

UMOWA ŚWIADCZENIA OPIEKI SERWISOWEJ

UMOWA NR: PLRzJ/.....

zawarta w dniu pomiędzy:

PORTEM LOTNICZYM „RZESZÓW – JASIONKA” SP. z O.O., 36-002 JASIONKA 942 wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000296055, NIP 517-02-40-616, REGON 180288180, z kapitałem zakładowym w wysokości 562 568 600 zł wpłaconym w całości, reprezentowanym przez dwie osoby działające łącznie spośród uprawnionych do reprezentacji:

Adama Hamryszczaka – Prezesa Zarządu.

Michała Tabisza – Wiceprezesa Zarządu,

Macieja Pruskiego – Prokurenta,

zwanym dalej w treści Umowy „**ZLECENIODAWCĄ**”,

a

.....
reprezentowanym przez:

..... –
..... –

zwanym dalej w treści Umowy „**ZLECENIOBIORCĄ**”

§ 1 SŁOWNIK POJĘĆ

1. Awaria - w przypadku Systemu jest to funkcjonowanie niezgodnie z opisanym w Dokumentacji, które uniemożliwia pracę w Systemie. System nie daje się uruchomić pomimo sprawnej infrastruktury, nie mające przyczyn w środowisku zewnętrznym lub nie spowodowane działaniem użytkownika lub strony trzeciej, powodujące całkowite jego zatrzymanie.
2. Błąd - funkcjonowanie Systemu niezgodne z opisanym w Dokumentacji, powodujące wystąpienie błędnych zapisów w bazie danych Systemu, których usunięcie nie może być przeprowadzone przez **Zleceniodawcę** i utrudnia pracę Użytkowników.
3. Czas reakcji - jest to czas, w którym Zleceniobiorca podejmuje działanie w celu wyeliminowania Awarii, Błędu bądź Usterki.
4. Dokumentacja - jest to zbiór dokumentów, zawierających specyfikację funkcjonalną i techniczną Systemu wraz z opisem relacji między jego elementami, udostępnioną przez producenta.
5. Dzień Roboczy - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. Godziny Robocze - godziny od 08:00 do 16:00 w Dni Robocze.

7. Hotline - zdalna i telefoniczna pomoc wyłącznie w bieżących zagadnieniach serwisowych związanych z Systemem informatycznym, Środowiskiem IT.
8. Licencja - warunki korzystania z poszczególnych programów składających się na System udzielana przez producenta lub inne upoważnione podmioty.
9. Modyfikacje - oznaczają dodatkowe wymagania funkcjonalne do Systemu zdefiniowane i przekazane przez **Zlecniodawcę** do **Zlecniobiorcy** wpływające na rozwój Systemu.
10. Nieprawidłowe Działanie - oznacza Awarię, Błąd lub Usterkę.
11. Nowa wersja - oznacza nowelizację Systemu, wynikającą z udostępnienia przez producenta zaktualizowanej/ulepszonej wersji części lub całości Systemu, przysługującą **Zlecniodawcy** w ramach posiadanej przez niego licencji.
12. Oprogramowanie narzędziowe - systemy bazodanowe oraz systemy umożliwiające konfigurację środowiska bazodanowego i aplikacyjnego.
13. Oprogramowanie systemowe - systemy operacyjne instalowane na serwerach bazodanowych i aplikacyjnych oraz system operacyjny na stacjach roboczych
14. Patch - oznacza nowelizację Systemu, zawierającą zmiany określonych funkcjonalności lub eliminującą Nieprawidłowe Działanie ujawnione w trakcie jego eksploatacji, przysługującą **Zlecniodawcy** w ramach posiadanej przez niego licencji.
15. Prace administracyjne - to katalog prac związanych z zakładaniem i usuwaniem kont użytkowników, weryfikacją logów systemowych, raportowaniem nieprawidłowości, nadawaniem praw, dostępu do określonych zasobów, zarządzaniem dostępem zdalnym (serwer terminali, VOP, firewall, przez router), aktualizacją Systemu operacyjnego o krytyczne aktualizacje bezpieczeństwa dostarczone przez producenta.
16. Prace serwisowe Środowisko IT - katalog prac związanych z m.in. z pomocą w zakresie nadzoru nad siecią i sprzętem komputerowym, pomocą w usuwaniu awarii sprzętu komputerowego, pomocą w zakresie serwisu i konserwacji sprzętu komputerowego.
17. Prace weryfikacyjne - prace podejmowane w celu zapewnienia poprawności działania Systemu informatycznego w związku z podniesieniem wersji systemu, m.in. testowe uruchomienie systemu, wydruków, weryfikacja poprawności przepływu danych.
18. Rozwiązanie zastępcze - jeśli dotyczy Systemu oznacza awaryjne procedury postępowania, wykorzystywania Systemu lub oprogramowanie/narzędzia pomocnicze dostarczane przez **Zlecniobiorcę** indywidualnie dla potrzeb usunięcia Nieprawidłowego Działania wymagającego czasochłonnej naprawy, które służą podtrzymaniu ciągłości pracy **Zlecniodawcy** i obsługi jego klientów.
19. System informatyczny - oprogramowanie wyszczególnione w Załączniku nr 2 objęte serwisem **Zlecniobiorcy** na warunkach określonych w niniejszej Umowie.
20. System operacyjny - oprogramowanie zarządzające Sprzętem tworzące środowisko do uruchomienia i kontroli zadań Użytkownika.
21. System zgłoszeń - dedykowany portal do rejestracji zgłoszeń, udostępniony uprawnionym użytkownikom **Zlecniodawcy**.
22. Środowisko IT - Sprzęt wraz z Systemem operacyjnym.
23. Umowa - oznacza niniejszy dokument wraz załącznikami.
24. Usterka - funkcjonowanie Systemu niezgodne z opisaniem w Dokumentacji, nie mające istotnego wpływu na pracę Systemu, utrudniające pracę Użytkowników, lub oznacza funkcjonowanie Sprzętu z Systemem operacyjnym w sposób nieprawidłowy, co utrudnia pracę Użytkowników, ale nie powoduje jej całkowitego zatrzymania.
25. Użytkownik - pracownik **Zlecniodawcy** korzystający ze Środowiska IT lub Systemu zgodnie z udzielonymi licencjami.

26. Wada – Niezgodność działania systemu z Koncepcją Wdrożenia lub niesprawność systemu lub wadliwość dokumentacji dostarczonej wraz z Systemem lub wraz z poszczególnymi Rezultatami Prac lub inna niezgodność Rezultatów Prac z Koncepcją Wdrożenia, nie wynikająca wyłącznie z niesprawności Systemu, za którą odpowiada producent Systemu lub Zleceniobiorca zgodnie z umową zawartą z Zamawiającym, niesprawności Platformy Sprzętowej lub niesprawności Oprogramowania Systemowego. Wada może być Awarią, Błędem lub Usterką.
27. Zgłoszenie - zawiadomienie o Nieprawidłowym Działaniu, dokonane przez osoby upoważnione przez **Zleceniodawcę**, w sposób określony niniejszą Umową.

§ 2 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie na rzecz Zleceniodawcy opieki serwisowej w stosunku do Systemu, opisanego w Załączniku nr 2 na zasadach zawartych w Umowie i załącznikach nr 1-4, od dnia dostarczenia kompletnego Systemu i podpisania Protokołu Odbioru.
2. W ramach umowy serwisowej Zleceniobiorca zobowiązany jest do aktualizacji oprogramowania dostarczonego Zamawiającemu do najnowszej wersji oferowanej przez Producenta oprogramowania.
3. Usługi serwisowe obejmują bieżące prace serwisowe, zapewniające prawidłowe działanie Systemu informatycznego - w oparciu o specyfikację techniczną i funkcjonalną danego Systemu.
4. Wszelkie prace obejmujące modyfikację Systemu lub poprzez zwiększenie funkcjonalności niewynikających ze specyfikacji technicznej lub użytkowej danego Systemu realizowane będą po weryfikacji możliwości ich wykonania oraz akceptacji przedstawionej wyceny, a rozliczane albo na zasadach określonych w załączniku nr 3 albo na podstawie odrębnej umowy lub zamówienia.
5. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za możliwość i terminowość wprowadzenia zmian w oprogramowaniu, którego nie jest autorem. Dostosowanie oprogramowania do zmian w przepisach leży po stronie producenta oprogramowania.
6. Konieczne i niezbędne koszty związane z wymianą sprzętu komputerowego lub poszczególnych jego komponentów (hardware) w całości obciążają **Zleceniodawcę**.
7. Wszelkie Awarie, Błędy, Usterki i Wady, które wystąpią w funkcjonowaniu Systemu, a nie będące spowodowane winą użytkownika lub wynikające z błędów po stronie producenta, w okresie udzielonej przez **Zleceniobiorcę** gwarancji i rękojmi, będą przez niego usuwane na warunkach wynikających z Umowy nr i nie będą z tego tytułu naliczane opłaty wynikające z niniejszej umowy.

§ 3 OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY

1. **Zleceniodawca** zobowiązuje się współpracować ze Zleceniobiorcą w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy, a w szczególności:
 - a) Zapewnić pracownikom **Zleceniobiorcy** możliwość dostępu do Systemu oraz do Środowiska IT, w razie potrzeby również poza godzinami pracy **Zleceniodawcy**, okres oczekiwania przez pracownika/ów **Zleceniobiorcy** na udzielenie dostępu do Systemu lub

- do Środowiska IT nie jest wliczany do Czasu reakcji, Czasu wskazania rozwiązania zastępczego lub Czasu usunięcia Nieprawidłowego Działania.
- b) W przypadku wystąpienia Nieprawidłowego Działania wymagającego czasochłonnej naprawy, użyć dostarczonych przez **Zleceniobiorcę** Rozwiązań zastępczych po wcześniejszym sprawdzeniu poprawności działania Rozwiązania zastępczego w warunkach testowych.
 - c) Zapewniać wszelką niezbędną pomoc do usunięcia Nieprawidłowego Działania, poprzez wytypowanie pracowników kompetentnych do udzielenia pomocy i udzielania informacji służących usunięciu Nieprawidłowego Działania.
 - d) Udzielić na żądanie **Zleceniobiorcy** informacji niezbędnych do świadczenia Opieki Serwisowej w ramach niniejszej Umowy m.in. dotyczących zainstalowanego Systemu operacyjnego, infrastruktury sieciowej oraz innych kluczowych informacji.

§ 4 OBOWIĄZKI ZLECENIOBIORCY

Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonywania prac objętych niniejszą Umową zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy technicznej i z należytą starannością oraz wyznaczenia do realizacji Umowy konsultantów posiadających niezbędne kompetencje i umiejętności.

§ 5 OCHRONA TAJEMICY

1. Strony zobowiązują się do zachowania tajemnicy i nie ujawniania, bez uprzedniej pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody drugiej Strony, osobom trzecim informacji o warunkach niniejszej Umowy oraz jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwie i kontrahentach drugiej Strony uzyskanych w toku wykonywania Umowy, w szczególności informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne i inne dotyczące drugiej Strony, niezależnie od formy ich przekazania i ich źródła, zarówno w okresie obowiązywania Umowy, jak i po jej rozwiązaniu.
2. Strony zobowiązują się wykorzystywać uzyskane od drugiej Strony informacje tylko w celu wykonania swoich zobowiązań, wynikających z niniejszej Umowy.
3. Informacje poufne mogą być ujawniane jedynie tym pracownikom Stron wobec których ujawnienie takie będzie uzasadnione i tylko w zakresie, w jakim odbiorca informacji musi mieć do nich dostęp dla realizacji postanowień niniejszej Umowy.
4. Strony podejmą wszelkie kroki w celu zapewnienia, że żadna z osób otrzymujących informacje poufne w rozumieniu Umowy nie ujawni ich ani ich źródła zarówno w całości, jak i w części, chyba, że otrzyma do tego wyraźne, pisemne upoważnienie od Strony, od której informacje poufne pochodzą. Upoważnienie takie określać będzie adresata informacji poufnych i zakres oraz cel, w jakich mają one być ujawnione.
5. Stronom nie wolno kopiować, powielać ani w jakikolwiek sposób rozpowszechniać informacji poufnych lub ich części, chyba, że jest to konieczne ze względów na realizację postanowień niniejszej Umowy. Wszelkie kopie i reprodukcje stanowią własność Strony, od której pochodzą ich oryginały.
6. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się do informacji, które:

- a) są opublikowane, oficjalnie podane do publicznej wiadomości, chyba, że do publikacji lub podania do publicznej wiadomości doszło z naruszeniem postanowień niniejszej Umowy obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233).
- b) zostały zgodnie z prawem udostępnione przez osobę trzecią bez naruszania jakichkolwiek zobowiązań o ich nie ujawnianiu w stosunku do Stron niniejszej Umowy,
- c) wymagają ujawnienia ze względu na żądanie uprawnionego organu w zakresie wymaganym przepisami prawa, z zastrzeżeniem, że w takiej sytuacji Strona zobowiązana do ujawnienia informacji poufnych niezwłocznie poinformuje o takim żądaniu drugą Stronę w celu umożliwienia jej podjęcia stosownych działań w celu ochrony informacji poufnych, których ujawnienia żąda organ publiczny.

§ 6 SIŁA WYŻSZA

1. Żadna ze Stron Umowy nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wykonania swych zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane siłą wyższą.
2. Za Siłę Wyższą uważane będą wszystkie zdarzenia niezależne od Stron, uniemożliwiające lub utrudniające Stronom w znacznym stopniu wykonywanie Umowy, jakich nie da się przewidzieć w chwili zawarcia Umowy ani im zapobiec i na które żadna ze Stron nie będzie miała wpływu, w szczególności: katastrofy naturalne, strajki, niepokoje społeczne, stany wyjątkowe, stan epidemii obejmujący **Zleceniodawcę** lub **Zleceniobiorcę**, wprowadzony na mocy „Ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi” (Dz. U. 2023 poz. 1284)

§ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli jest ono następstwem Siły Wyższej.
2. Strona, której w wykonaniu zobowiązań niniejszej Umowy przeszkodziła Siła Wyższa zobowiązana jest do dołożenia należytej staranności celem jak najszybszego usunięcia skutków wystąpienia Siły Wyższej i podjęcia dalszego wykonywania Umowy.
3. **Zleceniobiorca** oświadcza, że realizacja przedmiotu Umowy nie narusza w żadnym zakresie praw intelektualnych lub przemysłowych osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, praw ochronnych na znaki towarowe oraz praw wynikających z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostające w związku z wprowadzeniem materiałów do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przy czym jeżeli dla prawidłowej realizacji Umowy niezbędne byłoby dokonywanie czynności stanowiących ingerencję w sferę praw osób trzecich, których przedmiot jest w posiadaniu **Zleceniodawcy**, tenże zobowiązany jest do uprzedzenia o takim fakcie **Zleceniobiorcę** oraz do zapewnienia wymaganych uprawnień w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy. **Zleceniobiorca** jest uprawniony do powstrzymania się od świadczenia Usług, jeżeli stwierdzi zagrożenie naruszenia praw osób trzecich poprzez wykonywanie niniejszej Umowy.

4. **Zleceniobiorca** nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku niewłaściwej eksploatacji sprzętu, wykonywania czynności konserwacyjnych, naprawczych, instalacyjnych sprzętu lub oprogramowania, przez osoby nieupoważnione.
5. **Zleceniobiorca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody nie pozostające w adekwatnym i bezpośrednim związku przyczynowym z powodem ich wystąpienia, za utracone korzyści jakie **Zleceniodawca** osiągnąłby lub mógłby osiągnąć gdyby mu szkody nie wyrządzono, za utracone lub zniekształcone dane oraz utratę możliwości wykorzystywania danych. Odpowiedzialność **Zleceniobiorcy** z tytułu niniejszej Umowy ograniczona jest do wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia.
6. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie tworzy po Stronie **Zleceniobiorcy** obowiązku wykonania dodatkowych prac podlegających odrębnej wycenie. **Zleceniodawca** nie może dochodzić od **Zleceniobiorcy** żadnych roszczeń w razie nieprzygotowania lub niezłożenia takiej wyceny przez **Zleceniobiorcę**.

§ 8

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI I OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem wszelkich danych, w tym danych osobowych, przetwarzanych i gromadzonych w Środowisku IT jest **Zleceniodawca** w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119, str. 1), zwanego dalej RODO.
2. W związku z realizacją niniejszej umowy i powierzeniem przetwarzania danych osobowych **Zleceniodawcy**, **Zleceniobiorca** zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe w sposób zapewniający bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem (zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych) oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych („integralność i poufność”).
3. **Zleceniobiorca** zastosuje środki zabezpieczenia określone w art. 32 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, przy czym wdrożone środki zabezpieczenia muszą być adekwatne do zidentyfikowanych ryzyk dla zakresu powierzonego przetwarzania danych.
4. **Zleceniobiorca** gwarantuje, że każda osoba realizująca Umowę zobowiązana jest do bezterminowego zapewnienia poufności danych osobowych przetwarzanych w związku z wykonywaniem Umowy, a w szczególności do tego, że nie będzie przekazywać, ujawniać, udostępniać tych danych osobom nieuprawnionym. Jednocześnie każda osoba realizująca Umowę zobowiązana jest do zachowania w tajemnicy sposobów zabezpieczenia danych osobowych.
5. Szczegółowe zasady dotyczące ochrony i bezpieczeństwa danych osób fizycznych oraz przetwarzania tych danych reguluje odrębna umowa.

§ 9

WARUNKI FINANSOWE

1. Wynagrodzenie Zleceniobiorcy z tytułu świadczenia usług opieki serwisowej realizowanej na podstawie Zleceń w wymiarze **240 roboczogodzin** w okresie obowiązywania niniejszej umowy – w wysokości nie wyższej niż brutto (słownie:) w tym wynagrodzenie netto zł (słownie:
2. Wynagrodzenie za Zlecenia liczone będzie według **stawki za jedną roboczogodzinę** w wysokości brutto (słownie: złotych) w tym wynagrodzenie netto zł (słownie:..... złotych) przy czym koszt jednej roboczogodziny pracy personelu Wykonawcy będzie stały (jedna stawka niezależnie od roli pełnionej przez personel Wykonawcy).
3. Wynagrodzenie o którym mowa w ust.1 stanowi górną granicę zobowiązań, jakie Zleceniodawca może zaciągnąć na podstawie Umowy na wykonanie Zleceń. Udzielenie Zleceń na niższą kwotę niż wskazana w ust.1 bądź jej niewykorzystanie nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń wobec Zleceniodawcy, w tym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych z tego tytułu.
4. Wynagrodzenie Zleceniobiorcy płatne będzie na podstawie comiesięcznej faktury.
5. Płatność wynagrodzenia nastąpi przelewem w terminie 30 dni od dnia wystawienia faktury przez **Zleceniobiorcę** na rachunek bankowy **Zleceniobiorcy** wskazany na fakturze.
6. Na każdorazowe żądanie **Zleceniodawcy** do faktury zostanie dołączony wykaz zrealizowanych usług objętych fakturą. **Zleceniodawca** upoważnia **Zleceniobiorcę** do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu.
7. Wynagrodzenie za wizytę Konsultanta u Zleceniodawcy będzie rozliczane na podstawie osobnej wyceny po uprzedniej akceptacji Zleceniodawcy i dopisywane do comiesięcznej faktury o której mowa w ust. 4, jako osobna pozycja.

§ 10 WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Umowa jest zawarta na okres 12 miesięcy od dnia dostarczenia kompletnego systemu i podpisania Protokołu Odbioru przedmiotu umowy Nr
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące. Wypowiedzenie jest liczone od 1 dnia kolejnego miesiąca, w którym zostało złożone.
3. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy musi nastąpić w formie pisemnej, przesłanej listem poleconym, kurierem lub przekazanej upoważnionemu pracownikowi drugiej Strony, pod rygorem nieważności.
4. W przypadku złożenia przez którąkolwiek ze Stron oświadczenia o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem **Zleceniobiorcy** przysługuje wynagrodzenie zgodne z załącznikiem nr 3 za pełne 3 miesiące okresu wypowiedzenia, a zasady świadczenia i jakość usług wykonywanych w tym czasie przez **Zleceniobiorcę** na rzecz **Zleceniodawcy** nie ulegną zmianie w stosunku do zasad świadczenia i jakości usług wykonywanych przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu Umowy.
5. Jeśli którakolwiek ze Stron dopuszcza się zwłoki w wykonywaniu swoich zobowiązań określonych niniejszą Umową przez okres przekraczający 30 dni, drugiej Stronie przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. Rozwiązanie Umowy powinno zostać poprzedzone pisemnym wezwaniem Strony do wykonania swoich

zobowiązań z wyznaczeniem minimalnego 10 dniowego terminu, z zagrożeniem, że po bezskutecznym jego upływie Strona rozwiąże Umowę.

§ 11 KARY UMOWNE I ODSZKODOWANIE

1. **Zleceniodawca** będzie mógł naliczyć kary umowne wobec **Zleceniobiorcy** z następujących tytułów:
 - a) za zwłokę w usunięciu Awarii w terminach określonych w Załączniku nr 1 (Tryb zgłaszania Nieprawidłowego Działania Systemu) - w wysokości netto 25,00 zł, za każdą godzinę roboczą zwłoki w usunięciu Awarii, licząc od 15 godziny roboczej od momentu przyjęcia zgłoszenia przez **Zleceniobiorcę**;
 - b) za zwłokę w usunięciu Błędu w terminach określonych w Załączniku nr 1 (Tryb zgłaszania Nieprawidłowego Działania Systemu) - w wysokości netto 100,00 zł, za każdy dzień roboczy zwłoki w usunięciu Błędu, licząc od 11 godzin roboczej od momentu przyjęcia zgłoszenia przez **Zleceniobiorcę**;
 - c) za zwłokę w usunięciu Usterki w terminach określonych w Załączniku nr 1 (Tryb zgłaszania Nieprawidłowego Działania Systemu) – w wysokości netto 250,00 zł, za każdy tydzień zwłoki w usunięciu Usterki, licząc od 46 godziny roboczej od momentu przyjęcia zgłoszenia przez **Zleceniobiorcę**;
 - d) za zwłokę w wykonaniu modyfikacji polegającej na dostosowaniu Systemu do zmian i wymagań wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w wysokości 1 000,00 zł netto za każdy Dzień Roboczy zwłoki;
 - e) za naruszenia zasad dotyczących poufności, o których mowa w § 5 Umowy, w wysokości 100 000,00 zł netto, za każdy przypadek naruszenia.

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Strony zobowiązują się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, a mających wpływ na jej realizację. W szczególności każda ze Stron zobowiązana jest do poinformowania drugiej Strony na piśmie o zmianie adresu korespondencyjnego, pod rygorem uznania za doręczoną wszelkiej korespondencji wysłanej na adres widniejący w Umowie.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści Umowy wymaga zachowania formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
3. Niniejsza Umowa wraz ze stanowiącymi jej integralną część załącznikami stanowi całkowite porozumienie pomiędzy Stronami odnośnie spraw w niej unormowanych i nie ma innych warunków - ustnych lub pisemnych - niż zawarte w niniejszej Umowie.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po 1 dla każdej ze Stron.
5. Strony oświadczają, że jest ich celem rozstrzygnięcie wszelkich ewentualnych sporów dotyczących treści i wykonywania niniejszej Umowy w drodze polubownej. Jeżeli wypracowanie rozwiązania polubownego nie będzie możliwe, Strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie Sądu właściwego dla siedziby Zleceniodawcy.

6. Wszelkie sytuacje sporne, niemożliwe do rozwiązania w oparciu o postanowienia Umowy będą rozstrzygane w oparciu o przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
7. W przypadku, gdy zapis Umowy jest lub stanie się nieważny nie ma to wpływu na ważność pozostałych zapisów. Strony Umowy zobowiązują się do współpracy w celu zastąpienia nieważnego zapisu ważnym. Wypełnianie jakichkolwiek pominięć i/lub luk w niniejszej Umowie będzie dokonywane w podobny sposób. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy:
 - a) Załącznik nr 1 - Zasady świadczenia Usług Serwisowych
 - b) Załącznik nr 2 - System, licencje, Środowisko IT objęte zakresem Umowy
 - c) Załącznik nr 3 - Zakres opieki serwisowej
 - d) Załącznik nr 4 - Wzór notatki - przekazanie danych

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Minimalna jednostka rozliczeniowa Zgłoszenia to 15 minut.
2. Zgłoszenia Nieprawidłowego Działania rejestrowane za pomocą dedykowanego portalu WWW (System Zgłoszeń)
3. Zapotrzebowanie na wizytę konsultanta u Zleceniodawcy następuje na podstawie zgłoszenia/zamówienia zarejestrowanego w systemie zleceń, natomiast rozliczenie za wizytę konsultanta u Zleceniodawcy będzie przebiegało zgodnie z § 9 ust. 7 Umowy.
4. Momentem, od którego liczony jest czas reakcji na zgłoszenie jest zarejestrowanie zgłoszenia poprzez dedykowany portal z uwzględnieniem trybu zgłaszania (Dni i Godziny Robocze).
5. Lista uprawnionych użytkowników do korzystania z dedykowanego portalu www przekazywana będzie **Zleceniobiorcy** przez **Zleceniodawcę** w formie notatki. Maksymalna liczba uprawnionych użytkowników do korzystania z dedykowanego portalu www będzie wynosiła 5 osób. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu pierwszym, dokonywana będzie w tym samym trybie. Dla celów wzajemnych kontaktów, strony wskazują następujące dane kontaktowe **Zleceniobiorcy**:
 - Imię i nazwisko:
 - Adres e-mail:
 - Hotline:
6. Podstawowym narzędziem do pomocy zdalnej dla Użytkownika końcowego klienta będzie oprogramowanie, na które **Zleceniobiorca** posiada licencję. Każdorazowe połączenie przy wykorzystaniu ww. aplikacji wymaga podania przez użytkownika końcowego (zgłaszający problem) konsultantowi wykonującemu zlecenie nr ID oraz jednorazowego hasła służącego do połączenia lub zaakceptowania połączenia.
7. Dostęp **Zleceniobiorcy** do Systemu informatycznego oraz Środowiska IT **Zleceniodawcy** odbywać się będzie w pierwszej kolejności w sposób zdalny.
8. **Zleceniobiorca** może korzystać ze zdalnego dostępu do zasobów wspomnianych w punkcie 6 w trakcie całego okresu trwania Umowy.
9. Lista pracowników **Zleceniobiorcy** uprawnionych do korzystania ze zdalnego dostępu do Środowiska IT oraz Systemu Informatycznego **Zleceniodawcy** będzie zgłaszana w formie notatki. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu pierwszym, dokonywana będzie w tym samym trybie.
10. **Zleceniobiorca** ma obowiązek uaktualniania danych pracowników **Zleceniobiorcy** korzystających ze zdalnego dostępu. Uaktualnienie dokonywane będzie w formie notatki.
11. Zgłoszenie o zdalny dostęp następuje w formie notatki i powinno zawierać:
 - a) nazwę **Zleceniodawcy**,
 - b) imię i nazwisko pracownika dla którego aktywuje się dostęp (dane pracownika),
 - c) sposób realizowanego połączenia,
 - d) okres czasu, na jaki dostęp należy aktywować,
 - e) przyczynę udostępnienia połączenia zdalnego.
12. W przypadku kiedy naprawa Nieprawidłowego Działania będzie wymagała ingerencji w oprogramowanie, którego autorem nie jest **Zleceniobiorca**, w zakresie przekraczającym

- uprawnienia **Zleceniobiorcy** do takiej ingerencji wówczas naprawa zostanie przekazana do producenta tego oprogramowania zgodnie z udzieloną przez niego gwarancją lub licencją. Informacja o przekazaniu zostanie dostarczona **Zleceniodawcy** przez **Zleceniobiorcę** w formie wiadomości e-mail. W opisanej sytuacji nie mają zastosowania terminy przedstawione w tabeli określającej tryb zgłaszania Nieprawidłowego Działania. Określone terminy mogą ulec wydłużeniu wskutek działania Siły Wyższej o okres, w którym wystąpiła przeszkoda lub na skutek konieczności zwrócenia się o pomoc w rozwiązaniu problemu do producenta oprogramowania.
13. W przypadku kiedy niezbędna będzie wymiana elementów Środowiska IT (sprzęt komputerowy lub jego poszczególnych komponentów - hardware) nie mają zastosowania terminy przedstawione w tabeli określającej tryb zgłaszania Nieprawidłowego Działania. Określone terminy mogą ulec wydłużeniu wskutek działania Siły Wyższej o okres, w którym wystąpiła przeszkoda lub na skutek konieczności realizacji zamówienia u zewnętrznego dostawcy.
 14. W razie braku możliwości usunięcia zgłoszonego Nieprawidłowego Działania w terminie wskazanym w tabeli określającej tryb zgłaszania Nieprawidłowego Działania **Zleceniobiorca** może przedstawić **Zleceniodawcy** Rozwiązanie zastępcze. Zgłoszenie Rozwiązania zastępczego przerywa bieg terminów usunięcia Nieprawidłowego Działania, ale nie zwalnia **Zleceniobiorcy** z obowiązku usunięcia Nieprawidłowego Działania w najbliższym, możliwym terminie z pisemną (także pocztą elektroniczną/zapisem w portalu zleceń) akceptacją tego terminu przez Zamawiającego oraz z możliwością wydłużenia tego terminu w przyszłości wyłącznie za pisemną zgodą **Zleceniodawcy**
 15. W przypadku kiedy nie ma możliwości zdalnego usunięcia Nieprawidłowego Działania lub zdalnego wskazania Rozwiązania Zastępczego, wówczas **Zleceniobiorca** zobowiązuje się do świadczenia serwisu bezpośrednio w siedzibie **Zleceniodawcy**.
 16. W przypadku usług będących przedmiotem osobnej wyceny, realizacja zlecenia możliwa po akceptacji wspomnianej wyceny przez **Zleceniodawcę**.
 17. W przypadku konieczności podniesienia wersji Systemu informatycznego **Zleceniobiorca** zobowiązuje się do wykonania testowego uruchomienia Systemu informatycznego oraz niezbędnych prac weryfikacyjnych w celu wyeliminowania błędów oraz zapewnienia stabilności funkcjonowania Systemu informatycznego w kluczowych dla **Zleceniodawcy** funkcjonalnościach. Ze względu na brak odpowiedzialności za system IT, na czas testów, **Zleceniodawca** powinien zapewnić środowisko sprzętowo systemowe do przeprowadzenia weryfikacji poprawności działania. Prace te zostaną wykonane pod warunkiem pisemnego zgłoszenia przez **Zleceniodawcę** potrzeby podniesienia wersji 7 dni przed planowaną datą uruchomienia nowej wersji Systemu informatycznego. W przypadku niezachowania ww. terminu **Zleceniobiorca** nie gwarantuje wykonania niezbędnych prac weryfikacyjnych, co może skutkować:
 - a) brakiem podniesienia wersji Systemu w oczekiwanym przez **Zleceniodawcę** terminie i wskazaniem przez **Zleceniobiorcę** nowego, możliwego terminu podniesienia wersji,
 - b) podniesieniem Systemu bez gwarancji stabilnej pracy w kluczowych dla **Zleceniodawcy** funkcjonalnościach.
 18. Błędy wynikające z niepoprawnego działania systemu będą zgłaszane do producenta zgodnie z warunkami korzystania z oprogramowania Czas poświęcony na weryfikację i obsługę zgłoszenia będzie pomniejszał pakiet godzin serwisowych.

Tryb zgłaszania Nieprawidłowego Działania Systemu

Przyjęcie zgłoszenia	
Godziny przyjmowania zgłoszeń Awarii	Dni robocze 8:00-16:00 Zgłoszenia w godz. od 16:00 do 8:00 w dni robocze oraz zgłoszenia w dni ustawowo wolne od pracy traktowane są jako zgłoszone o 8:00 w kolejnym dniu roboczym
Godziny przyjmowania zgłoszeń Błędów i Usterek	Dni robocze 8:00-16:00 Zgłoszenia w godz. od 16:00 do 8:00 w dni robocze oraz zgłoszenia w dni ustawowo wolne od pracy traktowane są jako zgłoszone o 8:00 w kolejnym dniu roboczym
Przyjęcie zgłoszenia	
Czas reakcji na zgłoszenie Awarii	Niewłocznie nie dłużej niż 10 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Zleceniobiorcę
Czas reakcji na zgłoszenie Błędu	24 godziny robocze od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Zleceniobiorcę
Czas reakcji na zgłoszenie Usterki	Liczba godzin zostanie przedstawiona przez Zleceniobiorcę po wykonaniu diagnozy.
Przyjęcie zgłoszenia	
Czas wskazania Rozwiązania zastępczego dla Awarii	Niewłocznie nie dłużej niż 6 Godzin Roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Zleceniobiorcę
Usunięcie Nieprawidłowego Działania	
Czas usunięcia Awarii	Niewłocznie nie dłużej niż 4 godziny robocze od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Zleceniobiorcę
Czas usunięcia Błędu	10 godzin roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia przez Zleceniobiorcę
Czas usunięcia Usterki	45 godzin roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia przez Zleceniobiorcę

Załącznik nr 2

SYSTEM OBJĘTY ZAKRESEM UMOWY

Nazwa	Uwagi
Nazwa oprogramowania: Moduły oprogramowania: <ul style="list-style-type: none">• Planowanie Czasu Pracy• Portal Pracowniczy	

Załącznik nr 3

ZAKRES USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ

Nazwa
<ul style="list-style-type: none">• Gotowość do podjęcia zgłoszenia• Pakiet serwisowy 240 roboczogodzin w godzinach 8-16 przez okres 12 miesięcy, w ramach których realizowana będzie:<ul style="list-style-type: none">○ obsługa zgłoszeń zarejestrowanych w serwisie WWW/telefonicznie dotyczących obsługiwane środowiska,○ pomoc zdalną,○ usługi szkoleniowe*,○ pomoc w zakresie prac administracyjnych dotyczących obsługiwane systemu informatycznego,○ pomoc w zakresie prac serwisowych dotyczących obsługiwane systemu informatycznego,○ podnoszenie wersji oprogramowania,○ prace dodatkowej, przygotowanie dodatków funkcjonalnych w systemie, dodatkowych funkcjonalności oraz dodatkowych aplikacji*
<p>* wyłącznie do realizacji po przedstawieniu przez Zleceniobiorcę wyceny i jej akceptacji przez Zleceniodawcę.</p>

Załącznik nr 4

WZÓR NOTATKI - PRZEKAZANIE DANYCH

DO: Zleceniodawca/Zleceniobiorca (określenie danych)

OD: Zleceniodawca/Zleceniobiorca (określenie danych)

DATA:

TEMAT:

- Zgłoszenie o zdalny dostęp
- Lista uprawnionych pracowników do zgłaszania Nieprawidłowego Działania
- Uaktualnienie danych pracowników

Notatka powinna zawierać m.in. dane:

- imię i nazwisko pracownika dla którego aktywuje się dostęp (dane pracownika)
- nazwa lub adres IP, który należy udostępnić
- sposób realizowanego połączenia
- okres czasu, na jaki dostęp zdalny należy aktywować
- przyczyna udostępnienia połączenie zdalnego

SPORZĄDZIŁ(A):