Załącznik nr 2 do Zaproszenia

**PROJEKT UMOWY**

**(UMOWA nr …………)**

**zawarta w dniu ………… 2017 r. we Wrocławiu z uwzględnieniem treści art.. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznie 2004 r. – Prawo Zamówień Publicznych (j.t. Dz.U. z 2017 r., poz. 1579)**

**pomiędzy:**

**Izbą Administracji Skarbowej we Wrocławiu,**

ul. Powstańców Śląskich 24-26, 53-333Wrocław

NIP: 896-000-68-04,

którą reprezentuje

………………………………………………………

zwaną w dalszej części umowy „Zamawiającym”,

a

firmą

……………………………………………………...

……………………………………………………...

wpisaną do …………………………………………

ul. …………………………………………………..

NIP: ………………………………………………..

którą reprezentuje

……………………………………………………..

zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą”,

o następującej treści:

SPIS TREŚCI

[**DEFINICJE** 3](#_Toc455570548)

[§ 1. Przedmiot Umowy 8](#_Toc455570549)

[§ 2. Termin realizacji Przedmiotu Umowy 9](#_Toc455570550)

[§ 3. Warunki realizacji Przedmiotu Umowy 9](#_Toc455570551)

[§ 4. Oświadczenia Stron 10](#_Toc455570552)

[§ 5. Przedstawiciele Stron 12](#_Toc455570553)

[§ 6. Cena Przedmiotu Umowy i warunki płatności. 13](#_Toc455570554)

[§ 7. Prawa autorskie i licencje 14](#_Toc455570555)

[§ 8. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy 18](#_Toc455570556)

[§ 9. Warunki świadczenia Usługi Utrzymania systemu HERMES2 19](#_Toc455570557)

[§ 10. Kary umowne 24](#_Toc455570558)

[§ 11. Odstąpienie od Umowy 25](#_Toc455570559)

[§ 12. Zachowanie poufności 26](#_Toc455570560)

[§ 13. Zmiany Umowy 28](#_Toc455570561)

[§ 14. Postanowienia końcowe 29](#_Toc455570562)

**DEFINICJE**

Terminy lub zwroty, użyte w niniejszej Umowie, posiadają następujące znaczenie:

| **Skrót/ Termin** | **Objaśnienie** |
| --- | --- |
| Akceptacja | Odbiór jakościowy produktu – ocena dostawy pod względem merytorycznym przeprowadzona przez specjalistów z dziedziny, dla której wykonywany jest produkt. Stwierdzenie zgodności z kryteriami akceptacji produktu. Podpisanie *Protokołu Akceptacji Produktu.* |
| Akceptacja z uwagami | Dostarczony produkt nie spełnia wszystkich uzgodnionych z Zamawiającym kryteriów jakości.  Akceptacja z uwagami stanowi warunkowe przyjęcie produktu przy deklaracji Wykonawcy wykonania poprawek w ustalonym terminie. Termin dostawy uważa się za dotrzymany. |
| Awaria | Problem uniemożliwiający działanie Systemu HERMES2 spowodowany błędami w oprogramowaniu Systemu HERMES2; awaria powoduje niefunkcjonowanie całego oprogramowania lub jednego z jego komponentów. |
| Back Office | Sfera działalności przedsiębiorstwa lub instytucji bez bezpośredniego kontaktu z klientami, np. produkcja, księgowość, kadry, magazyny. |
| Baza Wiedzy | Jeden z modułów narzędzia klasy SD, który wykorzystywany jest przez operatorów Service Desk do rozwiązywania wpływających incydentów. Zawiera zaakceptowane rozwiązania oraz obejścia powtarzających się incydentów. |
| Błąd | Skategoryzowany Incydent lub Problem o określonym priorytecie, który ze względu na ograniczenia w poprawnym działaniu Systemu HERMES2 określany jest jako:   * Awaria * Błąd Blokujący * Błąd Poważny * Błąd Średni * Błąd Drobny |
| Błąd Blokujący | Problem w oprogramowaniu Systemu HERMES2, który uniemożliwia w ogóle wykonanie funkcjonalności programu, lub niedziałająca funkcjonalność Systemu HERMES2 powodująca niemożność wykonywania przez Zamawiającego i jednostki przezeń nadzorowane obowiązków wynikających z przepisów prawa polskiego i UE za pośrednictwem Systemu HERMES2 oraz innych działań wspierających wykonywanie tych obowiązków. Problem polegający na wystąpieniu błędu replikacji danych, komunikacji między usługami lub innego rozwiązania technicznego zaimplementowanego w Systemie, który powoduje utratę spójności danych w Systemie HERMES2. |
| Błąd Poważny | Problem w oprogramowaniu Systemu HERMES2 uniemożliwiający w sposób bezpośredni wykonanie funkcji programu wymuszający na użytkownikach/administratorach Systemu HERMES2 jakąkolwiek zmianę, niezgodną z dokumentacją lub sposobem korzystania z Systemu HERMES2. |
| Błąd Średni | Problem w oprogramowaniu Systemu HERMES2, który nie stanowi zagrożenia wykonania funkcji programu, ale utrudnia wykonanie pojedynczych operacji w Systemie, bądź powoduje konieczność wykonania dodatkowych czynności w celu wykonania funkcjonalności programu, lub problem nieprawidłowego wyświetlania danych. |
| Błąd Drobny | Problem w oprogramowaniu Systemu HERMES2, który nie stanowi zagrożenia wykonania funkcji programu, istnieje jego obejście poprzez skorzystanie z innych funkcji, ale utrudnia to jej wykonanie i wpływa negatywnie na komfort pracy użytkownika, związany z interfejsem użytkownika, kolejnością wykonania operacji, rozmiarem, kolorem ekranu i czcionki, a także inne problemy nie powodujące powstawania wyników o cechach niezgodnych z opisanymi w instrukcji użytkownika. |
| Dni robocze | Dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| Help Desk | Projekt „Programu e-Cło” wdrożenia jednolitej platformy udzielania [informacji](http://pl.wikipedia.org/wiki/Informacja) i pomocy w rozwiązywaniu problemów dla użytkowników Systemu. |
| HERMES2 | System Zintegrowanego Zarządzania Zasobami Ludzkimi HERMES2. |
| I linia wsparcia | Zespół Help Desku przyjmujący zgłoszenia, zajmujący się rejestracją zgłoszenia (Incydentu), klasyfikacją, wstępnym ustaleniem priorytetu, wstępną diagnozą i eskalacją (gdy konieczna) do II linii wsparcia. |
| II linia wsparcia | Zespół Help Desku przyjmujący zgłoszenia po I linii wsparcia. Każdy z systemów objętych systemem Help Desk posiada własny zespół II linii wsparcia. II linia wsparcia diagnozuje zgłoszenia oraz eskaluje (gdy konieczna) do III linii wsparcia. |
| III linia wsparcia | III linia wsparcia diagnozuje zgłoszenia oraz wprowadza zmiany w systemie gdy jest to konieczne. W przypadku systemu Help Desk zazwyczaj będzie to Wykonawca systemu bądź inny podmiot zewnętrzny świadczący usługi wsparcia dla Systemu. |
| IAS | Izba Administracji Skarbowej wraz z podległymi urzędami i oddziałami celnymi. |
| Incydent | Każde zdarzenie, które nie jest częścią standardowego działania Systemu. |
| Infrastruktura techniczna | Infrastruktura techniczna Systemu HERMES2 składa się z platformy programowej oraz z platformy sprzętowo-programowej. |
| Komponent | Część systemu informatycznego, wyróżniona logicznie ze względu na realizację określonych funkcji biznesowych. |
| Mechanizmy HA | Oprogramowanie realizujące funkcjonalności klastrów niezawodnościowych oraz wydajnościowych. |
| Merytoryczne Centrum Kompetencyjne (MCK) | Zespół projektowy/komórka organizacyjna KAS zarządzająca usługami/systemami informatycznymi w zakresie funkcjonalnym (merytorycznym), technicznym (administracja informatyczna platformą programową). |
| Narzędzie klasy SD | Narzędzie klasy Service Desk jest to System teleinformatyczny, działający zgodnie z ITIL, obsługujący procesy biznesowe: Help Desk, Zarządzania Incydentem, Zarządzania Problemem, Zarządzania Usługami/wnioskami, zarządzania Bazą Wiedzy. System jest dostępny dla użytkowników 24/7/365. |
| Odbiór ilościowy | Odbiór wstępny dostawy produktu. Stwierdzenie, czy dostawa zawiera wszystkie wymagane elementy. Podpisanie *Protokołu Dostawy Produktu.* |
| Odbiór jakościowy | Odbiór jakościowy (merytoryczny) polega na zweryfikowaniu, czy produkt spełnia wymagania jakościowe. *Podpisanie Protokołu Akceptacji Produktu.* |
| Odbiór / Odbiór formalny | Odbiór ostateczny produktu. Potwierdzenie przez osobę upoważnioną, że wykonawca spełnił wymagania stawiane przed nim w umowie dla tego produktu. Podpisanie *Protokołu Odbioru Produktu* bez zastrzeżeń. |
| Oferta | Oferta Wykonawcy złożona na Formularzu Oferty |
| Oprogramowanie COTS | *Commercial off-the-shelf*, gotowe oprogramowanie funkcjonujące na rynku („z półki”), wykorzystane przez Wykonawcę do realizacji Przedmiotu Umowy. |
| Problem | Nieznana przyczyna powstania jednego lub wielu Incydentów. |
| Produkty | Elementy realizoawane w Umowie z Wykonawcą (usługi, dokumentacje, oprogramowanie, skrypty, pliki itp), obejmujące wszystkie dostawy i usługi zrealizowane w ramach Umowy. |
| Projekt | Projekt SZOKAS mający na celu wdrożenie w KAS Systemu Zarządzania Organizacją Krajowej Administracji Skarbowej |
| PIT lub Projekt infrastruktury technicznej Systemu HERMES2 | Projekt obejmujący wszystkie elementy infrastruktury technicznej Systemu HERMES2. |
| Przypadek testowy | Zbiór danych wejściowych, warunków początkowych oraz oczekiwanych wyników utworzony, aby wykonać określony scenariusz testowy w systemie albo, aby zweryfikować zgodność z określonym wymaganiem. |
| Scenariusz testowy | Sekwencyjny opis zadań, operacji, funkcji, jakie należy wykonać, aby obsłużyć procesy użytkownika przy pomocy systemu. Może opisywać pojedyncze funkcje lub kompleksowe procesy systemu. |
| SIWZ | Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia. |
| System lub System HERMES2 | Ilekroć mowa o Systemie lub o Systemie HERMES2 dotyczy to Systemu Zintegrowanego Zarządzania Zasobami Ludzkimi HERMES2. |
| System HR, System HRM/HCM | Część systemu HERMES2, obejmująca zintegrowany system zarządzania i rozwoju aplikacji zawierający moduły:   1. Kadr i zarządzania. 2. Struktury organizacyjnej. 3. Raportowania i analiz. 4. Integracji z systemami zewnętrznymi (ZEFIR2, OSOZ, PKI, INTERFEJS HERMES2-ZEFOR2, RCP, PDR, moduł Szkolenia i Rozwoju). |
| Techniczne Centrum Kompetencyjne (TCK) | Komórka organizacyjna KAS zarządzająca infrastrukturą i systemami infrastrukturalnymi na rzecz usług/systemów informatycznych Systemu Informacyjnego KAS. |
| Testy systemowe (TI) | Testy organizowane i przygotowywane przez Wykonawcę obejmujące testy całego systemu, w tym: testy komponentów oprogramowania (modułów) z udziałem użytkownika końcowego. Wykonanie testów systemowych ma zapewnić użytkownikom końcowym możliwość oceny funkcjonalności przygotowanego oprogramowania, wykrycia błędów w oprogramowaniu na wczesnym etapie i zgłoszenia uwag, zmian i uzupełnień do założonej funkcjonalności. |
| Testy akceptacyjne (TA) | Przygotowane i przeprowadzone przez Zamawiającego testy wytworzonego systemu informatycznego. Wykonanie testów akceptacyjnych ma potwierdzić, że system jest przygotowany do pracy, spełnia założone kryteria jakości, w tym jego funkcjonalność jest zgodna z wymaganiami użytkowników, dokumentacją i nie zawiera błędów uniemożliwiających jego użycie. |
| Test poinstalacyjny | Test stwierdzający, że instalacja jest kompletna i aplikacja uruchamia się poprawnie. |
| Testy utrzymania i rozwoju | Testy realizowane po uruchomieniu produkcyjnym systemu w okresie utrzymania i rozwoju systemu. Testy te zawierają między innymi testy regresywne. |
| Zespół Wsparcia | Zespół osób świadczących usługi wsparcia, obejmujące I oraz II linię wsparcia. |
| Zgłoszenie | Problem lub Incydent, jaki został zgłoszony przez użytkownika do Help Desk (bez względu na kanał dostępu użytkownika) np.: telefonicznie,  e-mail’em, faksem, pocztą tradycyjną. |
| Zmiana | Zmiana zrealizowana w ramach usługi gwarancji lub rozwoju i wsparcia. |

### § 1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa utrzymania Systemu Zarządzania Zasobami Ludzkimi HERMES2, zwanego dalej Systemem lub Systemem HERMES2 z wykorzystaniem posiadanych przez Zamawiającego licencji, kodów źródłowych oraz platformy sprzętowo programowej w CPD w Radomiu: produkcyjnej, testowo-szkoleniowej oraz deweloperskiej rozwoju aplikacji.
2. Przedmiot Zamówienia obejmuje następujące elementy:
   1. Świadczenie Usługi Utrzymania Systemu:
      1. Dostosowanie systemu w zakresie określonym w umowie i załączniku nr 1 do umowy Opis przedmiotu zamówienia.
      2. Wsparcie procesu migracji podstawowych danych kadrowych pracowników i funkcjonariuszy Krajowej Administracji Skarbowej do systemu HERMES2 w zakresie określonym w umowie i załączniku nr 1 do umowy Opis przedmiotu zamówienia.
      3. Zapewnienie prawidłowego działania systemu HERMES2.
   2. Świadczenie czteromiesięcznej gwarancji na prawidłowe działanie systemu HERMES2.
   3. Przeniesienie na Zamawiającego praw autorskich i majątkowych do produktów wytworzonych/zmienionych w ramach Umowy oraz kodu źródłowego oprogramowania wytworzonego/zmodyfikowanego w ramach Umowy w zakresie umożliwiającym jego samodzielną modyfikację i samodzielny rozwój przez Zamawiającego.
3. W okresie realizacji umowy i świadczenia usługi gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do zagwarantowania prawidłowego funkcjonowania wszystkich środowisk systemu HERMES2 na infrastrukturze technicznej składającej się z platformy programowej, która zostanie dostarczona i skonfigurowana przez Wykonawcę oraz platformy sprzętowo-programowej, udostępnionej przez Zamawiającego, której opis zamieszczono w dokumencie Opis Infrastruktury Technicznej Systemu HERMES2. Szczegółowy projekt obecnej infrastruktury Zamawiający przekaże Wykonawcy w terminie do 5 dni od dnia zawarcia umowy.

### § 2. Termin realizacji Przedmiotu Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania Przedmiotu Umowy w zakresie Usługi przez okres od dnia zawarcia umowy do 15 maja 2018 r. z podziałem na trzy etapy:
   1. Etap I – utrzymanie i dostosowanie Systemu – od daty zawarcia umowy do 15 grudnia 2017r.
   2. Etap II – utrzymanie systemu i wsparcie procesu migracji – 30 dni od daty zakończenia I Etapu.
   3. Etap III – świadczenie usługi gwarancji – 4 miesiące od daty zakończenia Etapu II.
2. Terminy spełnienia świadczeń zastrzega się na korzyść Zamawiającego.

### § 3. Warunki realizacji Przedmiotu Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy na warunkach i w sposób opisany w Umowie i w Załączniku nr 1 do Umowy „Opis Przedmiotu Zamówienia HERMES2” wraz załącznikami.
2. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Przedmiot Umowy w sposób ograniczający ryzyko niewykonania przedsięwzięcia. Przedsięwzięcie będzie prowadzone w sposób skuteczny i efektywny, a wszystkie zmiany będą przed ich wprowadzaniem na platformę produkcyjną zidentyfikowane, udokumentowane, poddane przeglądom i zatwierdzone przez Zamawiającego.
3. Miejscem dostaw, użytkowania, świadczenia usług stanowiących Przedmiot Umowy jest siedziba Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu lub inna lokalizacja wskazana przez Zamawiającego.
4. Wykonawca jest zobowiązany do dostarczania Produktów do siedziby Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu lub innej lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego, przy czym Wykonawca zobowiązuje się poinformować o dostawie Produktu Kierownika Projektu Zamawiającego najpóźniej na 2 dni robocze przed terminem dostarczenia Produktu.
5. Odbiór określonych prac przez Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy od odpowiedzialności, jeżeli na podstawie dotychczasowych prac Wykonawca wiedział lub jako profesjonalista powinien był wiedzieć, że rezultaty określonych prac odebrane przez Zamawiającego nie spełniają wymagań dotyczących prawidłowego działania Systemu. Wykonawca nie ponosi jednak odpowiedzialności, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, jeżeli poinformował Zamawiającego na piśmie o tym, że rezultaty prac odbieranych przez Zamawiającego nie spełniają wymagań dotyczących prawidłowego działania Systemu.
6. Strony zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację Umowy. Wykonawca niezwłocznie udzieli odpowiedzi w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji Przedmiotu Umowy, w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo skorzystania w trakcie realizacji Projektu z usług osoby trzeciej celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową (audyt i zapewnienie jakości). Koszty związane z powyższymi usługami ponosi Zamawiający. Osobie takiej, posiadającej pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie udzielić niezwłocznie wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, jak również zapewnić możliwość ich kontroli. Koszty wszelkich działań w celu dokonywania własnych testów, audytu i innych wykonywanych przez Zamawiającego lub zlecanych przez Zamawiającego czynności ponosi Zamawiający. Działania takie nie mogą powodować obciążenia Wykonawcy skutkami przekroczenia terminów Harmonogramu wynikającymi z takich czynności.

### § 4. Oświadczenia Stron

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy z uwzględnieniem standardów profesjonalnej obsługi wdrożeń systemów informatycznych, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia. W ramach Umowy Wykonawca zobowiązuje się zapewnić pełną zgodność Systemu ze strukturami organizacyjnymi wskazanymi przez Zamawiającego oraz zapewnić pełną jego zgodność z przepisami prawa krajowego i wspólnotowego, w tym w szczególności przepisami regulującymi stosunek pracy i służby, zasadami rachunkowości, przepisami podatkowymi oraz przepisami dotyczącymi ubezpieczeń społecznych.
2. Wykonawca oświadcza, że jest świadomy, iż celem Zamawiającego jest otrzymanie dzieła w postaci prawidłowo działającego Systemu, który będzie obsługiwany przez odpowiednio liczny, przeszkolony personel i oświadcza, że wykona takie dzieło. Wykonawca oświadcza dalej, że jest świadomy, że w celu zapewnienia powodzenia realizacji umowy został wybrany jako jego wykonawca i w związku z tym jest odpowiedzialny za wykonanie, koordynację i nadzorowanie wszystkich prac i innych czynności związanych z realizacją umowy, chyba że zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy wykonanie takich prac leży po stronie Zamawiającego.
3. Wykonawca, bez zgody Zamawiającego, nie może powierzyć realizacji Przedmiotu Umowy lub jego części podwykonawcom w innym zakresie, niż zostało to określone w Ofercie.
4. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystania oprogramowania przekazanego przez Zamawiającego tylko i wyłącznie na potrzeby realizacji niniejszej Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się, że w terminie 30 dni od dnia zakończenia realizacji, rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy, dokona trwałego usunięcia ze wszystkich posiadanych nośników i kopii: aplikacji, danych oraz udostępnionej przez Zamawiającego dokumentacji.
6. Wykonawca w terminie 7 dni po dokonaniu czynności opisanej w ust. 6 przekaże Zamawiającemu oświadczenie o jej wykonaniu.
7. Wykonawca zobowiązuje się, że w terminie 10 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy, przekaże Oprogramowanie Zamawiającemu wraz z kodem źródłowym oprogramowania wytworzonego/zmodyfikowanego w ramach Umowy.
8. Elementem odbioru Okresu Rozliczeniowego jest dostawa kodu źródłowego oprogramowania wytworzonego/zmodyfikowanego w Okresie Rozliczeniowym.
9. Wykonawca zobowiązuje się w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy, a w szczególności tworząc kolejne wersje Oprogramowania, do stosowania ogólnodostępnego oprogramowania narzędziowego. Tworząc oprogramowanie Wykonawca zobowiązuje się do nie używania żadnych modułów, podsystemów, komponentów, itp., wobec których zachowuje wyłączne autorskie prawa majątkowe po przekazaniu Oprogramowania Zamawiającemu.
10. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę fachową i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami oraz pozwoleniami wymaganymi przez przepisy prawa w dziedzinach związanych z wykonaniem Przedmiotu Umowy, a także dysponuje odpowiednim personelem i odpowiednimi środkami gwarantującymi profesjonalną realizację niniejszej Umowy.
11. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu w zakresie wykonywania niniejszej Umowy wszelkie niezbędne prawa, w tym autorskie prawa majątkowe lub licencje do oprogramowania, dokumentacji i narzędzi, którymi będzie posługiwał się w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy.
12. Wykonawca oświadcza, że:
    1. wytwarzanie Produktów w ramach niniejszej Umowy, w tym Oprogramowania i Dokumentacji oraz
    2. korzystanie przez Zamawiającego z Produktów niniejszej Umowy oraz z praw autorskich, licencji, praw własności przemysłowej, intelektualnej, praw własności wzorów przemysłowych, itp. nabytych w związku z niniejszą Umową,

nie narusza przepisów prawa, prawem chronionych dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich, ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych, praw z rejestracji wzorów przemysłowych oraz praw ochronnych na znaki towarowe.

1. Wykonawca oświadcza, że wykonanie niniejszej Umowy nie będzie prowadzić do wypełnienia przesłanek czynu nieuczciwej konkurencji, w szczególności nie stanowi naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa osoby trzeciej.
2. W razie powstania w trakcie wykonywania Umowy lub po wykonaniu Umowy wszelkich roszczeń osób trzecich, Wykonawca oświadcza, że bierze na siebie wszelką odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich z tytułu szkód materialnych lub na osobie, a wynikłych z wykonania Umowy przez Wykonawcę, jego Podwykonawców i ich pracowników.
3. Wykonawca zobowiązuje się utrzymać dostępność Systemu w okresie realizacji Umowy na poziomie łącznie:
   1. nie niższym niż 98% (poziom dostępności liczony jest wg następującego algorytmu: iloraz sumy pełnych godzin dostępności Systemu w okresie rozliczeniowym i liczby wszystkich godzin w okresie rozliczeniowym x 100%);
   2. docelowy czas odtworzenia nie dłuższy niż 12 godzin;
4. Przez niedostępność Systemu rozumie się wystąpienie w Systemie Awarii i Błędów Blokujących, leżących po stronie Wykonawcy.
5. Przy wyliczaniu poziomu dostępności, o którym mowa powyżej, nie bierze się pod uwagę błędów powstałych z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub spowodowanych działaniem siły wyższej.

### § 5. Przedstawiciele Stron

1. Do bieżącej współpracy, w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, upoważnione są następujące osoby:
   1. Po stronie Zamawiającego:
      1. Kierownik Projektu Zamawiającego – …………………………….
      2. lub inne wskazane przez Zamawiającego;
   2. Po stronie Wykonawcy:
      1. Kierownik Projektu Wykonawcy – ……
2. Ww. osoby są upoważnione do wykonywania czynności określonych w niniejszej Umowie, z wyłączeniem zmiany postanowień tej Umowy, jej rozwiązania lub wypowiedzenia.
3. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu wymaga pisemnego poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany Umowy .
4. Strony zobowiązują się do kierowania wszelkiej korespondencji wymagającej formy pisemnej na adresy Stron:
5. Zamawiający - **Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu**, ul. Powstańców Śląskich 24-26, 53-333 Wrocław,
6. Wykonawca – ……...

a w przypadku zmiany adresu do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony.

1. W przypadku braku powiadomienia, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu wysłanie korespondencji na dotychczasowy adres, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, wywiera skutki prawne w postaci doręczenia.
2. Załącznik Nr 3 do Umowy wskazuje osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji Umowy (Zespół Wykonawcy).
3. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Umowy przez osoby, które wskazuje Załącznik Nr 3, przy czym zmiana którejkolwiek z osób na inną osobę może nastąpić wyłącznie za pisemną zgodą Zamawiającego. Zmiana ww. osoby nie stanowi zmiany Umowy, ale wymaga formy pisemnej.
4. Zamawiający może wystąpić z wnioskiem uzasadnionym na piśmie o zmianę którejkolwiek osoby, o której mowa w Załączniku Nr 3, jeżeli w jego opinii osoba ta jest nieefektywna lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy.

### § 6. Cena Przedmiotu Umowy i warunki płatności.

1. Za wykonanie Przedmiotu umowy Wykonawcy służy wynagrodzenie w formie ryczałtu o wartości brutto *(zgodnie ze złożoną ofertą)*: ............................ zł (netto ………………............zł).
2. Wynagrodzenie , o którym mowa w ust. 1 uwzględnia wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy szczegółowo określonego w §1 ust. oraz opłaty i podatki, w szczególności wartość należnego cła oraz podatku od towarów i usług (VAT).
3. Nie przewiduje się waloryzacji ceny.
4. Płatność w wysokości 100% wynagrodzenia – dokonana zostanie po odbiorze bez zastrzeżeń Etapu I.
5. Podstawą wystawienia faktury VAT są podpisane przez Strony bez zastrzeżeń Protokół Odbioru Etapu I i Protokół Odbioru Systemu, których wzory stanowią odpowiednio załączniki nr 6 i 9 .
6. Zapłata wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy ………………………, w ciągu 14 dni od daty otrzymania prawidłowej faktury przez Zamawiającego. Wykonawca nie jest uprawniony do żądania zwrotu odrębnie poniesionych kosztów.
7. Za dzień zapłaty wynagrodzenia uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Zamawiającego.
8. Wszelkie rozliczenia finansowe między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich.
9. Wierzytelności wynikające z umowy nie mogą być przenoszone na osobę trzecią bez zgody Zamawiającego.

### 

### § 7. Prawa autorskie i licencje

**Prawa autorskie**

1. Wykonawca przenosi na Zamawiającego - w ramach wynagrodzenia wynikającego z Umowy - w całości autorskie prawa majątkowe do każdego z Produktów/Zmian wytworzonych w wyniku realizacji Umowy utrwalonych w jakiejkolwiek formie (w szczególności dokumentacji wytworzonej w ramach realizacji Umowy, oprogramowania), łącznie z prawem do udzielania zezwoleń na wykonywanie zależnego prawa autorskiego, prawem do wykonywania zależnego prawa autorskiego oraz prawem do kodów źródłowych oprogramowania w celu jego swobodnego wykorzystania i modyfikacji.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych na Zamawiającego, obejmuje wszelkie pola eksploatacji wskazane w art. 50 i 74 ust. 4 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2016 r. Nr 666 z późn. zm.), w tym następujące pola eksploatacji:
   1. w odniesieniu do wszelkiej dokumentacji: wykorzystanie do realizacji zadań bez jakichkolwiek ograniczeń, odtwarzanie, utrwalanie i trwałe zwielokrotnianie całości lub części wszystkimi znanymi w chwili przenoszenia autorskich praw majątkowych technikami, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie, wprowadzanie do pamięci komputera wraz z prawem do wykonywania modyfikacji, tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub jakiekolwiek inne zmiany, wprowadzanie do obrotu, użyczanie lub najem oryginału albo egzemplarzy na których utwór utrwalono, rozpowszechnianie utworu przez publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnienie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym;
   2. w odniesieniu do oprogramowania (w tym zmian lub rozbudowy): wykorzystanie do realizacji zadań publicznych bez jakichkolwiek ograniczeń; wprowadzanie i zapisywanie w pamięci komputerów; odtwarzanie; utrwalanie; przekazywanie; przechowywanie; wyświetlanie; stosowanie; instalowanie i deinstalowanie oprogramowania; sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa); trwałe lub czasowe zwielokrotnienie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub jakiekolwiek inne zmiany, rozpowszechnianie, w tym użyczanie lub najem oraz publiczne udostępnienie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym;
   3. w odniesieniu do kodów źródłowych oprogramowania, w tym dostosowań COTS zrealizowanych przez Wykonawcę (rozumianych jako zbiory wartości parametrów i/lub kodu w pewnym języku oprogramowania przewidzianym przez dany COTS jako rozwiązanie do jego dostosowania dla konkretnego klienta): na wszystkich polach eksploatacji określonych powyżej dla dokumentacji i oprogramowania oraz na następujących polach eksploatacji: modyfikacji kodów źródłowych, ich kompilacji, testowania, wdrożenia, używania (oraz wykorzystywania na wszystkich polach eksploatacji określonych dla dokumentacji) wytworzonego w ten sposób wykonywalnego oprogramowania i przeprowadzania szkoleń w tym zakresie, wraz z prawem wykonywania zależnego prawa autorskiego oraz prawem do udzielania zezwoleń na wykonywanie zależnego prawa autorskiego do ww. produktów i ich zmian na wszystkich ww. polach eksploatacji.
3. Zamawiający może wykonywać majątkowe prawa autorskie bez jakichkolwiek ograniczeń niezastrzeżonych wyraźnie w Umowie (w szczególności ograniczeń czasowych i terytorialnych), samodzielnie lub może upoważnić do tego osoby trzecie.
4. W ramach wynagrodzenia wynikającego z umowy na zakończenie Etapu I i Etapu III, Wykonawca wyda Zamawiającemu wszystkie wytworzone kody źródłowe i kody konfiguracji oprogramowania wraz z niezbędną dokumentacją dotyczącą Produktów, dostarczonych w ramach realizacji Umowy, w stosunku do których następuje przeniesienie majątkowych praw autorskich.
5. Postanowienia zawarte w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio do zmian Systemu i Produktów realizowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji umowy.
6. Od chwili dostarczenia Zamawiającemu Produktów do chwili przeniesienia majątkowych praw autorskich do tych Produktów, zgodnie z postanowieniami ustępów poprzedzających, Wykonawca w ramach wynagrodzenia wynikającego z Umowy, udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji tymczasowej do korzystania z tych Produktów, w zakresie niezbędnym do dokonania przez Zamawiającego odbioru Systemu lub elementów Systemu, w szczególności do przeprowadzenia niezbędnych testów i jego eksploatacji. Licencja tymczasowa, o której mowa w zdaniu poprzednim udzielana jest z chwilą przekazania Produktów do odbioru i wygasa z chwilą podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Systemu bez zastrzeżeń.
7. Z chwilą przejścia majątkowych praw autorskich, własność nośników, na których utrwalono Produkty i ich modyfikacje, przechodzi na Zamawiającego.
8. Wykonawca gwarantuje, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich do Produktów w żaden sposób nie będą wykonywały przysługujących im praw, w szczególności Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że Zamawiający może korzystać z Produktów bez wskazywania autorstwa twórców.
9. Strony ustalają zgodnie, że Zamawiający nie ponosi i nie będzie ponosić odpowiedzialności za naruszenie praw osób trzecich w związku z pracami wykonywanymi przez Wykonawcę. Cała odpowiedzialność w powyższym zakresie spoczywa na Wykonawcy.
10. Jeśli dostarczone w ramach Umowy Produkty wytworzone przez Wykonawcę faktycznie naruszać będzie prawa osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie przystąpi do jego zmodyfikowania w sposób, pozwalający na ich dalsze wykorzystywanie bez naruszania praw osób trzecich lub uzyska dla Zamawiającego, na swój koszt, licencję na część dotkniętą naruszeniem.
11. W przypadku wytoczenia powództwa przez osobę trzecią przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca na wezwanie Zamawiającego przystąpi do postępowania po jego stronie.
12. Zamawiający udziela Wykonawcy niewyłącznej, nieprzenoszalnej licencji na Produkty, do których przysługują mu autorskie prawa majątkowe z prawem do korzystania z nich w celu wykonania przedmiotu umowy. Wynagrodzenie Zamawiającego z tytułu udzielonej Licencji zostało uwzględnione przy kształtowaniu się wynagrodzenia Wykonawcy określonego w niniejszej Umowie*.*

**Licencje**

1. W przypadku, gdy Wykonawca do realizacji Przedmiotu Umowy, wykorzysta objęte licencjonowaniem oprogramowanie COTS stworzone przez Wykonawcę lub podmiot trzeci i dostarczone przez Wykonawcę na potrzeby Systemu HERMES2 w celu zapewnienia jego prawidłowego działania, z dniem podpisania protokołu odbioru danego etapu bez zastrzeżeń, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 Umowy, Wykonawca udzieli bądź też zapewni Zamawiającemu przenoszalnych, niewyłącznych licencji na wszystkie komponenty oprogramowania COTS wchodzącego w ich skład, na następujących polach eksploatacji:
   1. wykorzystanie w zakresie wszystkich funkcjonalności;
   2. wprowadzanie i zapisywanie w pamięci komputerów; odtwarzanie; utrwalanie; przekazywanie; przechowywanie; wyświetlanie; stosowanie;
   3. instalowanie i deinstalowanie oprogramowania pod warunkiem zachowania liczby udzielonych licencji;
   4. sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa);
   5. przystosowywanie (customizacja); tłumaczenie; wprowadzanie zmian; zmiany układu lub jakiekolwiek inne zmiany w oprogramowaniu z zachowaniem wszystkich, określonych w niniejszym ustępie, pól eksploatacji na części zmienione w ww. sposób;
   6. korzystanie z produktów powstałych w wyniku eksploatacji Systemu, w szczególności danych, raportów, zestawień oraz innych dokumentów kreowanych w ramach tej eksploatacji oraz modyfikowania tych produktów i dalszego z nich korzystania,
   7. umożliwienie osobom trzecim działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego do korzystania z oprogramowania (w tym również poprzez sieć Internetową) zgodnie z przeznaczeniem Systemu Hermes2 i na warunkach licencji,
   8. udzielanie sublicencji dowolnym podmiotom powiązanym z Zamawiającym, tj. jednostkom Skarbu Państwa działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego.

1a. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku udzielenia przez niego licencji na oprogramowanie COTS, nie będzie korzystał z ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej, ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych w okresie 30 lat od wygaśnięcia niniejszej Umowy. W przypadku kiedy Wykonawca zapewnia udzielenie licencji na korzystanie z oprogramowania COTS, którą faktycznie udziela producent tego oprogramowania niebędący Wykonawcą, Wykonawca gwarantuje, że producent oprogramowania COTS nie będzie korzystał z ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej, ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych w okresie 30 lat od wygaśnięcia niniejszej Umowy.

1b. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązania oraz gwarancji, o których mowa w ust. 1a, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 100 000 zł (słownie: sto tysięcy złotych). Zastrzeżenie niniejszej kary umownej nie ogranicza Zamawiającego w dochodzeniu odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

1. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia wynikającego z Umowy, wraz z licencją przekaże Zamawiającemu kody źródłowe oprogramowania COTS (wraz z niezbędną dokumentacją) bądź też zapewni Zamawiającemu przekazanie kodów źródłowych oprogramowania COTS stworzonego przez podmiot trzeci (wraz z niezbędną dokumentacją), z prawem do ich modyfikacji, kompilacji, testowania, wdrożenia, używania, w zakresie modułów Systemu w celu umożliwienia Zamawiającemu dokonywania samodzielnego rozwoju Systemu na platformie rozwoju aplikacji (deweloperskiej), na określonych powyżej polach eksploatacji. Wraz z przekazaniem Zamawiającemu w ramach licencji kodów źródłowych na Zamawiającego nie przechodzą majątkowe prawa autorskie do oprogramowania typu COTS. Majątkowe prawa autorskie do kodów źródłowych oprogramowania typu COTS pozostają przy Wykonawcy lub innym twórcy, który stworzył kody źródłowe.
2. Zakres udzielonych licencji zapewnia Zamawiającemu prawo powierzenia utrzymania i rozwoju Systemu osobie trzeciej niezależnej od Wykonawcy.
3. Korzystanie z licencji przez użytkowników następuje w ramach wynagrodzenia określonego w § 6 Umowy, bez obowiązku ponoszenia dodatkowych opłat.
4. Wykonawca oświadcza, że aktualizacja oprogramowania COTS, nie powoduje zmian pól eksploatacji określonych w ust. 1.
5. Licencje na jakikolwiek z elementów Systemu Hermes2, w tym na Oprogramowanie typu COTS, nie mogą ograniczać uprawnień Zamawiającego opisanych w niniejszej Umowie oraz w OPZ.
6. Wykonawca zapewnia, że licencje na jakikolwiek z elementów Systemu Hermes2, w tym na Oprogramowanie typu COTS, nie będą zawierały ograniczeń polegających na tym, że dane oprogramowanie może być używane wyłączenie z innym oprogramowaniem lub może być wdrażane, serwisowane, utrzymywane itp. wyłącznie przez określony podmiot lub grupę podmiotów.
7. Licencja na jakikolwiek z elementów Systemu Hermes2, w tym na Oprogramowanie typu COTS, nie może zawierać zakazu co do przenoszenia w ramach jednostek organizacyjnych wymienionych w § 1 Umowy.
8. Wykonawca zapewnia, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich do licencjonowanego oprogramowania nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego.
9. Z chwilą udzielenia licencji na korzystanie z oprogramowania COTS, własność nośników, na których utrwalono to oprogramowanie i jego modyfikacje przechodzi na Zamawiającego.
10. Jeśli dostarczone w ramach Umowy oprogramowanie COTS faktycznie naruszać będzie prawa osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie uzyska dla Zamawiającego, na swój koszt, licencję na oprogramowanie COTS dotknięte naruszeniem lub dokona, na swój koszt, modyfikacji Produktu, przy którego rozbudowie użyto oprogramowania COTS naruszającego prawa osób trzecich.
11. W przypadku wytoczenia powództwa związanego z oprogramowaniem COTS przez osobę trzecią przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca na wezwanie Zamawiającego przystąpi do postępowania po jego stronie.
12. Strony ustalają zgodnie, że Zamawiający nie ponosi i nie będzie ponosić odpowiedzialności za naruszenie praw osób trzecich w związku z pracami wykonywanymi przez Wykonawcę. Cała odpowiedzialność w powyższym zakresie spoczywa na Wykonawcy.

### § 8. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca oświadcza, iż przed zawarciem niniejszej Umowy wniósł skutecznie na rzecz Zamawiającego Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, zwane dalej w Umowie Zabezpieczeniem, w wysokości 10% wartości Umowy, o której mowa w ust w § 6, czyli kwotę: **………………………..** złotych, (słownie: ………………………..).
2. Zabezpieczenie służy dopokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Zamawiający zwolni Zabezpieczenie w terminie 30 dni po wykonaniu Przedmiotu Umowy i uznaniu Umowy przez Zamawiającego za należycie wykonaną, co zostanie potwierdzone podpisaniem przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Etapu III bez zastrzeżeń;
4. Udzielone gwarancje lub poręczenia muszą być bezwarunkowe, nieodwołalne, płatne na pierwsze pisemne żądanie, niezależnie od sporów pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą, i wykonalne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a wszelkie spory ich dotyczące podlegają rozstrzygnięciu zgodnie z prawem Rzeczypospolitej Polskiej i podlegają kompetencji sądu właściwego dla siedziby Izby Celnej we Wrocławiu. Koszty związane z wystawieniem powyższych dokumentów ponosi Wykonawca. Gwarant zobowiązany jest do spełnienia świadczenia z udzielonej Gwarancji bez względu na ewentualne spory pomiędzy Beneficjentem a Zleceniodawcą.
5. Jeżeli z uwagi na przedłużenie Terminu realizacji Umowy, niezależnie od przyczyn tego przedłużenia, Zabezpieczenie wniesione w gwarancjach bankowych, ubezpieczeniowych lub w poręczeniach wygasłoby przed upływem przedłużonego Terminu realizacji Umowy, Wykonawca na 7 dni roboczych przed wygaśnięciem takiego Zabezpieczenia przedstawia Zamawiającemu stosowny aneks lub nową gwarancję/poręczenie lub wpłaca odpowiednie Zabezpieczenie w gotówce. Jeżeli Wykonawca nie wykona powyższego obowiązku Zamawiający może zażądać od gwaranta/poręczyciela wypłaty z gwarancji/poręczenia i zaliczyć uzyskaną w ten sposób kwotę na poczet Zabezpieczenia. Powyższe uprawnienie musi wynikać z treści gwarancji lub poręczenia.
6. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na bezpośrednie potrącenie przez Zamawiającego z Zabezpieczenia wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym należności wynikające z kar umownych.
7. W przypadku gdy Wykonawca wniesie Zabezpieczenie w pieniądzu, Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu Zabezpieczenia wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszonego o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

### § 9. Warunki świadczenia Usługi Utrzymania systemu HERMES2

1. Wykonawca udziela gwarancji jakości na poprawną, tj. wolną od błędów pracę systemu HERMES2 oraz gwarantuje prawidłowe działanie wszystkich środowisk Systemu HERMES2 (w tym między innymi w obszarze: konfiguracji systemów operacyjnych, konfiguracji Mechanizmów HA związanych z pracą systemów operacyjnych) przez okres obowiązywania Umowy.
2. Usługą objęte są wszystkie wykryte podczas eksploatacji Systemu uszkodzenia, błędy lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu, polegające w szczególności na tym, że:
   1. System (i jego interfejsy) nie pracuje prawidłowo w środowisku informatycznym Zamawiającego;
   2. System (i jego interfejsy) nie stanowi kompletnego, zintegrowanego rozwiązania, spełniającego wymagania określone w Dokumentacji Systemu, z zapewnieniem funkcjonalności i wydajności tam określonej;
   3. System (i jego interfejsy) nie jest dostosowany do wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawne i inne dokumenty wskazane przez Zamawiającego lub wykazuje uszkodzenia powstałe w czasie poprawnego, zgodnego z instrukcją jego używania, powstałe z przyczyn tkwiących w oprogramowaniu;
3. W ramach Usługi Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia poprawności i aktualności dokumentacji Systemu.
   1. W ramach Usługi oraz przy każdej zmianie Systemu Wykonawca będzie aktualizował dokumentację Systemu w sposób następujący:
      1. aktualizacji będą podlegały:
         1. dokumentacja administratora (na wszystkich poziomach),
         2. dokumentacja programisty - dewelopera (na wszystkich poziomach),
         3. dokumentacja powykonawcza;
   2. Wykonawca na miesiąc przed zakończeniem Etapu III dokona przeglądu całości dokumentacji celem weryfikacji, czy na bieżąco modyfikowana dokumentacja pozostaje spójna oraz zgodna z aktualną wersją oprogramowania. W razie wystąpienia niezgodności Wykonawca dokona odpowiednich zmian.
4. Wykonawca ma obowiązek diagnozować problemy związane z funkcjonowaniem Systemu HERMES2, tj. we wszystkich komponentach koniecznych do prawidłowego działania Systemu (m.in. serwer aplikacji, baza danych). Wyniki swoich analiz ma obowiązek przesyłać do Zamawiającego.
5. Wykonawca ma obowiązek ponadto diagnozować problemy, związane z Systemem, występujące poza dostarczaną przez niego platformą programową i w ramach Umowy z Zamawiającym wyniki swojej diagnozy Wykonawca musi przesyłać do Zamawiającego.
6. Procedura obsługi usługi zakłada 3-stopniowy model obsługi serwisowej. I oraz II linię wsparcia będzie świadczył Zamawiający, który za pośrednictwem swojego Zespołu Help Desk oraz narzędzia klasy SD będzie przyjmował zgłoszenia; rejestrował je i klasyfikował, a także ustalał wstępny priorytet (pracownicy TCK oraz MCK mają prawo określać status awarii systemu HERMES2 i wysyłać zgłoszenie błędu wraz z jego kategoryzacją, zgodnie z procedurą obsługi gwarancji określoną w Umowie).
7. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi gwarancyjne (III linia wsparcia) dla Systemu poprzez narzędzie klasy SD, udostępnione przez Zamawiającego.
8. Wykonawca zagwarantuje Zamawiającemu oraz wszystkim podmiotom objętym wdrożeniem Systemu możliwość zgłaszania uszkodzeń, błędów lub nieprawidłowości w działaniu systemu , telefonicznie na dedykowany numer telefonu Wykonawcy oraz poprzez narzędzie klasy SD dostarczone przez Zamawiającego.
9. Zamawiający wymaga, aby wszelkie zgłoszenia błędów w Systemie, Wykonawca rejestrował, a także aktualizował ich status w narzędziu klasy SD.
10. W przypadku niedostępności narzędzia klasy SD Zamawiający przekaże Wykonawcy Zgłoszenie Błędu jednym z niżej wymienionych sposobów:
    1. telefonicznie na nr …………………………………….……………
    2. faksem na numer ……………………………………………………
    3. pocztą elektroniczną, na adres ………………………………………
11. Po przywróceniu prawidłowego funkcjonowania narzędzia klasy SD informacje związane ze zgłoszeniem błędu Zamawiający wprowadzi do narzędzia klasy SD.
12. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Błędu niezwłocznie, lecz nie później niż w czasie 120 minut od otrzymania zgłoszenia w takiej samej formie, w jakiej nastąpiło zgłoszenie przez Zamawiającego błędu.
13. Zamawiający wymaga, by Wykonawca dysponował centrum serwisowym, przyjmującym zgłoszenia, zapewniającym stały kontakt w celu udzielenia konsultacji oraz udzielania wsparcia technicznego w dni robocze w godzinach 7.00-16.00. Wykonawca w umowie poda numery telefonów, numery faksu oraz e-mail centrum serwisowego.
14. Za moment rozpoczęcia obsługi zgłoszenia błędu przez Wykonawcę uznaje się przekazanie zgłoszenia w dni robocze w godzinach od 7.00-16.00 na III linię wsparcia za pomocą narzędzia klasy SD lub powiadomienie serwisu o wystąpieniu błędu, uszkodzeniu lub nieprawidłowości w działaniu systemu drogą telefoniczną potwierdzoną drogą faksową do siedziby centrum serwisu. Za moment rozpoczęcia obsługi błędu zgłoszeń przekazanych poza terminem określonym wyżej uznaje się najbliższą godzinę 7.00 dnia roboczego po zgłoszeniu błędu.
15. Wykonawca zapewnia, że koszt połączenia telefonicznego nie przekroczy ceny połączenia lokalnego, z dowolnego miejsca Polski.
16. Szczegółowa procedura przyjmowania zgłoszeń w narzędziu SD zostanie przekazana Wykonawcy w terminie do 5 dni od dnia zawarcia Umowy.
17. Wszelkie koszty związane z usunięciem błędu ponosi Wykonawca.
18. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia uszkodzeń, błędów lub nieprawidłowości w Systemie, w terminie zależnym od kategorii błędu, zgodnie z poniższym:
    1. **Awaria** - Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę błędu, usunąć go i uruchomić System w terminie 24 godzin od zgłoszenia, przy czym Strony dopuszczają zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązania tymczasowego umożliwiającego prawidłowe działanie Systemu. W przypadku zastosowania rozwiązania tymczasowego Wykonawca zobowiązuje się przekazać rozwiązanie docelowe w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż w ciągu 10 dni roboczych od terminu jego zgłoszenia.
    2. **Błąd Blokujący** - Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę błędu usunąć go i uruchomić System w terminie 24 godzin od zgłoszenia, przy czym Strony dopuszczają zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązania tymczasowego umożliwiającego prawidłowe działanie Systemu. W przypadku zastosowania rozwiązania tymczasowego Wykonawca zobowiązuje się usunąć Błąd Blokujący w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż w ciągu 12 dni roboczych od chwili jego zgłoszenia.
    3. **Błąd Poważny** - Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę błędu i usunąć go w terminie 48 godzin od zgłoszenia, przy czym Strony dopuszczają zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązania zastępczego umożliwiającego prawidłowe działanie Systemu. W przypadku zastosowania rozwiązania zastępczego Wykonawca zobowiązuje się usunąć Błąd Poważny w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż w ciągu 12 dni roboczych od chwili jego zgłoszenia;
    4. **Błąd Średni** - Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę błędu i usunąć go w terminie 12 dni roboczych od dnia zgłoszenia;
    5. **Błąd Drobny** - Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę błędu i usunąć go w terminie 21 dni roboczych od dnia zgłoszenia.
19. Prawidłowe wykonanie naprawy w ramach Usługi, tj. usunięcie uszkodzenia, błędu lub nieprawidłowości, musi zostać zweryfikowane w testach obejmujących dokonane zmiany, udokumentowanych w zbiorczym raporcie z testów i potwierdzone odbiorem jakościowym w formie protokołu akceptacji, podpisanym przez umocowanych przedstawicieli obu Stron.
20. Po usunięciu uszkodzenia, błędu lub nieprawidłowości w Systemie, Wykonawca zobowiązany będzie do doprowadzenia całego Systemu do stanu sprzed naprawy w rozumieniu prawidłowego działania wszystkich zainstalowanych komponentów i aplikacji. Przy czym, rozwiązanie przez Wykonawcę problemu nie może powodować obniżenia wydajności Systemu sprzed rozwiązania problemu.
21. W sytuacji, gdy usunięcie problemu spowodowało zmianę w Systemie Wykonawca dokona aktualizacji niezbędnej dokumentacji.
22. W przypadku konieczności odtworzenia bazy danych/Systemu, uszkodzonych w wyniku wystąpienia błędu – Wykonawca zobowiązuje się do ich odtworzenia w terminie wynikającym z klasyfikacji błędu.
23. W przypadku, gdy błąd został spowodowany błędem oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę a nie wytworzonego przez niego, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia rozwiązania zastępczego w terminie wynikającym z klasyfikacji błędu.
24. Zamknięcie zgłoszenia w narzędziu klasy SD jest równoznaczne z potwierdzeniem usunięcia błędu.
25. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Incydentu lub Problemu niezwłocznie, lecz nie później niż w czasie 120 minut od otrzymania zgłoszenia w takiej samej formie, w jakiej nastąpiło zgłoszenie przez Zamawiającego Incydentu lub Problemu.
26. Za moment rozpoczęcia przekazania zgłoszenia incydentu/problemu uznaje się przekazanie zgłoszenia w dni robocze w godzinach od 7.00-16.00 na III linię wsparcia za pomocą narzędzia klasy SD lub powiadomienie serwisu o incydencie/problemie drogą telefoniczną potwierdzoną drogą faksową do siedziby centrum serwisu. Za moment rozpoczęcia obsługi incydentu/problemu zgłoszeń przekazanych poza terminem określonym wyżej uznaje się najbliższą godzinę 7.00 dnia roboczego po zgłoszeniu błędu.
27. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 24 godzin od daty przekazania zgłoszenia, zdiagnozować incydent/problem oraz przekazać Zamawiającemu opis rozwiązania Incydentu lub Problemu z wykorzystaniem narzędzia klasy SD, zawierający także źródło (przyczynę) jego zaistnienia.
28. Odbiór polegający na sprawdzeniu prawidłowości rozwiązania, Kierownik Projektu Zamawiającego i Kierownik Projektu Wykonawcy potwierdzają z wykorzystaniem narzędzia klasy SD (zamknięcie zgłoszenia przez Zamawiającego).
29. Podstawą do rozliczenia Usługi utrzymania i gwarancji w etapie jest Protokół Odbioru Etapu (wzór stanowi Załącznik nr 6 do Umowy) zawierający:
    1. wykaz wszystkich zarejestrowanych zgłoszeń i prac wykonanych w ramach tej usługi przez Wykonawcę w danym etapie. Wykaz musi zawierać:
       1. zestawienie danych dotyczących zarejestrowanych Incydentów i Problemów;
       2. zestawienie danych dotyczących zarejestrowanych Błędów;
       3. zestawienie danych dotyczących zarejestrowanych próśb o usługę – wniosków.
    2. Protokół Odbioru Systemu (wzór stanowi Załącznik nr 9 do Umowy) - zawierający protokoły akceptacji i odbioru oprogramowania systemu HERMES2 oraz dokumentacji, o której mowa w ust. 3. Dostawę, odbiór i akceptacje oprogramowania oraz dokumentacji reguluje Procedura dostawy, akceptacji i odbioru produktów (procedura stanowi Załącznik nr 5 do Umowy). Przy odbiorze oprogramowania w ramach Etapu III - wyłączeniu ulegają czynności związane z przeprowadzaniem testów systemowych i akceptacyjnych.
30. Protokół Odbioru Etapu sporządza się po usunięciu i zamknięciu wszystkich zgłoszeń przekazanych Wykonawcy, z wyłączeniem określonym w ust. 31 i 32, w okresie:
    1. Dla Etapu I - od podpisania umowy do 15 grudnia 2017r.;
    2. Dla Etapu II – od 16 grudnia do zakończenia Etapu II;
    3. Dla Etapu III – 4 miesiące od daty zakończenia Etapu II.
31. Zgłoszenia Etapu I, których pierwotny termin rozwiązania usunięcia uszkodzeń, błędów lub nieprawidłowości w Systemie określony w ust. 18, przekracza termin zakończenia Etapu I określony w ust. 30.1. - przechodzą z zachowanym pierwotnego terminu usunięcia do realizacji w ramach Etapu II.
32. Zgłoszenia Etapu II, których pierwotny termin rozwiązania usunięcia uszkodzeń, błędów lub nieprawidłowości w Systemie określony w ust. 18, przekracza termin zakończenia Etapu II określony w § 2 ust. 1 b. - przechodzą z zachowanym pierwotnego terminu usunięcia do realizacji w ramach Etapu III.
33. Dostawy oprogramowania i dokumentacji w ramach Etapu I muszą być zakończone do 10 grudnia 2017r.
34. Za datę zakończenia Etapu I uznaje się datę podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Etapu I i Protokołu Odbioru Systemu.
35. Za datę zakończenia Etapu II uznaje się datę podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Etapu II.
36. Za datę zakończenia Etapu III uznaje się datę podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Etapu III i Protokołu Odbioru Systemu.
37. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przeniósł na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszystkich produktów wytworzonych w wyniku realizacji Usługi i gwarancji na warunkach i polach eksploatacji określonych w §7. Zamawiający może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji jakości Usługi.
38. W Etapie III tj. w okresie gwarancji - zgłaszanie i usuwanie uszkodzeń, błędów lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu realizowane będzie w trybie i na warunkach określonych dla Usługi Utrzymania systemu HERMES2. Okres gwarancji liczony będzie od daty podpisania Protokołu Odbioru Etapu II. Gwarancja obejmuje także błędy regresji powstałe z winy Wykonawcy w trakcie naprawy Systemu.

### § 10. Kary umowne

1. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 60 % wartości Umowy, o której mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po jego stronie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 60 % wartości Umowy, o której mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
3. W przypadku, gdy poziom dostępności Systemu w danym Okresie Rozliczeniowym spadnie poniżej progu określonego w § 4 ust. 15.1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną według następujących zasad:
   1. 2 000 zł (dwa tysięce złotych), gdy dostępność Systemu w danym etapie była niższa niż 98% i wyższa lub równa 97%,
   2. 5 000 zł (pięć tysięcy złotych), gdy dostępność Systemu w danym etapie była niższa niż 97% i wyższa lub równa 95%,
   3. 8 000 zł (osiem tysięcy złotych), gdy dostępność Systemu w danym etapie była niższa niż 95%,

chyba, że przyczyna spadku dostępności Systemu w danym etapie poniżej progu określonego w § 4 ust. 15 Umowy leży po stronie Zamawiającego lub siły wyższej.

1. W przypadku opóźnienia terminu rozwiązania któregokolwiek ze zgłoszeń dotyczących błędów w terminach określonych w § 9 ust. 18, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50 zł odpowiednio za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia terminu w przypadku Awarii lub Błędu Blokującego oraz karę umowną za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia terminu:
   * + 150 zł w przypadku Błędu Poważnego,
     + 100 zł w przypadku Błędu Średniego,
     + 50 zł w przypadku Błędu Drobnego,

chyba że przyczyna opóźnienia terminu leży po stronie Zamawiającego.

1. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę któregokolwiek z pozostałych terminów wskazanych w Umowie, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,2% wartości Umowy, o której mowa w § 6 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, chyba że przyczyna opóźnienia terminu leży po stronie Zamawiającego.
2. W przypadku nienależytego wykonania tłumaczenia Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000,- złotych za każde nienależycie wykonane tłumaczenie, niezależnie od tego, czy jest to tłumaczenie pisemne, czy ustne.
3. Kary umowne będą płatne przez Wykonawcę w terminie 7 dni, licząc od dnia dostarczenia Wykonawcy noty księgowej, przy czym przez dostarczenie rozumie się także doręczenie zastępcze przez operatora pocztowego w wyniku awizowania, przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie, kary umowne będą płatne poprzez:
   1. potrącenie z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia;
   2. potrącenie z odsetkami ustawowymi ze złożonego przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
4. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie obowiązują niezależnie od siebie.
5. Odstąpienie od Umowy przez którąkolwiek ze Stron, nie powoduje utraty prawa przez Zamawiającego do kar umownych należnych na podstawie umowy.
6. Obowiązek zapłaty przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych.

§ 11.  
**Odstąpienie od umowy**

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
2. W przypadku, gdy Wykonawca w terminie do 20.12.2017r.: nie dokona dostawy oprogramowania i dokumentacji w ramach Etapu I i nie przedłoży Protokołu Odbioru Etapu I bez zastrzeżeń oraz prawidłowo wystawionej faktury Zamawiający może odstąpić od umowy.

### § 12. Zachowanie poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych uzyskanych od Zamawiającego w związku z wykonaniem Umowy. Zobowiązanie to nie jest ograniczone w czasie.
2. Strony zobowiązują się do przestrzegania przy wykonywaniu Umowy wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach prawnych związanych z ochroną danych osobowych, a także z ochroną informacji niejawnych oraz ochroną tajemnicy celnej i skarbowej.
3. W razie powierzenia wykonania Produktu innemu wykonawcy, o czym stanowi § 4 ust.4 Zamawiający zobowiąże innego wykonawcę do zachowania poufności i respektowania tajemnicy przedsiębiorstwa Wykonawcy lub jego podwykonawców.
4. Usługi objęte przedmiotem niniejszej Umowy, wymagające przetwarzania danych osobowych, świadczone będą przez Wykonawcę zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r. , poz. 922).
5. W przypadku przetwarzania danych osobowych, Wykonawca zobowiązany jest do:
   1. zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, w szczególności wynikające z przepisów rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. nr 100, poz. 1024);
   2. zabezpieczania danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
   3. dopuszczania do przetwarzania danych, w szczególności do obsługi systemu informatycznego przetwarzającego dane osobowe oraz do urządzeń wchodzących w jego skład, wyłącznie osoby przeszkolone z zakresu przepisów o ochronie danych osobowych, posiadające stosowne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych;
   4. zapewniania, aby osoby mające dostęp do przetwarzania danych osobowych zachowały te dane oraz sposoby ich zabezpieczenia w tajemnicy, przy czym obowiązek zachowania tajemnicy obowiązuje również po zakończeniu realizacji niniejszej Umowy oraz ustaniu zatrudnienia danej osoby przez Wykonawcę;
6. Jakiekolwiek postanowienia Umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji Poufnych oraz danych osobowych przewidzianych w przepisach prawa.
7. Wykonawca zobowiązuje się zapoznać i przestrzegać przepisy regulujące zasady postępowania z dokumentami lub danymi Zamawiającego w zakresie niezbędnym do realizacji Przedmiotu Umowy, które obowiązują u Zamawiającego.
8. W przypadkach konieczności udostępnienia Wykonawcy informacji niejawnych, Wykonawca zapewni ze swojej strony udział w realizacji Umowy osób posiadających odpowiednie poświadczenie bezpieczeństwa, wydane zgodnie z przepisami o ochronie informacji niejawnych.
9. Obowiązek określony w ust. 1 niniejszego paragrafu nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych. Nie będą uważane za poufne informacje, które:
   1. wcześniej stały się informacją publiczną w okolicznościach nie będących wynikiem czynu bezprawnego lub naruszającego Umowę przez którąkolwiek ze Stron,
   2. były już znane zgodnie z prawem Stronie otrzymującej, o czym świadczą wiarygodne dowody,
   3. były zatwierdzone do rozpowszechniania na podstawie uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony,
   4. zostały przekazane Stronie otrzymującej przez osobę trzecią nie będącą Stroną Umowy zgodnie z prawem i bez ograniczeń.
10. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy przez swoich pracowników i wszelkie inne osoby, którymi będzie się posługiwać przy wykonywaniu Umowy.
11. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu w ciągu 14 dni od dnia zawarcia Umowy, wykazu pracowników lub osób trzecich biorących udział w realizacji Umowy po stronie Wykonawcy, oraz imiennych oświadczeń o zachowaniu poufności informacji, według wzoru, który określa Załącznik Nr 4 do Umowy.
12. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego przekazania wykazu oraz oświadczenia, o którym mowa w ust. 11 niniejszego paragrafu, w przypadku zmian personalnych pracowników lub osób trzecich biorących udział w realizacji Przedmiotu Umowy.
13. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych zobowiązany jest do niezwłocznego zniszczenia powierzonych danych w sposób uniemożliwiający odzyskanie danych osobowych.
14. Zamawiający ma prawo do kontroli właściwego przetwarzania przez Zleceniobiorcę powierzonych danych.
15. Wykonawca zobowiązuje się nie kopiować, nie powielać, ani w jakikolwiek inny sposób rozpowszechniać uzyskane informacje i dane, za wyjątkiem przypadków, w jakich jest to konieczne do realizacji Umowy, w których to przypadkach wszelkie takie kopie lub reprodukcje będą własnością Zamawiającego.
16. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego, wbrew postanowieniom Umowy. Zobowiązanie to wiąże Wykonawcę również po wykonaniu Przedmiotu Umowy, jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu. W przypadku ujawnienia informacji wbrew przyjętym na siebie zobowiązaniom, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 000 zł (słownie: sto tysięcy złotych) za każdy przypadek ujawnienia.

### § 13. Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, załączników do Umowy, jak również osób odpowiedzialnych za realizację Przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz przedstawicieli Zamawiającego.
3. Zamawiający dopuszcza istotne zmiany postanowień zawartej umowy, w stosunku do treści Oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy w szczególności w przypadku:
   1. zmiany przepisów podatkowych w zakresie zmiany stawki podatku VAT. W przypadku wprowadzenia zmiany stawki podatku VAT, zmianie ulegnie wysokość wynagrodzenia netto wchodzącego w skład łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust.1 Umowy, stawka podatku VAT oraz wartość podatku VAT;
   2. wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację umowy - w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany przepisów prawa;
   3. zmiany przedmiotu umowy w szczególności ze względów organizacyjnych, technologicznych, osobowych lub gdy konieczne będą oszczędności środków publicznych - w zakresie sposobu realizacji przedmiotu umowy lub zmniejszenia wynagrodzenia maksymalnie o 20% jego wartości brutto.
   4. opóźnień w realizacji projektu - w zakresie zmian terminów realizacji poszczególnych elementów Przedmiotu Zamówienia, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowej realizacji projektu;
   5. możliwości zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili zawarcia Umowy, nie powodujących zmiany Przedmiotu Umowy - w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany tych rozwiązań;
   6. zmiany miejsc dostaw, użytkowania, wykonywania świadczeń gwarancyjnych, świadczenia usług stanowiących Przedmiot Umowy, oraz zmian adresów tych miejsc w wyniku zmian organizacyjnych i/lub zmian adresów Zamawiającego, jednostek nadzorowanych przez Zamawiającego;
   7. wystąpienia siły wyższej (Siła wyższa - zdarzenie lub połączenie zdarzeń obiektywnie niezależnych od Stron, które zasadniczo i istotnie utrudniają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z umowy, których Strony nie mogły przewidzieć i którym nie mogły zapobiec ani ich przezwyciężyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych) - w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian;
   8. wyniknięcia rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej zapisów przez Strony - w zakresie dostosowania umowy do tych zmian;
   9. zmiany terminu wykonania zamówienia (skrócenie/wydłużenie) lub terminów płatności, wstrzymaniem/przerwaniem wykonania przedmiotu umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego lub będących następstwem zaistnienia siły wyższej;
4. Zmiany, o których mowa powyżej nie mogą spowodować zwiększenia wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust.1 Umowy.
5. Wprowadzenie zmian postanowień umowy wymaga:
   1. Zgodnej woli stron,
   2. Zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

### § 14. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o ochronie danych osobowych oraz wymagania określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i Ofercie Wykonawcy.
2. W przypadku rozbieżności lub niespójności pomiędzy treścią Umowy a treścią Załączników stanowiących jej część, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Załączników do Umowy i dokumentów załączonych do tych Załączników – pierwszeństwo mają postanowienia Załączników
3. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią praw i obowiązków wynikających z Umowy, w całości lub w części. Wykonawca może jednak dokonać cesji wierzytelności o zapłatę wynagrodzenia z tytułu Umowy lub przenieść obowiązek zapłaty kar umownych oraz odszkodowań należnych Zamawiającemu, za uprzednią zgodą Zamawiającego wyrażoną pod rygorem nieważności na piśmie.
4. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim musi być interpretowana.
5. Strony w trakcie całej realizacji umowy, na każdym jej etapie oraz w każdej formie komunikują się w języku polskim, przy czym dopuszcza się używanie w oświadczeniach, ofertach oraz innych dokumentach określeń obcojęzycznych w zakresie określonym w art. 11 ustawy z dnia 07.10.1999 r. o języku polskim (t.j. Dz. U. z 2011 Nr 43, poz. 224).
6. Wykonawca w toku realizacji niniejszej Umowy zobowiązany jest do komunikowania się z Zamawiającym wyłącznie w języku polskim – wymóg ten dotyczy wszelkich środków porozumienia się pomiędzy Stronami, w tym w szczególności wszelkiej korespondencji, rozmów w trakcie spotkań, telekonferencji oraz innych rozmów przeprowadzanych pomiędzy Zamawiającym a pracownikami Wykonawcy oraz innymi osobami, którymi posługuje się Wykonawca przy wykonywaniu niniejszej Umowy.
7. Jeżeli pracownicy Wykonawcy lub inne osoby, którymi posługuje się Wykonawca przy wykonywaniu niniejszej Umowy, wskazane przez Zamawiającego w SIWZ jako osoby, którymi Wykonawca ma dysponować na potrzeby realizacji niniejszej Umowy lub też, które Wykonawca wskaże jako osoby, z którymi ma kontaktować się Zamawiający w związku z realizacją niniejszej Umowy nie posługują się językiem polskim w stopniu biegłym (przy czym przez biegłą znajomość języka polskiego rozumienie się posługiwanie językiem polskim jako językiem ojczystym lub też znajomość tego języka na poziomie C2 zgodnie ze skalą biegłości językowej określoną przez Radę Europy), wówczas we wszelkich kontaktach pomiędzy tymi osobami a Zamawiającym, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia udziału tłumacza z języka, którym posługuje się dana osoba/osoby na język polski, który będzie posiadał kwalifikacje opisane w ust. 11 poniżej i który przetłumaczy rozmowę/korespondencję pomiędzy taką osobą/osobami a Zamawiającym.
8. Wszelka dokumentacja oraz jakiekolwiek inne materiały przekazywane Zamawiającemu w związku z wykonywaniem Umowy przez Wykonawcę lub inne osoby, którymi posługuje się Wykonawca w ramach realizacji niniejszej Umowy powinny być dostarczone Zamawiającemu w języku polskim oraz sporządzone przez osobę biegle posługującą się językiem polskim (przy czym przez biegłą znajomość języka polskiego rozumienie się posługiwanie językiem polskim jako językiem ojczystym lub też znajomość tego języka na poziomie C2 zgodnie ze skalą biegłości językowej określoną przez Radę Europy).
9. Jeżeli jakikolwiek dokument lub inny materiał, który ma być przekazany Zamawiającemu w związku z realizacją niniejszej Umowy zostanie wytworzony pierwotnie w innym języku niż język polski, wówczas Wykonawca zobowiązany jest do przetłumaczenia takiego dokumentu na język polski przez tłumacza, który będzie posiadał kwalifikacje opisane w ust. 11 poniżej. W takim przypadku wraz z przekazaniem Zamawiającemu dokumentu lub innego materiał przetłumaczonego na język polski Wykonawca zobowiązany jest przekazać oryginalny, źródłowy dokument lub materiał, który był tłumaczony na język polski.
10. Wszelkie tłumaczenia wykonywane w ramach niniejszej Umowy, o których mowa w ust. 7 oraz w ust. 8 muszą być dokonywane w sposób profesjonalny oraz z najwyższą starannością, bez usterek językowych oraz technicznych.
11. W przypadku dokonywania przez Wykonawcę tłumaczeń o których mowa w ust. 7 oraz ust. 9 powyżej, Zamawiający wymaga, aby tłumaczenie było dokonane przez osobę posiadającą tytuł magistra filologii języka obcego, z którego tłumaczenie ma być dokonywane na język polski lub tytuł tłumacza przysięgłego języka obcego, z którego tłumaczenie ma być dokonywane na język polski lub kwalifikacje dotyczące znajomości języka obcego, z którego tłumaczenie ma być dokonywane na język polski poświadczone dokumentem wystawionym przez jednostkę certyfikującą przeprowadzającą egzaminy językowe oraz wydającą zaświadczenia o znajomości języka, stwierdzającym znajomość danego języka na poziomie C2 - zgodnie ze skalą biegłości językowej określoną przez Radę Europy.
12. Wykonawca odpowiada za działania tłumaczy z których korzysta przy wykonywaniu niniejszej Umowy jak za działania własne.
13. Jeżeli tłumaczenie dokonywane przez tłumacza jest niezgodne z Umową, a w szczególności jest niedokładne, zawiera błędy techniczne, językowe lub stylistyczne, Zamawiający może wnieść umotywowane zastrzeżenia do korzystania przez Wykonawcę z konkretnego tłumacza. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest korzystać z innego tłumacza.
14. Dokonywanie przez Wykonawcę tłumaczeń w toku wykonywania Umowy nie wpływa na terminy realizacji wynikające z niniejszej Umowy.
15. W przypadku nienależytego wykonania tłumaczenia przez Wykonawcę Zamawiającemu przysługuje jednocześnie prawo:
    1. żądania zmiany tłumacza na zasadach opisanych w ust. 13 powyżej,
    2. żądania wykonania nowego tłumaczenia na koszt Wykonawcy lub też zlecenie wykonania tłumaczenie na koszt Wykonawcy,
16. Przez nienależyte tłumaczenie rozumie się w szczególności:
    1. tłumaczenie nie spełniające wymagań, o których mowa ust. 7 oraz ust. 9 powyżej,
    2. tłumaczenie zawierające błędy stylistyczne, edytorskie, ortograficzne, merytoryczne, gramatyczne;
    3. tłumaczenie pisemne dokonane niezgodnie z normą PN:EN 15038:2006 bądź równoważnym dokumentem, w zakresie usług dokonywania tłumaczeń.
    4. tłumaczenie wykonane przez tłumacza za pomocą translatorów elektronicznych czy programów do tłumaczenia automatycznego tekstów bez przeprowadzania późniejszej weryfikacji oraz dostosowania tekstu .
17. Wszelkie spory interpretacyjne związane z tłumaczeniami dokonanymi na zlecenie Wykonawcy rozstrzygane będą na korzyść Zamawiającego.
18. Wszelkie koszty związane z tłumaczeniami ponosi Wykonawca.
19. Strony Umowy podejmą w dobrej wierze wysiłek w celu rozwiązania wszelkich sporów powstałych pomiędzy Stronami, które wynikły w związku z realizacją Umowy i/lub jej interpretacją. O ile rozwiązanie sporu nie powiedzie się, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
20. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
21. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym trzy dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
22. Załączniki stanowiące integralną część Umowy:

* Załącznik Nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia HERMES2
* Załącznik Nr 2 – Formularz Oferty
* Załącznik Nr 3 – Osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji umowy
* Załącznik Nr 4 – Oświadczenie o zachowaniu poufności informacji
* Załącznik Nr 5 – Procedura dostawy, akceptacji i odbioru produktów
* Załącznik Nr 6 – Protokół Odbioru Etapu
* Załącznik Nr 7 – Formularz Protokołu Dostawy Produktu
* Załącznik Nr 8 – Formularz Protokołu Akceptacji Produktu
* Załącznik Nr 9 – Formularz Odbioru Systemu
* Załącznik nr 10 – Protokół Odbioru Produktu

|  |  |
| --- | --- |
| **Zamawiający**  ……………………………………………..... | **Wykonawca**  ……………………………………………... |