

UMOWA NR /2022*(PROJEKT)*

zawarta w dniu 2022r. we Wrocławiu pomiędzy:

pomiędzy **Gminą Wrocław**, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP:897-13-83-551, reprezentowaną przez **Panią Annę Chołodecką** - Dyrektora Centrum Kształcenia Zawodowego we Wrocławiu, ul. Strzegomska 49a, (na podstawie pełnomocnictwa Prezydenta Wrocławia nr z dnia r.)
zwanym dalej „**Zamawiającym**”,

a

zwanym w dalszej części umowy **Wykonawcą**zwanymi dalej łącznie **Stronami**.**§ 1****PODSTAWA PRAWNA ZAWARCIA UMOWY**

1. Umowę zawarto w wyniku dokonanego przez Zamawiającego wyboru oferty w **postępowaniu przetargowym** (znak: 6/PN/CKZ/2022), **przeprowadzonym przez Centrum Kształcenia Zawodowego we Wrocławiu**.
2. Postępowanie o udzielenie **zamówienia** prowadzone było **w imieniu i na rzecz Gminy Wrocław**, zgodnie z przepisami ustawy z dnia **11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych** (Dz. U. 2021, poz. 1129 ze zm., zwanej dalej „ustawą Pzp”), **w trybie w trybie przetargu nieograniczonego** na podstawie art. 132-139 ustawy Pzp - o wartości zamówienia mniejszej niż progi unijne określone w art. 3 ustawy Pzp.

§ 2**DEFINICJE**

Poniższe pojęcia powołane będą w treści Umowy oraz załącznikach w następującym znaczeniu:

1. **Administrator** – pracownik Zamawiającego odpowiedzialny za techniczne zarządzanie Systemem lub jego Komponentem.
2. **Awaria Systemu** – Awaria Krytyczna, Awaria Niekrytyczna lub Usterka.
3. **Awaria Krytyczna** – awaria, której wystąpienie uniemożliwia realizację przez System funkcjonalności dotyczących obsługi czytelników w module Wypożyczalnia: rejestracja wypożyczeń, zwrotów, prolongat zwrotu itp. lub awaria dotycząca procesu logowania.
4. **Awaria Niekrytyczna** – awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, uniemożliwia realizację przez System podstawowych funkcjonalności. Awaria Niekrytyczna zachodzi także, gdy System kontynuuje pracę z mniejszą wydajnością, a awaria nie leży po stronie sprzętu lub sieci.
5. **Czas Przywrócenia Funkcjonalności** – czas, jaki może upłynąć pomiędzy przyjęciem Zgłoszenia Awarii/Incydentu, a Przywróceniem Funkcjonalności.
6. **Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii** – czas, jaki może upłynąć pomiędzy przyjęciem Zgłoszenia Awarii, a Przywróceniem Stanu Sprzed Awarii.
7. **Czas Reakcji Serwisu** – czas, jaki może upłynąć pomiędzy przyjęciem Zgłoszenia Awarii a Reakcją Serwisu.
8. **Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Usterki** – czas, jaki może upłynąć pomiędzy przyjęciem Zgłoszenia Usterki a Przywróceniem Stanu Sprzed Usterki.
9. **Dni robocze** – przez dni robocze rozumie się dni kalendarzowe od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.45 do 15.45 za wyjątkiem dni ustawowo wolnych.
10. **Dokumentacja** – Dokumentacja techniczna, Dokumentacja użytkownika oraz Wymogi dokumentacji w odniesieniu do danych osobowych.
11. **Dokumentacja techniczna** - dokument zawierający informację o budowie oraz konfiguracji Systemu.
12. **Dokumentacja użytkownika** – dokument informujący, jak użytkownik ma posłużyć się aplikacją, aby obsłużyć wszystkie procesy, jakie System może realizować.
13. **HelpDesk** – system informatyczny działający u Zamawiającego, za pośrednictwem, którego Zamawiający będzie zgłaszał wszystkie Zgłoszenia i który zostanie udostępniony Wykonawcy.

14. **Incydent Bezpieczeństwa (zwany dalej Incydem)** – zdarzenie naruszające bezpieczeństwo informacji, tj. działania obejmujące przede wszystkim naruszenie w sposób świadomy lub nieświadomy poufności, integralności, dostępności Systemu, które powstało w wyniku działania bądź zaniechania Wykonawcy w stosunku do świadczonych usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego.
15. **Incydent HelpDesku** – seria działań podjętych przez Wykonawcę zainicjowanych zgłoszeniem jednego problemu do HelpDesku i zmierzających do jego rozwiązania.
16. **Licencja** – prawo korzystania z Systemu lub z Oprogramowania Narzędziowego w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2017 r. poz. 880 z późn. zm.).
17. **Naprawa** – usunięcie wady Systemu lub Oprogramowania Narzędziowego poprzez dostarczenie Zamawiającemu Systemu lub jego części wolnych od błędów.
18. **Okres Dostępności Serwisu** – przedział czasu w jakim Serwis Wykonawcy przyjmuje Zgłoszenia nadsyłane przez upoważnionych pracowników Zamawiającego.
19. **Okres Gwarancyjny** – okres świadczenia Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego, który będzie świadczony przez 3 lata od podpisania umowy.
20. **Oprogramowanie Narzędziowe (zwane dalej Oprogramowanie)** – oprogramowanie komputerowe zainstalowane na serwerze i stacjach dostępowych do Systemu, niezbędne do prawidłowej pracy Systemu, do którego Licencje zostały wymienione w Załączniku nr 1.
21. **Placówka** – szkoła lub placówka oświatowa dla której organem prowadzącym jest Gmina Wrocław.
22. **Protokół Odbioru Końcowego** – formalne pisemne potwierdzenie Zamawiającego wykonania przez Wykonawcę prac wskazanych w przedmiocie Umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 3.
23. **Protokół odbioru** – formalne pisemne potwierdzenie Zamawiającego wykonania przez Wykonawcę usług świadczenia Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz Oprogramowania Narzędziowego, którego wzór stanowi Załącznik nr 3.
24. **Przywrócenie Funkcjonalności** – doprowadzenie uszkodzonego Systemu do takiego stanu, aby możliwa była realizacja przez System podstawowych funkcjonalności lub zabezpieczenie, aby w Systemie nie mogło zajść zdarzenie opisane w zgłoszonym Incydencie. W szczególności po Przywróceniu Funkcjonalności System nie może wykazywać cech Awarii Krytycznej/Incydentu.
25. **Przywrócenie Stanu Sprzed Awarii** – przywrócenie Systemu do stanu, w jakim znajdował się on przed wystąpieniem awarii (odtworzenie przez Wykonawcę danych skasowanych z dysków w wyniku awarii będzie wykonane z wykorzystaniem ostatniej poprawnej kopii zapasowej udostępnionej Wykonawcy przez Zamawiającego).
26. **Przywrócenie Stanu Sprzed Usterki** – przywrócenie Systemu do stanu, w jakim znajdował się on przed wystąpieniem Usterki.
27. **Reklamacja** – odrzucenie rozwiązania Zgłoszenia podanego przez Wykonawcę.
28. **Reakcja Serwisu** – podjęcie działań zmierzających bezpośrednio do usunięcia problemu (Awarii/Usterki/Incydentu) zgłoszonego w systemie HelpDesk lub – w przypadku niedostępności systemu Helpdesk lub zaistnienia innych wyjątkowych okoliczności – zgłoszonego w innej formie (tj. e-mail, telefon); minimalnym warunkiem uznania, że doszło do podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających bezpośrednio do usunięcia problemu zgłoszonego w Helpdesk jest zmiana statusu zgłoszenia z „otwarte” na „w realizacji”.
29. **Serwis Gwarancyjny** – serwis prowadzony na warunkach opisanych w Załączniku nr 2.
30. **System** – Wrocławski System Bibliotek Szkolnych (WSBS), który został dostarczony w ramach Umowy nr 24/2018/Z z dnia 30.07.2018 zawartej pomiędzy Gminą Wrocław reprezentowaną przez Dyrektora Centrum Kształcenia Praktycznego, a Sygnity Business Solutions Spółka Akcyjna.
31. **Umowa** – niniejsza Umowa.
32. **Usterka** – wadliwe funkcjonowanie Systemu lub Oprogramowania Narzędziowego nie będące Awarią Krytyczną lub Awarią Niekrytyczną.
33. **Utrzymanie** - monitoring pracy Systemu i realizacja zadań administracyjnych w celu zapewnienia ciągłości
- 34.
35. działania Systemu.
36. **Zgłaszający** - uprawnieni pracownicy Zamawiającego i pracownicy CUI, którzy dokonują Zgłoszenia.
37. **Zgłoszenie** – Zgłoszenie Awarii, Zgłoszenie Incydentu, Zgłoszenie Usterki.
38. **Zgłoszenie Awarii** – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie serwisu Wykonawcy o zaistniałej Awarii wykonany zgodnie z procedurą opisaną w Umowie.
39. **Zgłoszenie Incydentu** – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie serwisu Wykonawcy o zaistniałym Incydencie wykonany zgodnie z procedurą opisaną w Umowie.
40. **Zgłoszenie Usterki** – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie serwisu Wykonawcy o zaistniałej Usterce wykonany zgodnie z procedurą opisaną w Umowie.

§ 3

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Wrocławskiego Systemu Bibliotek Szkolnych (zwanego dalej „Systemem”) oraz Oprogramowania Narzędziowego w Okresie Gwarancyjnym na zasadach opisanych w Załączniku nr 2, obejmujące:
 - a) utrzymanie Systemu,
 - b) obsługę Zgłoszeń,
 - c) bezpłatną aktualizację Systemu w przypadku opublikowania nowej wersji – min. jeden raz w roku (usługa może być wykonywana zdalnie przez Wykonawcę),
 - d) dostęp do nowych funkcjonalności w ramach każdej nowej wersji Systemu,
 - e) szkolenie ze zmian w nowej wersji Systemu dla 1 grupy (max 12 osób), usługa w wymiarze 6 godzin realizowana w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie,
 - f) zapewnienie zgodności Systemu z przepisami prawa powszechnego, w szczególności z przepisami wskazanymi w § 3 Załącznika nr 2,
 - g) dostęp do serwisu z dokumentacją produktową, aktualizowaną po każdej publikacji nowej wersji,
 - h) odnowienie wsparcia serwisowego producenta oprogramowania Citrix XenDesktop oraz Progress na czas trwania umowy,
 - i) serwis gwarancyjny oprogramowania narzędziowego Progress oraz Citrix XenDesktop.
2. Strony zobowiązują się ściśle współpracować w celu jak najbardziej efektywnej realizacji Umowy, zgodnie z jej treścią.

§ 4

WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. W ramach Umowy Wykonawca zobowiązuje się wykonać prace będące przedmiotem Umowy terminowo oraz z zachowaniem należytej staranności wymaganej od profesjonalisty, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami technicznymi. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy przez osoby profesjonalnie do tego przygotowane, legitymujące się odpowiednią wiedzą, kompetencjami, doświadczeniem i właściwymi zezwoleniami lub uprawnieniami, jeżeli takie są wymagane.
2. Wykonawca zobowiązany jest posiadać oświadczenie Sygnity Business Solution Spółka Akcyjna, potwierdzające, że Wykonawca posiada majątkowe prawa autorskie do Systemu (Wrocławskiego Systemu Bibliotek Szkolnych) oraz jest podmiotem uprawnionym do wykorzystywania i udzielania licencji dla Systemu. Oświadczenie wskazane powyżej stanowi Załącznik nr 5.
3. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi wskazane w przedmiocie Umowy nie zakłócając funkcjonowania Systemu.
4. Wykonawca nie może zawierać żadnych umów czy porozumień, które uniemożliwiłyby realizację Umowy, a w szczególności umów, które stwarzałyby konflikt interesów bądź też uniemożliwiłyby należyte reprezentowanie interesów Zamawiającego. Wykonawca ma prawo korzystać z usług podwykonawców.
5. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić Wykonawcy jak najkorzystniejsze warunki realizacji Umowy oraz wykonać wszelkie czynności niezbędne w trakcie prowadzenia prac informatycznych związanych z Systemem, w sposób umożliwiający terminową realizację przedmiotu Umowy.

§ 5

1. **UDZIELENIE LICENCJI** W ramach zamówienia, którego dotyczy Umowa, do wszystkich aktualizacji Systemu Wykonawca udziela Zamawiającemu bezterminowej, niewyłącznej, nieprzenoszalnej licencji/sublicencji i upoważnia Zamawiającego do korzystania z Systemu na następujących polach eksploatacji:
 - 1) zainstalowania Systemu na serwerze/ach produkcyjnych oraz na serwerze/serwerach testowych wykorzystywanych przez Zamawiającego w ramach jego wewnętrznej sieci komputerowej;
 - 2) korzystania z Systemu w celu przetwarzania danych Zamawiającego dla potrzeb prowadzonej przez niego działalności;
 - 3) sporządzania kopii zapasowych Systemu dla potrzeb właściwego zabezpieczenia danych;
 - 4) użytkowania nowych wersji Systemu, jego modyfikacji oraz jego aktualizacji i innych zmian;
 - 5) pobierania i odczytywania danych poprzez sporządzanie przez Zamawiającego własnych raportów z baz danych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia odpowiednich licencji na wykorzystane Oprogramowanie Narzędziowe niezbędne do funkcjonowania Systemu.
3. W przypadku udzielenia Sublicencji muszą być spełnione warunki jak dla Licencji.
4. Licencja nie obejmuje:
 - 1) wprowadzania Systemu do obrotu;

- 2) usuwania lub modyfikowania jakichkolwiek oznaczeń Systemu lub informacji o przysługujących Wykonawcy prawach własności;
- 3) udostępniania Systemu osobom trzecim tj. osobom nie będącym pracownikami Zamawiającego, CUI i Placówek;
- 4) używania Systemu w celu prowadzenia szkoleń dla osób trzecich;
- 5) dekompilowania, zmieniania lub w jakikolwiek inny sposób ingerowania w System,
- 6) udzielania sublicencji jak również oddania Systemu lub dołączonej do niego dokumentacji na podstawie innego tytułu prawnego.
5. Licencja udzielona jest wyłącznie do używania na terytorium Polski.
6. System może być używany przez Zamawiającego dla liczby Licencji określonych w Załączniku nr 1.
7. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu wszystkich sublicencji niezbędnych do funkcjonowania Systemu.
8. Wykonawca oświadcza, że zakres uprawnień przyznanych Zamawiającemu nie narusza jakichkolwiek praw osób trzecich.
9. Wykonawca gwarantuje, iż w związku z realizacją Umowy wobec Zamawiającego nie zostaną skierowane żadne, przewidziane w przepisach prawa autorskiego roszczenia osób trzecich. W przypadku skierowania jakichkolwiek roszczeń osób trzecich przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do toczących się postępowań i pokryć wszelkie powstałe z tego tytułu koszty.
10. Wykonawca ponosi odpowiedzialność, z tytułu naruszeń określonych w ust. 9, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 6

TERMIN REALIZACJI UMOWY

1. Termin realizacji przedmiotu umowy: **36 miesięcy od dnia podpisania umowy – z zastrzeżeniem, że umowa obowiązuje od dnia 01.09.2022r.**
2. Wykonawca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Zamawiającego o okolicznościach mogących mieć wpływ na niedotrzymanie terminu wykonania przedmiotu umowy określonego w ust. 1 oraz terminów pośrednich wskazanych w Załączniku nr 1 do umowy (Opis przedmiotu zamówienia) **w nieprzekraczalnym terminie do 3 dni od dnia wystąpienia w/w okoliczności, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu realizacji zamówienia** (wraz z przedstawieniem pisemnego uzasadnienia), a jeżeli okoliczności te wystąpiły później – powiadomienie powinno nastąpić niezwłocznie.
3. **Termin, ustalony w ust. 1, może ulec przesunięciu w przypadku wystąpienia opóźnień wynikających z:**
 - 1) przestojów i opóźnień zawnionych przez Zamawiającego;
 - 2) działania siły wyższej (np. klęski żywiołowej, strajków generalnych lub lokalnych,) mającej bezpośredni wpływ na terminowość wykonania przedmiotu umowy;
 - 3) opóźnienia dostaw spowodowanego pandemią COVID-19
 - 4) wystąpienia okoliczności, których Strony umowy nie były w stanie przewidzieć, pomimo zachowania należytej staranności;
 - 5) zaistnienia okoliczności leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności spowodowanych sytuacją finansową, zdolnościami płatniczymi lub warunkami organizacyjnymi lub okolicznościami, które nie były możliwe do przewidzenia w chwili zawarcia umowy;
 - 6) gdy zaistnieje inna, niemożliwa do przewidzenia w momencie zawarcia umowy okoliczność w szczególności prawna, techniczna lub ekonomiczna za którą żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, skutkująca brakiem możliwości należytego wykonania umowy, zgodnie ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia.
4. W przedstawionych w ust. 3 przypadkach wystąpienia opóźnień Strony ustalą, w drodze pisemnego aneksu do umowy, nowe terminy realizacji - z tym że okres przesunięcia terminu zakończenia równy będzie okresowi przerwy lub postoju, o ile obliczenie dokładnego okresu przerwy lub postoju będzie możliwe, a gdyby dokładne obliczenie okresu nie było możliwe przyjęty zostanie najbardziej adekwatny, ze względu na zaistniałe okoliczności, okres.
5. Wykonawca oświadcza, że dysponuje wiedzą, doświadczeniem zawodowym oraz odpowiednimi zasobami, by wykonać przedmiot umowy terminowo i z należytą starannością.

§ 7

GWARANCJA ORAZ UTRZYMANIE I SERWIS GWARANCYJNY

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na poprawne funkcjonowanie Systemu oraz Oprogramowania Narzędziowego w Okresie Gwarancyjnym.
2. Wykonawca gwarantuje, że System i Oprogramowanie Narzędziowe jest odpowiedniej jakości, działa poprawnie i nie posiada wad fizycznych i prawnych.
3. W okresie gwarancji, o której mowa w ust. 1, Wykonawca będzie świadczyć usługę Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego.
4. Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego zawiera Załącznik nr 2.

§ 8

PROCEDURA ODBIORU ŚWIADCZENIA UTRZYMANIA I SERWISU GWARANCYJNEGO SYSTEMU ORAZ PROCEDURA ODBIORU KOŃCOWEGO

1. **Wykonawca na ostatni dzień miesiąca przekazuje Zamawiającemu** w formie elektronicznej (w formacie doc. i xls., na adres poczty elektronicznej Zamawiającego wskazany w § 14 umowy) **Protokół odbioru Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego za dany miesiąc** – z zastrzeżeniem że dla miesiąca grudnia danego roku zostaną przekazane dwa protokoły odbioru w następujących terminach:
 - a) **w dniu 20 grudnia danego roku** – protokół wykonania usługi za okres od dnia 01 grudnia do dnia 20 grudnia tego roku
 - b) **w dniu 31 grudnia danego roku** – protokół wykonania usługi za okres od dnia 21 grudnia do dnia 31 grudnia tego roku
2. Zamawiający, w ciągu 2 dni roboczych od dnia dostarczenia przez Wykonawcę Protokołów odbioru, o których mowa w ust. 1, zobowiązany jest do jego zatwierdzenia lub zgłoszenia uwag w formie elektronicznej, a następnie przekazania do Wykonawcy (na adres poczty elektronicznej wskazany w § 14 umowy).
3. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu poprawnych Protokołów odbioru, o których mowa w ust. 1, w wersji elektronicznej (w formacie doc. i xls., na adres poczty elektronicznej Zamawiającego wskazany w § 16 pkt 3 Umowy) w ciągu 2 dni roboczych.
4. W przypadku braku uwag do poprawionych Protokołów odbioru, o których mowa w ust. 1, Zamawiający zobowiązuje się do jego zatwierdzenia w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania. W przypadku uwag mają zastosowanie postanowienia ust. 3.
5. Warunkiem odbioru jest podpisanie przez Strony Protokołów odbioru, o których mowa w ust. 1, bez zastrzeżeń. Protokół odbioru, o których mowa w ust. 1, zostanie przedstawiony Zamawiającemu do podpisu w ciągu 2 dni roboczych od dnia zaakceptowania przez Zamawiającego przedstawionego w wersji elektronicznej tego Protokołu. Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny Zamawiający nie przystąpi do Procedury odbioru lub bez uzasadnionej przyczyny odmówi podpisania Protokołu odbioru, o których mowa powyżej, Wykonawca zastrzega sobie prawo dokonania odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania Protokołu, który stanowić będzie podstawę płatności i stwierdzenia wykonania prac nim objętych.
6. Protokół Odbioru Końcowego zostanie podpisany w terminie do 30 dni od dnia zakończenia umowy, na podstawie podpisanych bez zastrzeżeń wszystkich Protokołów odbioru, o których mowa w ust. 1.
7. Protokoły odbioru, o których mowa w ust. 5 oraz Protokół Odbioru Końcowego należy sporządzić w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach: 1 (jeden) dla Zamawiającego i 1 (jeden) dla Wykonawcy.

§ 9

WYNAGRODZENIE I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Za kompleksowe wykonanie przedmiotu umowy ustala się **całkowite wynagrodzenie ryczałtowe** w wysokości

cena ogółem netto: zł

(słownie:.....)

podatek VAT w wysokości tj. zł

(słownie:.....)

cena ogółem brutto: zł

(słownie:.....).

W TYM cena za jeden miesiąc świadczenia usługi:

cena ogółem netto: zł

(słownie:.....)

podatek VAT w wysokości% tj. zł

(słownie:.....)

cena ogółem brutto: zł

(słownie:.....).

2. Faktury będą wystawione comiesięcznie, na koniec każdego miesiąca – z zastrzeżeniem, że dla miesiąca grudnia zostaną wystawione dwie faktury w następujących terminach:
 - a) 20 grudnia danego roku – pierwsza faktura
 - b) 31 grudnia danego roku – druga fakturaStrony ustalają wynagrodzenie miesięczne brutto tj. z podatkiem VAT w kwotach wskazanych w załączniku do umowy stanowiącym miesięczne rozbięcie poszczególnych płatności za realizację przedmiotu umowy.
3. Podstawą wystawienia faktury będą podpisane przez Strony, bez zastrzeżeń, Protokoły odbioru, o których mowa w § 8 ust. 5.
4. Należności określone w ust. 3 będą płatne na rachunek bankowy wskazany na fakturze, w terminie do 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
5. Jeżeli Zamawiający nie dokona płatności w terminie określonym w ust. 5, Wykonawca ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych od zaległej płatności.
6. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Fakturę VAT Wykonawca wystawi zgodnie z poniższymi danymi:

Nabywca (nazwa podatnika):

Gmina Wrocław, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP: 897-13-83-551

Odbiorca:

Centrum Kształcenia Zawodowego, ul. Strzegomska 49a 53-611 Wrocław

8. Zamawiający oświadcza, że płatnikiem podatku od towarów i usług jest Gmina Wrocław, która posiada numer identyfikacji podatkowej NIP 897-13-83-551.

§ 10

KARY UMOWNE

1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest zapłacić kary umowne:
 - 1) **za zwłokę w usunięciu Awarii Krytycznych w Okresie Gwarancyjnym** – w wysokości **0,3% łącznego wynagrodzenia brutto** określonego w § 9 ust. 1 umowy, za każdy dzień zwłoki licząc od dnia wyznaczonego zgodnie z § 3 ust. 2 pkt 3 Załącznika nr 2,
 - 2) **za zwłokę w usunięciu Awarii Niekrytycznych w Okresie Gwarancyjnym** – w wysokości **0,2% łącznego wynagrodzenia brutto** określonego w § 9 ust. 1 umowy, za każdy dzień zwłoki licząc od dnia wyznaczonego z § 3 ust. 2 pkt 4 Załącznika nr 2,
 - 3) **za zwłokę w usunięciu usterek ujawnionych w Okresie Gwarancyjnym** - w wysokości **0,1% łącznego wynagrodzenia brutto** określonego w § 9 ust. 1 umowy, za każdy dzień zwłoki licząc od dnia wyznaczonego z § 3 ust. 2 pkt 5 Załącznika nr 2;
 - 4) **w przypadku nienależytego wykonywania pozostałych obowiązków umownych przez Wykonawcę**, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości **0,2% łącznego wynagrodzenia brutto** określonego w § 9 ust. 1 umowy za każde naruszenie.
2. Kary, o których mowa w ust. 1, mogą być potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy. W takim przypadku roszczenie o zapłatę kary umownej jest wymagalne z dniem zaistnienia podstaw do ich naliczenia.
3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy kary umowne z tytułu odstąpienia przez Wykonawcę od umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego - **za wyjątkiem sytuacji opisanej w art. 456 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp** - w wysokości **20%** całkowitego wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 9 ust. 1 umowy.
4. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w tym niewykonania umowy w terminie i żądania zapłaty kary umownej w wysokości **20%** całkowitego wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 9 ust. 1 umowy.

5. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, jaką każda ze Stron może dochodzić, nie może być większa niż **20%** całkowitego wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 9 ust. 1 umowy.
6. Jeżeli wysokość zastrzeżonych kar umownych nie pokrywa poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego za zasadach ogólnych, wynikających z Kodeksu Cywilnego.
7. Za zwłokę w zapłacie rachunku/faktury VAT Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki w wysokości ustawowej za każdy dzień zwłoki.

§ 11

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od umowy:
 - 1) w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
 - 2) jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - a) dokonano zmiany umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 Pzp,
 - b) wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt 4, 8 i 10 ustawy Pzp oraz na podstawie wskazanej w specyfikacji warunków zamówienia z dnia (rozdz.),
 - c) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążyą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a, zamawiający odstępuje od umowy w części, której zmiana dotyczy.
3. Niezależnie od okoliczności wskazanych w ust. 1, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 20 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu następujących okoliczności:
 - 1) Wykonawca nie rozpoczął prac objętych umową w terminie 7 dni od dnia jej podpisania oraz pomimo pisemnego wyznaczenia przez Zamawiającego dodatkowego 3-dniowego terminu do ich rozpoczęcia, który to termin nie został dochowany;
 - 2) ogłoszenia upadłości lub wszczęcia postępowania likwidacyjnego Wykonawcy;
 - 3) rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień umowy, w szczególności wykonywania przedmiotu umowy niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, pomimo pisemnego wezwania Wykonawcy do usunięcia tych rażących uchybień.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 i 2, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu faktycznego wykonania części umowy, w wysokości proporcjonalnej do wykonanej części umowy – **nie może natomiast żądać kary umownej za odstąpienie od umowy.**
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 i 2, wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia umowy przez Wykonawcę, w szczególności w przypadku gdy Wykonawca:
 - 1) będzie naruszał określone w umowie zasady organizacji pracy oraz współpracy z Zamawiającym,
 - 2) będzie działał sprzecznie z interesem Zamawiającego,
 - 3) naruszy postanowienia umowy dotyczące poufności i konfliktu interesów,
 - 4) będzie podejmował innego rodzaju czynności rażącego i nienależytego wykonania lub niewykonania umowy czyniące dalsze jej kontynuowanie bezprzedmiotowym.

§ 12

PODWYKONAWSTWO

1. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o każdej zawartej **umowie o podwykonawstwo w terminie 3 dni od daty zawarcia takiej umowy.**

2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1, będzie miało formę pisemną i zawierało będzie, w szczególności, pełną nazwę podwykonawcy, jego adres, NIP, REGON oraz zakres powierzonych mu do wykonania czynności.
3. Wykonawca odpowiada za działania lub zaniechanie działań podwykonawców jak za swoje własne.
4. Zamawiający zastrzega, że podwykonawcy, którym Wykonawca powierza wykonanie przedmiotu umowy w zakresie wymagającym posiadania stosownych uprawnień, muszą posiadać uprawnienia do wykonywania przedmiotu umowy wymagane odpowiednimi przepisami prawa.
5. Zamawiający nie dopuszcza możliwości zlecenia dalszego podwykonawstwa w zakresie realizacji przedmiotu umowy.

§ 13 ZMIANY UMOWY

1. Zamawiający **przewiduje możliwość zmiany postanowień niniejszej umowy.**
2. Zmiany umowy wymagają formy pisemnej lub elektronicznej z podpisem kwalifikowanym pod rygorem nieważności i **dopuszczalne są zgodnie z art. 455 ustawy Pzp w następujących przypadkach:**
 - 1) Strony są uprawnione do dokonania zmian umowy o łącznej wartości mniejszej niż progi unijne oraz niższej niż 10% wartości pierwotnej umowy, a zmiany te nie powodują zmiany ogólnego charakteru umowy;
 - 2) gdy nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy – w zakresie dostosowania postanowień umowy do zmiany przepisów prawa;
 - 3) zwłoki w realizacji umowy - w zakresie zmian terminów realizacji umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowej realizacji umowy, na warunkach określonych w § 6 ust. 3 umowy i następne; powyższa zmiana nie wyłącza możliwości naliczenia kar umownych zgodnie z § 10 umowy;
 - 4) w sytuacji ujawnienia się powszechnie występujących wad oferowanego sprzętu lub oprogramowania Zamawiający dopuszcza zmianę w zakresie przedmiotu umowy 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;
 - 5) w przypadku, gdy zmiana nie prowadzi do zmiany charakteru umowy i zostały spełnione łącznie następujące warunki:
 - a) konieczność zmiany umowy spowodowana jest okolicznościami, których Zamawiający, działając z należytą starannością, nie mógł przewidzieć;
 - b) wartość zmiany nie przekracza 50% wartości zamówienia określonej pierwotnie w umowie.
 - 6) **w przypadkach zmian uznanych za nieistotne, w szczególności:**
 - a) wystąpienie omyłek pisarskich i rachunkowych;
 - b) zmiany formy organizacyjnej Wykonawcy;
 - c) zmiany personalne oraz osób nadzorujących wykonanie przedmiotu umowy;
 - d) zmiany obowiązujących przepisów prawa;
 - e) inne, które nie będą w sposób istotny ingerować w przedmiot umowy.

§ 14 DANE OSOBOWE

1. Zakres przekazanych Wykonawcy danych osobowych niezbędnych do poprawnej realizacji postanowień Umowy oraz zakres przetwarzania powierzonych danych reguluje umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (której wzór stanowi załącznik nr 7 do umowy).
2. Wykonawca zobowiązany jest podpisać umowę powierzenia jednocześnie z niniejszą umową.

§ 15 KOMUNIKACJA POMIĘDZY STRONAMI

1. Wymiana korespondencji pomiędzy Stronami, w związku z realizacją Umowy, będzie następować w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną na poniższe adresy:

- 1) adres korespondencyjny Zamawiającego:
Centrum Kształcenia Zawodowego
ul. Strzegomska 49a
53-611 Wrocław
Tel.: 071 798 67 00
adres e-mail: sekretariat@ckz.edu.pl
 - 2) adres korespondencyjny Wykonawcy:
.....
2. Osobami upoważnionymi do dokonywania uzgodnień merytorycznych w sprawach związanych z realizacją Umowy oraz odbioru przedmiotu Umowy są:
- a) ze strony Zamawiającego
 - b) ze strony Wykonawcy

§ 16

1. **SIŁA WYŻSZA** Strona nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, jeżeli udowodni, że niewykonanie zostało spowodowane wystąpieniem siły wyższej, oraz że w chwili zawarcia Umowy niemożliwe było przewidzenie zdarzenia i jego skutków, które wpłynęły na zdolność strony do wykonania Umowy, oraz że niemożliwe było uniknięcie samego wydarzenia lub przynajmniej jego skutków, chyba że:
 - 1) strona o zajściu powyższej okoliczności nie poinformowała drugiej Strony niezwłocznie - najpóźniej do następnego Dnia roboczego od powzięcia wiadomości o jej zaistnieniu;
 - 2) po uzyskaniu informacji o zajściu powyższej okoliczności Strona nie podjęła faktycznie i ekonomicznie możliwych działań, które umożliwiłyby osiągnięcie celów przewidzianych w postanowieniach Umowy w inny sposób, niż wyraźnie przewidziany w Umowie.
3. Za siłę wyższą uznaje się wystąpienie zdarzeń, na zaistnienie których żadna ze Stron nie miała wpływu ani nie mogła ich przewidzieć lub zapobiec, a w szczególności: wojnę, wojnę domową, zamieszki, rewolucje i sabotaż, katastrofy naturalne takie jak silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, zniszczenie przez piorun, wyładowania atmosferyczne, wybuchy, pożar, zniszczenie maszyn, fabryk lub wszelkiego typu instalacji, bojkoty, strajki, działania władzy lub działania innych sił natury niewymienionych w niniejszym ustępie, a których Strony nie mogą przewyżczyć, a których ponadto nie przewidziały i nie mogły przewidzieć, i które są zewnętrzne w stosunku do nich samych i ich działalności.
4. Strona, która nie wykonała zobowiązań ze względu na zaistnienie siły wyższej, o ile będzie to możliwe, niezwłocznie po jej wystąpieniu oraz po powzięciu wiadomości o jej wpływie na wykonanie Umowy, powiadomi drugą Stronę o powyższym wydarzeniu, a także ma obowiązek zawiadomić o ustaniu przyczyny opóźnienia.
5. Zaistnienie siły wyższej zwalnia Stronę niewykonującą swoich zobowiązań wobec drugiej Strony z obowiązku zapłaty odszkodowania, kar umownych przewidzianych Umową tak długo, jak długo trwa działanie siły wyższej.
6. Każda ze Stron może zachować świadczenia otrzymane od drugiej Strony z tytułu wykonania obowiązków zrealizowanych przed jej rozwiązaniem. Strony zobowiązane są rozliczyć się wzajemnie z otrzymanych świadczeń. Płatności wynikające z ostatecznego rozliczenia dokonywane będą niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania stosownego wezwania od drugiej Strony.
7. Wszelkie zdarzenia czy okoliczności, które mogą skutkować niewykonaniem bądź nienależytym wykonaniem usług koniecznych do pomyślnego i terminowego ukończenia przedmiotu Umowy winny być niezwłocznie zgłoszone Zamawiającemu przez Wykonawcę.

§ 17

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory wynikające na tle realizacji postanowień niniejszej umowy, strony deklarują rozwiązywać w drodze negocjacji, z ostrożności ustalają jako organ rozstrzygający sąd powszechny, właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. Wszelkie zmiany do niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Umowę sporządzono w **trzech jednobrzmiących egzemplarzach**, w tym 2 dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.
4. Do spraw nieuregulowanych w niniejszej umowie zastosowanie mają właściwe przepisy Kodeksu cywilnego.
5. Jeżeli okaże się, że do sprawnej realizacji Umowy niezbędne jest dokonanie dodatkowych uzgodnień, Strony poczynią te uzgodnienia niezwłocznie

6. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności mogącej mieć wpływ na realizację Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wyniknąć wskutek zaniechania.
7. Wykonawca nie może dokonać cesji praw i obowiązków wynikających z tej Umowy bez pisemnej zgody Zamawiającego.
8. W przypadku wystąpienia sprzeczności w treści Umowy z postanowieniami zawartymi w załącznikach, rozstrzygające znaczenie będą miały postanowienia zawarte w Umowie.
9. Integralną część niniejszej umowy stanowią:
 - 1) swz dotycząca w/w przedmiotu umowy wraz z załącznikami
 - 2) oferta Wykonawcy;
10. Oryginały dokumentów określonych w ust. 1 pkt 1, 2 znajdują się do wglądu u Zamawiającego
11. Załączniki do umowy:
 - 2) Załącznik nr 1 – Wykaz Licencji na System;
 - 3) Załącznik nr 2 - Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu;
 - 4) Załącznik nr 3 – Wzór Protokołu odbioru, Wzór Protokołu Odbioru Końcowego;
 - 5) Załącznik nr 4 – Kopia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia;
 - 6) Załącznik nr 5 - Kopia Formularza ofertowego Wykonawcy;
 - 7) Załącznik nr 6 – Kopia oświadczenia wskazanego w § 4 ust. 2 umowy;
 - 8) Załącznik nr 7 – projekt umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Zamawiający:

Wykonawca:

Załącznik nr 1 do umowy nr z dnia

Wykaz Licencji na System oraz Oprogramowanie Narzędziowe

Wykaz Licencji na System i jego Komponenty
§ 1

Lp.	Nazwa produktu	Powiązany Komponent	Liczba licencji	Typ licencji
1	Miejski system biblioteczny	Miejski system biblioteczny	200	Concurrent user, czyli Użytkownik jednoczesny
2	Miejski system biblioteczny	Miejski system biblioteczny	Nieograniczona	Użytkownik zewnętrzny
3	Miejski system biblioteczny	Miejski system biblioteczny	8	Administrator techniczny – concurrent user, czyli użytkownik jednoczesny

Wykaz Licencji na Oprogramowanie Narzędziowe
§ 2

Licencje na komercyjne Oprogramowanie Narzędziowe		
Lp.	Nazwa produktu	Ilość i typ licencji
1	Progress Open Edge Application Server Enterprise	1 procesor
2	Progress Open Edge Enterprise RDBS	1 procesor
3	Progress Open Edge Enterprise RDBS	1 procesor
4	Process Open Edge Client Networking	208 nazwanych użytkowników
5	CitrixXenDesktop Enterprise Edition	208 nazwanych użytkowników

Załącznik nr 2 do umowy nr z dnia**Zakres usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu****Zakres Usług Gwarancyjnych****§ 1**

1. Zakres świadczenia Serwisu Gwarancyjnego – serwisem będzie objęty System w całej swojej funkcjonalności i Oprogramowanie Narzędziowe zrealizowane zgodnie z zapisami Umowy. Serwisem Gwarancyjnym będą objęte:
 - 1) składniki Systemu zainstalowane na stacjach roboczych;
 - 2) składniki Systemu zainstalowane na przeznaczonych pod System serwerach.
2. Okres świadczenia Serwisu Gwarancyjnego trwa 3 lata od podpisania umowy.

Utrzymanie Systemu**§ 2**

Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zobowiązany jest do monitoringu pracy Systemu i realizację zadań administracyjnych w celu zapewnienia ciągłości działania Systemu.

Serwis Gwarancyjny Systemu**§ 3**

1. Zgłoszenie Awarii/Usterki/Incydentu Systemu Zgłaszający dokonują przez System HelpDesk. Treść zgłoszenia musi zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) data zgłoszenia;
 - 2) kategoria zgłoszenia (Awaria Krytyczna, Awaria Niekrytyczna, Usterka, Incydent);
 - 3) dane osoby zgłaszającej i kontaktowej (imię nazwisko, adres e-mail, nr telefonu);
 - 4) opis zgłaszanego problemu;
 - 5) uzasadnienie kategorii zgłoszenia w przypadku Awarii Krytycznej.
2. Usługi Serwisu Gwarancyjnego realizowane będą z zachowaniem następujących parametrów:
 - 1) Okres Dostępności Serwisu – w Dni robocze Zamawiającego w godz. 8.00-16.00;
 - 2) Czas Reakcji Serwisu:
 - a) dla Awarii Krytycznych/Incydentu – 4 godziny od zgłoszenia Awarii/Incydentu,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od zgłoszenia Awarii,
 - c) dla Usterek – 2 Dni robocze od Zgłoszenia Usterki;
 - 3) Czas Przywrócenia Funkcjonalności Systemu:
 - a) dla Awarii Krytycznych/Incydentu – 1 dzień roboczy od zgłoszenia Awarii/Incydentu,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 3 dni robocze od zgłoszenia Awarii.
 - 4) Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii realizowany dla awarii spowodowanych błędnym działaniem oprogramowania – tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym Zamawiającego nowej stabilnej wersji – 5 dni od zgłoszenia Awarii;
 - 5) Czas przywrócenia stanu Sprzed Usterki – 30 dni Roboczych;
 - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 7 Dni roboczych od zgłoszenia Reklamacji;
 - 7) Zgłoszenia dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 16:00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
3. Wykonawca może wносить do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu, o którym mowa w ust. 2 pkt. 3, pkt. 4 i pkt. 5. Wniosek taki, wraz z podaniem przyczyny i ostatecznego terminu realizacji musi być kierowany do Zamawiającego poprzez HelpDesk w zgłoszeniu, którego dotyczy wniosek i wymaga akceptacji Zamawiającego. Do momentu akceptacji wniosku, czas na obsługę zgłoszenia nie jest wstrzymany. Zamawiający nie ma obowiązku akceptacji wniosku Wykonawcy.
4. Usuwanie Awarii/Usterki/Incydentu odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia Awarii/Usterki/Incydentu wg uznania Wykonawcy.
5. Wykonawca może wstrzymać bieg zgłoszenia tylko w przypadku:
 - 1) oczekiwania na odpowiedź od zgłaszającego w sytuacji, gdy treść zgłoszenia jest niewystarczająca do analizy i usunięcia Awarii/Incydentu/Usterki (wymagany jest dodatkowy kontakt przez HelpDesk ze zgłaszającym lub osobą kontaktową) i tylko do czasu udzielenia przez Zamawiającego dodatkowych informacji niezbędnych do analizy Zgłoszenia; z tym zastrzeżeniem, że Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia w sytuacji, gdy informacje żądane od zgłaszającego może on uzyskać samodzielnie z Systemu;
 - 2) gdy do usunięcia problemu potrzebne są dodatkowe, ponadstandardowe dostępy, Wykonawca w zgłoszeniu dotyczącym danego problemu wskazuje, dla jakich osób i jakich zasobów Zamawiający powinien nadać

- dostęp. Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia, jeżeli którykolwiek z serwisantów Wykonawcy ma stosowny dostęp;
- 3) oczekiwania na zgodę Zamawiającego na wgranie poprawki (przed instalacją poprawki Wykonawca wykona wszystkie czynności po swojej stronie i poinformuje Zamawiającego o niezbędnych czynnościach, które muszą być przez niego podjęte oraz czy wgranie zmiany spowoduje przerwę w działaniu Systemu). Korespondencja i wszelkie wyjaśnienia odbywają się w systemie HelpDesk.
 6. Po rozwiązaniu zgłoszenia Awarii/Usterki/Incydentu Wykonawca z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
 - 1) uzupełnia wpis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść: opis zrealizowanych prac w ramach zgłoszenia:
 - a) opis zmian wykonanych w ramach zgłoszenia,
 - b) opis wpływu na obsługę procesu,
 - c) opis wpływu rozwiązania na integrację i moduły powiązane,
 - d) opis wprowadzonych zmian w konfiguracji,
 - e) zlecone prace Zamawiającemu w ramach rozwiązania,
 - f) informację, czy realizacja zgłoszenia wymaga zmiany w Dokumentacji, jeśli tak: uzupełnienie i przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji następuje nie później niż w ciągu 14 dni dla procesów nie wprowadzających zmian w czynnościach związanych z administrowaniem systemu wymaganych po stronie Zamawiającego oraz niezwłocznie w przypadku zmian, które mogą wpływać na czynności administracyjne wykonywane przez Zamawiającego. W przypadku wątpliwości strony mogą ustalić termin dostarczenia dokumentacji, jednak na Wykonawcy ciąży obowiązek weryfikacji, czy wprowadzone w ramach naprawy zmiany implikują zmiany w zakresie dokumentacji będącej podstawą do czynności administracyjnych (takich jak: backup, monitoring), które powinny zostać zgłoszone Zamawiającemu niezwłocznie,
 - g) informację o rozwiązaniu tymczasowym pozwalającym na realizację procesu,
 - h) wpisanie czasu pracy poświęconego na obsługę zgłoszenia;
 - 2) zmienia status Zgłoszenia na „Rozwiązane”.
 7. Po trzech Dniach roboczych od ustawienia statusu Zgłoszenia na „Rozwiązane” jest ono automatycznie zamykane w aplikacji HelpDesk.
 8. Zamawiający weryfikuje rozwiązanie i po negatywnej weryfikacji może wysłać z poziomu zgłoszenia HelpDesk do Wykonawcy Reklamację.
 9. Wykonawca w okresie trwania Serwisu Gwarancyjnego w ramach zapewnienia ciągłości eksploatacji Systemu jest zobowiązany do:
 - 1) udzielenia w ramach systemu HelpDesk Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego, bieżących konsultacji w zakresie eksploatacji systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonych funkcjonalności;
 - 2) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie;
 - 3) pomocy przy uruchomieniu systemu po Awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.

Zapewnienie zgodności Systemu z przepisami prawa

§ 3

1. Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zapewni zgodność Systemu z przepisami prawa powszechnego, w tym szczególności:
 - 1) Ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2017 r. Nr 0, poz. 2198 z późn. zm.);
 - 2) Ustawą z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (Dz. U. 2017 poz. 59 z późn. zm.);
 - 3) Ustawą z dnia 14 grudnia 2016 r. - Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo oświatowe (Dz. U. 2017 poz. 60 z późn. zm.);
 - 4) Ustawą z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach (Dz. U. z 2012 r. Nr 0, poz. 642 z późn. zm.);
 - 5) Ustawą z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2016 r. Nr 0, poz. 902 z późn. zm.);
 - 6) Ustawą z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r. Nr 0, poz. 1666 z późn. zm.);
 - 7) Ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2017 r. Nr 0, poz. 880 z późn. zm.);
 - 8) Ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. Nr 0, poz. 1579 z późn. zm.);
 - 9) Rozporządzeniem 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);

- 10) Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2017 poz. 2247);
 - 11) Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848);
 - 12) przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie wymienionych ustaw, a obowiązującymi w Placówkach.
2. W przypadku zmian i modyfikacji w Systemie, wynikających ze zmian w przepisach prawa powszechnego Wykonawca zmodyfikuje System w terminie przed ich wejściem w życie, pod warunkiem, iż zostaną opublikowane w oficjalnych dziennikach urzędowych co najmniej 30 Dni roboczych przed terminem ich wejścia w życie, a jeżeli warunek ten nie jest spełniony – najpóźniej w terminie 30 Dni roboczych od dnia ich opublikowania.

Warunki gwarancji Oprogramowania Narzędziowego

§ 4

1. Oprogramowanie Narzędziowe jest objęte gwarancją jedynie w zakresie niezbędnym do prawidłowego i bezpiecznego działania Systemu przez cały okres trwania Serwisu Gwarancyjnego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizowania Systemu/Oprogramowania Narzędziowego po opublikowaniu podatności wyszczególnionych na stronie www.cvedetails.com, z wartością CVSS Scores ≥ 7.0 . Wystąpienie podatności z wartością CVSS Scores ≥ 7.0 traktowane jest jak wystąpienie Awarii Krytycznej. Jeżeli dostawca Oprogramowania Narzędziowego, w terminie usunięcia Awarii Krytycznej, nie dostarczy aktualizacji to Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia innych zabezpieczeń uniemożliwiających wykorzystanie podatności.
3. Wykonawca zobowiązany jest to aktualizacji wersji Systemu/Oprogramowania Narzędziowego do aktualnej wersji ze wsparciem długoterminowym, w terminie do 6 miesięcy od podpisania umowy oraz do 6 miesięcy przed zakończeniem wsparcia producenta Systemu/Oprogramowania Narzędziowego dla wdrożonej wersji Oprogramowania Narzędziowego.

Załącznik nr 3 do umowy nr z dnia
Wzór Protokołu odbioru, Wzór Protokołu Odbioru Końcowego
PROTOKÓŁ ODBIORU

dot. przedmiotu realizowanego na podstawie Umowy nr zawartej w dniu roku,
pomiędzy....., z siedzibą we - Zamawiającym, a
..... – Wykonawcą.

1. Przedmiotem odbioru jest świadczenie Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz Oprogramowania Narzędziowego na zasadach określonych w Umowie w okresie:
2. Odbioru dokonują osoby upoważnione ze strony Zamawiającego i Wykonawcy:
 - 1) Ze strony Zamawiającego: Pan/Pani.....
 - 2) Ze strony Wykonawcy: Pan/Pani.....
3. Zgodnie z zapisami §8 ust. 5 Umowy nr z dnia Przedstawiciele stron potwierdzają bez zastrzeżeń należyte wykonanie przedmiotu Umowy w następującym zakresie: świadczenie Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz Oprogramowania Narzędziowego na zasadach określonych w Umowie w okresie:..... na zasadach opisanych w Umowie.
4. Integralną część Protokołu odbioru stanowią następujące załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 - Wykaz rozwiązanych Awarii Systemu/Incydentów.

Protokół sporządzono w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, 1 (jeden) dla Zamawiającego i 1 (jeden) dla Wykonawcy i podpisano w dniu roku.

Zamawiający:

Wykonawca:

WZÓR

PROTOKÓŁU ODBIORU KOŃCOWEGO

dot. przedmiotu realizowanego na podstawie Umowy nr zawartej w dniu roku,
pomiędzy....., z siedzibą we - Zamawiającym, a
..... – Wykonawcą.

1. Przedmiotem odbioru jest:

- 1) świadczenie Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz Oprogramowania Narzędziowego na zasadach określonych w Umowie.

2. Odbioru dokonują osoby upoważnione ze strony Zamawiającego i Wykonawcy:

- 1) Ze strony Zamawiającego: Pan/Pani.....;
- 2) Ze strony Wykonawcy: Pan/Pani.....

3. Zgodnie z zapisami §8 ust. 6 Umowy nr z dnia Przedstawiciele stron potwierdzają bez zastrzeżeń należyte wykonanie całego przedmiotu Umowy, zgodnie z podpisanymi:

- 1) Protokołami odbioru świadczenia Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz Oprogramowania Narzędziowego w terminie

4. Integralną część Protokołu odbioru stanowią następujące załączniki:

- 1) Protokoły odbioru świadczenia Serwisu Gwarancyjnego Systemu oraz Oprogramowania Narzędziowego w terminie

Protokół sporządzono w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, 1 (jeden) dla Zamawiającego i 1 (jeden) dla Wykonawcy i podpisano w dniu roku.

Zamawiający:

Wykonawca:

Załącznik nr 1 do Protokołu odbioru - Wykaz rozwiązanych Awarii Systemu/Incydentów

Wykaz rozwiązanych Awarii Systemu/Incydentów			
Identyfikator zgłoszenia w systemie HelpDesk	Data zgłoszenia	Temat zgłoszenia	zrealizowane zgodnie z § 2 Załącznika nr 4 do umowy nr..... z dnia (Tak/Nie)