**Załącznik nr 8 do SWZ – Wzór umowy**

**UMOWA nr ……/2022**

zawarta w Raciborzu w dniu ..................... r. pomiędzy

Szpitalem Rejonowym im. dr Józefa Rostka, ul. Gamowska 3 w Raciborzu, wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych, Fundacji oraz Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr KRS 0000045513, NIP: 639-17-03-765, BDO 000050798, reprezentowanym przez: Dyrektora Ryszarda Rudnika,

…………………………………………………………………………………………………………,

zwanym dalej „ZAMAWIAJĄCYM”

a

………………………………………….. z siedzibą w…………………………. przy ul. , wpisaną do

rejestru przedsiębiorców prowadzoną przez………………., pod numerem KRS………………., REGON:…………………………………….,NIP:…………………….,

reprezentowaną przez:

.....………………………………………………………………………………………………………

zwaną dalej „Wykonawcą”,

razem zwane „Stronami”.

**§ 1**

**Podstawa zawarcia**

Umowa zostaje zawarta w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego numer: 12/2022**,** prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 roku - Prawo zamówień publicznych.

**§ 2**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa serwerów na potrzeby doposażenia i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej w ramach projektu pn. Zwiększenie dostępu do cyfrowych usług publicznych z obszaru e-zdrowia w Szpitalu Rejonowym im. dr Józefa Rostka w Raciborzu.
2. Zakres przedmiotu Umowy został opisany w Opisie Przedmiotu Zamówienia (OPZ) oraz w Formularzu asortymentowo-cenowym, stanowiącym załącznik nr 2 do SWZ.
3. Na warunkach objętych niniejszą umową Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć do siedziby Zamawiającego sprzęt i oprogramowanie, wdrożyć go oraz przenieść na Zamawiającego własność sprzętu wraz z jego wydaniem, a Zamawiający zobowiązuje się odebrać sprzęt i oprogramowanie i zapłacić umówioną cenę (wynagrodzenie).
4. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć sprzęt posiadający wszelkie wymagane przepisami prawa certyfikaty i atesty, zgodny z zamówieniami Zamawiającego.
5. Wykonawca oświadcza, że dostarczany sprzęt i wszystkie jego elementy są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, dopuszczone do obrotu i dobrej jakości, a także oznakowane znakiem CE, gdy taki znak jest wymagany, przeznaczone do sprzedaży z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów urządzeń na rynek europejski (Polski lub Unii Europejskiej), wyprodukowane nie wcześniej niż w roku bieżącym (2022 r.) oraz objęte wymaganą przez Zamawiającego gwarancją.
6. Sprzęt i oprogramowanie winny być fabrycznie nowe i nie mogą być przeznaczone do wycofania z produkcji, wsparcia lub sprzedaży, nie mogą być produktami używanymi, „odnawianymi”, powystawowymi, wykorzystywanymi wcześniej przez inny podmiot.
7. Wykonawca zapewni w trakcie dostawy, montażu i konfiguracji rozmieszczenie sprzętu tak, by nie tworzyć ograniczeń w dostępności do nich osobom niepełnosprawnym, zgodnie z art. 100 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych oraz ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

**§ 3**

# Warunki Umowy

1. Wykonawca jest zobowiązany do spełnienia swego świadczenia na warunkach Zamawiającego.
2. Transport sprzętu do siedziby Zamawiającego oraz jego wniesienie i rozładunek w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, Wykonawca wykonuje na własny koszt i ryzyko.
3. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu sprzęt i oprogramowanie zgodne z zamówieniem i harmonogramem, o którym mowa w § 4. Uchybienie przez Wykonawcę terminowi określonemu w harmonogramie stanowić będzie opóźnienie w realizacji całego zamówienia. Termin dostawy Wykonawca uzgodni z Zamawiającym najpóźniej 2 dni robocze przed planowaną dostawą.
4. Dostarczony Zamawiającemu sprzęt, Wykonawca zainstaluje, skonfiguruje oraz uruchomi w terminie określonym w Umowie (termin realizacji przedmiotu zamówienia).
5. Ustala się protokoły odbioru: protokół odbioru ilościowo stanowiący załącznik nr 3 do umowy i protokół odbioru końcowego, stanowiący załącznik nr 4 do umowy.
6. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o terminie podpisania protokołu ilościowo – jakościowego w terminie …. dni od dnia dostawy.
7. Zamawiający może odmówić przyjęcia sprzętu bez jakichkolwiek roszczeń finansowych ze strony Wykonawcy, jeżeli:
	1. Sprzęt nie będzie oryginalnie zapakowany i oznaczony zgodnie z obowiązującymi przepisami,
	2. opakowanie Sprzętu będzie naruszone,
	3. dostarczony Sprzęt nie będzie zgodny z zamówieniem.
8. Odmowa przyjęcia sprzętu z przyczyn określonych powyżej nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy związanej ze zwłoką.
9. W zakresie bieżącej współpracy w trakcie realizacji postanowień niniejszej umowy
	1. Zamawiający reprezentowany będzie przez: ……………………… numer telefonu……………………
	2. Wykonawca reprezentowany będzie przez: ……………………… numer telefonu ………………………
10. Wykonawca oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne i kadrowe umożliwiające należyte wykonanie umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Wykonawca oświadcza, że osoby przez niego skierowane do wykonania dostawy, montażu, wdrożenia i instruktażu posiadają niezbędną wiedzę, doświadczenie, kwalifikacje, umiejętności i uprawnienia, jeśli wymagają tego odrębne przepisy.
12. Wykonawca zobowiązuje się do starannej i należytej realizacji umowy, a Zamawiający – do współpracy z Wykonawcą.

# § 4

**Termin realizacji umowy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy w terminie do ……………….
2. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym stworzy harmonogram dostawy i wdrożenia w terminie 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy uwzględniający instruktaże szkoleniowe, oraz scenariusz uruchomienia środowiska przed przystąpieniem do testów.
3. Harmonogram będzie zawierał rozwiązania wyszczególnione w załączniku nr 1 do umowy.
4. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych poinformuje Wykonawcę o zaakceptowaniu lub uwagach do harmonogramu na piśmie, wskazując dodatkowy termin na przekazanie przez Wykonawcę ponownego harmonogramu do akceptacji.
5. Wykonawca opracuje i dostarczy dokumentację eksploatacyjną i powykonawczą w terminie 20 dni roboczych od dnia dostawy i przedstawi ją do akceptacji Zamawiającemu.
6. Dokumentacja, o której mowa powyżej zawierać będzie co najmniej wymagania wskazane w załączniku nr 6 do Umowy.
7. Wykonawca po zakończeniu wdrożenia przeprowadzi instruktaże stanowiskowe (wdrożeniowe) zgodnie z zakresem wskazanym w załączniku nr 1 do umowy dla czterech administratorów (pracowników Zamawiającego), zakończone certyfikatem producenta dostarczanego systemu i/lub urządzeń dla każdego uczestnika.
8. Certyfikaty dla każdego instruktażu z osobna Wykonawca dostarczy w ostatnim dniu instruktaży.
9. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych poinformuje Wykonawcę o zaakceptowaniu lub wniesionych uwagach do dokumentacji na piśmie. Wykonawca w terminie wskazanym przez Zamawiającego przekaże ponowną dokumentację do akceptacji.
10. Po zakończeniu wdrożenia Wykonawca powiadamia Zamawiającego, uzgadniając jednocześnie termin dokonania odbioru końcowego. Termin powiadomienia o dokonaniu odbioru końcowego nie może być krótszy niż 3 dni kalendarzowe przed uzgodnioną datą odbioru. Zakończenie wdrożenia Strony potwierdzą przez podpisanie protokołu odbioru końcowego, zgodnie z załącznikiem nr 4 do umowy.
11. Zamawiający w terminie 3 dni kalendarzowych od powiadomienia o zakończeniu wdrożenia przystąpi do odbioru końcowego. Zamawiający dokona odbioru końcowego w terminie dni.
12. W przypadku dokonania poprawek przed dokonaniem odbioru końcowego, Zamawiający wezwie na piśmie Wykonawcę i wyznaczy termin do ich usunięcia.
13. Przedmiot zamówienia uznaje się za wykonany z chwilą obustronnego podpisania protokołu końcowego.
14. W przypadku, gdy Wykonawca nie może prawidłowo wykonywać umowy z uwagi na ograniczenia wprowadzone przepisami prawa w związku z zagrożeniem epidemiologicznym SARS CoV2 lub siły wyższej, jest zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego w terminie 3 dni od wystąpienia tego zdarzenia lub ustąpienia okoliczności uniemożliwiających takie zgłoszenie, pod rygorem utraty uprawnienia do powoływania się na tę okoliczność.

**§ 5**

**Wynagrodzenie**

1. Za należyte wykonanie Przedmiotu umowy Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie obliczone zgodnie z formularzem ofertowym, stanowiącym załącznik nr 2 do umowy, który stanowi podstawę do rozliczeń finansowych między Stronami.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w załączniku nr 2 do umowy zawiera wszelkie koszty związane z realizacją Przedmiotu umowy, w tym podatki, cła i opłaty, z uwzględnieniem ust. 4.
3. Łączna szacunkowa wartość wynagrodzenia Wykonawcy za zrealizowanie Przedmiotu umowy w pełnym zakresie rzeczowym według cen określonych w załączniku nr 2 do umowy wynosi:
	* **wartość netto** ……….………zł (słownie złotych),

w tym cena licencji wynosi: ……………...

* + **wartość brutto** ……….………zł (słownie złotych),

w tym cena licencji wynosi: ……………...

1. Zamawiający dopuszcza zmianę postanowień niniejszej umowy w przypadku zmiany stawki podatku VAT, wpływającej na wysokość kosztów wykonania zamówienia Wykonawcy, proporcjonalnie do zmiany tych kosztów. Zmiana taka następuje w formie aneksu do umowy, dotyczy niezrealizowanej części zamówienia i wchodzi w życie nie wcześniej niż przepisy zmieniające stawkę VAT.

**§ 6**

**Warunki płatności**

1. Za należyte wykonanie umowy, Wykonawca wystawi fakturę .
2. Faktura zostanie wystawiona po należytym wykonaniu umowy na podstawie podpisanego przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego protokołu odbioru końcowego zgodnie z załącznikiem nr 4 do umowy.
3. Zapłata wynagrodzenia za dokonaną dostawę nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy …………………………………….. w terminie 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury wraz z wymaganym dokumentem, o którym mowa w ust. 2. Zmiana numeru rachunku bankowego, o którym mowa w zdaniu pierwszym, wymaga aneksu do umowy.
4. Faktury będą wystawiona na:

Szpital Rejonowy w Raciborzu im dr Józefa Rostka, ul. Gamowska 3, 47-400 Racibórz

1. Zamawiający dopuszcza możliwość składania faktur przez Wykonawcę poprzez Platformę Elektronicznego Fakturowania (PEF) lub na adres poczty e-mail: sekretariat@szpital-raciborz.org.
2. Za termin zapłaty przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
3. Za prawidłowo wystawioną fakturę uważa się fakturę, w której wynagrodzenie będzie wyliczone według cen jednostkowych brutto, chyba, że inny sposób wyliczenia wynagrodzenia jest nakazany w ogólnie obowiązujących przepisach prawa oraz zawierającą adnotację o mechanizmie podzielonej płatności, jeśli właściwe przepisy prawa wymagają takiej adnotacji.
4. W przypadku niezastosowania przez Wykonawcę adnotacji o mechanizmie podzielonej płatności, wskutek czego zapłata przez Zamawiającego zostanie dokonana z pominięciem tego mechanizmu, Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w związku z odpowiedzialnością za rozliczenie należnego podatku VAT.
5. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy wskazany w ust. 3 powyżej jest zbieżny z rachunkiem bankowym zawartym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług lub będzie zbieżny z rachunkiem bankowym zawartym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług.
6. W przypadku braku zbieżności, o której mowa w ust. 9 powyżej i dokonania przez Zamawiającego zapłaty na rachunek bankowy wskazany w ust. 3 powyżej, Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w związku z odpowiedzialnością za rozliczenie należności publicznoprawnych.
7. W przypadku stwierdzenia, że wskazany przez Wykonawcę rachunek nie znajduje się w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, Zamawiający zawiadomi o tym fakcie Wykonawcę i uprawniony będzie do wstrzymania płatności do czasu wskazania prawidłowego rachunku zamieszczonego we wskazanym wyżej wykazie. Opóźnienie wynikłe ze wstrzymania się z zapłatą z powyższej przyczyny nie stanowi zwłoki Zamawiającego i nie powoduje obowiązku zapłaty odsetek za opóźnienie.
8. Asortyment wyszczególniony na fakturach VAT wraz z kodami, będzie zgodny z nazewnictwem określonym w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
9. Z uwagi na objęcie Zamawiającego dyscypliną finansów publicznych, strony uzgadniają, że w przypadku opóźnienia w zapłacie należnego Wykonawcy wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust 3umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy przysługujące mu odsetki wyłącznie na podstawie prawidłowo wystawionej noty odsetkowej doręczonej Zamawiającemu.

**§ 7**

**Gwarancja, licencje, wsparcie serwisowe**

1. Warunki gwarancji, wsparcia serwisowego, licencji, subskrypcji zostały szczegółowo opisane w załączniku nr 7 do umowy.
2. Wykonawca udziela ……………. miesięcy gwarancji licząc od dnia podpisania protokołu końcowego, zgodnie z załącznikiem nr 5 do umowy, przez Strony (przedstawiciela Wykonawcy i przedstawiciela Zamawiającego), w okresie której Wykonawca zapewni bezpłatne wsparcie serwisowe i techniczne. Przez wsparcie serwisowe i techniczne w okresie gwarancji Zamawiający rozumie wsparcie konfiguracyjne, aktualizacje, poprawki, bieżące działania według potrzeb Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć najpóźniej w dniu podpisania protokołu końcowego dokumenty gwarancyjne, instrukcje obsługi i konfiguracji w języku polskim.
4. W okresie udzielonej gwarancji Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów, wszystkie koszty związane z obsługą gwarancyjną ponosi Wykonawca.
5. W przypadku awarii dysku twardego uszkodzony dysk pozostaje u Zamawiającego, a Wykonawca dostarcza nowy dysk w ramach udzielonej gwarancji bez dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.
6. Zamawiający wymaga, aby cena oferty Wykonawcy obejmowała wykonanie w okresie gwarancji na zlecenie Zamawiającego wszelkich ekspertyz serwisowych w celu określenia przyczyn uszkodzenia (niewłaściwego działania) dostarczonego sprzętu.
7. Licencje, subskrypcje zostaną dostarczone Zamawiającemu online lub email lub za pośrednictwem dedykowanego portalu udostępnianego przez producenta oprogramowania.
8. Zasady zgłaszania awarii w okresie gwarancyjnym zostały określone załączniku nr 7 pn. Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia Wykonawca podejmie działania serwisowe w godzinach funkcjonowania autoryzowanego serwisu.
9. Wykonawca jest obowiązany do uznania reklamacji wad ukrytych dostarczonego sprzętu określonego w załączniku nr 7 do umowy i bezzwłocznej jego wymiany na wolny od wad lub dokona naprawy na własny koszt.
10. Niezależnie od uprawnień przewidzianych w umowie i jej załącznikach, a dotyczących napraw i wymiany sprzętu, w przypadku przekroczenia określonych terminów usunięcia awarii, Zamawiający ma prawo, po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy, usunąć lub zlecić usunięcie awarii, na koszt i ryzyko Wykonawcy.
11. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji jakości, Zamawiającemu przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi za wady, na zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym oraz w niniejszej Umowie. Okres rękojmi jest określony przepisami kodeksu cywilnego, przy czym nie krótszy niż okres gwarancji.

**§ 8**

**Oświadczenia**

**1.** Wykonawca oświadcza, że firma serwisująca posiada co najmniej w okresie gwarancyjnym certyfikat ISO 9001:2015 lub równoważny w zakresie świadczenia usług serwisowych oraz posiada autoryzację producenta urządzeń wyszczególnionych w załączniku nr 2 do umowy, Wykonawca zapewni dostęp do dokumentów potwierdzających powyższe wymaganie na każde żądanie Zamawiającego.

1. Wykonawca oświadcza, że w przypadku niewywiązywania się z obowiązków gwarancyjnych, producent lub firma serwisująca przejmie na siebie wszelkie zobowiązania związane z serwisem.
2. Wykonawca oświadcza, że Serwis sprzętu będzie realizowany bezpośrednio przez Producenta i/lub we współpracy z Autoryzowanym Partnerem Serwisowym Producenta.
3. Wykonawca oświadcza, że serwery wyszczególnione w załączniku nr 2 do umowy spełniają wymagania w zakresie normy ISO-9001:2008 lub równoważnej oraz normy ISO-14001 lub równoważnej. Wykonawca zapewni dostęp do dokumentów potwierdzających powyższe wymaganie na każde żądanie Zamawiającego.
4. Wykonawca oświadcza, że Zamawiający przekazał mu wszystkie niezbędne dane dotyczące posiadanej infrastruktury teleinformatycznej, a także informacje i dane konieczne dla prawidłowego zrealizowania przedmiotu umowy.

**§9**

**Prawa autorskie**

1. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu lub przenieść na jego rzecz wszelkie licencje do dostarczonego w związku z realizacją niniejszej umowy oprogramowania. Wykonawca zapewni, aby wszystkie przekazywane Zamawiającemu licencje były nieograniczone w czasie i miejscu, i nieodwołalne.
2. Wykonawca zobowiązuje się pokryć wszelkie poniesione przez Zamawiającego koszty, w tym koszty postępowań sądowych, jak również przejmie wszelkie roszczenia osób trzecich kierowane przeciwko Zamawiającemu, w związku z naruszeniem jakichkolwiek praw osób trzecich, w szczególności patentów, praw autorskich, zarejestrowanych wzorów i innych praw własności intelektualnej, wynikłe z tego, że Wykonawca nie był uprawniony do przeniesienia praw, o których mowa powyżej, lub przy realizacji umowy naruszył jakiekolwiek prawa osób trzecich oraz na własny koszt zapewni Zamawiającemu prawo do dalszego korzystania z utworów i innych praw własności intelektualnej, albo wymieni lub zmodyfikuje utwory lub inne prawa własności intelektualnej lub ich części w celu uniknięcia naruszenia takich praw.
3. W przypadku, gdy osoba trzecia wytoczy przeciwko Zamawiającemu proces o naruszenie praw autorskich, pokrewnych lub dóbr osobistych do utworów, wykonań, wizerunków lub innych praw własności intelektualnej, do których prawa Wykonawca przeniósł na Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie pokryć koszty zastępstwa procesowego, koszty sądowe oraz zapłacić zasądzone odszkodowanie lub zadośćuczynienie albo pokryć wszystkie koszty polubownego załatwienia sprawy.

**§10**

**Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

1. Ustala się zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 5 % kwoty całkowitego wynagrodzenia wskazanego w § 6 ust. 1 umowy, tj. na kwotę………………………………..zł (słownie: ……złotych).
2. Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania umowy na wartość określoną w ust. 1 niniejszego paragrafu, przed podpisaniem umowy, w formie ……………………..…………….
3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie zwrócone lub zwolnione na rzecz Wykonawcy w następujący sposób:
	1. 70 % wysokości zabezpieczenia należytego wykonania umowy – w terminie 30 dni od dnia podpisania przez Zamawiającego Protokołu odbioru końcowego przedmiotu umowy bez zastrzeżeń istotnych,
	2. 30 % wysokości zabezpieczenia należytego wykonania umowy – nie później niż w terminie 15 dni od dnia upływu terminu gwarancji oraz rękojmi za wady.
4. W trakcie realizacji umowy Wykonawca może dokonać zmiany zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 450 ust. 1 ustawy PZP.
5. Zmiana formy zabezpieczenia jest dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

**§ 11**

**Kary umowne i odstąpienie**

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne:
	1. w wysokości 0,2 % wynagrodzenia umownego netto, określonego w § 5 ust. 3 umowy - za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w § 4 ust. 1, oraz realizacji obowiązków wymagających z gwarancji lub/i rękojmi.
	2. w wysokości 10 % wynagrodzenia umownego netto określonego w § 5 ust. 3 umowy – w przypadku odstąpienia przez Zamawiającego lub Wykonawcę od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
	3. w wysokości 500 zł netto za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w § 4 ust. 2,
	4. w wysokości 500 zł netto za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w § 4 ust. 5,
	5. z tytułu braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom lub dalszym podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 ustawy – Prawo zamówień publicznych, w wysokości 1 % wynagrodzenia brutto podwykonawcy lub dalszego podwykonawcy, za każdy dzień zwłoki, nie więcej jednak niż 100% tego wynagrodzenia.
2. W przypadku zwłoki w dostarczeniu dokumentów gwarancyjnych, instrukcji obsługi i konfiguracji w języku polskim, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w wysokości 0,02 % wynagrodzenia umownego netto, określonego w § 5 ust. 3 umowy - za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w § 7 ust. 3.
3. W przypadku zwłoki w dostarczeniu licencji, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w wysokości 0,02 % wynagrodzenia umownego netto, określonego w § 5 ust. 3 umowy - za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w Harmonogramie realizacji usługi.
4. Za nie udostępnienie dokumentów potwierdzających wymaganie określone § 8, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w wysokości 0,02 % wynagrodzenia umownego netto, określonego w § 5 ust. 3 umowy - za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w żądaniu Zamawiającego.
5. Zamawiający ma prawo odstąpić od umowy, bez konieczności uprzedniego wzywania Wykonawcy do należytej realizacji umowy, i naliczyć karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 5 ust. 3 umowy, w przypadkach, gdy:
	1. jednorazowa zwłoka Wykonawcy względem terminu wykonania umowy bądź jakiegokolwiek terminu wskazanego w harmonogramie, o których mowa w § 4 ust. 1 i 2 umowy, przekroczy 7 dni kalendarzowych,
	2. pomimo wezwania Zamawiającego Wykonawca nadal realizuje przedmiot umowy niezgodnie z jej postanowieniami lub rażąco nie wywiązuje się z pozostałych obowiązków określonych w umowie,
	3. w razie wystąpienia innych niż powyższe okoliczności leżących po stronie Wykonawcy, które uniemożliwiają dalszą realizację umowy, przez co należy rozumieć w szczególności utratę przez Wykonawcę koniecznych uprawnień do realizacji przedmiotu umowy, ograniczenia przez Wykonawcę zakresu realizowanych usług lub ich jakości.
6. Zamawiający ma prawo potrącić kary umowne z wynagrodzenia Wykonawcy i zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
7. Kary umowne mogą się sumować.
8. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których mogą dochodzić strony nie przekroczy łącznie 30% wynagrodzenia brutto, o którym mowa par. 5 ust 3 powyżej.
9. W przypadku wystąpienia istotnych zmian okoliczności powodujących, iż wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia, Zamawiający ma prawo odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o zaistniałych okolicznościach. Wykonawca może wyłącznie żądać wynagrodzenia za należyte wykonanie części umowy.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych kar umownych.
11. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 1 powyżej nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku realizacji Przedmiotu umowy.
12. Jeżeli Wykonawca pozostaje w zwłoce z rozpoczęciem lub zakończeniem realizacji dostawy Towaru tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał ją ukończyć w czasie umówionym, bądź jest już jest w zwłoce względem umówionego terminu, Zamawiający może bez uprzedniego wezwania, mając na uwadze cel umowy, powierzyć wykonanie umowy bądź jej części podmiotom trzecim na koszt i ryzyko Wykonawcy (wykonanie zastępcze).
13. W przypadku zastępczego wykonania umowy bądź jej części, zgodnie z ust. 9 powyżej, w związku ze zwłoką Wykonawcy względem umówionego terminu, Wykonawca nie będzie obciążany karą umowną, o której mowa w § 9 ust. 1 Umowy, z tytułu zwłoki w realizacji przedmiotowej dostawy Towaru, począwszy od dnia zlecenia przez Zamawiającego wykonania zastępczego podmiotom trzecim.

**§ 12**

**Podwykonawcy**

1. Wykaz podwykonawców, którym Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawstwo, stanowi załącznik nr 5 do umowy.
2. W przypadku powierzenia przez Wykonawcę podwykonawcom części zamówienia Wykonawca bierze na siebie odpowiedzialność za wykonanie prac powierzonych podwykonawcy, za które będzie odpowiadał przed Zamawiającym jak za działania własne. Nie narusza to uprawnień Zamawiającego do skorzystania z wniesionego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, służącego pokryciu roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Wykonawca składa wraz z każdym zrealizowanym zamówieniem oświadczenie o niezaleganiu na dzień wykonania zamówienia z należnościami na rzecz podwykonawcy lub podwykonawców, którym powierzył wykonywanie całości lub części niniejszej umowy.
4. W sytuacji nieprzewidzianej w chwili zawierania umowy Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyrażenie zgody na powierzenie podwykonawcy wykonania części zamówienia. W takim przypadku wniosek

o wyrażenie zgody musi zawierać uzasadnienie faktyczne; ust. 5 i 6 stosuje się.

1. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcy w trakcie realizacji zamówienia wymaga każdorazowo uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Wyrażenie zgody lub odmowa winna nastąpić w ciągu 7 dni od złożenia przez Wykonawcę wniosku, w którym co najmniej wskaże on podwykonawcę i część zamówienia, którą zamierza powierzyć do wykonania.
2. Niedopełnienie obowiązku uzyskania zgody Zamawiającego na powierzenie wykonania części zamówienia zgodnie z ust. 4 będzie skutkowało prawem Zamawiającego do odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy i prawem do naliczenia kary umownej.
3. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy/podwykonawców dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 uPzp, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest zobowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.

**§ 13**

**Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany bądź oświadczenia dotyczące niniejszej umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej lub elektronicznej, na zasadach wskazanych w art. 772 Kodeksu cywilnego, pod rygorem nieważności.
2. Dopuszcza się w szczególności zmianę postanowień umowy w przypadku:
	1. zmiany terminu realizacji przedmiotu zamówienia,
	2. gdy nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizacje przedmiotu umowy,
	3. obniżenia przez Wykonawcę cen asortymentu będącego przedmiotem umowy,
	4. gdy wprowadzony zostanie do sprzedaży przez Wykonawcę produkt zmodyfikowany/ udoskonalony,
	5. zmiany:
		* numeru katalogowego produktu lub
		* nazwy produktu przy zachowaniu jego parametrów lub
		* sposobu konfekcjonowania lub
		* liczby opakowań lub
		* parametrów produktu na korzystniejsze w wyniku udoskonalenia produktu

- sprzętu dostarczanego w przypadku, gdy przestanie być produkowany; w razie takiej zmiany Wykonawca zobowiązany jest uzyskać akceptację Zamawiającego oraz udokumentować, że produkt wskazany w ofercie jest niedostępny na rynku, a produkt, który proponuje, jest równoważny, bądź lepszy od dotychczas dostarczanego z jednoczesnym zachowaniem niezmienności cen, przy czym produkt ten musi spełniać co najmniej parametry określone w SWZ prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, które było podstawą zawarcia niniejszej umowy,

* 1. zmiany osób odpowiedzialnych za realizację umowy, w przypadku zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, przy czym ta zmiana nie wymaga sporządzenia aneksu, a za wystarczające strony uznają wzajemne zawiadomienie przekazane w formie dokumentowej,
	2. zmiany podwykonawcy,
	3. zmiany numeru rachunku konta bankowego,
	4. nastąpiła zmiana danych podmiotów zawierających umowę (np. w wyniku przekształceń, przejęć, itp.),
	5. przewidzianych w art. 455 ust 1 ustawy PZP.
1. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, zgodnie z art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, że czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej może nastąpić po wyrażeniu zgody przez podmiot tworzący. Czynność prawna dokonana bez zgody, o której mowa powyżej, jest nieważna.
2. Wykonawca gwarantuje i zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem bezskuteczności:
* jakiekolwiek prawa Wykonawcy związane bezpośrednio lub pośrednio z Umową, a w tym wierzytelności Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy i związane z nimi należności uboczne (m. in. odsetki), nie zostaną przeniesione na rzecz osób trzecich;
* nie dokona jakiejkolwiek czynności prawnej lub też faktycznej, której bezpośrednim lub pośrednim skutkiem będzie zmiana wierzyciela Zamawiającego;
* nie zawrze umów przelewu, poręczenia, zastawu, hipoteki, przekazu oraz o skutku subrogacji ustawowej lub umownej;
* celem dochodzenia jakichkolwiek praw z Umowy nie udzieli upoważnienia, w tym upoważnienia inkasowego, innej firmie, w tym firmie prowadzącej pozostałą finansową działalność usługową, gdzie indziej nie sklasyfikowaną, jak i pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania w rozumieniu m.in. przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 24 grudnia 2007r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności, tj. firmom zajmującym się działalnością windykacyjną.
1. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że złożenie oświadczenia woli obejmującego treść umowy o cechach poręczenia zobowiązania Zamawiającego, stanowi naruszenie przez Wykonawcę zakazu umownego, bez względu na skuteczność prawną składanego oświadczenia woli.
* Wykonawca zobowiązuje się i przyjmuje do wiadomości, co następuje: zapłata za świadczenia wykonane zgodnie z Umową nastąpi tylko i wyłącznie przez Zamawiającego bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, i tylko w drodze przelewu na rachunek Wykonawcy;
* umorzenie długu Zamawiającego do Wykonawcy poprzez uregulowanie w jakiejkolwiek formie na rzecz innych podmiotów niż bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, może nastąpić wyłącznie za poprzedzającą to uregulowanie zgodą Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności.
1. W razie naruszenia obowiązku opisanego wyżej w ustępie 4 lub 5, Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu.
2. Spory powstałe na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane polubownie w drodze negocjacji, a w razie braku porozumienia Stron sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo zamówień publicznych.
4. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z niniejszej umowy jest prawo polskie.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:

Załącznik nr 1 - Specyfikacja Warunków Zamówienia z załącznikami

Załącznik nr 2 - Formularz asortymentowo-cenowy

Załącznik nr 3 – Protokół odbioru ilościowy

Załącznik nr 4 – Protokół odbioru końcowego

Załącznik nr 5 – Oferta Wykonawcy

Załącznik nr 6 - Wymagania odnośnie dokumentacji powykonawczej i eksploatacyjnej

Załącznik nr 7 - Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia

# ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:

# Załącznik nr 3 do Umowy

# Protokół Odbioru Ilościowy

Do umowy numer…………………..

Sporządzony dnia przy udziale przedstawicieli:

|  |  |
| --- | --- |
| **ze strony Wykonawcy** | **ze strony Zamawiającego** |
| Imię i Nazwisko przedstawiciela | Imię i Nazwisko przedstawiciela |

W ramach wskazanej umowy dostarczono następujący przedmiot zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp** | **Nazwa urządzenia** | **model** | **Nr seryjny/fabryczny** | **Jedn. miary** | **Ilość** |
| 1 |  |  |  | Szt. |  |

Strony oświadczają, że Wykonawca w ramach wskazanej umowy wykonał:

1. Dostawę

…………………………………………………………………………………………………………………………………*(uzupełnić)*

Przedmiot umowy został odebrany: bez zastrzeżeń/ z zastrzeżeniami [1](#bookmark0)

Zastrzeżenia:

…………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………

|  |  |
| --- | --- |
| WYKONAWCA | ZAMAWIAJĄCY |
| (data, podpis) | (pieczęć, data, podpis) |

**Załącznik nr 4 do Umowy**

# Protokół Odbioru Końcowego

Do umowy numer…………………..

Sporządzony dnia przy udziale przedstawicieli:

|  |  |
| --- | --- |
| **ze strony Wykonawcy** | **ze strony Zamawiającego** |
| Imię i Nazwisko przedstawiciela | Imię i Nazwisko przedstawiciela |

W ramach wskazanej umowy dostarczono następujący przedmiot zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp** | **Nazwa urządzenia** | **model** | **Nr seryjny/fabryczny** | **Jedn. miary** | **Ilość** |
| 1 |  |  |  | Szt. |  |

Strony oświadczają, że Wykonawca w ramach wskazanej umowy wykonał:

1. Dostawę

…………………………………………………………………………………………………………………………………*(uzupełnić)*

Przedmiot umowy został odebrany: bez zastrzeżeń/ z zastrzeżeniami [2](#bookmark1)

Zastrzeżenia:

……………………………………………………………………………………..…………………………………………………………

……………………………………………………………………………………..…………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| WYKONAWCA | ZAMAWIAJĄCY |
| (data, podpis) | (pieczęć, data, podpis) |

**Załącznik nr 6 do Umowy**

**Wymagania odnośnie dokumentacji powykonawczej i eksploatacyjnej**

## I. Wymagania ogólne.

1. Dokumentacja powykonawcza systemu zawierać będzie opis zainstalowanego sprzętu i oprogramowania wraz z informacjami o parametrach i sposobie konfiguracji, instrukcje techniczno – instalacyjne, instrukcje obsługi sprzętu i oprogramowania oraz inne dokumenty producentów, a także materiały szkoleniowe i podręczniki w zakresie dotyczącym systemu. Wykonawca przygotuje zgodnie z ogólnie przyjętymi standardami w dziedzinie dokumentowania dokumentację powykonawczą składającą się z:
	* 1. dokumentacji systemowej,
		2. dokumentacji bazy danych,
		3. dokumentacji eksploatacyjnej,
		4. dokumentacji – Instrukcja Użytkownika Końcowego,
2. Wykonawca zobowiązuje się do opracowania każdej z wymienionych w pkt 1 dokumentacji w języku polskim, w formie wydruku oraz w wersji elektronicznej w formacie doc i formacie PDF, rysunki w formacie dwg.
3. Wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji przedmiotu umowy charakteryzowały się będą wysoką jakością, na którą będą miały wpływ, takie czynniki jak:
4. czytelna i zrozumiała struktura zarówno poszczególnych dokumentów, jak i całej dokumentacji z podziałem na rozdziały, podrozdziały i sekcje,
5. zachowanie standardów i sposobu pisania rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy, sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów, fragmentów tego samego dokumentu, jak również całej dokumentacji,
6. rzetelność dokumentu rozumiana jako pełne (bez wyraźnych, ewidentnych braków) przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia, oznacza to w szczególności jednoznaczne i wyczerpujące przedstawienie wszystkich zagadnień w odniesieniu do systemu,
7. spójność i brak sprzeczności dokumentów rozumianych jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w dokumentach oraz brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych dokumentach, a także we fragmentach tego samego dokumentu.
8. Cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała będzie akceptacji Zamawiającego.
9. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego całość majątkowych praw autorskich do stworzonej dokumentacji.
10. Z dokumentacji określonej w punkcie 1 należy wyłączyć do odrębnych załączników wszystkie informacje dotyczące działania algorytmów służących do typowania do kontroli celnej oraz sposobu ich konfigurowania.
11. Nazwy kont i hasła administracyjne do komponentów technicznych systemu, w tym klucze autoryzacyjne do sieci bezprzewodowej, zostaną przekazane upoważnionemu przedstawicielowi Zamawiającego podczas odbioru.

**II. Dokumentacja Systemowa.**

Dokumentacja systemowa musi zawierać co najmniej następujące informacje:

1. wprowadzenie opisujące cele i zakres,
2. ograniczenia rozwiązania,
3. założenia i zależności,
4. ogólna charakterystyka użytkowników,
5. opis wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych,
6. opis wymagań sprzętowych i programowych,
7. specyfikację wymagań sprzętowych,
8. specyfikację wymagań programowych,
9. opis i specyfikację interfejsów,
10. program przebiegu testów i sposób oszacowania niezawodności zastosowanego rozwiązania, w tym propozycję raportów z testów,

**III. Dokumentacja eksploatacyjna.**

1. Dokumentacja eksploatacyjna musi zawierać co najmniej:
2. procedury administracyjne,
3. procedury zabezpieczeń (backup'owe),
4. procedury awaryjne,
5. procedury użytkownika,
6. procedurę całkowitego odtworzenia systemu (uruchomienie systemu od podstaw).
7. Każda z procedur wymieniona w dokumentacja eksploatacyjnej musi zawierać co najmniej następujące informacje:
8. identyfikator i nazwę procedury,
9. rodzaj procedury,
10. datę utworzenia i zatwierdzenia oraz wersja procedury,
11. cel i zakres procedury,
12. warunki uruchomienia procedury i oczekiwany rezultat jej wykonania,
13. dane osób, które opracowały procedurę, sprawdziły, zaakceptowały i ją zatwierdziły,
14. działania, które występują jedno po drugim, jakie należy wykonać, aby osiągnąć postawiony cel, w tym informację o osobie (zgodnie z zaproponowanymi rolami), która powinna wykonać dane czynności.

**IV. Dokumentacja – Instrukcja Użytkownika Końcowego.**

1. Dokumentacja standardowa umożliwiająca samodzielne i sprawne wykonywanie wszelkich operacji przez użytkownika w pracy z systemem, składająca się z:
2. zestawu trzech kompletnych podręczników obsługi i eksploatacji,
3. rysunków uwzględniających wszystkie aspekty instalacji podsystemów fizycznych,
4. szczegółowych schematów okablowania i połączeń terminalowych,
5. instrukcji uwzględniających wszystkie aspekty uruchomienia systemu, jego konfiguracji i wyposażenia testowego.
6. Wykonawca dostarczy zestaw Dokumentacji – Instrukcja Użytkownika Końcowego w formie wydruku do każdej lokalizacji.

**Załącznik nr 7 do Umowy**

**Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia**

**Słownik.**

1. Awaria – oznacza dysfunkcję Systemu, uniemożliwiającą prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, jednak nie prowadzącą do zatrzymania eksploatacji Systemu.
2. Błąd – powtarzalne działanie Systemu niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
3. Dzień roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
4. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem.
5. Godziny robocze – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 7:00 – 15:00.
6. Naprawa – modyfikacja Systemu usuwająca Dysfunkcję Systemu.
7. Obejście - tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie oprogramowania bez usuwania wykrytego błędu przy zachowaniu integralności bazy danych.
8. Stan Funkcjonalności Systemu- stan Systemu, w którym nie występują Dysfunkcje.
9. Stan Krytyczny – dysfunkcja Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
10. Usterka - zakłócenie działania oprogramowania, polegające na nienależytym działaniu jego części, nie ograniczające działania całego systemu; nie mające istotnego wpływu na zastosowanie oprogramowania i nie będące awarią lub błędem.

**Zakres usług w ramach gwarancji**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.**  | **Usługa**  |
| 1.  | Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań Systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.  |
| 2.  | Udostępnianie Dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Systemu.  |
| 3.  | Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Systemu w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.  |
| 4.  | Utrzymywanie i/lub przywracanie Stanu Funkcjonalności Systemu na zasadach określonych w Procedurze przyjęcia Zgłoszeń Serwisowych oraz Procedurze podejmowania Prac Serwisowych i na Warunkach zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego. |
| 5. | Wsparcie Zamawiającego w planowaniu rozbudowy Systemu w zakresie oceny i rekomendacji zmian w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby Zamawiającego w zakresie świadczonych usług. |

**Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego**

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

**Procedura podejmowania Prac Serwisowych**

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w ust 2.
4. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, jednak nie dłużej niż:
	1. 8 godziny dla Stanu Krytycznego,
	2. 4 dni robocze dla Awarii,
	3. 14 dni roboczych dla Błędu,
	4. 40 dni roboczych dla Usterki.
7. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
8. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
9. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
10. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.
11. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:
	1. potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony,
	2. częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 6 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów,
	3. odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji,
	4. w przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w ust. 11 pkt 1 - 3 uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.

**Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego**

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.
2. Bezpośredni dostęp do Systemu Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po poinformowaniu administratora Zamawiającego.
3. W przypadku zgłoszenia Dysfunkcji Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej Realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
4. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
	1. będzie wykorzystywać go wyłącznie w celu realizacji Umowy,
	2. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
5. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.

1. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać Obejścia, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.