

Załącznik nr 6 do SWZ

Wzór umowy**UMOWA NR**

zawarta w dniuw Prószkowie pomiędzy:

Zakładem Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Prószkowie, adres: 46-060 Prószków, ul. Daszyńskiego 13A, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000134245; NIP: 9910205465, REGON: 531775603, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 8 314 845,00 zł,

którą reprezentuje: Pan mgr inż. Gerard Cebula – Prezes Zarządu

zwaną dalej „Zamawiającym”**a**

.....,

adres: wpisanym/ną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

NIP:

REGON:

albo

..... z siedzibą:

.....;

wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem

NIP:, REGONposiadającą kapitał zakładowy w wysokości

..... zł

którą reprezentuje

..... -

zwanym/ą dalej „Wykonawcą”,

łącznie zwani dalej Stronami,

po przeprowadzeniu procedury udzielenia zamówienia publicznego, prowadzonej na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2026 r. poz. 793 z późn. zm., dalej jako Pzp), o wartości nieprzekraczającej progów unijnych, o których mowa w art. 3 ustawy Pzp,

o następującej treści:



§ 1

DEFINICJE

Terminom użytym w Umowie nadaje się następujące znaczenie:

1. **Czas Naprawy** - okres od zgłoszenia Dysfunkcji do przywrócenia Oprogramowania do stanu sprzed jej zgłoszenia.
2. **Dzień roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
3. **Dokumentacja** – wszelka dokumentacja dotycząca jakichkolwiek prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji Umowy.
4. **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości związanych z Wdrożeniem Oprogramowania.
5. **Godzina robocza** – godziny od 8:00 do 16:00 w Dni robocze.
6. **Oprogramowanie** – całość lub dowolny element oprogramowania będącego przedmiotem Umowy, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują osobom trzecim. W skład Oprogramowania wchodzi: Oprogramowanie Wspomagające, Oprogramowanie Systemowe, Oprogramowanie Aplikacyjne.
7. **Oprogramowanie Wspomagające** – wszelkie programy komputerowe w postaci kodu wynikowego, do których autorskie prawa majątkowe przysługują osobom trzecim.
8. **Sprzęt** – przewidziany do realizacji przedmiotu Umowy sprzęt, o którym mowa w OPZ.
9. **Oprogramowanie Systemowe** – oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.
10. **Wdrożenie** – opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wdrożenie Oprogramowania u Zamawiającego.
11. **Umowa** – niniejsza umowa zawarta między Zamawiającym i Wykonawcą wraz ze wszystkimi załącznikami do niej.
12. **Infrastruktura Zamawiającego** – infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) Zamawiającego, której wykorzystanie jest niezbędne do realizacji Umowy.
13. **Zadanie** – zadanie pn.: „Zwiększenie odporności cybernetycznej ZGKiM Prószków”

§ 2

PRZEDMIOT UMOWY

1. Zamawiający zleca Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania dostawę i usługi polegające na realizacji Zadania.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu Umowy opisano w Opisie Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym załącznik do SWZ oraz do niniejszej Umowy.

3. Z zastrzeżeniem zmian dopuszczalnych przez przepisy prawa i Umowę – przedmiot Umowy zostanie zrealizowany zgodnie z Ofertą Wykonawcy oraz SWZ z uwzględnieniem wszelkich zmian oraz wyjaśnień udzielonych w odpowiedzi na pytania Wykonawców, które miały miejsce w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy.
4. W przypadku sprzeczności pomiędzy OPZ a niniejszą Umową pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
5. Wykonawca nie odpowiada za działanie i utrzymanie Infrastruktury Zamawiającego, chyba że nieprawidłowe działanie Oprogramowania jest następstwem działania Wykonawcy powodującego nieprawidłowe działanie infrastruktury Zamawiającego, w szczególności wadliwej konfiguracji.
6. Wykonawca w przypadku stwierdzenia niezgodności w konfiguracji Sprzętu lub Oprogramowania powiadomi niezwłocznie o tym fakcie Zamawiającego i wspomże w odpowiedniej konfiguracji personel Zamawiającego.
7. Sprzęt będący przedmiotem dostawy winien być fabrycznie nowy, nieużywany, nieuszkodzony, nieobciążony prawami osób trzecich oraz winien spełniać normy bezpieczeństwa.
8. Wykonawca odpowiedzialny będzie za utylizację opakowań po zainstalowanym osobiście Sprzęcie na własny koszt.
9. W związku z faktem, iż zamówienie jest realizowane ze środków Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO) i podlega zasadzie „nie czyni poważnych szkód” (DNSH – Do No Significant Harm), o której mowa w art. 17 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje oraz w art. 5 ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/241 z dnia 12 lutego 2021 r. ustanawiającego Instrument na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć sprzęt informatyczny spełniający wymagania środowiskowe, w szczególności:
 - a) zgodność z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/65/UE (RoHS) w zakresie ograniczenia stosowania niektórych niebezpiecznych substancji w sprzęcie elektrycznym i elektronicznym oraz z ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym;
 - b) opakowania spełniające wymagania ustawy z dnia 13 czerwca 2013 r. o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi - wykonane w stopniu możliwym z materiałów nadających się do recyklingu lub pochodzących z recyklingu.
10. Wykonawca zobowiązany jest do zagospodarowania opakowań po dostarczonym Sprzęcie zgodnie z przepisami o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi.
11. Spełnienie wymagań środowiskowych określonych Wykonawca potwierdzi dokumentami producenta (karty katalogowe, deklaracje zgodności, certyfikaty) przekazywanymi Zamawiającemu najpóźniej w dniu podpisania protokołu odbioru końcowego.

12. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji zamówienia przy użyciu produktów ICT, usług ICT oraz procesów ICT odpowiadających treści oferty, dokumentom zamówienia oraz postanowieniom umowy. Zastąpienie w toku realizacji umowy producenta, dostawcy technologii, modelu, wersji, środowiska świadczenia usługi albo procesu ICT może nastąpić wyłącznie w przypadkach prawnie dopuszczalnych oraz z zachowaniem wymagań wynikających z art. 454 i art. 455 ustawy Pzp, a także zgodnie z postanowieniami Umowy określającymi dopuszczalne podstawy i warunki zmiany, o których mowa w § 10. Zmiana taka nie może pozostawać w sprzeczności z dokumentami zamówienia ani prowadzić do objęcia realizacji zamówienia produktem ICT, usługą ICT lub procesem ICT, wobec którego zachodziłyby okoliczności odpowiadające przesłankom określonym w art. 226 ust. 1 pkt 17 albo pkt 19 ustawy Pzp. Przed wprowadzeniem zmiany Wykonawca przedkłada Zamawiającemu zaktualizowany wykaz elementów ICT wraz z uzasadnieniem oraz dokumentami potwierdzającymi zgodność proponowanego rozwiązania z wymaganiami Zamawiającego.
13. W razie opublikowania rekomendacji albo decyzji obejmującej element ICT wykorzystywany do realizacji zamówienia, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym Zamawiającego i przedstawi sposób zapewnienia dalszej zgodności realizacji umowy z przepisami prawa oraz dokumentami zamówienia.

§ 3

SPOSÓB REALIZACJI PRZEDMIOTU UMOWY

1. W celu realizacji przedmiotu Umowy Strony deklarują współpracę. W szczególności są zobowiązane do wzajemnego informowania się o ważnych okolicznościach, które mają lub mogą mieć wpływ na wykonanie przedmiotu Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia.
2. Językiem Umowy oraz językiem stosowanym przy jej realizacji jest język polski. Dotyczy to również całej komunikacji między Stronami. Przedmiot Umowy – o ile Umowa nie stanowi inaczej – zostanie dostarczony w języku polskim.
3. Prowadzenie prac na środowiskach Zamawiającego w oparciu o zdalny dostęp - wymaga zachowania najwyższej staranności w celu ochrony Infrastruktury Zamawiającego przed możliwym naruszeniem jej bezpieczeństwa. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do Systemu lub jego części, w tym na etapie Wdrożenia po uprzednim uzgodnieniu terminu i czasu trwania połączenia.
4. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy z zachowaniem należytej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
5. Wykonawca zobowiązuje się w czasie realizacji Umowy do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z wykonywaniem Umowy, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej lub dokumentowej Zamawiającemu.

6. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów Infrastruktury Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły lub jest ono konieczne do wykonania Umowy.
7. O ile nic innego nie wynika wprost z Umowy, Wykonawca jest zobowiązany zapewnić wszelkie narzędzia, w tym oprogramowanie i inne zasoby potrzebne mu do realizacji przedmiotu Umowy. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Zamawiający nie ma obowiązku udostępniać żadnej infrastruktury sprzętowej ani oprogramowania poza Infrastrukturą Zamawiającego. Powyższe nie wyłącza zobowiązań Zamawiającego do współdziałania opisanego Umową.

§ 4

TERMIN WYKONANIA UMOWY

1. Przedmiot Umowy będzie realizowany etapami. Szczegółowy harmonogram realizacji Przedmiotu Umowy dla poszczególnych etapów (dalej jako **Harmonogram rzeczowo – finansowy**) Strony ustalą w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować cały przedmiot Umowy w terminie do 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
3. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany terminu realizacji przedmiotu Umowy, na zasadach i warunkach określonych w § 10 Umowy.

§ 5

WYNAGRODZENIE ZA WYKONANIE PRZEDMIOTU UMOWY

1. Strony ustalają, że Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości: _____ zł (słownie: _____) netto plus podatek VAT _____, tj. brutto (słownie: _____), za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w § 2 Umowy, świadczenie serwisu gwarancyjnego wraz z usługą opieki serwisowej nad wdrożonym Oprogramowaniem, a także za udzielenie licencji i przeniesienie praw autorskich przewidzianych w Umowie.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest ostateczne i obejmuje wszystkie koszty, jakie powstaną w związku z wykonaniem przedmiotu Umowy.
3. Strony ustalają, że rozliczenie Przedmiotu Umowy nastąpi etapami na podstawie faktur VAT, przedstawionych przez Wykonawcę zgodnie z Harmonogramem rzeczowo – finansowym.
4. Zamawiający zobowiązany jest uiścić płatność wynikającą z faktury w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. Podstawą do wystawienia faktur będzie protokół odbioru danego etapu podpisany na zasadach wynikających z Umowy.
6. Faktury należy wystawiać w następujący sposób: _____

7. W przypadku wystawiania faktur za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KseF), Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia faktury ustrukturyzowanej, w polu przeznaczonym na dodatkowe informacje o nazwę jednostki Zamawiającego - _____ oraz numer Umowy _____. Ewentualne załączniki do faktury będą przesyłane na adres e-mail: _____.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie.
9. Strony ustalają, że termin płatności stanowi dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
10. Zapłata nastąpi na rachunek bankowy Wykonawcy, który został ujęty w wykazie prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej na podstawie art 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. O podatku od towarów i usług (tzw. Biała lista podatników VAT).
11. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że rachunek wskazany przez Wykonawcę nie znajduje się w elektronicznym wykazie podmiotów prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej zgodnie z art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług (VAT), Zamawiający wstrzyma się z dokonaniem zapłaty za prawidłową realizację przedmiotu Umowy do czasu wskazania przez Wykonawcę innego rachunku bankowego jako właściwego do zapłaty, który będzie umieszczony w powyższym wykazie. Wskazanie przez Wykonawcę rachunku bankowego powinno nastąpić w formie pisemnej albo w Formie elektronicznej.
12. W przypadku zmiany przepisów podatkowych w zakresie zmiany stawki podatku VAT, Wykonawca będzie prowadził rozliczenia na podstawie nowych stawek podatku VAT – począwszy od dnia wejścia przedmiotowych zmian w życie. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o wprowadzonych zmianach w rozliczeniach wraz z pierwszą fakturą wystawioną na podstawie zmienionych stawek. W takim przypadku cena netto wynagrodzenia Wykonawcy pozostaje niezmienna. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie przepisów będących podstawą wprowadzenia.
13. Strony zobowiązują się dokonać zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w formie pisemnego aneksu do Umowy (również w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym), każdorazowo w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
- 1) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - 2) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 3) zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.

14. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa powyżej będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne lub zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych. Zmiana wysokości wynagrodzenia wymaga zawarcia aneksu do umowy i będzie obowiązywania od dnia wejścia w życie przepisów stanowiących podstawę zmiany wynagrodzenia.

§ 6

POUFNOŚĆ

1. Informacjami Poufnymi są informacje Zamawiającego, niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania, które nie zostały podane do publicznej wiadomości, a zostały przekazane Wykonawcy w związku z realizacją przedmiotu Umowy i które Zamawiający oznaczył jako poufne albo w inny sposób poinformował Wykonawcę, że traktuje je jako poufne. Za Informacje Poufne uznaje się także informacje przekazane Wykonawcy w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, oznaczone jako poufne.
2. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że za Informacje Poufne nie są uważane informacje, które Zamawiający jest zobowiązany ujawnić na mocy obowiązujących przepisów, w tym Prawa zamówień publicznych.
3. 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 przedmiotu 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.
4. Wykonawca może, jeżeli jest to potrzebne do realizacji przedmiotu 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.

§ 7

OBOWIĄZKI STRON

1. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w granicach określonych prawem oraz Umową.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada stosowne kwalifikacje i uprawnienia wymagane odpowiednimi przepisami prawa, niezbędne dla prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca ma obowiązek bieżącej konsultacji z Zamawiającym w zakresie ewentualnych wątpliwości, uwag i zastrzeżeń, co do przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest wykonać wszystkie uwagi i zalecenia Zamawiającego. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę, że uwagi i zalecenia Zamawiającego stoją w sprzeczności z zasadami wiedzy technicznej, bądź w istotny sposób wpływają na zwiększenie planowanych kosztów prac, bądź zostały przedstawione Wykonawcy w terminie uniemożliwiającym ich uwzględnienie z powodu zagrożenia wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca ma obowiązek powiadomić o tym Zamawiającego w formie pisemnej w terminie do 3 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego uwag i zaleceń. Ostateczna ocena czy zgłoszone uwagi i zalecenia są zasadne należy do Zamawiającego. Wykonanie przez Wykonawcę uwag i/lub zaleceń Zamawiającego wbrew zaleceniom Wykonawcy, zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w tym zakresie.
5. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy oraz po wykonaniu Umowy tj. w okresie rękojmi i gwarancji, określonym w § 12 Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do udzielania Zamawiającemu wszelkich informacji oraz udostępnienia dokumentów związanych z realizacją przedmiotu Umowy.

§ 8

PODWYKONAWCY

1. Powierzenie podwykonawcom wykonania części zamówienia nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie przedmiotu Umowy. Za działania i zaniechania podwykonawców Wykonawca odpowiada jak za własne.
2. Jakakolwiek przerwa w realizacji przedmiotu Umowy wynikająca z braku podwykonawcy, będzie traktowana jako przerwa wynikła z przyczyn zależnych od Wykonawcy i nie może stanowić podstawy do zmiany terminu zakończenia realizacji przedmiotu Umowy. Wykonawca ma obowiązek udokumentowania wszelkich nieprawidłowości związanych z dotrzymaniem terminu przez Podwykonawcę i niezwłocznego poinformowania o tym Zamawiającego w formie pisemnej lub dokumentowej.
3. Wykonawca może dokonać zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy biorącego udział w realizacji części zamówienia. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 118 ust.1 ustawy Prawo zamówień publicznych w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 118 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca

samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.

4. Wszelkie konsekwencje nieterminowego regulowania zobowiązań wobec podwykonawców obciążają Wykonawcę, bez skutków prawnych dla Zamawiającego.
5. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki Wykonawcy, ukształtowane postanowieniami umowy zawartej między Zamawiającym a Wykonawcą.

§ 9

PRZEDSTAWICIELE STRON I KLUCZOWY PERSONEL

1. Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego personelu dysponuje osobami posiadającymi wiedzę i umiejętności niezbędne do właściwego wykonania przedmiotu Umowy.
2. Przedstawicielem Zamawiającego, w sprawach związanych z realizacją Umowy będzie:
 - 1) Kierownik Projektu - _____
 - 2) Zastępca Kierownika Projektu - _____
3. Przedstawicielem Wykonawcy, w sprawach związanych z realizacją Umowy będzie:
 - 1) Kierownik Projektu - _____
 - 2) Zastępca Kierownika Projektu - _____
 - 3) _____
 - 4) _____
4. Kierownicy Projektu (i ich Zastępcy) obu stron są przedstawicielami Stron na potrzeby wykonania przedmiotu Umowy i będą uprawnieni w szczególności do:
 - 1) nadzorowania realizacji przedmiotu Umowy;
 - 2) prowadzenia bieżącej komunikacji;
 - 3) konsultowania problemów pojawiających się w trakcie realizacji przedmiotu Umowy.
5. Zmiana osób, o których mowa w ust. 3 przez Wykonawcę, wymaga złożenia Zamawiającemu oświadczenia w formie pisemnej lub dokumentowej i nie wymaga sporządzenia aneksu.
6. Strony oświadczają, iż wszelka korespondencja będzie dokonywana na adres:
 - 1) Zamawiającego – _____ e-mail: _____
 - 2) Wykonawcy – _____ e-mail: _____
7. Strony zobowiązane są do zawiadomienia siebie nawzajem o zmianie adresów wskazanych w ust. 6 w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku uchybienia powyższemu

obowiązkowi wszelką korespondencję doręczoną na adres wskazany w ust. 6 uznaje się za doręczoną skutecznie.

§ 10

ZMIANY UMOWY

1. Zmiany Umowy mogą zostać dokonane wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w następujących przypadkach:
 - 1) w przypadku zmiany przepisów prawa - dopuszcza się zmianę terminu i zakresu (zgodnie ze zmianą stanu prawnego) wykonania przedmiotu Umowy adekwatną do wprowadzonych zmian;
 - 2) w przypadku zakończenia wytwarzania Oprogramowania lub danego modelu Sprzętu objętego Umową lub wycofania ich z produkcji lub z obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Zamawiający dopuszcza zmianę polegającą na dostarczeniu produktu zastępczego o parametrach spełniających wymagania minimalne określone w SWZ – przy uwzględnieniu postanowień § 2 ust. 12 Umowy;
 - 3) w przypadku ujawnienia się powszechnie występujących wad oferowanego Oprogramowania lub Sprzętu, Zamawiający dopuszcza zmianę polegającą na zastąpieniu danego produktu produktem zastępczym, spełniającym wszelkie wymagania przewidziane w SWZ dla produktu zastępowanego, rekomendowanym przez producenta lub Wykonawcę w związku z ujawnieniem wad - przy uwzględnieniu postanowień § 2 ust. 12 Umowy;
 - 4) w przypadku wprowadzenia przez producenta nowej wersji Oprogramowania lub nowego modelu Sprzętu, Zamawiający dopuszcza zmianę wersji Oprogramowania lub modelu sprzętu pod warunkiem, że nowa wersja lub model spełnia wymagania minimalne określone w SWZ - przy uwzględnieniu postanowień § 2 ust. 12 Umowy;
 - 5) w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, w szczególności z powodu wydłużonego czasu oczekiwania na dostawę od producenta lub dystrybutora, dostawa Sprzętu lub Oprogramowania byłaby zagrożona nieterminowością, a opóźnienie to mogłoby skutkować zagrożeniem dla nieterminowego wykonania Umowy lub rozliczenia Zadania, Zamawiający dopuszcza możliwość zastąpienia Sprzętu lub Oprogramowania objętych Umową, innym sprzętem lub oprogramowaniem, pod warunkiem że rozwiązanie zastępcze będzie posiadało parametry spełniające minimalne wymagania określone w SWZ - przy uwzględnieniu postanowień § 2 ust. 12 Umowy;
 - 6) w związku z zaistnieniem okoliczności, których wystąpienia Zamawiający i Wykonawca nie przewidywali w chwili zawierania umowy. Wskazane okoliczności nie mogą być wywołane zarówno przez Zamawiającego, jak i Wykonawcę, ani przez nich zawnione i muszą wywołać skutek, iż umowa nie będzie mogła być wykonana wedle pierwotnej treści – wówczas Zamawiający przewiduje zmianę terminu wykonania Umowy;
 - 7) jeżeli po zawarciu umowy zostanie opublikowana rekomendacja, o której mowa w art. 33 ust. 4 ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, albo decyzja, o której mowa w art. 67b ust. 15 tej ustawy, a zmiana jest niezbędna do zapewnienia zgodności realizacji zamówienia z

przepisami prawa, dokumentami zamówienia albo wymaganiami bezpieczeństwa. Zmiana może nastąpić wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia stanu niezgodności oraz pod warunkiem, że nowe rozwiązanie spełnia wymagania określone w dokumentach zamówienia co najmniej w stopniu równoważnym;

- 8) siły wyższej - rozumianej jako wystąpienie zdarzenia nadzwyczajnego, zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i zapobieżenia, którego nie dało się uniknąć nawet przy zachowaniu najwyższej staranności a które uniemożliwia Wykonawcy wykonanie jego zobowiązania w całości lub części. W razie wystąpienia siły wyższej Strony umowy zobowiązane są dołożyć wszelkich starań w celu ograniczenia do minimum opóźnienia w wykonywaniu swoich zobowiązań umownych, powstałego na skutek działania siły wyższej – w takiej sytuacji termin wykonania Umowy zostanie przedłużony o czas trwania siły wyższej;
 - 9) w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa, w tym w szczególności na podstawie art. 455 Prawa zamówień publicznych;
 - 10) w innych przypadkach przewidzianych w Umowie.
2. Niezależnie od przypadków wskazanych powyżej Zamawiający przewiduje możliwość zmiany terminu realizacji Umowy w następujących sytuacjach:
 - 1) Podpisania Umowy w dacie uniemożliwiającej terminowe wykonanie Umowy;
 - 2) Braku możliwości świadczenia przedmiotu Umowy przez Wykonawcę ze względu na niemożliwe do przewidzenia sytuacje;
 - 3) Zwłoki Zamawiającego w wykonaniu jego zobowiązań wynikających z Umowy;
 - 4) wystąpienia obiektywnych i niezależnych od Wykonawcy trudności w dostępności Sprzętu lub Oprogramowania na rynku, wynikających w szczególności z przerwania łańcuchów dostaw, braków komponentów u producentów lub wydłużonych terminów logistycznych;
 - 5) Wystąpienia okoliczności uprawniających do zmiany przedmiotu Umowy, o których mowa w ust. 1.
 3. Dokonanie zmian w Umowie wymaga złożenia wniosku przez Stronę inicjującą zmianę. Wniosek powinien zawierać co najmniej opis proponowanych zmian, ich uzasadnienie, stosowne dowody – o ile są wymagane – oraz opis wpływu zmiany na warunki wykonania Umowy.
 4. Zmiany treści Umowy, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i będą wprowadzane aneksem do Umowy, za wyjątkiem zmian osób wskazanych w § 9 ust. 2 oraz ust. 3 Umowy.

§ 11

ODBIÓR PRZEDMIOTU UMOWY

1. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia następujących rodzajów odbiorów:
 - 1) odbiory częściowe – zgodnie z przedstawionym Harmonogramem rzeczowo – finansowym;
 - 2) odbiór końcowy przedmiotu Umowy;

- 3) odbiór pogwarancyjny.
2. Zamawiający wyznaczy osoby upoważnione do dokonania odbiorów.
3. Wykonawca zobowiązuje się zawiadomić Zamawiającego o terminie dostawy najpóźniej na 2 dni robocze przed planowaną dostawą, dołączając tabelaryczne zestawienie Sprzętu podlegającego odbiorowi wraz z jego nazwami oraz numerami seryjnymi.
4. Wykonawca dostarczy Sprzęt do siedziby Zamawiającego w dzień roboczy uprzednio ustalony z Zamawiającym, na własny koszt.
5. Sprzęt powinien zostać zapakowany w sposób zabezpieczający go przed uszkodzeniem lub pogorszeniem stanu w czasie transportu do miejsca przeznaczenia. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jakość i ilość przekazanego Sprzętu.
6. W dniu i miejscu dostawy Zamawiający dokona odbioru ilościowego Sprzętu.
7. Sprzęt komputerowy będący przedmiotem dostawy będzie skonfigurowany, przygotowany do pierwszego uruchomienia, z preinstalowanym, niespersonalizowanym systemem operacyjnym.
8. Odbiór ilościowy będzie polegał na sprawdzeniu ilości dostarczonego Sprzętu, sprawdzeniu kompletności dostawy oraz stwierdzeniu braków uszkodzeń mechanicznych. Jeżeli Zamawiający stwierdzi podczas odbioru braki lub uszkodzenia odmówi dokonania odbioru Sprzętu. Odmowa dokonania odbioru przez Zamawiającego nie przedłuża terminu realizacji przedmiotu Umowy.
9. Za dzień odbioru ilościowego Sprzętu uznaje się dzień podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru ilościowego.
10. W terminie do 5 dni roboczych od dnia dokonania odbioru ilościowego Sprzętu, Zamawiający dokona odbioru jakościowego.
11. Zamawiający dokona protokolarnego odbioru warunkowego Sprzętu, wdrożenia Oprogramowania oraz całego przedmiotu Umowy z zastrzeżeniami (wady nieistotne), przy jednoczesnym zdefiniowaniu zakresów i terminów usunięcia przyczyn zgłoszonych zastrzeżeń, z tym, że termin ten nie może być krótszy niż 7 dni. Dokonanie odbioru warunkowego zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności za zwłokę w realizacji przedmiotu odbioru, pod warunkiem dotrzymania przez Wykonawcę terminu usunięcia przyczyn zgłoszonych zastrzeżeń. W takim przypadku za datę odbioru przyjmuje się datę podpisania protokołu warunkowego.
12. Po dokonaniu przez Wykonawcę zgłoszenia gotowości do odbioru, Zamawiający dokona odbioru w terminie do 3 dni roboczych od dnia dokonania zgłoszenia.
13. Protokół odbioru końcowego sporządzony zostanie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonania weryfikacji wykonania przedmiotu Umowy lub poszczególnych jego części przez podmiot zewnętrzny. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania przedmiotu Umowy dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora/biegłego.
15. Dokonanie odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa lub Umowy w przypadku nienależytego wykonania

Umowy, a w szczególności na prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz odstąpienia od Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Umowy zostanie ujawniony po wykonaniu Umowy.

§ 12

GWARANCJA

1. Wykonawca oświadcza, że udziela Zamawiającemu gwarancji na warunkach określonych poniżej.
2. Wykonawca udziela gwarancji na usługę Wdrożenia na okres 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego. Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę Wdrożenia zawiera załącznik nr 4 do Umowy.
3. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczony Sprzęt na okres wskazany w ofercie i OPZ, liczony od daty podpisania protokołu odbioru dostawy Sprzętu.
4. Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Dysfunkcje, nawet pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji.
5. W ramach udzielonej gwarancji na usługę Wdrożenia Zamawiający jest uprawniony do żądania usunięcia Dysfunkcji, które ujawnią się w trakcie okresu obowiązywania gwarancji. Wykonawca będzie zobowiązany do usuwania Dysfunkcji niezwłocznie, zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 4 do Umowy.
6. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż przyczyna Dysfunkcji nie jest wynikiem nienależytego wykonania Umowy, w szczególności, że Dysfunkcja leży po stronie Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Dysfunkcji, lecz jest zobowiązany wskazać jej przyczynę.
7. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Dysfunkcji leży poza Oprogramowaniem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna Dysfunkcji leży w infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę.
8. Terminy wskazane w Załączniku nr 4 do Umowy liczone są od chwili dokonania zgłoszenia.
9. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w jeden z następujących sposobów:
 - 1) za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę lub
 - 2) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: _____ lub
 - 3) przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer: _____.
10. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia, Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Dysfunkcji.
11. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy rozwiązanie pozwalające na obejście błędu, Czas Naprawy może ulec dwukrotnemu wydłużeniu.

12. Wszystkie naprawy gwarancyjne Sprzętu, realizowane będą zgodnie z warunkami gwarancji producenta Sprzętu.
13. Wszelkie twarde dyski zainstalowane w dostarczonym w ramach zamówienia Sprzęcie, po awarii pozostają własnością Zamawiającego.
14. Umowa stanowi dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność udzielenia gwarancji, poza wymienionymi w Umowie.
15. W przypadku złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wywołującym skutek wyłącznie w stosunku do jej części, gwarancja w zakresie części przedmiotu Umowy nieobjętej skutkiem odstąpienia trwa przez okres wymagany w Umowie.
16. Okres rękojmi za wady Strony ustalają na okres tożsamy z okresem udzielonej przez Wykonawcę gwarancji.
17. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa o rękojmi za wady. Zamawiający uprawniony jest do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady, niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

§ 13

DOKUMENTACJA

1. Wykonawca sporządzi oraz prześle Zamawiającemu Dokumentację wskazaną w OPZ.
2. Wszelka Dokumentacja musi zostać dostarczona Zamawiającemu w wskazanej w OPZ. Jeżeli OPZ nie określa tej formy, wówczas Dokumentację należy przekazać formie elektronicznej na trwałym nośniku danych (cd, dvd, blu-ray, pendrive).
3. Dokumentacja przekazana w formie elektronicznej musi umożliwiać przeszukiwanie, kopiowanie oraz drukowanie treści dokumentów za pomocą narzędzi wbudowanych w przeglądarkę tych dokumentów (np. PDF, DOC, XLS). Niedopuszczalne jest stosowanie narzędzi lub metod blokujących kopiowanie, drukowanie albo edycję tych dokumentów.
4. Wyjątkiem są skanowane dokumenty wytworzone w postaci papierowej w celu ich podpisania – wymaga się jednak dostarczenia ich edytowalnej wersji.

§ 14

KARY UMOWNE

1. Strony zgodnie oświadczają, że stosowanie kar umownych przyjmują w oparciu o Kodeks cywilny w taki sposób, że:
 - 1) Zamawiający uprawniony jest do naliczenia Wykonawcy kary umownej:
 - a) za zwłokę Wykonawcy w stosunku do terminu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 2 – w wysokości 0,1% wynagrodzenia umownego netto, o którym mowa w § 5 ust. 1 za każdy dzień zwłoki;

- b) za odstąpienie od umowy z winy Wykonawcy w wysokości 10% wynagrodzenia umownego netto, o którym mowa w § 5 ust. 1;
 - c) za niedochowanie Czasu Naprawy wskazanego w załączniku nr 4 do Umowy:
 - w odniesieniu do Stanu Krytycznego – 60,00 zł za każdą rozpoczętą roboczą godzinę zwłoki;
 - w odniesieniu do Awarii – 60,00 zł za każdy rozpoczęty roboczy dzień zwłoki;
 - w odniesieniu do Błędu – 30,00 zł za każdy rozpoczęty roboczy dzień zwłoki;
 - w odniesieniu do Usterki – 15,00 zł za każdy rozpoczęty roboczy dzień zwłoki;
- 2) Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od umowy przez Zamawiającego - w wysokości 10% wynagrodzenia umownego netto, o którym mowa w § 5 ust. 1. Kara nie przysługuje jeżeli odstąpienie od umowy nastąpi z przyczyn, o których mowa w § 15 ust. 1 Umowy.
2. Jeżeli kara umowna nie pokrywa szkody, Strony mają prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym do wysokości poniesionej szkody.
3. Odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze Stron nie zwalnia drugiej Strony z obowiązku zapłaty kar umownych, przewidzianych niniejszą umową, a także nie pozbawia Strony odstępującej od umowy - uprawnień do dochodzenia odszkodowania za poniesioną szkodę na zasadach ogólnych.
4. Łączny limit kar umownych, które Zamawiający może naliczyć Wykonawcy ze wszystkich tytułów nie może przekroczyć 20% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy.

§ 15

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli:

- 1) złożono wniosek o wszczęcie postępowania likwidacyjnego lub układowego, a także o zawieszenie działalności przedsiębiorstwa Wykonawcy;
- 2) gdy nastąpi likwidacja, rozwiązanie lub zawieszenie działalności przedsiębiorstwa Wykonawcy;
- 3) z przyczyn zawinionych Wykonawcą nie wykonuje przedmiotu Umowy lub wykonuje go nienależycie i pomimo pisemnego wezwania go przez Zamawiającego do podjęcia wykonywania lub należytego wykonywania przedmiotu Umowy w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni, nie zadośćuczyni żądaniu Zamawiającego;
- 4) Wykonawca nie rozpoczął wykonywania Umowy lub nie kontynuuje jej realizacji – pomimo wezwania Zamawiającego, złożonego w formie pisemnej lub w Formie elektronicznej, wzywającego Wykonawcę do rozpoczęcia wykonywania Umowy lub kontynuacji jej realizacji.

W wezwaniu, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin na wykonanie powyższego zobowiązania, nie krótszy niż 14 dni kalendarzowych;

- 5) Wykonawca realizuje Przedmiot Umowy niezgodnie z jej postanowieniami lub rażąco nie wywiązuje się z pozostałych obowiązków określonych w Umowie, przy czym prawo do odstąpienia może zostać wykonane, jeżeli Zamawiający wezwał Wykonawcę w formie pisemnej lub Formie elektronicznej do zaprzestania naruszeń i usunięcia ich skutków, wyznaczając mu w tym celu odpowiedni termin nie krótszy niż 14 dni kalendarzowych, a mimo upływu tego terminu Wykonawca nie zaprzestał naruszeń, ani nie usunął ich skutków;
 - 6) wystąpi istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy - odstąpienie od Umowy w tym przypadku może nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia przez Zamawiającego wiadomości o powyższych okolicznościach, jednak nie później niż na 10 dni przed zakończeniem realizacji Umowy. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 1) - 2), Zamawiający może od Umowy odstąpić w ciągu 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o przyczynie uzasadniającej odstąpienie w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 3) - 5), Zamawiający może od Umowy odstąpić w ciągu 14 dni od bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu, o którym mowa w pkt 3) - 5).
 3. Jeżeli Zamawiający nie współdziała z Wykonawcą w zakresie przewidzianym postanowieniami Umowy, a współdziałanie to jest konieczne do wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca jest uprawniony do odstąpienia od Umowy po uprzednim wezwaniu Zamawiającego do zapewnienia koniecznego współdziałania i wyznaczeniu mu w tym celu odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 5 dni roboczych, z zagrożeniem odstąpienia od Umowy w razie jego bezskutecznego upływu. W wezwaniu Wykonawca zobowiązany jest wskazać dokładnie brak wymaganego współdziałania i jego wpływ na realizację przedmiotu Umowy. Wezwanie będzie wystosowane w formie pisemnej pod rygorem bezskutecznego wezwania. Wykonawca może odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni od bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu, o którym mowa w niniejszym ustępie.
 4. Odstąpienie od umowy wymaga, pod rygorem nieważności, formy pisemnej z podaniem uzasadnienia.

§ 16

PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Prawa autorskie majątkowe w odniesieniu do wszystkich dokumentów będących utworami w rozumieniu ustawy z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskich i prawach pokrewnych, zwanych dalej „Utworami”, dostarczonych przez Wykonawcę w trakcie realizacji niniejszej umowy (w szczególności do dokumentacji wdrożeniowej) w ramach wynagrodzenia z niniejszej umowy

przechodzą na Zamawiającego z chwilą ich dostarczenia Zamawiającemu. Z tą też chwilą na Zamawiającego przechodzi prawo własności do nośników, na których Utwory zostały utrwalone.

2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszystkie znane w chwili zawarcia umowy pola eksploatacji, w szczególności następujące:
 - 1) prawo do utrwalania i zwielokrotniania,
 - 2) prawo wprowadzania dokumentacji do pamięci komputerów i serwerów sieci komputerowych,
 - 3) prawo do wielokrotnego korzystania z dokumentacji przez Zamawiającego bez ograniczeń czasowych;
 - 4) tworzenie nowych wersji, modyfikacji i aktualizacji Utworu.
3. Z chwilą przekazania Zamawiającemu Utworów, Wykonawca zezwala na rozporządzanie i korzystanie przez Zamawiającego z utworów zależnych stanowiących opracowania tych Utworów i przenosi na Zamawiającego wyłączone prawo zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego do Utworów na polach eksploatacji określonych w ust. 2.
4. Przeniesienie praw oraz udzielenie zezwoleń i upoważnień których mowa w ust. 1- 3 następuje bez jakichkolwiek dalszych czynności stron oraz bez ograniczeń czasowych, terytorialnych i ilościowych.
5. Wykonawca wyraża zgodę na wykorzystanie lub rozporządzanie przez Zamawiającego Utworami oraz ich opracowaniami w części lub całości oraz łączenia z innymi dziełami.
6. Wykonawca zobowiązuje się do niewykonywania wobec Zamawiającego przysługujących mu autorskich praw osobistych, o których mowa w art. 16 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do Utworów i zezwala Zamawiającemu na ich wykonywanie w jego imieniu.
7. W przypadku korzystania przez Wykonawcę z Podwykonawców lub w przypadku gdy Utwór jest dziełem współautorskim, Wykonawca oświadcza i gwarantuje, iż w chwili przekazywania Zamawiającemu każdego z Utworów:
 - 1) prawa autorskie majątkowe i zależne nie będą obciążone żadnymi prawami osób trzecich, twórcy przekazali całość prawa autorskich Wykonawcy, który będzie mógł przekazać te prawa na rzecz Zamawiającego;
 - 2) twórcy ci nie będą wykonywali w stosunku do Zamawiającego ani jego następców prawnych swoich autorskich praw osobistych do tego Utworu;
 - 3) zamawiający uzyska upoważnienie twórców do wykonywania w ich imieniu autorskich praw osobistych;
 - 4) twórca wyraża zgodę na wykonywanie autorskich praw zależnych z prawem przenoszenia tego prawa na osoby trzecie.

8. W przypadku, gdy na skutek naruszenia przez Wykonawcę któregokolwiek z powyższych postanowień korzystanie z dokumentacji projektowej przez Zamawiającego naruszać będzie autorskie prawa majątkowe lub osobiste osób trzecich, Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu wszelkich kwot poniesionych przez Zamawiającego na zaspokojenie roszczeń tych osób oraz do wynagrodzenia wszelkiej szkody, jaką Zamawiający poniesie w związku z wyłączeniem lub ograniczeniem możliwości korzystania przez Zamawiającego z dokumentacji projektowej oraz do zwrotu odpowiedniej części wynagrodzenia z tytułu umowy. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń z tytułu korzystania przez Zamawiającego z dokumentacji projektowej wykonanych w ramach przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich działań prawnych zapewniających należyłą ochronę Zamawiającego przed takimi roszczeniami osób trzecich.
9. Nabycie praw, o których mowa w niniejszym paragrafie, nie jest ograniczone czasowo lub terytorialnie.
10. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu licencje wskazane w OPZ.

§ 17

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Każda ze stron oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt. 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1) (dalej „RODO”) danych osobowych osób, wskazanych w umowie, jako osoby reprezentujące stronę, kontaktowe lub odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań wynikających z umowy, określonych poniżej i zobowiązuje się udostępnić je drugiej stronie w następującym zakresie: (i) imię i nazwisko, (ii) pełniona funkcja, (iii) adres e-mail, (iv) numer telefonu.
2. Jeżeli w trakcie realizacji umowy dojdzie do przekazania wykonawcy danych osobowych niezbędnych do realizacji zamówienia, Zamawiający będzie ich administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwane dalej „Rozporządzeniem”), a Wykonawca – podmiotem przetwarzającym te dane w rozumieniu pkt 8 tego przepisu. W takim przypadku Strony zawrą umowę o treści zgodnej z załącznikiem nr 3 do niniejszej Umowy.

§ 18

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa zamówień publicznych.
2. Umowa podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory wynikłe na jej tle będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r.

o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a jeżeli nie jest to możliwe ze względów technicznych lub prawnych - dostęp alternatywny, o którym mowa w art. 7 tej ustawy. Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami następuje adekwatnie do Przedmiotu umowy.

4. Wszelkie zmiany Umowy będą dokonywane za zgodą obu Stron, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej. Zmiany będą dokonywane w postaci aneksów do Umowy.
5. Strony oświadczają iż w przypadku, gdy którekolwiek z postanowień tej Umowy, z mocy prawa lub ostatecznego albo prawomocnego orzeczenia jakiegokolwiek organu administracyjnego lub sądu, zostaną uznane za nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia umowy zachowują pełną moc i skuteczność.
6. Postanowienia Umowy nieważne lub nieskuteczne, zgodnie z ust. 5 zostaną zastąpione, o ile to możliwe, postanowieniami ważnymi w świetle prawa i w pełni skutecznymi, które będą odzwierciedlać pierwotne intencje Stron.
7. W celu usunięcia wątpliwości Strony potwierdzają że odstąpienie od Umowy lub jej części przez Strony, nie rodzi skutków prawnych o których mowa w art 395 § 2 Kodeksu cywilnego, albowiem wywołuje skutek ex nunc.
8. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa egzemplarze umowy dla Zamawiającego.
9. Następujące Załączniki stanowią integralną część Umowy:
 - 1) Postanowienia Specyfikacji Warunków Zamówienia wraz z załącznikami.
 - 2) Oferta Wykonawcy.
 - 3) Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
 - 4) Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia.

ZAMAWIAJĄCY**WYKONAWCA**

Załącznik nr 3 do Umowy**UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

zawarta w dniu pomiędzy:

Zakładem Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Prószkowie, adres: 46-060 Prószków, ul. Daszyńskiego 13A, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000134245; NIP: 9910205465, REGON: 531775603, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 8 314 845,00 zł,
którą reprezentuje: Pan mgr inż. Gerard Cebula – Prezes Zarządu

zwaną w dalszej części umowy „**Administratorem danych**”

oraz

..... reprezentowanym przez..... – zwanym w dalszej części umowy „**Podmiotem przetwarzającym**”

Preambuła

Zważywszy, że:

Strony zawarły umowę nr (dalej „Umowa główna”), której przedmiotem jest, w ramach której niezbędne jest dokonywanie czynności przetwarzania danych osobowych w myśl 4 pkt. 2) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO”;

Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych, których przetwarzanie jest niezbędne do realizacji Umowy głównej, na poniższych warunkach.

§1 Cel, zakres i czas przetwarzania

1. Celem niniejszej umowy jest zapewnienie przestrzegania art. 28 RODO.
2. Zakres danych osobowych powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania obejmuje następujące kategorie i rodzaje danych osobowych..... oraz dotyczy następujących operacji

3. Dane mogą być przetwarzane w formie papierowej oraz elektronicznej.

4. Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy oraz wykonania wszystkich zobowiązań wynikających z niniejszej umowy.

§2 Zasady powierzenia przetwarzania i obowiązki Stron

1. Strony zobowiązują się do zabezpieczenia danych osobowych poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.

2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do stosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych zgodnie z art. 32 RODO.

3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu udostępnionych danych osobowych.

4. Podmiot przetwarzający zapewnia, że osoby, które będą zaangażowane w czynności przetwarzania danych osobowych niezbędne do realizacji Umowy głównej, w ramach jego organizacji, będą zobowiązane do:

a) pracowania jedynie z dokumentami niezbędnymi do wykonania obowiązków wynikających z Umowy głównej;

b) przechowywania dokumentów w czasie nie dłuższym niż czas niezbędny do zrealizowania zadań, do których wykonania dokumenty są przeznaczone, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz Umową główną;

c) nietworzenia kopii dokumentów innych niż niezbędne do realizacji Umowy głównej ;

d) zachowania w tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b RODO powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz informacji o stosowanych sposobach ich zabezpieczenia, także po ustaniu stosunku prawnego łączącego osobę upoważnioną do przetwarzania danych osobowych z Podmiotem przetwarzającym;

e) zabezpieczenia dokumentów przed dostępem osób nieupoważnionych do przetwarzania danych osobowych, przetwarzaniem z naruszeniem Ustawy o ochronie osobowych oraz RODO, nieautoryzowaną zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;

f) nieprzemieszczania dokumentów lub ich kopii poza miejsce przetwarzania.

5. Podmiot przetwarzający, uwzględniając charakter przetwarzania danych osobowych oraz dostępne mu informacje, ma obowiązek współdziałania z Administratorem danych w wywiązaniu się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.

6. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią niniejszej umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.

7. Podmiot przetwarzający zapewni w okresie obowiązywania niniejszej umowy pełną ochronę danych osobowych oraz zgodność ze wszelkimi obecnymi oraz przyszłymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych i prywatności.

8. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do:

- a) ograniczenia dostępu do przetwarzania danych osobowych, wyłącznie pracownikom posiadającym upoważnienie do przetwarzania danych osobowych;
- b) zachowania w tajemnicy wszystkich danych osobowych powierzonych mu w trakcie obowiązywania niniejszej umowy lub dokumentów uzyskanych w związku z wykonywaniem czynności objętych Umową główną, a także zachowania w tajemnicy informacji o stosowanych sposobach zabezpieczenia danych osobowych, również po rozwiązaniu powyższych umów;
- c) zabezpieczenia korespondencji i wszelkich dokumentów przed dostępem osób nieupoważnionych do przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych, a w szczególności przed kradzieżą, uszkodzeniem i zaginięciem;
- d) niewykorzystywania zebranych na podstawie niniejszej umowy danych osobowych dla celów innych niż określone w niniejszej umowie.

§3 Dalsze powierzenie danych

- 1. Podmiot przetwarzający może korzystać z usług dalszych podmiotów przetwarzających wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą Administratora.
- 2. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania dalszych podmiotów przetwarzających.

§4 Postępowanie w przypadku naruszeń

1. Podmiot przetwarzający niezwłocznie poinformuje Administratora o:

- a) wszelkich przypadkach podejrzenia naruszenia obowiązków dotyczących ochrony powierzonych do przetwarzania danych osobowych, naruszenia tajemnicy tych danych osobowych lub ich niewłaściwego wykorzystania;
- b) wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych prowadzonych w szczególności przez organ nadzorczy, Policję lub sąd.

2. W przypadku stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych, w szczególności o którym mowa w art. 4 pkt 12 RODO, Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do bezzwłocznego poinformowania Administratora danych, w formie pisemnej oraz dodatkowo na adresy mailowe, o tym fakcie w okresie do 48 godzin, wskazując informacje umożliwiające określenie czy naruszenie skutkuje wysokim ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych okoliczności i zakres naruszenia. Jeżeli wszystkich informacji, o których mowa w art. 33 ust. 3 RODO, nie da się udzielić w tym samym czasie, Podmiot przetwarzający może je udzielać sukcesywnie bez zbędnej zwłoki.

3. W przypadku wystąpienia naruszenia ochrony danych osobowych, mogącego powodować w ocenie Administratora danych wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych,

Podmiot przetwarzający zgodnie z zaleceniami Administratora danych, bez zbędnej zwłoki, zawiadomi osoby, których naruszenie dotyczy.

§5 Kontrola

1. Administrator danych ma prawo do kontroli przestrzegania przez Podmiot przetwarzający zasad przetwarzania danych osobowych określonych w niniejszej umowie oraz w przepisach prawa.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się umożliwić Administratorowi danych lub podmiotom przez niego upoważnionym, przeprowadzenie kontroli, audytów i inspekcji.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zastosowania się do zaleceń dotyczących poprawy jakości zabezpieczenia danych osobowych oraz sposobu ich przetwarzania, sporządzonych w wyniku kontroli przeprowadzonych przez Administratora danych lub przez podmioty przez niego upoważnione albo przez inne instytucje upoważnione do kontroli na podstawie odrębnych przepisów.

§6 Zakończenie przetwarzania danych

1. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych Podmiot przetwarzający:
 - a) usunie powierzone do przetwarzania dane osobowe z elektronicznych nośników informacji wielokrotnego zapisu w sposób trwały i nieodwracalny oraz zniszczy nośniki papierowe i elektroniczne nośniki informacji jednokrotnego zapisu, na których utrwalone zostały powierzone do przetwarzania dane osobowe, w terminie do 15 dni kalendarzowych po zakończeniu realizacji Umowy głównej, chyba że prawo Unii lub prawo polskie nakazują dalsze przechowywanie danych osobowych;
 - b) niezwłocznie przekaze Administratorowi pisemne oświadczenie, w którym potwierdzi, że Podmiot przetwarzający nie posiada żadnych danych osobowych, których przetwarzanie zostało mu powierzone niniejszą umową.

§7 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy RODO oraz przepisy prawa polskiego.
2. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Umowę sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach w wersji pisemnej, po jednym dla każdej ze Stron. / Umowę sporządza się w formie elektronicznej z wykorzystaniem kwalifikowanych podpisów elektronicznych, zgodnie z art. 78¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny – wybrać właściwe.
4. Umowa zostaje zawarta z dniem jej podpisania przez obie Strony.

ADMINISTRATOR

PODMIOT PRZETWARZAJĄCY

Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia
Słownik

1. Awaria – oznacza Dysfunkcję, uniemożliwiającą prawidłowe użytkowanie Oprogramowania lub jego części, jednak nieprowadzącą do zatrzymania eksploatacji Oprogramowania;
2. Błąd – oznacza Dysfunkcję, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z Oprogramowania lub jego części, powodujące znaczne utrudnienia dla użytkownika;
3. Dzień roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
4. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości związanych z Wdrożeniem;
5. Godziny robocze – czas pracy liczony w Dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00.
6. Naprawa – usunięcie Dysfunkcji.
7. Obejście - tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie Oprogramowania bez usuwania Dysfunkcji.
8. Stan Funkcjonalności - stan, w którym nie występują Dysfunkcje.
9. Stan Krytyczny – Dysfunkcja, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania.
10. Usterka – Dysfunkcja powodująca zakłócenie działania Oprogramowania, polegająca na nienależytym działaniu jego części, nieograniczające działania, niemająca istotnego wpływu na zastosowanie Oprogramowania i niebędące Awarią lub Błędem.

Lp.	Zakres usług w ramach gwarancji Usługa
1.	Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę aktualizacji i pakietów serwisowych w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.
2.	Udostępnianie Dokumentacji związanej z aktualizacjami oraz pakietami serwisowymi.
3.	Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Oprogramowania w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
4.	Utrzymywanie i/lub przywracanie Stanu Funkcjonalności na zasadach określonych w Procedurze przyjęcia Zgłoszeń Serwisowych oraz Procedurze podejmowania Prac Serwisowych i na Warunkach zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego.

Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe drogą telefoniczną, mailową lub w dedykowanym portalu zgłoszeń.
2. Zgłoszenie Serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
3. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

Procedura podejmowania Prac Serwisowych

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w ust 2.
4. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. **Wykonawca**, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji, w jak najkrótszym czasie, dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, jednak nie dłużej niż:
 - a. 8 Godzin roboczych dla Stanu Krytycznego,
 - b. 3 dni robocze dla Awarii,
 - c. 14 dni roboczych dla Błędu,
 - d. 30 dni roboczych dla Usterki.

7. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
8. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
9. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
10. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.
11. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 Dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:
 - 1) potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony,
 - 2) częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 6 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów,
 - 3) odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi, iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji,
 - 4) w przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w ust. 11 pkt 1 - 3 uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.

Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.
2. Bezpośredni dostęp do Systemu Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po poinformowaniu administratora Zamawiającego.
3. W przypadku zgłoszenia Dysfunkcji Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej Realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
4. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
 - 1) będzie wykorzystywać go wyłącznie w celu realizacji Umowy,

- 2) będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
5. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.
1. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać Obejścia, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio u Zamawiającego.

WYKONAWCA**ZAMAWIAJĄCY**