

Umowa Asysty Technicznej nr DUI/...../2017/....

Zawarta w dniu 2017r. pomiędzy:

Uniwersytetem Wrocławskim

z siedzibą we 50-137 Wrocławiu, pl. Uniwersytecki 1,

nr identyfikacyjny NIP 896-000-54-08, REGON 000001301

(VAT UE PL 8960005408)

reprezentowanym

przez:

.....

....., na podstawie

pełnomocnictwa udzielonego przez Rektora Uniwersytetu Wrocławskiego,

zwanym w dalszej części "**Zamawiającym**"

a **firmą** zarejestrowaną w KRS prowadzonego przez

.....pod numerem KRS

z siedzibą w,

ul.....,

nr identyfikacyjny NIP, REGON

.....,

reprezentowaną przez:,

zwaną w dalszej części "**Wykonawcą**".

Zwane każde z osobna „Stroną” lub łącznie „Stronami”

Umowa zostaje zawarta przez osoby upoważnione do reprezentowania każdej ze Stron, zgodnie z załączonymi do niniejszej Umowy odpisami z Krajowego Rejestru Sądowego potwierdzającymi uprawnienia wyżej wymienionych osób do działania w imieniu Zamawiającego albo Wykonawcy. Zawarcie Umowy ani jej wykonanie nie stanowi i nie będzie stanowić naruszenia żadnych umów, których Stronami są Zamawiający lub Wykonawca.

§1 Definicje pojęć

1. Strony zgodnie stwierdzają, że na potrzeby niniejszej Umowy wymienionym w niniejszym paragrafie terminom nadają znaczenie określone poniżej oraz że użyte w tekście Umowy, poniżej wymienione terminy, rozumiane będą w sposób poniżej zdefiniowany, chyba, że w konkretnym postanowieniu w sposób wyraźny Strony nadadzą im inne znaczenie. Dla podkreślenia, że terminy te rozumiane są w sposób zdefiniowany w niniejszym paragrafie ich pierwsze litery będą pisane w tekście niniejszej Umowy wielką literą.

- a) **Asysta Techniczna** – usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy. Zakres oraz zasady świadczenia Asysty Technicznej zostały określone w Załączniku Nr 1;
- b) **Błąd** - jest to wada polegająca na zachowaniu się Systemu w sposób niezgodny z opisem funkcjonalnym zawartym w Dokumentacji Systemu z wyłączeniem wady będącej następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności. Błędem nie są elementy niepowodujące ograniczenia funkcjonalności systemu w szczególności Błędem nie jest:
 - Sposób prezentacji danych na formularzach i raportach,
 - Wygląd i układ elementów formularzy i raportów,
 - Ergonomia i sposób użytkowania Systemu,
 - Konfiguracja systemu dostępna do modyfikacji dla Zamawiającego, pod warunkiem udostępnienia Zamawiającemu instrukcji modyfikowania konfiguracji Systemu.
- c) **Dokumentacja Systemu** - szczegółowy opis funkcjonalny Systemu udostępniana Zamawiającemu wraz z nowymi wersjami Systemu,
- d) **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- e) **Faktura** - wystawiony zgodnie z obowiązującymi przepisami dokument księgowy, na podstawie, którego dokonywana jest zapłata;
- f) **Formularz Kalkulacji** – dokument, wypełniany przez upoważnionego pracownika Wykonawcy określający koszty oraz czas niezbędny do wykonania zgłoszonych zadań Asysty Technicznej z zakresu „D” i „E”. Formularz Zamówienia i Formularz Kalkulacji mają postać wspólnego dokumentu zawierającego wydzieloną część dotyczącą specyfikacji zamówienia i wydzieloną część dotyczącą kalkulacji,
- g) **Formularz Zamówienia** – dokument, wypełniany przez upoważnionego pracownika Zamawiającego przy dokonywaniu zgłoszenia zadania Asysty Technicznej z zakresu „D” i „E”, zawierający całość informacji niezbędnych do jego wykonania. Formularz Zamówienia i Formularz Kalkulacji mają postać wspólnego dokumentu zawierającego wydzieloną część dotyczącą specyfikacji zamówienia i wydzieloną część dotyczącą kalkulacji,

-
- h) **Formularz Zgłoszenia Serwisowego** – dokument, wypełniany przez upoważnionego pracownika Zamawiającego przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego Asysty Technicznej z zakresu „C”, zawierający całość informacji niezbędnych do podjęcia Reakcji Serwisowej,
- i) **Godziny robocze** – godziny od 8.00 do 16.00 w każdym Dniu Roboczym,
- j) **SOZ** – system obsługi zgłoszeń udostępniany Zamawiającemu przez Wykonawcę,
- k) **Naprawa Błędu** – usunięcie Błędu bądź dostarczenie Zamawiającemu Systemu lub jego części wolnych od Błędu,
- l) **Oprogramowanie narzędziowe** – oprogramowanie komputerowe osadzone na serwerze i stacjach dostępu do systemu obejmujące:
- Systemy operacyjne,
 - Całość oprogramowania Oracle,
 - Oprogramowanie służące do administracji i zarządzania Sprzętem komputerowym, systemem operacyjnym i systemem zarządzania bazą danych Oracle,
 - Oprogramowania komunikacyjne umożliwiające podłączenie stacji dostępowych do serwera bazy danych,
 - Inne oprogramowanie, którego producentem nie jest firma Wykonawca
- m) **Poprawka** – pakiet instalujący zmienioną część Systemu,
- n) **Protokół Odbioru Zadania** – dokument potwierdzający należyte wykonanie przez Wykonawcę przedmiotu Umowy w zakresie Asysty Technicznej „D” i „E”, podpisany przez Strony lub przez Wykonawcę, stanowiący podstawę do zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy
- o) **Reakcja Serwisowa** – czynności Wykonawcy, o których mowa w rozdziale 2 § 3 Załącznika nr 1 Umowy,
- p) **Sprzęt komputerowy** – zestaw komputerów i urządzeń peryferyjnych, na którym pracuje System;
- q) **System** – oprogramowanie kadrowo-placowe EGERIA w wersji 6.x działające na Sprzęcie Komputerowym z wykorzystaniem Oprogramowania narzędziowego, udostępniające funkcjonalność opisaną w Dokumentacji Systemu;
- r) **System Komputerowy** – współdziałające następujące elementy:
- System,
 - Sprzęt komputerowy,
 - System komunikacyjny,
 - Oprogramowanie narzędziowe;
- s) **System komunikacyjny** – zestaw elementów tworzących funkcjonalną całość, obejmujący elementy lokalnej sieci komputerowej, łącza i urządzenia rozległej sieci transmisji danych oraz urządzenia komutacji pakietów wraz z ich oprogramowaniem.
- t) **Umowa** – niniejsza Umowa wraz z Załącznikami;

- u) **Wdrożenie, Szkolenia i Instalacja** – element usług realizowanych przez Wykonawcę w ramach Asysty Technicznej w zakresie D i E, szczegółowo określone w Załączniku Nr 1;
- v) **Zadanie konserwacyjne** – wszelkie zmiany w funkcjonalności Systemu realizujące specyficzne wymagania Zamawiającego.
- w) **Zgłoszenie Błędu** – zarejestrowanie przez Wykonawcę informacji o wystąpieniu Błędu w działaniu Systemu, zgodnie z Rozdziałem 2 § 2 ust. 2 Załącznika nr 1 Umowy, wraz z opisem objawów pozwalających na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Błędu w Systemie zarejestrowanego w Zgłoszeniu Serwisowym i wykonanie czynności Naprawy Błędu.
- x) **Zgłoszenie Serwisowe** – zarejestrowanie przez Zamawiającego informacji o wystąpieniu Błędu w działaniu Systemu, zgodnie z Rozdziałem 2 § 2 ust. 2 Załącznika nr 1 Umowy, wraz z opisem objawów mających pozwolić na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Błędu w działaniu Systemu.
- y) **Środki zastępcze** – zaproponowany przez Wykonawcę i zaakceptowany przez Zamawiającego sposób obejścia błędu na czas dokonania przez wykonawcę jego poprawienia.

§2 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług Asysty Technicznej „B”, „C”, „D”, „E” Systemu w zakresie i na zasadach opisanych szczegółowo w Załączniku nr 1.
2. Umowa zostaje zawarta wg przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004r.– Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm.) w wyniku wyboru Wykonawcy w postępowaniu o zamówienie publiczne w trybie przetargu nieograniczonego – postępowanie nr
3. Umowa zostaje zawarta z Wykonawcą, który przedstawił najkorzystniejszą ofertę w odpowiedzi na ogłoszenie o zamówieniu Zamawiającego

§3 Okres obowiązywania Umowy

1. Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem datą jej podpisania i zawarta została na okres 3 miesięcy.
2. W trakcie obowiązywania Umowy Zamawiającemu przysługuje pula 30 osobodni na zlecenie Wykonawcy usług Asysty Technicznej z zakresu „E”, w ramach wynagrodzenia określonego w §6 ust. 1.
3. Jeżeli – w przypadku szczególnej konieczności i akceptacji obu Stron – pula 30 osobodni roboczych została przekroczona w trakcie trwania umowy, usługi będą płacone według stawek §6 ust. 3 za osobodzień. Łączna kwota dodatkowo płatnych usług wraz z kosztami przejazdów i delegacji nie może przekroczyć kwoty 50% wartości brutto umowy w zakresie „B”, „C” i „D” określonej w §6 ust. 1.
4. Warunki rozwiązania Umowy określa § 8 Umowy.

§4 Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi Asysty Technicznej, której zakres został określony w §2 ust.1, na zasadach określonych w niniejszej Umowie.
2. Wykonawca będzie realizował usługę Asysty Technicznej Systemu zgodnie z ustaleniami zawartymi w niniejszej Umowie z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Asysta Techniczna nie obejmuje:
 - a) naprawy Sprzętu Komputerowego,
 - b) naprawy Systemu Komunikacyjnego,
 - c) naprawy Oprogramowania narzędziowego,
 - d) realizacji prac zgłoszonych niezgodnie z procedurami zawartymi w załączniku nr 1 lub osoby nieupoważnione zgodnie z załącznikiem nr 2,
 - e) naprawy błędów w pracy Systemu będących następstwem poprzedniej awarii lub uszkodzenia Sprzętu Komputerowego lub Systemu Komunikacyjnego, o których mowa w lit. a) i b),
 - f) naprawy błędów w pracy Systemu, jeżeli powstały one wskutek korzystania przez Zamawiającego z Systemu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, a w szczególności:
 - 1) w wyniku modyfikacji kodu źródłowego lub binarnego Systemu przez osoby do tego nieuprawnione,
 - 2) w wyniku korzystania z danych zawartych w obsługiwanej przez System bazie danych inaczej niż za pośrednictwem udostępnionych przez Wykonawcę formularzy ekranowych i raportów.
4. W sytuacji określonej w ust.3 lit. e) i f) Wykonawca może dokonać naprawy błędów za odrębnym wynagrodzeniem, ustalonym zgodnie z §6 ust. 3, w ramach asysty „E”.
5. Wykonawca na koniec trwania umowy dostarczy Zamawiającemu:
 - a) Aktualną dokumentację, w szczególności zaktualizowany podręcznik w wersji elektronicznej i jeden egzemplarz w wersji papierowej, w której będzie dokładnie wskazana wersja, jakiej dotyczy podręcznik
 - b) Zaktualizowane kody źródłowe oprogramowaniaDostarczona dokumentacja oraz kody źródłowe będą dotyczyły ostatniej zainstalowanej produkcji u Zamawiającego wersji oprogramowania Systemu.
6. W przypadku realizacji przez Wykonawcę zleceń asysty technicznej zakres „E” Wykonawca poświadczą w protokole odbioru przeprowadzenie testów akceptacyjnych. Jeśli Zamawiający określi to w zamówieniu Wykonawca potwierdza przeprowadzenie testów wydajnościowych. Punkt dotyczy zamówień wynikiem realizacji, których będzie zmiana istniejącej lub nowa funkcjonalność Systemu.
7. Usługi wykonywane w ust.1 będą podlegały wymogowi zatrudnienia pracowników na umowę o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu Pracy:
 - a) Usługi szkoleniowe
 - b) Usługi programistyczne
 - c) Usługi konsultacyjne
 - d) Usługi zdalnego help desku

7.1 W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w §4 ust 7 Umowy czynności. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:

- a) żądania oświadczeń i dokumentów zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
- b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów

7.2 W przypadku uzasadnionych wątpliwości, co do przestrzegania prawa pracy przez wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.

8. Z tytułu niespełnienia przez wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w punkcie 7 czynności zamawiający przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez wykonawcę kary umownej w wysokości określonej w § 7 ust 6.

9. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia opisane w załączniku 1 §2 ust 7

Priorytet zgłoszenia	Maksymalny czas odpowiedzi (godziny robocze)
Krytyczne
Pilne

10. Nadzór nad realizacją umowy po stronie Wykonawcy sprawował będzie:

.....

§5 Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności niezbędne w celu umożliwienia Wykonawcy należytej realizacji przedmiotu umowy, a w szczególności:

- a) Zagwarantować niezbędny dostęp do Systemu Komputerowego, konieczny do wykonania usług Asysty Technicznej w zakresie określonym w § 2 ust. 1,
- b) Podjąć niezbędne działania zmierzające do ochrony tajemnicy swojego przedsiębiorstwa,
- c) Zapewnić Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu z siedziby lub oddziału Wykonawcy na zasadach określonych w ust. 4.

2. Odmowa zapewnienia dostępu do Systemu, na zasadach określonych w ust. 4, powinna zostać uzasadniona przez Zamawiającego w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona wraz z uzasadnieniem do Wykonawcy, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od daty zgłoszenia zadania. Do momentu uzyskania w formie pisemnej uzasadnionej odmowy zapewnienia dostępu zdalnego do Systemu Komputerowego, Wykonawca nie podejmie próby wykonania czynności serwisowej u Zamawiającego i jest zwolniony od wszelkich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

3. Opóźnienia w realizacji przedmiotu Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności z powodu niewykonywania bądź nienależytego wykonywania przez Zamawiającego spoczywających na nim obowiązków nie powodują negatywnych konsekwencji dla Wykonawcy, nie ponosi on bowiem odpowiedzialności z tytułu przesunięcia terminów, o których mowa w Umowie.

4. Celem dokonania napraw związanych ze świadczeniem przez Wykonawcę usług Asysty Technicznej z zakresu „C”, Zamawiający powinien zapewnić Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego. Zdalny dostęp powinien się odbywać poprzez cyfrowe łącze transmisji danych pomiędzy najbliższym węzłem infrastruktury serwisowej Wykonawcy, a serwerem Systemu.

5. Nadzór nad realizacją umowy po stronie Zamawiającego sprawował będzie: Kierownik Zespołu Aplikacji Komputerowych lub wyznaczony przez niego pracownik.

§6 Wynagrodzenie i zasady płatności

1. Wynagrodzenie należne Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy w zakresie „B”, „C” i „D” wynosi:

.....**zł netto** (słownie:złotych)

.....**zł VAT** (słownie:złotych)

.....**zł brutto** (słownie:złotych)

Płatności z tytułu świadczenia przez Wykonawcę usługi Asysty Technicznej w zakresie „B”, „C” i „D” dokonywane będą miesięcznie w wysokości:

.....**zł netto** (słownie:..... złotych)

.....**zł VAT** (słownie:złotych)

.....**zł brutto** (słownie:złotych)

z dołu w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury przez Zamawiającego. Faktury za kolejne okresy rozliczeniowe wystawiane będą w ostatnim dniu miesiąca każdego okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 3.

Wynagrodzenie należne Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy w zakresie „E” nie przekroczy kwoty:

.....**zł netto** (słownie:złotych)

.....**zł VAT** (słownie:złotych)

.....**zł brutto** (słownie:złotych)

Płatności z tytułu realizacji Umowy w zakresie „E” dokonywane będą zgodnie z zapisami § 6 ust. 5.

Maksymalna wynagrodzenie w ramach Umowy z tytułu realizacji w zakresie „B”, „C”, „D” i „E” nie przekroczy kwoty::

.....**zł netto** (słownie:złotych)

.....**zł VAT** (słownie:złotych)

.....**zł brutto** (słownie:złotych)

2. Zgodnie z postanowieniami art. 144 ust. 1 uPZP Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian w umowie dotyczących zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w następujących okolicznościach:

- a) W przypadku zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10.10.2002 r. o

minimalnym wynagrodzeniu za pracę albo minimalnej stawki godzinowej (Dz. U. z 2015r., poz. 2008 z późniejszymi zmianami),

- b) W przypadku zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
- c) W przypadku zmiany stawki podatku VAT od towarów i usług, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę,

2.1 W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w pkt. 2 lit. a Wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę wysokości wynagrodzenia. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia. Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności wykonawca zbędzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowana kwotą podwyższenia wynagrodzenia a wpływem zmiany minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku z podwyższeniem wynagrodzenia pracownikom Wykonawcy. Nie będą akceptowane koszty wynikające z podwyższenia wynagrodzenia pracownikom wykonawcy, które nie są konieczne w celu ich dostosowania do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę.

2.2 W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w pkt. 2 lit. b wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę wysokości wynagrodzenia w zakresie płatności wynikających z usług świadczonych po zmianie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowana kwota podwyższenia wynagrodzenia a wpływem zmiany zasad, o których mowa w pkt 2 lit. b na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji umowy, które wykonawca ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w pkt 2 lit. b.

2.3. Zamawiający w terminie 21 dni roboczych od daty otrzymania kompletnego wniosku od wykonawcy, rozpatrzy wniosek o zmianę umowy. Zamawiający po zaakceptowaniu wniosku wyznaczy datę podpisania aneksu do umowy.

2.4. W przypadku potwierdzenia przez Zamawiającego zasadności wprowadzenia zmian do umowy zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w ustawie PZP art. 142 ust 5 pkt. 1,2,3.

2.5 Obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w pkt 2 na koszty wykonania zamówienia należy do Wykonawcy pod rygorem odmowy dokonania zmiany umowy przez Zamawiającego.

2.6 W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w pkt 2 lit. c zmiana wynagrodzenia brutto będzie dotyczyła faktur wystawionych od dnia wejścia w życie przepisów zmieniających wartość stawki VAT od towarów i usług. Zmiana stawki podatku VAT od towarów i usług w trakcie realizacji umowy, pociąga za sobą zmianę wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 pkt 1, bez konieczności sporządzania aneksu do niniejszej umowy.

3. Z tytułu świadczenia przez Wykonawcę usług Asysty Technicznej z zakresu „E” przekraczających pulę 30 osobodni, o której mowa w rozdziale 4 paragraf 1 pkt 2 Załącznika nr 1 niniejszej umowy oraz za każdorazową instalację, wdrożenie i szkolenie zlecone przez Zamawiającego na podstawie Asysty Technicznej w zakresie „D” Wykonawcy przysługuje dodatkowe wynagrodzenie. Przedmiotowe wynagrodzenie ustalane będzie przez Wykonawcę w oparciu o poniższe stawki:

Stawki usług			
Tytuł	Wartość netto w zł		
	netto	VAT	brutto
osobodzień pracy programisty			
osobodzień pracy szkoleniowca			
osobodzień pracy instalatora			
osobodzień pracy analityka			
osobodzień pracy konsultanta			

4. Wszelkie płatności wynikające z niniejszej Umowy będą dokonywane przez Zamawiającego w formie przelewu na konto Wykonawcy wskazane na fakturze w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury przez Zamawiającego. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na konto Wykonawcy.

5. Płatności z tytułu świadczenia przez Wykonawcę usługi Asysty Technicznej z zakresu „E” przekraczające pulę 30 osobodni, o której mowa w Rozdziale 4 paragraf 1 pkt 2 Załącznika nr 1 do niniejszej umowy oraz za każdorazową instalację, wdrożenie i szkolenie zlecone przez Zamawiającego na podstawie Asysty Technicznej w zakresie „D”, o których mowa w ust. 2 dokonywane będą w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury przez Zamawiającego. Faktury będą wystawiane w ciągu 7 dni od dnia wykonania usługi według stawek określonych w ust. 2, potwierdzonej protokołem odbioru zgodnie z załącznikiem nr 1, chyba, że z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego nie dojdzie do podpisania przedmiotowego protokołu.

6. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez podpisu osoby upoważnionej do odbioru.

7. W przypadku zadań, wynikających z Umowy, wymagających wykonania w siedzibie Zamawiającego, oprócz zapłaty wynagrodzenia za realizację zadania Zamawiający będzie dodatkowo pokrywał wszelkie koszty związane z wykonaniem takiej naprawy u Zamawiającego, w tym w szczególności:

a) koszty przejazdu do siedziby Zamawiającego i z powrotem wg stawki ryczałtu za 1 km obowiązującej w dniu wykonania usługi (zgodnie z odpowiednim aktem prawnym),

- b) koszty delegacji wg stawki obowiązującej w danym dniu (zgodnie z odpowiednim aktem prawnym),
 - c) stawki ryczałtu za nocleg (zgodnie z odpowiednim aktem prawnym).
- Z zastrzeżeniem zapisów §3 ust. 3.

8. Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie faktury w stosunku do terminu określonego w ust. 4 oraz w wyrównaniu poniesionych przez wykonawcę kosztów, o których mowa w ust. 7.

9. W przypadku opóźnienia Zamawiający w płatności jakiegokolwiek wymagalnej części wynagrodzenia należnego Wykonawcę przekraczającej 30 (trzydzieści) dni, Wykonawca uprawniony jest do zawieszenia realizacji Umowy do dnia uiszczenia przez Zamawiającego wymagalnego wynagrodzenia. W takim przypadku zawieszeniu ulega bieg terminów realizacji Umowy, zaś Wykonawca nie pozostaje w zwłoce z realizacją Umowy do dnia uiszczenia przez Zamawiającego wymagalnego wynagrodzenia.

§7 Odpowiedzialność Stron

1. Całkowita odpowiedzialność Stron z wszelkich tytułów wynikających z Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa nie przekroczy 50% wartości netto opłaty 3 miesięcznej należnej Wykonawcy z tytułu niniejszej Umowy określonej w §6 ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu usług asysty technicznej w zakresie „E” ograniczona jest do wartości zamówienia, będącego podstawą rozszczenia.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które uzyskałaby, gdyby jej szkody nie wyrządzono.
4. Odpowiedzialność Wykonawcy jest wyłączona, gdy Zamawiający korzysta z elementów przedmiotu Umowy niezgodnie z ich przeznaczeniem lub sposobem korzystania.
5. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu obowiązku zachowania tajemnicy danych Zamawiającego jest unormowana w stanowiącej Załącznik Nr 6 Umowie o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.
6. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Wykonawca może być obciążony karami umownymi za:
 - a) Odstąpienie lub rozwiązanie Umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca – w wysokości 10% wartości netto ustalonej w §6 ust.1,
 - b) Odstąpienie lub rozwiązanie Umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które Zamawiający nie odpowiada – w wysokości 10% wartości netto ustalonej w §6 ust.1,
 - c) Naruszenia zapisów §4ust.7– w wysokości 10% wartości netto ustalonej w §6 ust.1,

§8 Rozwiązanie umowy

1. Niniejsza Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczony jest od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym miało miejsce doręczenie wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie Umowy musi dla swej ważności zostać złożone drugiej Stronie w formie pisemnej.
3. Wypowiedzenie uważa się za skutecznie doręczone w dniu, w którym zostało doręczone do siedziby Wykonawcy lub Zamawiającego za pomocą poczty (list polecony za pisemnym potwierdzeniem odbioru) lub jako przesyłka kurierska.
4. Terminy realizacji Umowy ulegają stosownemu przesunięciu w przypadku zaistnienia Siły Wyższej lub dokonania przez Strony odpowiednich ustaleń.
5. Każda ze Stron jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez drugą ze Stron zobowiązań umownych, przez co Strony rozumieją naruszenia przez drugą ze Stron istotnego postanowienia Umowy, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do usunięcia naruszenia postanowień umownych z określeniem, co najmniej 14-dniowego terminu do usunięcia naruszeń i ich skutków

§ 9 Poufność informacji

1. Strony oraz osoby przez nich zatrudnione zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania osobom trzecim informacji o warunkach niniejszej Umowy oraz wszelkich danych o przedsiębiorstwie, produktach i klientach drugiej ze Stron, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, zarówno w okresie obowiązywania Umowy, jak i po jej realizacji lub rozwiązaniu, bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej.
2. Wykorzystywanie danych i informacji określonych w ust. 1 w innych celach, niż określonych w niniejszej Umowie, jak również ich publikacja, nie jest dopuszczalna bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej ze Stron.
3. Obowiązek określony w ust. 1 i 2 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych oraz wynikających z obowiązków informacyjnych w zakresie przewidzianym przez ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. 2005 r. Nr 184 poz. 1539 z późn. zm.), ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 2005 r. Nr 184 poz. 1538 z późn. zm.) oraz przez ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o nadzorze nad rynkiem kapitałowym (Dz. U. 2005 r. Nr 184 poz. 1537 z późn. zm.).
4. Na podstawie art. 31 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 r. poz. 922) Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych zgromadzonych w Systemie: nazwiska i imiona, imiona rodziców, data urodzenia, miejsce urodzenia, adres zamieszkania lub pobytu, numer ewidencyjny PESEL, Numer Identyfikacji Podatkowej, seria i numer dowodu osobistego, numer telefonu, Nazwa firmy, siedziba firmy, płeć, numery rachunków bankowych, e-mail, nr konta rzeczywistego i/lub wirtualnego oraz przetwarzanych przez System wyłącznie w celu

wykonania zobowiązań w zakresie realizacji zadań wynikających z niniejszej Umowy. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu obowiązku zachowania tajemnicy danych osobowych Zamawiającego jest unormowana w stanowiącej Załącznik Nr 6 Umowie o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

§10 Postanowienia ogólne

1. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać w drodze wzajemnych negocjacji.
2. Jeżeli Stronom nie uda się rozstrzygnąć sporu zgodnie z procedurą określoną w ust. 1 wszelkie spory, będą rozstrzygane przez Sądy powszechne właściwe miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Umowy okaże się nieważne lub niewykonalne, pozostaje to bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy, chyba że bez tych postanowień Strony Umowy by nie zawarły, a nie jest możliwa zmiana lub uzupełnienie Umowy w sposób określony w zdaniu następnym. W takim przypadku Strony zobowiązane będą do niezwłocznej zmiany lub uzupełnienia Umowy w sposób oddający w sposób możliwie najwierniejszy zamiar Stron wyrażony w postanowieniu, które uznane zostało za nieważne.
5. Jeżeli w wyniku zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu zawarcia Umowy, niektóre z postanowień Umowy staną się nieważne lub niewykonalne, Strony zobowiązane będą do niezwłocznej zmiany Umowy w sposób oddający w sposób możliwie najwierniejszy zamiar Stron wyrażony w postanowieniu, które stało się nieważne lub bezskuteczne.
6. Wszelkie zmiany umowy oraz jej załączników wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Strony zobowiązują się aktualizacji danych zawartych w Załączniku nr 2 w formie pisemnej. Zmiana taka nie stanowi zmiany istotnych postanowień Umowy i nie wymaga podpisania przez Strony Aneksu.
8. Wykonawca z 6 miesięcznym wyprzedzeniem poinformuje Zamawiającego o zmianie wymagań związanych z oprogramowaniem narzędziowym lub innymi parametrami Systemu Komputerowego zawartymi w Załączniku Nr 3, związanych z prawidłowym działaniem kolejnych wersji Systemu, o ile Zamawiający nie wniesie sprzeciwu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania powiadomienie zmianę taką uznaje się za skuteczną.
9. Umowa została zawarta w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

§11 Załączniki

Integralną część niniejszej Umowy stanowią:

- Załącznik Nr 1 - Zakres stosowania i opis procedur funkcjonowania Asysty Technicznej
- Załącznik Nr 2 - Dane adresowe
- Załącznik Nr 3 - Wymagane parametry elementów Systemu Komputerowego
- Załącznik Nr 4 - Formularz Zgłoszenia Serwisowego
- Załącznik Nr 5 - Formularz Zamówienia
- Załącznik Nr 6 - Umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych
- Załącznik Nr 7 - Upoważnieni pracownicy Zamawiającego
- Załącznik Nr 8 - Wymagane czasy reakcji i naprawy

Podpisy

Wykonawca

Zamawiający

Data.....

Data.....

Załącznik Nr 1

Zakres stosowania i opis procedur funkcjonowania Asysty Technicznej

Rozdział 1 Asysta Techniczna zakres „B”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „B” obejmuje konsultacje i porady z zakresu obsługi i funkcjonowania Systemu świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.

§2 Zasady funkcjonowania

1. Zamawiający może zgłaszać zapytania telefonicznie, mailowo lub przez SOZ, w sposób określony szczegółowo w Procedurach Wykonawcy.
2. Konsultacji merytorycznych udzielają pracownicy Wykonawcy w godzinach roboczych.
3. Reakcją na zgłoszenie jest wygenerowanie przez pracownika Wykonawcy numeru zgłoszenia i przekazanie go Zamawiającemu zgłaszającemu problem, zaś realizacja zgłoszenia polega na udzieleniu odpowiedzi na zapytanie lub poinformowaniu o sposobie rozwiązania problemu.
4. W przypadku zgłoszenia wykonanego w systemie SOZ reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „W realizacji”.
5. W przypadku zgłoszenia problemu, który zostanie zidentyfikowany przez pracowników wykonawcy jako błąd, Zamawiający zostaje powiadomiony o tym fakcie przez pracownika Wykonawcy. Od momentu poinformowania o tym fakcie zgłoszenie obsługiwane jest zgodnie z procedurami Asysty Technicznej zakres „C” lub procedurą gwarancyjną (o ile w momencie zgłoszenia obowiązuje gwarancja na System).
6. Konsultacje i porady z zakresu obsługi i funkcjonowania Systemu świadczone są przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w możliwie najkrótszym czasie.
7. Zamawiający ma prawo do gwarantowanych czasów udzielenia odpowiedzi dla 5 wybranych w ciągu miesiąca zgłoszeń o priorytecie „Krytyczne” i 10 zgłoszeń o priorytecie „Pilne”. Czas konsultacji i porad z zakresu obsługi i funkcjonowania Systemu świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego nie przekroczą czasów określonych poniżej:

Priorytet zgłoszenia	Maksymalny czas odpowiedzi (godziny robocze)
Krytyczne	8
Pilne	16

Rozdział 2 **Asysta Techniczna zakres „C”**

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „C” obejmuje wykonanie odpowiednich czynności mających na celu usunięcie wykrytych Błędów w Systemie.

§2 Rejestracja Zgłoszenia Serwisowego

1. W razie wystąpienia Błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zgłoszenie Serwisowe polega na zarejestrowaniu przez Zamawiającego w systemie SOZ zgłoszenia zawierającego informacje ewidencyjne, przewidziane w systemie, wraz z objawami Błędu, pozwalające na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Błędu.
3. W przypadku braku dostępu lub niepoprawnego działania systemu SOZ zgłoszenie serwisowe polega na przekazaniu w Godzinach Roboczych, dyżurującemu pracownikowi Wykonawcy prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez osobę upoważnioną Formularza Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z Załącznikiem nr 4, zawierającej w szczególności:
 - a) pieczętkę firmową Zamawiającego,
 - b) objawy Błędu oraz informacje pozwalające na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Błędu
 - c) podpis wraz z imienną pieczętką zgłaszającego, a w przypadku braku takiej pieczętki - czytelną adnotację określającą stanowisko, imię oraz nazwisko zgłaszającego.
4. Przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego, określone w punkcie powyżej może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, mailowo lub za pośrednictwem faksu.
5. W przypadku braku możliwości dokonania Zgłoszenia Serwisowego w sposób opisany w punktach 2 i 3, Zamawiający może zgłosić uszkodzenie telefonicznie na jeden z numerów telefonu wykonawcy, określonych w Załączniku nr 3.
6. Zgłoszenie Serwisowe:
 - a) realizowane za pośrednictwem systemu **SOZ** uznaje się za dokonane z chwilą nadania przez system numeru zgłoszenia, co zostaje potwierdzone w postaci e-maila przesłanego na adres zgłaszającego;
 - b) realizowane za pośrednictwem faksu, maila lub telefonicznie uznaje się za dokonane z chwilą mailowego potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia. Wykonawca ma obowiązek przesłać potwierdzenie w terminie nie dłuższym niż cztery godziny od momentu otrzymania zgłoszenia. Jeżeli zgłoszenie dotrze do wykonawcy po godzinie 14, Wykonawca obowiązany jest przesłać Zamawiającemu potwierdzenie nie później niż do godziny 10 następnego dnia roboczego;
 - c) realizowane osobiście uznaje się za dokonane z chwilą pisemnego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez pracownika Wykonawcy na dostarczonej przez przedstawiciela Zamawiającego Formularzu Zgłoszenia Serwisowego. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek dokonać

potwierdzenia niezwłocznie po dostarczeniu przez Zamawiającego Formularza Zgłoszenia Serwisowego.

§3 Reakcja Serwisowa

1. Reakcją Serwisową jest:

a) Przekazanie informacji o zarejestrowaniu przez Wykonawcę Zgłoszenia Serwisowego jako Zgłoszenia Błędu wraz z informacją o rozpoczęciu prac nad usunięciem Błędu bez konieczności dostępu do Systemu Komputerowego Zamawiającego. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w systemie SOZ reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „W realizacji”;

b) Przekazanie informacji przez Wykonawcę o odrzuceniu Zgłoszenia Serwisowego z prośbą o uzupełnienie niezbędnych informacji przez Zgłaszającego dla ujawnionego problemu w działaniu w działaniu Systemu - w przypadku braku wystarczającego opisu objawów Błędu lub informacji pozwalających na powtórzenie czynności przez Wykonawcę, które doprowadziły do ujawnienia się Błędu. W tym przypadku reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w systemie SOZ reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na „Wysłane do klienta” wraz z prośbą o uzupełnienie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego. Reakcja serwisowa na uzupełnione Zgłoszenie Serwisowe przez Zamawiającego nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego.

c) W przypadku konieczności wykonania Naprawy za pośrednictwem zdalnego dostępu - zwrócenie się przez Wykonawcę do Zamawiającego o zgodę na udostępnienie zdalnego dostępu do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego oraz o podanie potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. Po uzyskaniu zdalnego dostępu do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego Zamawiającego oraz o podania potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu dokonuje się czynności zgodnie z literą a lub b powyżej.

d) W przypadku braku możliwości wykonania Naprawy w sposób określony w lit. a, b i c niniejszego punktu - podanie terminu stawienia się pracownika Wykonawcy w miejscu instalacji Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego Zamawiającego. W tym przypadku Reakcja nastąpi nie później niż po 24 godzinach od dokonania Zgłoszenia Serwisowego, pod warunkiem, że dzień następny po dokonaniu zgłoszenia jest Dniem Roboczym. W przeciwnym wypadku Reakcja musi nastąpić nie później niż pierwszego Dnia Roboczego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, do godziny zgodnej z godziną Zgłoszenia Serwisowego. W tym przypadku Strony uzgodnią dalszy sposób postępowania ze Zgłoszeniem Serwisowym.

§4 Naprawa Błędu

1. Wykonawca zobowiązuje się do Naprawy Błędu stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Błędu w możliwie najkrótszym czasie zgodnie z czasami określonymi w Załączniku nr 8.
2. Jeżeli w trakcie usuwania Błędu w sposób określony w §3 ust 1 lit a, b, c okaże się, że Naprawa danego Błędu wymaga stawienia się pracownika Wykonawcy na miejscu u Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym Zamawiającego niezwłocznie.
3. Dopuszcza się możliwość dokonania Naprawy Błędu Środkami Zastępczymi.

§5 Zakończenie Naprawy Błędu

1. Po wykonaniu przez wykonawcę Naprawy, Wykonawca udostępnia poprawkę do systemu na serwerze ftp i informuje o tym Zamawiającego.
2. Zamawiający zobowiązany jest do instalacji poprawki oraz do przeprowadzenia testów akceptacyjnych wykonanej przez Wykonawcę Naprawy na testowej bazie danych. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie nie może przekroczyć 7 Dni Roboczych. Czas trwania testów akceptacyjnych nie jest wliczany do czasu Naprawy Błędu.
3. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów akceptacyjnych na testowej bazie danych lub zgłosić w formie pisemnej uwagi co do sposobu realizacji Naprawy.
4. Jeśli Zamawiający zgłosił zasadne uwagi co do sposobu realizacji Naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji Naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych. Po ponownej Naprawie wykonawca postępuje zgodnie §5 ust 1. Czas od otrzymania uwag co do sposobu realizacji Naprawy do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych jest wliczany do czasu Naprawy.
5. Po akceptacji przez Zamawiającego Naprawy na testowej bazie danych Zamawiający zobowiązany jest do instalacji naprawionego Systemu na produkcyjnej bazie danych.
6. Po instalacji naprawionego Systemu na produkcyjnej bazie danych Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia ponownych testów dotyczących poprawności działania Systemu. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie nie może przekroczyć 7 Dni Roboczych. Zamawiający może następnie przedstawić uwagi co do sposobu i rezultatów realizacji usługi.
7. Zamawiający jest zobowiązany do potwierdzenia poprawności Naprawy lub przedstawienia zastrzeżeń w ciągu 7 Dni Roboczych od chwili otrzymania informacji o udostępnieniu poprawki do systemu. Brak reakcji Zamawiającego w wyżej wymienionym czasie jest równoznaczny z zaakceptowaniem sposobu dokonania Naprawy, co wyklucza zgłaszanie jakichkolwiek zastrzeżeń po upływie wyżej wskazanego terminu. Zastrzeżenia lub uwagi powinny zostać przekazane poprzez zmianę stanu zgłoszenia w systemie SOZ lub w przypadku jego niedostępności za pomocą maila lub faksu.

Rozdział 3

Asysta Techniczna zakres „D”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „D” obejmuje:
 - a) Informowanie Zamawiającego o fakcie powstania nowej wersji Systemu.
 - b) Przekazywanie Zamawiającemu nowych wersji Systemu na nośniku odpowiednim dla danego Zamawiającego to lub poprzez udostępnienie na serwerze ftp, wraz z instrukcją instalacji i informacją o zmianach funkcjonalnych.

§2 Zasady ogólne

1. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o fakcie pojawienia się nowej wersji Systemu.
2. W przypadku, gdy do instalacji nowej wersji systemu niezbędne są usługi wdrożeniowe, szkoleniowe lub instalacyjne świadczone przez Wykonawcę, Zamawiający pisemnie przekazuje odpowiedzialnemu pracownikowi Wykonawcy zapotrzebowanie na nową wersję Systemu.
3. Wykonawca po otrzymaniu od Zamawiającego zapotrzebowania na nową wersję Systemu zobowiązany jest w ciągu 10 Dni Roboczych poinformować Zamawiającego o planowanym terminie i koszcie wykonania usług. Wynagrodzenie za instalację, wdrożenie i szkolenie zlecone przez Zamawiającego na podstawie płatnego zakresu Asysty Technicznej typu „D” określone zostało § 6 ust. 4 umowy.
4. W przypadku omówionym w ust.2 i akceptacji przez Zamawiającego kosztu i terminu instalacji Wykonawca zobowiązany jest do instalacji zamówionej wersji Systemu na testowej bazie danych. Po dokonaniu instalacji na testowej bazie danych pracownik Wykonawcy przedstawia Zamawiającemu protokół instalacji na bazie testowej. Zamawiający zobowiązany jest do potwierdzenia wykonania przez Wykonawcę instalacji na testowej bazie danych.
5. Po potwierdzeniu przez Wykonawcę poprawności instalacji na testowej bazie danych zamówionych modułów Zamawiający zobowiązany jest do wykonania testów akceptacyjnych zainstalowanej wersji Systemu. Testy akceptacyjne nie mogą trwać dłużej niż 7 Dni Roboczych.
6. W przypadku omówionym w ust.2, Wykonawca zobowiązany jest do wykonania instalacji zamówionej wersji Systemu na produkcyjnej bazie danych dopiero po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego.
7. W przypadku, gdy do instalacji nowej wersji systemu nie są potrzebne dodatkowe usługi świadczone przez Wykonawcę, Zamawiający dokonuje instalacji samodzielnie na testowej bazie danych oraz dokonuje testów wg zasad z ust.5 a następnie dokonuje instalacji na produkcyjnej bazie danych.
8. Jeżeli nowe, standardowe wersje Systemu będą wymagać nowych wersji Oprogramowania Narzędziowego, wówczas koszty zakupu i instalacji nowych wersji Oprogramowania Narzędziowego pokrywa Zamawiający.

9. Zamawiający zobowiązuje się przynajmniej raz na dwa lata do przejścia na najnowszą wersję Systemu.

10. Brak realizacji przez Zamawiającego obowiązku, o którym mowa w ust. 9 w terminie 6 miesięcy od daty powiadomienia o takowym przez Wykonawcę, uprawnia wykonawcę do rozwiązania umowy z winy Zamawiającego bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym.

11. Każda nowa wersja Systemu dostarczonego Zamawiającemu musi zawierać udokumentowany opis zmian w funkcjonalności w porównaniu z wersją poprzednią. W przypadku istotnych zmian w użytkowaniu funkcjonalności, Wykonawca zobowiązany jest także do udostępnienia w formie elektronicznej Aneksu Instrukcji Użytkownika i – jeśli to niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu - także Instrukcji Administratora. W takich przypadkach wykonawca zobowiązany jest również do aktualizacji Pomocy Kontekstowej.

Rozdział 4 **Asysta Techniczna zakres „E”**

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „E” obejmuje:
 - a) Wykonywanie zleconych przez Zamawiającego zmian w funkcjonalności Systemu tak, aby spełniał on specyficzne wymagania Zamawiającego,
 - b) Wykonanie innych dodatkowych prac zleconych przez Zamawiającego związanych z Systemem.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania w ramach Umowy 30 osobodni usług z zakresu „E” rocznie w ramach wynagrodzenia określonego w §6 ust. 1 Umowy. Dodatkowe prace zlecane przez Zamawiającego wykraczające poza pulę 30 osobodni rocznie będą rozliczane zgodnie ze stawkami określonymi w §6 ust. 4 Umowy.
3. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o wyczerpaniu puli 30 osobodni w roku oraz przedłoży z tą informacją rozliczenie puli.

§2 Zgłaszanie zadań

1. W razie konieczności wykonania Zadania Konserwacyjnego upoważniony pracownik Zamawiającego powiadomi o tym fakcie upoważnionego pracownika wykonawcy i dokona zgłoszenia Zadania Konserwacyjnego.
2. Zgłoszenie Zadania Konserwacyjnego dokonane przez inną osobę niż określoną w §2 ust. 1, nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do podjęcia wykonywania Zadania Konserwacyjnego.
3. Zgłoszenie Zadania Konserwacyjnego polega na przekazaniu w godzinach roboczych, upoważnionemu pracownikowi Wykonawcy prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez zgłaszającego Formularza Zamówienia, obejmującego w szczególności:
 - a) pieczętę firmową Zamawiającego lub jego jednostki organizacyjnej,
 - b) szczegółowo, dokładnie i jednoznacznie opisany zakres Zadania Konserwacyjnego,
 - c) stopień priorytetu poszczególnych Zadań Konserwacyjnych,
 - d) proponowane daty wykonania,
 - e) podpis wraz z imienną pieczęcią zgłaszającego, a w przypadku braku takiej pieczęci - czytelną adnotację określającą stanowisko, imię oraz nazwisko zgłaszającego.
4. Przekazanie Formularza Zamówienia, określone w §2 ust. 3 może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, za pośrednictwem faksu lub w jakikolwiek inny sposób, zapewniający dostarczenie jej upoważnionemu pracownikowi Wykonawcy.
5. Z zastrzeżeniem §2 ust. 8 zgłoszenie Zadania Konserwacyjne uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia, co następuje z chwilą wpłynięcia do Zamawiającego faksu lub pliku zawierającego kopię Formularza Zamówienia z adnotacją zawierającą informacje czy zgłoszenie zostało

przyjęte czy też nie, datą i godziną oraz podpisem upoważnionego pracownika Wykonawcy albo odręcznego potwierdzenia przez niego przyjęcia lub odmowy przyjęcia zgłoszenia na kopii formularza. Odręczne potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia winno zawierać datę i godzinę przyjęcia lub odmowy przyjęcia zgłoszenia oraz podpis upoważnionego pracownika Wykonawcy.

6. Poprzez reakcję Wykonawcy rozumie się jedną z czynności z podanej poniżej listy, podjętą po przyjęciu przez Wykonawcę zgłoszenia Zadania Konserwacyjnego.

a) dostarczenie (osobiście, faksem, pocztą) przez upoważnionego pracownika Wykonawcy upoważnionemu pracownikowi Zamawiającego Formularza Kalkulacji,

b) zwrócenie się przez upoważnionego pracownika Wykonawcy do upoważnionego pracownika Zamawiającego o uzgodnienie spotkania roboczego w celu wyjaśnienia szczegółów realizacyjnych zgłoszonych Zadań Konserwacyjnych,

c) zwrócenie się przez upoważnionego pracownika wykonawcy do upoważnionego pracownika Zamawiającego o zgodę na udostępnienie bezpłatnego, zdalnego dostępu do Systemów Komputerowego i/lub Komunikacyjnego.

7. Zamawiający ponosi wszelką odpowiedzialność za prawidłowe i kompletne wypełnienie Formularza Zamówienia. Jeżeli Formularz Zamówienia jest niekompletny, to znaczy nie zawiera wszystkich elementów określonych w §2 ust. 3, zamówienie nie uznaje się za dokonane, mimo spełnienia przesłanek z §2 ust. 5. Zgłoszenie dokonane w opisany wyżej sposób będzie dokonane z chwilą przekazania upoważnionemu pracownikowi Wykonawcy na zasadach określonych w niniejszej Umowie, nowego Formularza Zamówienia, uzupełnionego o brakujące dane.

8. Jeżeli przesłany do Wykonawcy Formularz Zamówienia został wypełniony nieprawidłowo lub nie zawiera wszystkich informacji, określonych w §2 ust. 3, Wykonawca zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, informując go o konieczności dokonania nowego zgłoszenia, czyniąc stosowną wzmiankę na Formularzu Zamówienia, zgodnie z procedurą określoną w §2 ust. 6.

9. Wykonawca może odmówić realizacji Zadania Konserwacyjnego, jeśli:

a) zgłoszone Zadanie Konserwacyjne oznaczałoby realizację funkcjonalności niezgodnej z unormowaniami prawnymi,

b) funkcjonalność wymagałaby zaburzenia logicznego porządku Systemu.

c) W przypadkach określonych w lit. a i b Wykonawca przedstawi Zamawiającemu alternatywne rozwiązanie.

10. Zadanie Konserwacyjne wykonywane jest w module oznaczonym najnowszym numerem wersji i numerem wydania. W przypadku zmiany wersji Wykonawca nieodpłatnie przeniesie Zadanie Konserwacyjne do nowej wersji aplikacji.

11. Realizacja zgłoszonego Zadania Konserwacyjnego może się rozpocząć dopiero po zatwierdzeniu Formularza Kalkulacji przez upoważnionego pracownika Zamawiającego, poprzez naniesienie na Formularz Kalkulacji adnotacji zawierającej informację czy należy rozpocząć realizację Zadania Konserwacyjnego z datą oraz podpisem upoważnionego pracownika Zamawiającego oraz dostarczenie kopii zatwierdzonego Formularza Zgłoszenia zgodnie z procedurą określoną w §2 ust. 4, 5.

§3 Odbiór prac

1. Po wykonaniu Zadania Konserwacyjnego, Wykonawca przeprowadzi testy sprawdzające poprawność działania Systemu i zgłosi gotowość do odbioru Zadania Konserwacyjnego. Za zgłoszenie gotowości uznaje się dostarczenie Zamawiającemu podpisanego przez Wykonawcę Protokołu Odbioru Zadania.
2. Po otrzymaniu informacji o wykonaniu Zadania Konserwacyjnego Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia własnych testów dotyczących poprawności działania Systemu – zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale 3 §2 ust.5 i 7 - oraz do zapoznania się z przygotowaną dokumentacją, stanowiącą Aneks do Instrukcji Użytkownika i – jeśli zachodzi taka potrzeba – Instrukcji Administratora. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie i zapoznanie się z dokumentacją nie może przekroczyć 7 Dni Roboczych licząc od daty otrzymania informacji o wykonaniu Zadania Konserwacyjnego.
3. Po przeprowadzeniu testów potwierdzających prawidłowość wykonania Zadania Konserwacyjnego lub po upływie czasu określonego w punkcie 2 Zamawiający zobowiązany jest do podpisania Protokołu Odbioru Zadania. Protokół ten może być sporządzony na dokumencie będącym równocześnie Formularzem Zamówienia i Formularzem Kalkulacji, w części dot. odbioru prac.
4. W przypadku wykonania Zadania Konserwacyjnego za pośrednictwem zdalnego dostępu do Systemów Komputerowego i Komunikacyjnego Zamawiającego z siedziby Wykonawcy, Protokół Odbioru Zadania zostanie sporządzony przez Wykonawcę i przedłożony u Zamawiającego do podpisania, w sposób określony w §2 ust. 4 niniejszego Załącznika.
5. Protokół Odbioru Zadania sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

§4 Sposób rozliczania

1. Zamawiający obowiązany jest do zapłaty kwoty zatwierdzonej na Formularzu Kalkulacji zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym Załączniku.
2. Wykonawca wystawi fakturę za każde wykonane Zadanie Konserwacyjne wynikające ze świadczenia usługi Asysty Technicznej z Zakresu „E” przekraczające pulę 30 osobodni o której mowa w Rozdziale 4 paragraf 1 pkt 2 niniejszego załącznika potwierdzonego Protokołem Odbioru Zadania.
3. Wykonawca może wystawić fakturę zbiorczą za kilka Zadań Konserwacyjnych wynikających ze świadczenia usługi Asysty Technicznej z zakresu „E” potwierdzonych Protokołami Odbioru Zadania – wykonanych w danym miesiącu.
4. W przypadku, gdy w czasie przeznaczonym na testy wykonanego Zadania Konserwacyjnego Zamawiający nie zgłosi żadnych uwag, Zadanie uznaje się za wykonane poprawnie i odebrane, wskutek czego Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury za to Zadanie bez konieczności podpisania Protokołu Odbioru Zadania przez Zamawiającego.
5. W przypadku rozpoczęcia przez Zamawiającego operacyjnej działalności gospodarczej w oparciu o System w wersji uwzględniającej prace wykonane przez Wykonawcę w ramach realizacji Zadania Konserwacyjnego, Zadanie uznaje się za wykonane poprawnie i odebrane, wskutek czego Wykonawca uprawniony jest do

wystawienia faktury za to Zadanie bez konieczności podpisania Protokołu Odbioru Zadania przez Zamawiającego.

Załącznik Nr 2

Dane adresowe

§1 Upoważnieni pracownicy Zamawiającego

1. Wszelkich czynności związanych z realizacją Umowy w imieniu Zamawiającego dokonywać mogą jedynie uprawnione osoby w zakresie im przypisanym zgodnie z zapisami zawartymi w Załączniku nr 7 lub jego późniejszymi aktualizacjami pod warunkiem, iż zostały dokonane zgodnie z zapisami Umowy (patrz §10 ust.7 Umowy).
2. Uprawnione osoby są upoważnione do wykonywania czynności związanych z usługą Asysty Technicznej w zakresie określonym w kolumnie „Zakres Asysty” tabelki umieszczonej w/w Załączniku.
3. Do aktualizacji powyższej tabeli uprawnione są następujące osoby:
 - a. Elżbieta Solarewicz – Kierownik Działu Kadr
 - b. Lilla Filipek – Z-ca Kwestora
 - c. Tomasz Moskal – Kierownik ZAK DUI

§2 Dane adresowe

1. Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia serwisowego pod jednym z numerów telefonu, faksu lub pod adresem wymienionymi poniżej. Zgłoszenie dokonane pod innym adresem lub numerem faksu nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcę do podjęcia reakcji.

System SOZ:

http://.....

Numery telefonów:

a)

b)

Numer faksu:

c)

Adres poczty elektronicznej:

Adres biura:

.....

.....

.....

Załącznik nr 3

Wymagane parametry elementów Systemu Komputerowego

1. Na dzień podpisania Umowy system wymaga wersji 11c lub 12c bazy danych Oracle. System komunikuje się z bazą danych poprzez standardowy protokół Oracle Net8. Jako protokół transportowy dla Net8 można wykorzystać:

Jako protokół transportowy dla Oracle Net można wykorzystać:

- TCP/IP
- TCP/IP with SSL
- SPX/IPX
- LU 6.2 (sieci LAN)
- Named Pipes (sieci LAN)

2. Producent systemu zaleca korzystanie z protokołu TCP/IP zarówno w sieciach LAN jak i WAN. Protokół Oracle Net zapewnia szyfrowanie haseł dostępu do bazy danych. Szyfrowanie całej transmisji i autentyfikacja z użyciem metod klucza prywatnego jest możliwa, jeśli serwer Oracle posiada opcję Oracle Advanced Security.

3. Producent systemu zaleca sieci Ethernet 10/100 Mbit/s jako warstwę komunikacyjną w sieci LAN dla instalacji do 100 użytkowników.

4. System może pracować w bardzo szybkich sieciach MAN/WAN w architekturze klient serwer (opóźność (ang. latency) sieci poniżej 10 ms).

5. Praca poprzez sieć klient/serwer wymaga łącza stałego (kanału) cyfrowego o przepustowości:

- 128 kbit/s – do 5 podłączonych łączem użytkowników
- 512 kbit/s – w sieciach do 20 użytkowników
- 2 Mbit/s – w sieciach do 100 użytkowników

6. Jeżeli łącze korzysta z sieci publicznej zalecana do poprawnej pracy jest gwarancja przepustowości na poziomie podanym jak dla łącza stałego.

7. Wykonawca dostarcza narzędzi do pobrania próbek jakości sieci i wyznacza czy w danej sieci możliwa jest jeszcze praca klient/serwer.

8. Do pracy w sieci WAN zalecany jest model trójwarstwowy o następujących wymaganiach.

- 1) Terminal graficzny - Windows 2003 Terminal Services lub nowszy: 56 kbps/user przy 1024x768 256 kolorów
- 2) Serwer aplikacyjny - Oracle Internet Application Server 10g/11c: 20 kbps/user
- 3) Terminal graficzny Citrix Metaframe Xpe: 28 kbps/user przy 1024x768 256 kolorów

9. Producent zaleca technologię terminali Windows 2003 (lub nowszy) dla instalacji do 1000 użytkowników.

10. Średnie opóźnienia w sieci nie powinny przekraczać poziomu 200 ms.

11. Stacje dostępne – komputery PC o minimalnych parametrach:

- a) System operacyjny: Windows 2003 / 7 / 8 / 10 / 2008 / 2012
- b) Procesor: dowolny Intel na płycie obsługującej pozostałe wymagania
- c) Pamięć RAM \geq 512 MB (zalecane min. 1 GB lub 2GB dla nowszych systemów)
- d) Karta grafiki minimum o rozdzielczości \geq 1024x768 i 16-bitowej palecie kolorów
- e) Wolne miejsce na dysku twardym
 - 400 MB dla instalacji z serwerem plików
 - 2GB z instalacją lokalną programu
 - Dodatkowo 1,5 GB wolnego miejsca na komputerze, z którego instalowane będą poprawki
- f) Karta sieciowa minimum 10Mbps (zalecana 100 Mbps)

12. Wymagany serwer plików dla instalacji klient/serwer z 2 GB wolnego miejsca,
Parametry serwera:

- CPU: Xeon 2 Ghz lub lepszy
- RAM : 512 MB (zalecane 1 GB)
- HD: 10 GB wolnego miejsca
- Os: Linux, Windows (zalecany Linux + Samba)
- Karta sieciowa LAN minimum 100Mbps (zalecana 1000 Mbps)

Załącznik Nr 4

Formularz Zgłoszenia Serwisowego

Informacje, które powinny zostać przedstawione według poniższego szablonu, jeżeli zgłoszenie zostanie przesłane drogą mailową:

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO			
Osoba zgłaszająca		Data zgłoszenia	
Instalacja		Aplikacja	
Rodzaj		Priorytet	
Temat			
Miejsce wystąpienia			
Wersja systemu			
Opis problemu			
Kroki prowadzące do powstania błędu			
Oczekiwane zachowanie			
Opis załączników do zgłoszenia			

Załącznik nr 5

Wzór Formularza Zamówienia

FORMULARZ ZAMÓWIENIA					
		Nr ewidencyjny			
SEKCJA ZAMÓWIENIA		SEKCJA KALKULACJI			
Umowa:		Zamówienie:	Sporządził:		
System:		Produkt:			
Zleceniodawca:		Zleceniobiorca:	Realizacja wg dokumentów:		
Zakres prac		Rodzaj usługi	Czas wyk. (rbdn)	Koszt wyk. (netto)	Walu ta
		Analiza			PLN
		Programowanie			PLN
		Testy			PLN
		Instalacja			PLN
		Razem:			PLN
		Termin wykonania przez Wykonawcę:			
		Termin odbioru przez Zleceniobiorcę:			
OŚWIADCZENIE STRON					
Zleceniobiorca zgadza się na wykonanie wyżej wymienionych prac a Zleceniodawca zgadza się na zapłacenie za nie łącznej kwoty netto:		PLN	Słownie: zł zero gr.		
Data złożenia zamówienia	Podpis osoby upoważnionej ze strony	Data przyjęcia zamówienia	Podpis osoby upoważnionej ze strony Wykonawcy		
PROTOKÓŁ ODBIORU ZADAŃ					
Oświadczam, iż wyżej wymienione prace zostały wykonane bez zastrzeżeń.					
	Termin odbioru uzgodniony przez strony				
Data odbioru prac	Podpis osoby upoważnionej ze strony zleceniobiorcy				
DODATKOWE POSTANOWIENIA / UWAGI					

Załącznik nr 6

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

zwana dalej „Umową”, zawartą w dniu pomiędzy:

Uniwersytetem Wrocławskim z siedzibą przy pl. Uniwersytecki 1,
50-137 Wrocław,
NIP 896-000-54-08, REGON 000001301 (VAT UE PL 8960005408)

Reprezentowanym przez:

prof. dr hab. Wiesława Miemiec – Prorektor ds. finansów i rozwoju
zwanym dalej „**Administratorem danych**”

a

.....,
.....,
.....,
NIP:

Reprezentowaną przez:

...

...

zwaną dalej „**Zleceniobiorcą**”
zwanymi łącznie „**Stronami**”.

Strony zgodnie postanowiły, co następuje:

§1
Przedmiot umowy

1. Strony postanawiają, że w celu spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a w szczególności przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926), zwanej dalej „Ustawą”, oraz właściwej realizacji postanowień Umowy Nr DK.001.2013.U.ES z dnia 23 kwietnia 2013 na wykonanie dzieła w postaci świadczenia przez Wykonawcę usług asysty technicznej w zakresie i na zasadach opisanych w umowie DUI/...../2017, Uniwersytet Wrocławski jako Administrator danych, powierza Zleceniobiorcy do przetwarzania dane osobowe w zakresie określonym niniejszą Umową.

§2

Zakres powierzonych danych i cel przetwarzania

1. Administrator danych powierza Zleceniobiorcy przetwarzanie danych osobowych, znajdujących się w bazach danych i serwisie internetowym, które w całości lub w części działają z wykorzystaniem zasobów dostarczanych przez Zleceniobiorcę na podstawie Umowy Asysty Technicznej. Systemu kadrowo-płacowego EGERIA w siedzibie Administratora danych.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się przetwarzać powierzone do przetwarzania dane osobowe wyłącznie w celu wywiązania się z postanowień Umowy.

§3

Prawa i obowiązki Stron

1. Zleceniobiorca stosuje środki techniczne i organizacyjne, które spełniają wymagania Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Rozdział 5 - art. 36-39) oraz 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 .
2. Zleceniobiorca stosuje wysoki poziom zabezpieczeń wskazany w Rozporządzeniu 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.
3. Zleceniobiorca oświadcza, że przetwarzanie powierzonych danych osobowych będzie się odbywało na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
4. Administrator danych, powierza Zleceniobiorcy do przetwarzania dane osobowe, które zgromadził zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Na pisemny wniosek Administratora Danych, Zleceniobiorca jest zobowiązany do udzielenia informacji na temat przetwarzania powierzonych danych osobowych, w tym na temat zastosowanych przy przetwarzaniu danych osobowych środków technicznych i organizacyjnych, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku.
6. Zleceniobiorca poinformuje Administratora danych o czynnościach i postępowaniach z własnym udziałem prowadzonych w zakresie powierzonych do przetwarzania danych osobowych przez organy administracji publicznej (w szczególności Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych) lub organy wymiaru sprawiedliwości.

§4

Odpowiedzialność

1. Każda ze Stron odpowiada za szkody wyrządzone drugiej Stronie oraz osobom trzecim w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, Ustawy oraz niniejszej Umowy.
2. W przypadku szkody spowodowanej działaniem Zleceniobiorcy, Zleceniobiorca odpowiadać będzie na zasadzie winy za szkody rzeczywiste poniesione przez Administratora Danych.

3. Zleceniobiorca jest wyłączony z odpowiedzialności za prawidłowe zabezpieczenie danych osobowych na zasadach opisanych w §3 pkt 4-6. Umowy w tej części systemu informatycznego, która jest zarządzana przez Administratora Danych.

§5

Postanowienia końcowe.

1. Wynagrodzenie z tytułu świadczenia przez Zleceniobiorcę usług obejmuje również wynagrodzenie za realizację niniejszej umowy.
2. Niniejsza Umowa została zawarta bezterminowo.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, Administrator Danych w ciągu 7 dni od dnia jej rozwiązania samodzielnie zabezpieczy dane osobowe powierzone do przetwarzania Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca po 14 dniach od dnia rozwiązania Umowy trwale usunie wszelkie sporządzone, w związku lub przy okazji wykonywania Umowy, zapisy zawierające powierzone do przetwarzania dane osobowe.
4. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. W kwestiach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Podpisy:

Administrator Danych

Zleceniobiorca

Data.....

Data.....

Załącznik nr 7**Upoważnieni pracownicy Zamawiającego**

Zespół merytoryczny Zamawiającego:

Imię i Nazwisko	Adres email	Nr telefonu	Zakres Asysty
Tomasz Moskal	tomasz.moskal@uwr.edu.pl	786 851 094	B, C, D, E
		71-375 95 36	
Jan Dal	jan.dal@uwr.edu.pl	697 800 783	B, C
		71-375 94 13	
		71-375 94 13	
Sławomir Snela	slawomir.snela@uwr.edu.pl	697 800 667	B, C, D, E
		71-375 94 13	
Elżbieta Solarewicz	elzbieta.solarewicz@uwr.edu.pl	71-375 27 15	B, C, D, E
Lilla Filipek	lilla.filipek@uwr.edu.pl	71-375 27 34	B, C, D, E
Izabela Pardulla	izabela.pardulla@uwr.edu.pl	71-375 22 10	B, C
Katarzyna Podawca	katarzyna.podawca@uwr.edu.pl	71-375 22 57	B, C
Alina Strent	alina.strent@uwr.edu.pl	71-375 27 15	B, C
Jakub Kulpa	jakub.kulpa@uwr.edu.pl	71-375 26 39	B, C
Bożena Kosiara	bozena.kosiara@uwr.edu.pl	71-375 24 82	B, C
Anna Pereyma-Podsiadlik	anna.pereyma-podsiadlik@uwr.edu.pl	71-375 28 56	B

Pozostali pracownicy Zamawiającego uprawnieni do komunikowania się z serwisem Wykonawcy:

Imię i Nazwisko	Adres email	Nr telefonu	Zakres Asysty
Obszar Kadry			
Maria Czapowska	maria.czapowska@uwr.edu.pl	71-375 26 39	B
Honorata Gibka	honorata.gibka@uwr.edu.pl	71-375 27 15	B
Dagmara Korduba	dagmara.korduba@uwr.edu.pl	71-375 22 61	B
Katarzyna Kuczyńska	katarzyna.kuczynska@uwr.edu.pl	71-375 26 39	B
Monika Janiak	monika.janiak@uwr.edu.pl	71-375 26 39	B
Zofia Nyczka	zofia.nyczka@uwr.edu.pl	71-375 22 61	B
Obszar Płace			
Marta Piluch	marta.piluch@uwr.edu.pl	71-375 22 57	B
Ewa Kobrzeńska	ewa.kobrzeńska@uwr.edu.pl	71-375 26 24	B
Grażyna Martyniak	grazyna.martyniak@uwr.edu.pl	71-375 26 81	B
Jerzy Bielański	jerzy.bielasinski@uwr.edu.pl	71-375 22 57	B
Weronika Krocak	weronika.krocak@uwr.edu.pl	71-375 26 81	B
Teresa Brocka –Foryś	teresa.brocka-forys@uwr.edu.pl	71-375 22 10	B
Ewa Wawryszyn	ewa.wawryszyn@uwr.edu.pl	71-375 29 17	B
Danuta Maryńska	danuta.marynska@uwr.edu.pl	71-375 26 24	B
Maria Marczak	maria.marczak@uwr.edu.pl	71-375 22 10	B
Bożena Mysłowska	bozena.myslowska@uwr.edu.pl	71-375 22 10	B
Maria Marzec	maria.marzec@uwr.edu.pl	71-375 28 56	B
Wanda Wojtaszak	wanda.wojtaszak@uwr.edu.pl	71-375 26 81	B
Obszar IT			
Tomasz Saletnik	tomasz.saletnik@uwr.edu.pl	71-375 92 84	B
Władysław Kwiatkowski	wladyslaw.kwiatkowski@uwr.edu.pl	71-375 92 84	B

Wojciech Kaszuba	wojciech.kaszuba@uwr.edu.pl	71-375 95 30	B
Mateusz Piróg	mateusz.pirog@uwr.edu.pl	71-375 95 30	B
Obszar Socjalny			
Ewa Krzykawska	ewa.krzykawska@uwr.edu.pl	71-375 26 92	B
Anna Wokurka	anna.wokurka@uwr.edu.pl	71-375 24 82	B

- B** – konsultacje i porady z zakresu obsługi i funkcjonowania Systemu
C – czynności mające na celu usunięcie wykrytych Błędów w Systemie
D – wgrywanie nowych wersji systemu
E - zlecenie i akceptacja zmian w funkcjonalności Systemu

Załącznik nr 8

Wymagane czasy reakcji i naprawy

Kategoria Błędu	Opis	Czas Reakcji dla Zgłoszenia Serwisowego (godziny robocze, liczone od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego)	Czas Naprawy dla Zgłoszenia Błędu (dni robocze liczone od momentu zarejestrowania Zgłoszenia Błędu przez Wykonawcę)
Krytyczny	Powoduje, że całkowicie nie działają lub nieprawidłowo działają funkcjonalności o znaczeniu krytycznym, na skutek czego brak jest możliwości wykonania operacji, której odroczenie nie jest możliwe ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawne.	8	3
Pilny	Powoduje, że całkowicie nie działają lub nieprawidłowo działają funkcjonalności o znaczeniu krytycznym, na skutek czego brak jest możliwości wykonania operacji, której odroczenie nie jest możliwe ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawne, ale istnieje funkcjonalność w Systemie pozwalająca na wykonanie operacji krytycznej w inny sposób.	8	10
Ważny	Powoduje, że nieprawidłowo działają bądź całkowicie nie działają inne niż krytyczne funkcje Systemu.	8	20
Mniej ważny	Nie powoduje ograniczeń w funkcjonalnym działaniu Oprogramowania. Efektem ograniczenia jest niedogodność w korzystaniu z niektórych funkcjonalności, ale działanie ich jest prawidłowe.	8	Najpóźniej w drugim kolejnym Fixie (standardowej poprawce Systemu).