** zakończenia serii produkcyjnej zaoferowanych elementów składających się na System, o których mowa w §1 ust.1 oraz rozpoczęcia produkcji elementów składających się na System, o których mowa w §1 ust.1 o parametrach technicznych nie gorszych od opisanych przez Zamawiającego w dokumentacji postępowania poprzedzającego zawarcie umowy, z tym zastrzeżeniem, iż wynagrodzenie Wykonawcy wskazane w § 7 Umowy nie ulegnie zmianie.

### **§11. Odstąpienie od umowy**

- 1.** Zamawiający ma prawo wedle własnego uznania, zachowując wszelkie prawa i roszczenia przeciwko Wykonawcy, odstąpić od umowy w całości lub części, w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o którejkolwiek z poniższych okoliczności:
  - 1) Wykonawca nie zrealizował prac określonych w §2, ust. 5 pkt a - f Umowy w terminie ich realizacji, o którym mowa w §5, ust. 1, pkt 1) a Umowy,
  - 2) W sytuacji, gdy Wykonawca nie usunie wady w terminie wyznaczonym Umową,
- 2.** W przypadku, o którym mowa w ust. 1. niniejszego paragrafu, Wykonawcy nie przysługuje żadne wynagrodzenie ani roszczenie z tytułu odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego.
- 3.** Zgodnie z art. 145 ustawy Prawo zamówień publicznych, w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
- 4.** W przypadku, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.

### **§12. Zmiany w Umowie - klauzula waloryzacyjna**

- 1.** Strony przewidują możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia wykonawcy w następujących warunkach:
  - a) w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług,
  - b) w przypadku zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust.3-5 ustawy z dnia 10 października 2002r., o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
  - c) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez wykonawcę.
- 2.** W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 1 pkt a wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po wejściu w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia wykonawcy po zmianie umowy.
- 3.** W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 1 pkt b wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po wejściu w życie przepisów zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności wykonawca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego, a wpływem zmiany minimalnego wynagrodzenia za pracę na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które wykonawca obowiązkowo ponosi w związku z podwyższeniem wysokości płacy minimalnej. Nie będą akceptowane koszty wynikające z podwyższenia wynagrodzeń pracowników wykonawcy, które nie są konieczne w celu ich dostosowania do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę.
- 4.** W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 1 pkt c wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po zmianie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności wykonawca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego a wpływem zmiany zasad, o których mowa w ust. 1 pkt. c, na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które wykonawca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w ust. 1 pkt c.
- 5.** W wypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt a wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a określona w aneksie wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.

6. W przypadku zmiany, o której mowa w ust 1 pkt b wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia.
7. W przypadku zmiany, o którym mowa w ust 1 pkt c wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących zamówienie na rzecz Zamawiającego
8. Zamawiający po zaakceptowaniu wniosków, o których mowa w ust.2-4, wyznacza datę podpisania aneksu do umowy.
9. Zamiana umowy skutkuje zmianą wynagrodzenia jedynie w zakresie płatności realizowanych po dacie wejścia w życie zmian, o którym mowa w ust.1.

### **§13. Postanowienia końcowe**

#### **1. Strony ustanawiają osoby właściwe dla spraw realizacji Umowy:**

##### **a. dla Zamawiającego:**

- I. .... (tel. ...., e-mail: .....),
- II. .... (tel. ...., e-mail: .....),
- III. .... (tel. ...., e-mail: .....),

##### **b. ze strony Wykonawcy:**

- I. .... (tel. ...., e-mail: .....),
- II. .... (tel. ...., e-mail: .....),
- III. .... (tel. ...., e-mail: .....),
- IV. .... (tel. ...., e-mail: .....),

2. Każda ze Stron zobowiązuje się do niezwłocznego informowania drugiej Strony o zmianie osób o określonych w ust. 1 niniejszego paragrafu lub ich danych, jak również o wszelkich zmianach adresu dla doręczeń, pod rygorem uznania za skuteczne doręczenia pod adres wskazany w Umowie.
3. Strony Umowy, mają obowiązek niezwłocznego, pisemnego poinformowania o wszelkich zmianach swojego statusu prawnego, a także o wszczęciu postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego oraz wskazania uprawnionego podmiotu, który przejmie prawa i obowiązki każdej ze stron, a także o każdej zmianie adresu swojej siedziby
4. W sprawach nie uregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego i prawa zamówień publicznych.
5. Spory mogące wyniknąć z Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla Zamawiającego.
6. Jako datę zawarcia Umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez Stronę składającą podpis w drugiej kolejności.
7. Jeżeli którakolwiek ze Stron nie umieści daty złożenia podpisu, jako datę zawarcia Umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez drugą Stronę.

**8.** Integralną część Umowy stanowią:

- a.** Załącznik nr 1 - Szczegółowe wymagania dotyczące wsparcia serwisowego,
- b.** Załącznik nr 2 - Szczegółowe wymagania dotyczące gwarancji jakości,
- c.** Załącznik nr 3 - Szczegółowe wymagania dotyczące usługi przeszkolenia użytkowników Zamawiającego z obsługi i użytkowania Systemu
- d.** Załącznik nr 4 - Wzór Protokołu Odbioru.

**9.** Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 2 dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

.....

.....

Data: .....

Data: .....

Szczegółowe wymagania dotyczące wsparcia serwisowego

1. Zapewnienia i wskazania imiennie osoby do obsługi technicznej, handlowej i operacyjnej Zamawiającego tzw. „opiekuna klienta”, Zamawiający wyklucza konieczność korzystania z call center lub podobnych rozwiązań w przypadku zgłaszania problemów technicznych i wymaga ograniczenia kontaktów do jednej wskazanej osoby.
  - a. Wykonawca do kontaktów z Zamawiającym wskazuje .....
2. Zapewnienie minimalnych czasów reakcji i rozwiązania problemu:
  - a. Błąd krytyczny - uniemożliwiający pracę kluczowych elementów systemów  
Czas reakcji maksymalnie 4 godziny, czas przywrócenia do działania lub wprowadzenia rozwiązania zastępczego umożliwiającego pracę - maksymalnie ..... godzin
  - b. Błąd niekrytyczny - inny lub działanie systemu niezgodne ze specyfikacją  
Czas reakcji maksymalnie 8 godziny, czas przywrócenia do działania lub wprowadzenia rozwiązania zastępczego umożliwiającego pracę - maksymalnie ..... dni
  - c. Konsulting i porady w zakresie zainstalowanego Systemu lub jego uaktualnień - na bieżąco w formie telefonicznej lub pocztą elektroniczną.
  - d. Okno robocze (serwisowe) od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 16:00
3. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do wykonania następujących czynności dotyczących dostarczonego, zainstalowanego i wdrożonego Systemu:
  - a. Weryfikacja i optymalizacja systemu oraz elementów z nim bezpośrednio powiązanych,
  - b. Utrzymanie i gotowość do rozbudowy wdrożonych rozwiązań indywidualnych,
  - c. Konsulting w zakresie elementów wdrożenia,
  - d. Konsulting w zakresie infrastruktury,
  - e. Audyt systemu na żądanie,
  - f. Prace zlecone (tworzenie nowych procesów, modyfikację oprogramowania, itp.) minimum 12 godzin roboczych miesięcznie (niewykorzystane godziny przechodzą na kolejne miesiące sumując się)
  - g. Aktualizacje - bieżąca aktualizacja do najnowszej istniejącej wersji systemu oraz wszystkich dostarczonych komponentów oprogramowania
  - h. Usuwanie błędów w Systemie nie objętych gwarancją udzieloną przez Wykonawcę,
  - i. Usuwanie awarii oprogramowania niewynikłych z winy Wykonawcy,
  - j. Usuwanie błędów wynikających z niewłaściwej konfiguracji Systemu,
  - k. Udzielanie odpowiedzi na wszystkie pytania związane z Systemem, w szczególności świadczenie merytorycznych konsultacji Zamawiającemu, odpowiadanie na zapytania Zamawiającego, w zakresie funkcjonowania i obsługi Systemu i jego poszczególnych elementów oraz przyjmowanie zgłoszeń modyfikacji Systemu,
  - l. Dostarczanie materiałów opisowych i techniczno-informacyjnych dotyczących Systemu w miarę ich publikowania,
  - m. Dostarczanie, instalowanie i uruchamianie aktualizacji oprogramowania stanowiącego część Systemu nie później niż w ciągu 7 dni od daty publikacji danej wersji, w szczególności dostarczanie, instalacji, migracja i wdrażanie niezbędnych lub celowych poprawek (w tym tzw. łat programowych - ang. „patch”) Systemu wraz z przekazaniem kompletnej dokumentacji poprawek, instrukcji instalacji, instrukcji użytkowania,

- n. W przypadku instalacji aktualizacji oprogramowania stanowiącego część Systemu, Wykonawca będzie dostarczać odpowiednie suplementy dokumentacji Systemu, w terminach ich ukazywania się,
  - o. Innych koniecznych działaniach zapewniających prawidłowe - tzn. nieograniczone czasowo i funkcjonalnie działanie Systemu.
- 4. Czynności wymienione w punkcie 1 powyżej zostaną wykonane w terminach ustalonych przez Strony z uwzględnieniem poniższych postanowień.
  - 5. Wykonawca zapewnia możliwość zgłaszania awarii, potrzeby asysty i pomocy technicznej w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy):
    - a. telefonicznie pod nr .....
    - b. na drodze elektronicznej na adres e-mail .....
  - 6. Za moment zgłoszenia awarii uważa się moment kontaktu telefonicznego albo wysłania wiadomości przez Zamawiającego w formie elektronicznej, z tym, że awarie zgłoszone po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszone o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
  - 7. Zamawiający zobowiązany jest do udostępnienia sprzętu komputerowego i pomieszczeń przedstawicielom Wykonawcy wykonującym wsparcie serwisowe.
  - 8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku wprowadzenia przez Zamawiającego błędnych danych lub obsługi Systemu niezgodnej z jego dokumentacją. Na Wykonawcy będzie jednak spoczywał obowiązek udokumentowania odpowiedzialności pracowników Zamawiającego za wprowadzenie przez nich błędnych danych lub obsługę Systemu niezgodną z dokumentacją.
  - 9. Wszelkie usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach wsparcia serwisowego będą wykonywane przez wykwalifikowany i posiadający niezbędną wiedzę na temat Systemu personel Wykonawcy.
  - 10. Wszelkie świadczenia dostarczone przez Wykonawcę w ramach wsparcia serwisowego będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego lub miejscu funkcjonowania elementów Systemu, chyba że świadczenie w tym miejscu będzie niemożliwe lub niekonieczne.
  - 11. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie usługi w ramach wsparcia serwisowego w taki sposób aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.
  - 12. Wszelkie działania związane z usługami wsparcia serwisowego muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.
  - 13. Wykonawca zapewni świadczenie wsparcia serwisowego w języku polskim.
  - 14. Wykonawca zagwarantuje świadczenie wsparcia serwisowego wyłącznie przez wykwalifikowany personel, co oznacza osobę/osoby z doświadczeniem, posiadające odpowiednie kwalifikacje merytoryczne i wiedzę na temat Systemu, po odpowiednim przeszkoleniu, cechujące się odpowiednimi predyspozycjami do kontaktu z użytkownikami Zamawiającego tj. komunikatywnością, dobrą dykcją, odpornością na stres, cierpliwością, pozytywnym nastawieniem do użytkowników Zamawiającego. Personel Wykonawcy świadczący wsparcie serwisowe musi posiadać umiejętności pracy z „trudnym użytkownikiem” np. zdenerwowanym, niecierpliwym, zadającym niejasne pytania lub udzielający niejasnych odpowiedzi - nieobeznym w temacie.

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

.....

.....

## Szczegółowe wymagania dotyczące gwarancji jakości

### 1. Wymagania dotyczące Systemu

1. W przypadku wystąpienia usterek w Systemie w okresie gwarancji Wykonawca jest zobowiązany usunąć je na własny koszt w poniższych terminach:
  - a. w przypadku awarii Systemu uniemożliwiających jego eksploatację (błąd krytyczny) - w ciągu ..... godzin od momentu zgłoszenia awarii,
  - b. w przypadku awarii Systemu nie uniemożliwiających jego eksploatacji (błąd niekrytyczny) - w ciągu ..... dni od momentu zgłoszenia awarii.
2. Wykonawca nie może odmówić usunięcia wad na swój koszt, bez względu na wysokość związanych z tym kosztów.
3. W kwestiach dotyczących warunków gwarancji i rękojmi, nieuregulowanych w treści Umowy lub w załącznikach stosuje się postanowienia Kodeksu cywilnego.
4. Wszelkie koszty związane ze świadczeniem zobowiązań gwarancyjnych ponosi Wykonawca.
5. Wykonawca zapewnia możliwość zgłaszania awarii w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy)
  - a. telefonicznie pod nr .....
  - b. na drodze elektronicznej na adres e-mail .....
6. Za moment zgłoszenia awarii uważa się moment kontaktu telefonicznego albo wysłania wiadomości przez Zamawiającego w formie elektronicznej, z tym, że awarie zgłoszone po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszone o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
7. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązany jest dostarczać Zamawiającemu aktualne wersje oprogramowania stanowiącego część Systemu w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty ich opublikowania. Natomiast, jeżeli konieczność aktualizacji wynika ze zmiany przepisów prawa albo zasad realizacji funkcji wykonywanych przez System, wówczas aktualizacja powinna nastąpić nie później niż na 7 dni przed wejściem w życie takich zmian. Wraz z aktualnymi wersjami oprogramowania stanowiącego część Systemu, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć po 1 egz. wersji drukowanej i elektronicznej zaktualizowanej dokumentacji oprogramowania stanowiącego część Systemu oraz instrukcji użytkownika.
8. Wszelkie usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach gwarancji jakości będą wykonywane przez wykwalifikowany i posiadający niezbędną wiedzę na temat Systemu personel Wykonawcy.
9. Wszelkie usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach gwarancji będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego lub miejscu funkcjonowania elementów Systemu, chyba że świadczenie w tym miejscu będzie niemożliwe lub niekonieczne.
10. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie usługi w ramach gwarancji w taki sposób aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.
11. Wszelkie działania związane z usługami gwarancji muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.
12. Wykonawca zapewni świadczenie gwarancji jakości w języku polskim.

## II. Wymagania dotyczące sprzętu

1. Wykonawca zobowiązuje się wystawić do dostarczonego sprzętu karty gwarancyjne, która będą doręczone Zamawiającemu w dniu podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu Umowy i będą wystawione z datą podpisania tego protokołu.
2. W przypadku wystąpienia awarii sprzętu w okresie gwarancji, Wykonawca winien je usunąć na własny koszt w następujących terminach:
  - a. czas reakcji - 1 dzień,
  - b. czas naprawy - 1 dzień.
3. Przez czas reakcji na zgłoszenie awarii Zamawiający rozumie czas, który upłynie od momentu zgłoszenia awarii do momentu przybycia serwisu do siedziby Zamawiającego.
4. Przez czas naprawy Zamawiający rozumie czas liczony od przybycia serwisu po zgłoszeniu awarii do momentu dokonania skutecznej naprawy.
5. W przypadku dłuższego czasu naprawy aniżeli wskazany w ust. 2 (jednakże nie dłuższy niż ... dni o dnia zgłoszenia awarii), Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu w pełni sprawny sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach i funkcjonalności; dopuszcza się - za zgodą Zamawiającego - dostarczenie sprzętu zastępczego (oraz jego zwrotne odesłanie przez Zamawiającego) za pośrednictwem firmy kurierskiej na koszt i ryzyko Wykonawcy, a jego uruchomienie przez Wykonawcę nie jest wymagane. W przypadku nieusunięcia awarii w terminie, o którym mowa w ust. 2 b lub wynikającym w z niniejszego ustępu (z zastrzeżeniem spełnienia wskazanego w nim wymagania) Zamawiający jest uprawniony (bez dodatkowego wezwania) powierzyć usunięcie awarii podmiotowi trzeciemu na koszt oraz ryzyko Wykonawcy.
6. Dla dostarczonego sprzętu przez cały okres trwania gwarancji musi być zapewniona możliwość aktualizacji oprogramowania do najnowszej dostępnej wersji producenta i to w ramach otrzymanego przez Wykonawcę wynagrodzenia.
7. Bieg gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania protokołu za II etap realizacji przedmiotu umowy o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt b) Umowy. Na czas naprawy, liczony od dnia zgłoszenia usterki do dnia podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru naprawionego przedmiotu zamówienia, upływ okresu gwarancji jakości określonej w §8 ust. 1, ulega zawieszeniu.
8. Wymiana sprzętu w okresie gwarancji na nowy nastąpi w przypadku 3 istotnych jego awarii; za istotne uszkodzenie przyjmuje się każde uszkodzenie ograniczające funkcjonowanie przedmiotu Umowy; wymiana przedmiotu Umowy powinna nastąpić w terminach określonych jako „czas naprawy”; w przypadku wymiany uszkodzonego przedmiotu Umowy (albo jego podzespołu) na nowy obowiązywać będą warunki gwarancji i realizacji świadczeń gwarancyjnych wynikające ze złożonej oferty; okres gwarancji będzie biegł w takim przypadku od początku.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozbudowy we własnym zakresie dostarczonego przedmiotu Umowy po uprzednim wyrażeniu zgody przez Wykonawcę (części nie będą musiały być zakupione u Wykonawcy); jeżeli Wykonawca nie wyrazi zgody na samodzielną rozbudowę przez Zamawiającego, będzie zobowiązany w ciągu 48 godzin od daty zgłoszenia dokonać w ramach już otrzymanego wynagrodzenia rozbudowy u Zamawiającego o części przez niego zakupione.



10. Wykonawca zapewnia możliwość zgłaszania awarii w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy):
- a. telefonicznie pod nr .....
  - b. na drodze elektronicznej na adres e-mail .....
11. Za moment zgłoszenia awarii uważa się moment kontaktu telefonicznego albo wystania wiadomości przez Zamawiającego w formie elektronicznej, z tym, że awarie zgłoszone po godzinie 16:00 będą traktowane jako zgłoszone o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
12. W kwestiach dotyczących warunków gwarancji i rękojmi, nieuregulowanych w treści umowy lub w załącznikach stosuje się postanowienia kodeksu cywilnego.

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

.....

.....

**Szczegółowe wymagania dotyczące usługi przeszkolenia użytkowników Zamawiającego z obsługi i użytkowania Systemu**

1. Usługa przeszkolenia użytkowników - szkolenie pracowników Zamawiającego, opiera się na następujących zasadach:

- a. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu do siedziby Zamawiającego przy ul. T. Dobrowolskiego 1, 40-205 Katowice w Katowicach, nie później niż na 1 dzień roboczy przed pierwszym dniem szkolenia, 1 egz. instrukcji użytkownika dla oprogramowania stanowiącego część przedmiotu niniejszego zamówienia, sporządzonej w języku polskim w wersji drukowanej oraz 1 egz. w wersji elektronicznej w popularnym formacie zapisu, z prawem do nieograniczonego kopiowania i powielania, która będzie w sposób wyczerpujący opisywać funkcje oprogramowania i dostarczonych urządzeń
- b. szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego przy ul. T. Dobrowolskiego 1, 40-205 Katowice i będzie prowadzone w języku polskim,
- c. szkolenie musi obejmować swoim zakresem użytkowanie i funkcjonowanie oferowanego systemu oraz obsługę dostarczonych urządzeń,
- d. szkolenie będzie adresowane do dwóch grup użytkowników Zamawiającego tj. do użytkowników końcowych i administratorów systemu,
- e. Wykonawca przeszkoli użytkowników Zamawiającego w następującej minimalnej ilości godzin na każde stanowisko pracy:

Lp.	Grupa użytkowników	Ilość stanowisk	Minimalna całkowita ilość godzin
1	Użytkownicy standardowi	25	2
2	Użytkownicy główni	5	6
3	Administratorzy	2	10

- f. zakres szkolenia będzie dostosowany pod kątem zadań wykonywanych na danym stanowisku pracy,
- g. każdorazowe terminy spotkań szkoleniowych Wykonawca ustali z Zamawiającym,
- h. szkolenie będą odbywać się w blokach maksymalnie 5 godzin w 1 dzień roboczy,
- i. Wykonawca zapewni potrzebne materiały edukacyjne,
- j. szkolenie użytkowników Zamawiającego, musi być realizowane przez autoryzowanych przedstawicieli producenta sprzętu i oprogramowania stanowiącego element przedmiotu niniejszego zamówienia lub autoryzowanych dystrybutorów akredytowanych przez producenta sprzętu i oprogramowania stanowiącego element przedmiotu niniejszego zamówienia,
- k. kadra szkoleniowa Wykonawcy musi obejmować wykwalifikowany personel, co oznacza osobę/osoby z doświadczeniem, posiadające odpowiednie kwalifikacje merytoryczne i wiedzę na temat Systemu, po odpowiednim przeszkoleniu, cechujące się odpowiednimi predyspozycjami do kontaktu z użytkownikami Zamawiającego tj. komunikatywnością, dobrą dykcją, odporność na stres, cierpliwością, pozytywnym

nastawieniem do użytkowników Zamawiającego; kadra szkoleniowa musi posiadać umiejętności pracy z „trudnym użytkownikiem” np. zdenerwowanym, niecierpliwym, zadającym niejasne pytania lub udzielający niejasnych odpowiedzi - nieobeznany w temacie,

- I. Wykonawca wystawi uczestnikom szkoleń certyfikaty ukończenia szkoleń ze wskazaniem ich zakresu merytorycznego.

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

.....

.....

PROTOKÓŁ ODBIORU KOŃCOWEGO REALIZACJI ETAPU<sup>4</sup>

Lp.	Opis (nazwa oprogramowania, licencja, / nazwa producenta urządzenia, typ, model, numer fabryczny sprzętu, karty gwarancje, / materiały eksploatacyjne, itd.)	Ilość [szt.]
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

W dniu dzisiejszym Zamawiający stwierdza, że do siedziby Zamawiającego, dostarczono sprzęt oraz programowanie stanowiące I etap realizacji zadania, zgodnie z umową nr ..... z dnia ..... i że przedmiot odbioru niniejszego protokołu spełnia uzgodnione warunki wynikające z tej umowy/nie spełnia uzgodnionych warunków wynikających z tej umowy<sup>5</sup>).

Nie zgłaszamy uwag, ani zastrzeżeń/zgłaszamy niniejsze uwagi i zastrzeżenia\*):

.....  
.....  
.....  
.....

**Wykonawca**

Upoważniony Przedstawiciel:

**Zamawiający -**

Upoważniony Przedstawiciel:

.....  
*Imię i nazwisko*

.....  
*podpis i pieczęć*

.....  
*Imię i nazwisko*

.....  
*podpis i pieczęć*

<sup>4</sup> Wskazać etap

<sup>5</sup> Niepotrzebne skreślić