

PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

Umowa nr DZPZ.283.53.2025.EO

W Gliwicach, pomiędzy:

1. **Politechniką Śląską**, 44 – 100 Gliwice, ul. Akademicka 2A, NIP 631-020-07-36, REGON 000001637, zwaną dalej „Zamawiającym”, którego reprezentują:

–
działający na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Rektora Politechniki Śląskiej

–

a

2.
NIP Urząd Skarbowy
wpisaną/ym do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr
zwaną/ym dalej: "Wykonawcą", którego reprezentuje/ą:

–

wspólnie zwanymi Stronami, a każda z nich z osobna Stroną, została zawarta umowa, zwana dalej: „umową”, o następującej treści:

PREAMBUŁA

1. Zgodnie z wynikiem postępowania o udzielenie zamówienia prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, z zachowaniem zasad określonych w ustawie z dnia 11.09.2019 r. Prawo zamówień publicznych, zwanej dalej „ustawą” lub „ustawą Pzp”, Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania zadanie pn.:

Usługa wsparcia i utrzymania systemu ZSI

2. Przedmiot zamówienia będzie realizowany zgodnie z dokumentami zamówienia, w tym ze Specyfikacją Warunków Zamówienia, zwaną dalej: „SWZ” oraz ofertą Wykonawcy, zwaną także: „ofertą”. Do wszelkich wymagań dotyczących przedmiotu zamówienia, w szczególności sposobu jego wykonania i rozliczenia, nieuregulowanych w niniejszej umowie, mają zastosowanie odpowiednie zapisy zawarte w przedmiotowej SWZ.

§ 1

Definicje

1. Strony postanawiają w dalszej części Umowy stosować następujące definicje:

Aktualizacja Systemu	Dokonywanie zmian (wgrywek) w Systemie, na środowisku testowym oraz produkcyjnym w związku z dostarczeniem zmian, poprawek wynikających z usunięcia błędów oraz dostarczonych Modyfikacji w lub związanych z wprowadzaniem przez producenta oprogramowania modyfikacji Funkcjonalności już istniejących w Systemie, bądź dostarczeniem nowych.
Baza Wiedzy	Elektroniczne repozytorium wiedzy, w szczególności w zakresie dokumentacji Systemu oraz jego Modyfikacji oraz na temat sposobów usuwania Błędów Systemu, aktualizowane przez Wykonawcę na bieżąco i udostępnione do wykorzystania przez Zamawiającego na podstawie Umowy.
Błąd Krytyczny	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu, lub któregośkolwiek jego elementu (modułu) lub któregośkolwiek Interfejsu do Aplikacji Zamawiającego, z którym ZSI został zintegrowany, w szczególności mogąca grozić utratą danych lub ich spójności, całkowitym lub istotnym brakiem możliwości realizacji co najmniej jednej z funkcjonalności ZSI.

Błąd Biznesowy	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące ograniczenia realizacji kluczowych procesów biznesowych w szczególności: obszarów kadr i płac, rachunkowości i finansów lub projektów, skutkująca możliwością opóźnienia w realizacji zobowiązań względem pracowników, podatkowych, sprawozdawczych.
Błąd Istotny	Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące zakłócenia pracy Systemu ZSI lub któregośkolwiek jego elementu (modułu) lub któregośkolwiek Interfejsu do Aplikacji Zamawiającego, z którym ZSI został zintegrowany, niezakłócająca w sposób poważny pracy ZSI, ale stanowiąca utrudnienie w obsłudze procesów realizowanych przy pomocy ZSI, jednocześnie niestanowiąca Błędu Biznesowego
Błąd Nieistotny	Każde inne nieprawidłowe działanie Systemu, które nie zostało zdefiniowane jako Krytyczny, Istotny lub Biznesowy.
Błąd Oprogramowania Podmiotów Trzecich	Nieprawidłowe działanie Systemu spowodowane nieprawidłowym działaniem Oprogramowania Podmiotów Trzecich
Czas Usunięcia Błędu (Czas Realizacji)	Maksymalny czas, w którym Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędu, liczony od momentu wysłania Zlecenia Serwisowego przez Zamawiającego do momentu Usunięcia błędu. Czas Realizacji jest uzależniony od Klasyfikacji zgłoszenia. W przypadku Błędów Krytycznych oraz Błędów Biznesowych dopuszcza się możliwość zastosowania (tymczasowego) Rozwiązania Zastępczego.
D365	System Microsoft Dynamics 365 w wersji Finance & Operations
Dedykowane Rezultaty Prac	przez Dedykowane Rezultaty Prac należy rozumieć Rezultaty Prac wykonywanych przez Wykonawcę w trakcie realizacji umowy i dostarczone indywidualnie (dedykowane) Zamawiającemu w związku z realizacją Umowy, nieistniejące przed zawarciem Umowy. Dedykowanych Rezultatów Prac nie stanowią Oprogramowanie Standardowe udostępniane przez Wykonawcę, Środowisko Programowe ZSI oraz dokumentacja Oprogramowania Standardowego lub inna dokumentacja istniejąca przed zawarciem Umowy, będąca w posiadaniu Wykonawcy
Dostępność	Procentowy stosunek czasu, w którym System nie był w stanie Niedostępności w relacji do całkowitego czasu działania Systemu.
Dokumentacja	Zbiór wszystkich dokumentów opisujących działanie Systemu, obejmujący w szczególności, Dokumentację Użytkową, Dokumentację Powykonawczą, Instrukcje stanowiskowe itp.
Dni Robocze/ Godziny Robocze	Dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz – w przypadku terminów liczonych w stosunku do Zamawiającego - dni wolnych ustanowionych dla Zamawiającego Zarządzeniem Rektora Politechniki Śląskiej. Zamawiający informuje Wykonawcę o treści aktualnego na dany rok kalendarzowy Zarządzenia Rektora Politechniki Śląskiej, niezwłocznie po jego opublikowaniu. Termin liczony w dniach roboczych kończy swój bieg w ostatnim dniu roboczym terminu o godzinie 15:00. Informacje udzielone po godzinie 15:00 Dnia Roboczego lub w innego dnia niż Dzień Roboczy, uznaje się za udzielenie odpowiedzi w najbliższy Dzień Roboczy, o godz. 7:00 Termin liczony w godzinach roboczych rozpoczyna się swój bieg o godzinie, w której nastąpiło zdarzenie rozpoczynające bieg terminu i kończy swój bieg po upływie odpowiedniej ilości godzin roboczych. Ustalenie godziny rozpoczęcia biegu terminu następuje z zaokrągleniem do pełnych kwadransów. W przypadku gdyby koniec terminu miał przypadać w dniu roboczym po godzinie 15:00, termin liczy się odpowiednio do godziny 15:00 danego dnia roboczego, a następnie od godziny 7:00 kolejnego dnia roboczego.
Funkcjonalność	Funkcjonalność Systemu, której osiągnięcie Wykonawca zagwarantował w wyniku realizacji Umowy.

Interfejs	integracja systemu z Aplikacjami Zamawiającego pozwalająca na wymianę danych lub migrację danych, stanowiący element Systemu
Klasyfikacja zgłoszenia	Klasa zgłoszenia Zlecenia Serwisowego uzależniona od rodzaju występującego Błędu, nadana przez osobę zakładającą zlecenie. Zmiana klasyfikacji zgłoszenia jest możliwa na podstawie ustaleń koordynatorów obu Storn.
Koordynator	Poprzez określenie koordynator rozumie się osoby w funkcji koordynatora lub jego zastępcy, wskazanych przez strony umowy, ujęte w załączniku nr I do umowy, upoważnione przez strony do podejmowania działań wskazanych w umowie.
Modyfikacja	Usługa mająca na celu wykonanie zmian oraz rozszerzenie funkcjonalności ZSI, które nie wynikają z Błędu, lecz są uzasadnione innymi względami podanymi przez Zamawiającego (na przykład zmiana wyglądu raportów, zmiana procedury przetwarzania danych itp.). Usługa obejmuje również wprowadzanie rozwiązań zastępczych wynikających z wystąpienia Błędów Oprogramowania Podmiotów Trzecich. Wprowadzone zmiany muszą zostać opisane w dokumentacji powykonawczej, w szczególności w zakresie architektury systemu, baz danych i w innych miejscach, gdzie powinny być wprowadzone oraz w instrukcji użytkownika.
Niedostępność	Łączny czas liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę Zlecenia Serwisowego do momentu Usunięcia Błędów Krytycznych lub zaimplementowania (tymczasowych) Rozwiązań Zastępczych na zasadach określonych w Umowie.
Okno Serwisowe	Okres od godz. 20:00 do godz. 24:00 w każdym dniu tygodnia.
Oprogramowanie Podmiotów Trzecich	Programy Komputerowe, co do których podmiotem posiadającym autorskie prawa majątkowe nie jest ani Zamawiający ani Wykonawca, niezbędne do zapewnienia Funkcjonalności Systemu ZSI.
Oprogramowanie Standardowe	Standardowe programy komputerowe co do których podmiotem posiadającym autorskie prawa majątkowe jest Zamawiający lub Wykonawca, niezbędne do zapewnienia Funkcjonalności Systemu ZSI
Portal Pracownika	Moduł systemu SOD do obsługi procesów kadrowo - płacowych (m.in. podstawowe dane użytkownika, absencje, PIT-y i e-Paski, urlopy, Karty Czasu Pracy, Harmonogramy Czasu Pracy).
Poprawka Systemu	Poprawka ZSI usuwająca błędne, nieprawidłowe działanie ZSI zidentyfikowane przez Wykonawcę w inny sposób niż w drodze usuwania Błędów, wprowadzania Rozszerzeń lub Modyfikacji i odnotowana w Bazie Wiedzy.
Portal Serwisowy	Strona intranetowa udostępniona przez Wykonawcę służąca do zgłaszania Zleceń Serwisowych, śledzenia w trybie ciągłym postępu pracy i rozliczania czasów reakcji i realizacji wraz z raportem według wzoru stanowiącego załącznik nr VII.
Prace rozwojowe prowadzone przez Zamawiającego	Tworzenie Modyfikacji i Rozszerzeń Systemu przez Zamawiającego.
Przepisy Prawa	Przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej, z włączeniem przepisów prawa miejscowego.
Rezultaty Prac	Wszelkie rezultaty prac stworzone lub opracowane przez Wykonawcę i dostarczone Zamawiającemu w ramach realizacji niniejszej Umowy stanowiące utwory w rozumieniu Ustawy o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. z późniejszymi zmianami, w szczególności programy komputerowe, w tym Interfejsy, czy rozszerzenia Środowiska Programowego ZSI, wraz z kodem źródłowym, jak również Dokumentacja, z wyłączeniem Analizy Przedwdrożeniowej, a także wszelkie materiały i informacje, nie podlegające ochronie prawa autorskiego, stworzone lub opracowane przez Wykonawcę i dostarczone Zamawiającemu w ramach realizacji niniejszej Umowy.

Rozwiązanie Zastępcze	Rozwiązanie tymczasowe zastosowane przez Wykonawcę po wystąpieniu Błędu, nie prowadzące do Usunięcia Błędu, lecz zmniejszające uciążliwość Błędu dla Zamawiającego i pozwalające na uzyskanie oczekiwanego przez Wykonawcę wyniku wykonywanej operacji z użyciem Systemu.
SOD	System Obiegu Dokumentów IntraDok wersja 4.29.26 (z późniejszymi aktualizacjami),
System informatyczny	Zbiór powiązanych ze sobą elementów, którego funkcją jest przetwarzanie danych przy użyciu techniki komputerowej.
Środowisko Deweloperskie	Zapewniona przez Zamawiającego odrębna część Systemu przeznaczona do prac rozwojowych – tworzenia Modyfikacji i Rozszerzeń Systemu – wraz z niezbędnymi licencjami.
Środowisko Produkcyjne	Zapewniona przez Zamawiającego odrębna część Systemu przeznaczona do produkcyjnego działania Systemu.
Środowisko Testowe	Zapewniona przez Zamawiającego odrębna część Systemu przeznaczona do testowania wprowadzanych zmian do Środowiska Produkcyjnego utworzonych w Środowisku Deweloperskim.
Testy	Wszelkie operacje, których celem jest potwierdzenie realizacji przez System w sposób prawidłowy (w szczególności stabilny) funkcjonalności ZSI, przy zachowaniu oczekiwanej wydajności, dostępności i bezpieczeństwa ZSI. Proces sprawdzający spełnienie przez System wymagań stawianych w Dokumentacji.
Umowa	Umowa wraz z Załącznikami, stanowiącymi jej integralną część.
Usługi Serwisowe	Usługi zlecane przez Zamawiającego i świadczone przez Wykonawcę na podstawie i na warunkach określonych w Umowie, związane z opieką i utrzymaniem Systemu, mające na celu w szczególności Modyfikacje, Poprawki Systemu oraz świadczenie Usług Wsparcia.
Usługi Wsparcia - konsultacje	Pomoc w rozwiązywaniu merytorycznych problemów, na jakie napotyka Zamawiający podczas prowadzenia swojej działalności, w tych aspektach, w których używa Systemu. Wsparcie dotyczy poprawy błędów i omyłek spowodowanych przez użytkownika, działania użytkownika niezgodnie z instrukcją obsługi, wątpliwości użytkownika jak wykonać dane działanie w systemie.
Upoważniony Użytkownik Systemu	Osoby upoważnione do podejmowania działań w ramach usługi wsparcia, wymienione w Załączniku nr I.
Usunięcie Błędu	Całkowite i trwałe przywrócenie Funkcjonalności ZSI lub parametrów pracy ZSI po wystąpieniu błędu.
Zamawiający	Politechnika Śląska, 44-100 Gliwice, ul. Akademicka 2A.
Zasoby Sprzętowe	Zasoby Sprzętowe Zamawiającego wraz z zestawem systemów operacyjnych i baz danych, udostępnione Wykonawcy dla potrzeb instalacji, konfiguracji Systemu (ZSI).
Zlecenie Serwisowe	Zlecenie świadczenia Usług Serwisowych składane przez Zamawiającego na podstawie Umowy.
ZSI/System	Zintegrowany system informatyczny wspomagający zarządzanie uczelnią wraz z niezbędną parametryzacją, interfejsami i modyfikacjami w skład, którego wchodzi: 1) System Microsoft Dynamics 365 w wersji Finance & Operations 2) System Obiegu Dokumentów IntraDok wraz z Portalem Pracownika oraz procesami Workflow, wersja 4.29.31 (z późniejszymi aktualizacjami), 3) Hurtownia Danych (BI). 4) Power BI 5) Szyna integracyjna ESB

§ 2

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:

Usługa wsparcia i utrzymania systemu ZSI

2. Wsparcie i utrzymanie systemu ZSI.

- 2.1. Wsparcie i utrzymanie Systemu w okresie **od dnia z 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r.**, w którym Wykonawca będzie rozliczał usługi w ramach wynagrodzenia ryczałtowego wynoszącego 30h/miesiąc oraz będzie miał prawo do ponad ryczałtowego wynagrodzenia, w oparciu o stawkę godzinową Wykonawcy, w limicie do 3000 h.
- 2.2. W ramach usług wsparcia i utrzymania ZSI Wykonawca będzie w szczególności:
 - 2.2.1. W ramach usług serwisowych i gwarancyjnych wprowadzał poprawki, powstałe w wyniku ujawnionych błędów systemu ZSI.
 - 2.2.2. Monitorował zmiany Przepisów Prawa i bez wezwania ze strony Zamawiającego dostosowywał system ZSI do zmieniających się Przepisów Prawa, w uzgodnieniu z Zamawiającym i po jego akceptacji rozwiązania, w terminach:
 - 2.2.2.1. minimum 7 dni przed datą wejścia w życie Przepisów Prawa, dla którego ustalono vacatio legis,
 - 2.2.2.2. minimum 14 dni od daty ogłoszenia zmiany Przepisów Prawa w przypadku przepisów, dla których nie ustalono vacatio legis lub dla których vacatio legis jest krótsze niż 7 dni.
 - 2.2.3. Świadczył usługi wsparcia zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego.
 - 2.2.4. Na wniosek Zamawiającego dostosowywał system ZSI do zmian organizacyjnych na Uczelni.
 - 2.2.5. Dokonywał modyfikacji systemu ZSI wraz z 2 letnią gwarancją od dnia podpisania protokołu odbioru modyfikacji lub rozszerzenia.
 - 2.2.6. Udzielał pomocy użytkownikom systemu ZSI w języku polskim w dni robocze w godzinach 7.00 – 15.00.
 - 2.2.7. Dostarczał (instalował) nowe wersje oprogramowania Systemu będące przedmiotem licencji oraz narzędzia i procedury używane przy zmianie wersji na nowszą.
 - 2.2.8. Zapewniał wykwalifikowany zespół serwisowy złożony z doświadczonych konsultantów.
 - 2.2.9. Wyznaczył po stronie Wykonawcy koordynatora odpowiedzialnego za nadzór świadczonych usług.
 - 2.2.10. Dostarczał raporty, zgodnie z Załącznikiem nr VII, z rozliczeniem usług za dany miesiąc: pierwszy do 15 dnia kalendarzowego danego miesiąca oraz drugi do 8 dnia kalendarzowego następnego miesiąca, następującego po miesiącu, którego dotyczy rozliczenie. Usługi rozliczane będą z dokładnością do 15 minut, przy zachowaniu stawki godzinowej, za faktycznie zrealizowane godziny w cyklu miesięcznym.
 - 2.2.11. Dostarczał raport statusu Błędów Oprogramowania Podmiotów Trzecich każdorazowo na żądanie Koordynatora Zamawiającego.
 - 2.2.12. Cztery razy w roku, na wezwanie Zamawiającego aktualizował bazę danych aplikacji testowej.

§ 3

Aktualizacja środowiska testowego oraz produkcyjnego

1. W związku z realizacją usług serwisowych niezbędne jest aktualizowanie środowiska testowego oraz produkcyjnego.
2. Aktualizacja środowiska testowego odbywa się, po ustaleniu terminu przez Koordynatorów, w dniach roboczych w godzinach od 16:00 do 24:00 oraz dniach ustawowo wolnych od pracy.
3. Aktualizacja środowiska produkcyjnego każdorazowo wymaga potwierdzenia terminu prac przez Koordynatora Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do przekazania informacji na temat planowanej aktualizacji:
 - 4.1. Mailem, przesłanym na adres koordynatora oraz wskazanych użytkowników w Załączniku nr I, z wyszczególnieniem wszystkich zmian z dokładnością do numeru zgłoszenia serwisowego;
 - 4.2. W zgłoszeniu serwisowym poprzez zmianę etykiety na „czeka na aktualizację” z informacją, którego środowiska dotyczy.

5. Pod zgłoszeniem serwisowym każdorazowo rejestrowana jest zgoda koordynatora Zamawiającego na przeniesienie zmian na środowisko produkcyjne oraz wykonanie prac przez Wykonawcę.
6. Po wykonaniu aktualizacji Wykonawca jest zobowiązany do uzupełnienia informacji w Bazie Wiedzy na temat wdrożonych na środowisko produkcyjne zmian, poprawek.

§ 4

Ogólne warunki świadczenia Usług Serwisowych

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usług Serwisowych zgodnie z zakresem i na warunkach określonych w Umowie oraz SWZ.
2. Wykonawca zobowiązany jest zagwarantować odpowiedni, dostosowany do objętych niniejszą Umową usług, poziom kwalifikacji osób, za pomocą których Wykonawca wykonuje swoje zobowiązania.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług objętych przedmiotem niniejszej Umowy z należytą starannością, z uwzględnieniem standardów profesjonalnej obsługi systemów informatycznych, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia oraz z uwzględnieniem obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej systemu prawnego.
4. Zamawiający zobowiązany jest do właściwego użytkowania Systemu ZSI zgodnie z warunkami licencji oraz Dokumentacją.
5. Wszelkie prace z zakresu świadczenia Usług Serwisowych w ramach Środowiska Produkcyjnego oraz Środowiska testowego będą realizowane w Oknie Serwisowym, o ile Koordynatorzy Stron nie ustalą inaczej.
6. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia Wykonawcy fizycznego i zdalnego dostępu do serwisowanego Systemu w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązań Wykonawcy wynikających z niniejszej Umowy, w Dni Robocze oraz Godziny Robocze, w terminie uzgodnionym przez Koordynatorów.
7. Ilekroć dla wykonania zobowiązań Wykonawcy niezbędny będzie dostęp do pomieszczeń lub infrastruktury Zamawiającego, udzielenie takiego dostępu osobom, za pomocą których Wykonawca wykonuje swoje zobowiązania może być uzależniony od spełnienia dodatkowych wymogów wynikających z procedur wewnętrznych Zamawiającego lub z obowiązujących przepisów prawa. W takim wypadku Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności spełnienia powyższych wymogów przed rozpoczęciem wykonywania usług oraz udzieli niezbędnej pomocy w celu umożliwienia takim osobom ich spełnienia. Czas niezbędny na spełnienie powyższych wymogów nie jest wliczany do czasu trwania Niedostępności.
8. Prace zrealizowane w odniesieniu do Zleceń Serwisowych muszą zostać każdorazowo:
 - 8.1. udokumentowane w raportach z wykonanych prac, do których przygotowania zobowiązany jest Wykonawca,
 - 8.2. odzwierciedlone w stosownych punktach Dokumentacji w postaci suplementów do niej,
 - 8.3. zakończone przekazaniem kodów źródłowych Systemu do Koordynatora ze strony Zamawiającego, o ile została dokonana zmiana kodów,
 - 8.4. potwierdzone aktualizacją Bazy Wiedzynie później niż w terminie 5 (pięciu) Dni Roboczych od zakończenia przez Wykonawcę prac, w przypadku kodów źródłowych nie później niż do 15 dnia następnego miesiąca.
9. Czas pracy wykonania każdego zlecenia będzie rozliczany z dokładnością do każdych rozpoczętych 15 minut, przy zachowaniu stawki godzinowej, za faktycznie zrealizowane godziny w cyklu miesięcznym.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac rozwojowych w Systemie.
11. Usługi będące przedmiotem Umowy świadczone będą przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Nadzór nad wykonywaniem usług w siedzibie Zamawiającego będzie sprawowany przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego.
12. Wykonawca oświadcza, że świadczenie przez niego usług objętych Umową nie będzie naruszać praw osób trzecich, w szczególności praw autorskich do oprogramowania wchodzącego w skład Systemu.
13. Kody źródłowe dostarczone przez Wykonawcę będą przechowywane w Politechnice Śląskiej z zapewnieniem ograniczonego dostępu. Dostęp do nich będą miały osoby wymienione w Załączniku nr V do Umowy. Kopia kodów lub ich fragmentów może być powielona na zasobie sieciowym Zamawiającego z zapewnieniem dostępu tylko dla uprawnionych osób.

§ 5

Organizacja świadczenia Usług Serwisowych

1. Obie Strony wyznaczą Koordynatorów oraz ich zastępców odpowiedzialnych za prawidłowe wykonywanie zobowiązań wynikających z Umowy oraz za właściwy przepływ informacji między Stronami.
2. Koordynatorzy Stron oraz ich zastępcy upoważnieni są do:

- 2.1. ustalania zakresu oraz harmonogramów spotkań i innych działań pomiędzy pracownikami Zamawiającego i Wykonawcy,
- 2.2. bieżącej koordynacji wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy, w tym przekazywania i przyjmowania informacji warunkujących należyte wykonywanie zobowiązań wynikających z Umowy,
- 2.3. składania i przyjmowania Zleceń Serwisowych, zgodnie z procedurą określoną w § 6 Umowy,
- 2.4. podpisywania w imieniu Stron protokołów odbioru wykonanych prac,
- 2.5. wykonywania innych czynności oraz składania innych oświadczeń wyraźnie przewidzianych w Umowie.
3. Nazwiska oraz dane kontaktowe Koordynatorów oraz ich zastępców określone zostały w Załączniku nr I do Umowy.
4. Każda ze Stron ma prawo do zmiany osoby będącej Koordynatorem oraz jego zastępcy, po uprzednim pisemnym powiadomieniu drugiej Strony, doręczonym co najmniej na 3 (trzy) Dni Robocze przed planowaną zmianą. W przypadkach nagłych, uniemożliwiających takim osobom wykonywanie ich dotychczasowych obowiązków, takich jak śmierć, choroby, wypadki, urlopy na żądanie, zwolnienie dyscyplinarne, Strony za dopuszczalne uznają skrócenie powyższego terminu. Jednakże powiadomienie o zmianie takiej osoby będzie w każdym wypadku doręczone drugiej Stronie przed chwilą rozpoczęcia wykonywania obowiązków przez nową osobę. Do czasu doręczenia powiadomienia wszelkie czynności wykonane przez poprzednią osobę w granicach kompetencji określonych Umową, uważa się za skuteczne.
5. Koordynator każdej ze Stron oraz jego zastępca działa w charakterze przedstawiciela danej Strony, w granicach kompetencji określonych Umową.
6. Zamawiający oraz Wykonawca wyznaczą po swoich stronach zespół odpowiedzialny za obsługę serwisową Systemu, zgodnie z Załącznikiem nr I do Umowy. Do zmian osób, o których mowa w zdaniu poprzednim stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 4.
7. Upoważnieni Użytkownicy Systemu są uprawnieni do składania Zleceń Serwisowych zgodnie z procedurą określoną w § 6 Umowy.
8. Wykonawcy w trakcie wykonywania zamówienia przysługuje prawo zmiany osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia. W przypadku zmiany osób, Wykonawca wskaże osobę o kwalifikacjach i doświadczeniu nie mniejszym niż osoby zastępowanej. Każda zmiana osoby w trakcie realizacji zamówienia wymagać będzie powiadomienia Zamawiającego za pośrednictwem Koordynatora i będzie wymagała uzyskania pisemnej zgody Zamawiającego. Wraz z powiadomieniem Wykonawca ma obowiązek złożyć dokumenty potwierdzające wyżej wymienione kwalifikacje i doświadczenie.

§ 6

Zlecenie Usług Serwisowych

1. Wykonawca udostępni Zamawiającemu Portal Serwisowy do obsługi zgłoszeń, który zapewni:
 - 1.1. Szyfrowany personalizowany dostęp dla użytkowników do treści zamieszczonej na Portalu.
 - 1.2. Zdefiniowaną liczbę użytkowników podzielonych na grupy wg uprawnień
 - 1.3. Komunikację z użytkownikami w języku polskim.
 - 1.4. Prosty i przyjazny interfejs dla użytkownika końcowego.
 - 1.5. Możliwość śledzenia każdorazowej zmiany statusów zgłoszenia serwisowego
 - 1.6. Możliwość śledzenia przez Koordynatora Zamawiającego aktualnego stanu realizacji zgłoszenia, w szczególności z informacją o przekroczeniu warunków SLA.
 - 1.7. Szeroki zakres raportów umożliwiających analizę realizacji poszczególnych zgłoszeń serwisowych.
 - 1.8. Możliwość podziału zgłoszeń w szczególności na:
 - 1.8.1. Błąd Krytyczny.
 - 1.8.2. Błąd Biznesowy
 - 1.8.3. Błąd Istotny.
 - 1.8.4. Błąd Nieistotny.
 - 1.8.5. Usługa wsparcia – konsultacje.
 - 1.8.6. Modyfikacja.
 - 1.8.7. Prace rozwojowe prowadzone przez Zamawiającego (w celu dokumentowania zmian w Systemie)
 - 1.8.8. Błąd Oprogramowania Podmiotów Trzecich.
2. Uprawnienia do zgłoszenia Błędu Krytycznego oraz Modyfikacji ma wyłącznie Koordynator ze strony Zamawiającego.
3. Zgłoszenia serwisowe w pozostałych klasyfikacjach inicjują wyznaczeni użytkownicy Systemu po stronie Zamawiającego.
4. Zamawiający będzie zlecał wykonanie Usług serwisowych, poprzez ich zgłoszenie w Portalu Serwisowym. Zlecenie Serwisowe zawierać będzie:

- 4.1. numer kolejny Zlecenia Serwisowego,
- 4.2. datę, godzinę oraz minutę otrzymania Zlecenia Serwisowego,
- 4.3. imię i nazwisko osoby dokonującej Zlecenia Serwisowego,
- 4.4. imię i nazwisko osoby, która zainicjowała Zlecenie,
- 4.5. opis objawów problemu lub opis zleconych usług (usługi),
- 4.6. nadana przez Zamawiającego Klasyfikacja zgłoszenia
- 4.7. w przypadku Błędu Oprogramowania Podmiotów Trzecich – numer oficjalnego zgłoszenia do producenta oprogramowania.
5. W przypadku wniosku Wykonawcy o zmianę klasyfikacji zgłoszenia każdorazowo wymagana jest akceptacja Koordynatora Zamawiającego.
6. W przypadku nie działania Portalu Serwisowego, bez względu na tego przyczynę, Zlecenia Serwisowe będą składane za pomocą Formularza Zlecenia Serwisowego, którego wzór zawiera Załącznik nr II do Umowy. Formularz Zlecenia Serwisowego musi być:
 - 6.1. w przypadku przekazania Formularza Zlecenia Serwisowego pocztą elektroniczną – wysłany z konta poczty elektronicznej osoby uprawnionej, wskazanej przez Zamawiającego,
 - 6.2. w przypadku przekazania Formularza Zlecenia Serwisowego w innej formie – podpisany przez osobę wskazaną przez Zamawiającego oraz dostarczony na adres Wykonawcy.
7. W przypadku przekazania przez Zamawiającego uwag lub zastrzeżeń do wyników przeprowadzonych prac, Wykonawca zobowiązany jest ustosunkować się do zgłoszonych uwag, w szczególności:
 - 7.1. dla uwag lub zastrzeżeń odrzuconych, Wykonawca wyjaśni przyczynę ich odrzucenia,
 - 7.2. dla uwag lub zastrzeżeń zaakceptowanych, Wykonawca przedstawi plan działań naprawczych z podaniem terminów realizacji.

§ 7

Warunki SLA

1. Usuwanie zgłoszonych Błędów następować będzie w terminach określonych w niniejszym paragrafie. W sytuacji, gdy nie będzie możliwe usunięcie Błędu Krytycznego lub Błędu Biznesowego we wskazanym poniżej terminie, Wykonawca zaproponuje Rozwiązanie Zastępcze przedstawiając je Zamawiającemu do akceptacji wraz z docelowym sposobem rozwiązania problemu. Akceptacja przez Zamawiającego Rozwiązania Zastępczego jest równoznaczna z obniżeniem kategorii Błędu z Błędu Krytycznego na Błąd Istotny. Wykonawca zobowiązany jest do zaimplementowania Rozwiązania Zastępczego nie później niż w ciągu 4 (czterech) Godzin Roboczych od momentu doręczenia Wykonawcy akceptacji przez Zamawiającego propozycji Rozwiązania Zastępczego.
2. Czas Usunięcia Błędu:
 - 2.1. dla Zleceń Serwisowych dotyczących Błędów Krytycznych – 4 (cztery) Godziny Robocze od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego,
 - 2.2. Dla Zleceń Serwisowych dotyczących Błędów Biznesowych – 12 (dwanaście) Godzin Roboczych od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego,
 - 2.3. dla Zleceń Serwisowych dotyczących Błędów Istotnych – 24 (dwadzieścia cztery) Godzin Roboczych od momentu wysłania przez Zamawiającego Zlecenia Serwisowego,
 - 2.4. dla Zgłoszeń Serwisowych dotyczących Błędów Nieistotnych – 56 (pięćdziesiąt sześć) Godzin Roboczych od momentu wysłania przez Zamawiającego Zgłoszenia Serwisowego,
 - 2.5. dla Zgłoszeń Serwisowych dotyczących Błędów Oprogramowania Podmiotów Trzecich – nie podlega warunkom SLA
3. Błąd może być usunięty zdalnie lub w miejscu zlokalizowania Systemu. Błędy będą usuwane w miejscu zlokalizowania Systemu w przypadku operacji wymagających dłuższej interwencji w Systemie, w szczególności jeżeli istnieje ryzyko uszkodzenia Systemu, a także w przypadku Błędów, które nie dadzą się usunąć w drodze zdalnego dostępu. Wszelkie koszty związane w szczególności z dojazdami do siedziby Zamawiającego, noclegami oraz wyżywieniem pracowników Wykonawcy zaangażowanych w usuwanie Błędów, ponosić będzie Wykonawca.
4. Od momentu otrzymania przez Wykonawcę Zlecenia Serwisowego, Wykonawca ma obowiązek na bieżąco aktualizować status otrzymanego Zlecenia. Ustala się następujące możliwe statusy Zlecenia:
 - 4.1. analiza
 - 4.2. w realizacji
 - 4.3. weryfikacja klienta
 - 4.4. czeka na informację
 - 4.5. czeka na akceptację
 - 4.6. czeka na aktualizację Systemu z informacją, jakiego środowiska dotyczy testowego/ produkcyjnego
 - 4.7. zawieszona

- 4.8. Zamknięte
- 4.9. anulowany
- 5. Wykonawca przez cały okres obowiązywania Umowy, gwarantuje Dostępność Systemu środowiska produkcyjnego przez 98% (dziewięćdziesiąt osiem procent) czasu, w godzinach 7:00-15:00 w Dni Robocze, w okresie każdego miesięcznego cyklu rozliczeniowego.
- 6. Wykonawca przez cały okres obowiązywania Umowy, gwarantuje Dostępność Systemu środowiska testowego co najmniej w wymiarze niezbędnym do płynnej realizacji aktualizacji Systemu produkcyjnego.
- 7. Jeżeli Wykonawca nie usunie Błędu w uzgodnionym terminie, to Zamawiający może usunąć Błąd we własnym zakresie lub powierzyć jego usunięcie podmiotom trzecim na ryzyko i koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień gwarancyjnych. Wykonawca godzi się na takie postępowanie i skutki takiego działania, w tym ponosi odpowiedzialność za ewentualne błędy spowodowane własną zwłoką. W uzasadnionych okolicznościach, Koordynatorzy Stron mogą ustalić indywidualny termin usunięcia Błędu.

§ 8

Poprawki Systemu i aktualizacje firmy Microsoft

- 1. W ramach świadczenia Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1.1. powiadomienia Zamawiającego o możliwości wprowadzenia aktualizacji i Poprawek Systemu,
 - 1.2. dostarczania aktualizacji i Poprawek Systemu – w terminie 14 (czternastu) Dni Roboczych od daty uzyskania akceptacji ze strony Zamawiającego w ramach usług wsparcia i utrzymania Systemu ZSI na ich wprowadzenie do Systemu, w celu umożliwienia przeprowadzenia wszelkich niezbędnych testów w Środowisku Testowym oraz bezpiecznego ich wprowadzenia do Środowiska Produkcyjnego.
- 2. Poprawki Systemu i aktualizacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1.2, muszą uwzględniać wszelkie zmiany wprowadzone do wyjściowej specyfikacji ZSI oraz muszą uwzględniać wszelkie Modyfikacje wprowadzane w ramach realizacji Umowy.
- 3. Wykonawca, z chwilą dokonania aktualizacji i/lub wprowadzenia Poprawek Systemu, przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do rezultatów wykonanych w ten sposób zmian w Systemie, w zakresie określonym w § 15 ust. 4-5 Umowy, w ramach wynagrodzenia określonego w § 14 ust. 1 Umowy.

§ 9

Czynności administracyjne i okresowe przeglądy Systemu

- 1. Wykonawca zobowiązany jest, w ramach wynagrodzenia ryczałtowego określonego w § 14 ust. 1 Umowy, do wykonywania czynności administracyjnych oraz przeprowadzania okresowych przeglądów Systemu.
- 2. Przeglądy Systemu przeprowadzane będą co 2 tygodnie, w terminach uzgodnionych przez Koordynatorów Stron i obejmować będą w szczególności przeglądy:
 - 2.1. bazy danych,
 - 2.2. sprawdzenie logów Systemu,
 - 2.3. przegląd konfiguracji Systemu,
 - 2.4. audyt licencji,
 - 2.5. przegląd i uzupełnienie konfiguracji bazy danych,
 - 2.6. kontrola parametrów wydajnościowych Systemu.
- 3. W ramach czynności administracyjnych i przeglądów Systemu Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 3.1. podejmowania działań o charakterze prewencyjnym,
 - 3.2. rekomendacji Zamawiającemu koniecznych zmian, upgrade'ów technicznych, w tym sprzętowych z odpowiednim wyprzedzeniem, pozwalającym na realizację zakupu zgodnie z prawem zamówień publicznych,
 - 3.3. innych czynności przewidzianych procedurą przeglądu, uzgodnionej przez Koordynatorów Stron, uzasadnionych treścią Umowy.
- 4. Każdorazowo, w terminie 5 (pięciu) Dni Roboczych od dnia zakończenia przeglądu Systemu, Koordynator ze strony Wykonawcy przekaże Koordynatorowi ze strony Zamawiającego raport z przeglądu, zawierający w szczególności:
 - 4.1. weryfikację integralności bazy danych,
 - 4.2. listę błędów znalezionych w logach wraz z podziałem na kategorie oraz propozycjami ich usunięcia,
 - 4.3. aktualną konfigurację Systemu wraz z wyszczególnionymi zmianami od ostatniego przeglądu,
 - 4.4. raport z audytu licencji,
 - 4.5. wyniki kontroli krytycznych parametrów systemów (przebiegi dyskowe, zajętości tabel, wydajności),
 - 4.6. rekomendacje koniecznych zmian.

§ 10

Usługi Wsparcia

1. Wykonawca zobowiązany jest, w ramach wynagrodzenia ryczałtowego określonego w § 14 1 Umowy, do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usług Wsparcia zdalnego lub w siedzibie Zamawiającego w wymiarze 30 (trzydzieści) godzin w okresie 1 (jednego) miesiąca, w okresie od dnia 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r. Ww. usługi stanowią minimalne zobowiązanie Zamawiającego w ramach zawartej umowy.
2. Niewykorzystanie przez Zamawiającego godziny określone w ryczałcie miesięcznym będą przechodzić na kolejne okresy (miesiące).
3. Dodatkowe Usługi Wsparcia, w wymiarze czasu wykraczającym ponad określone w ust. 1 powyżej limity, świadczone będą przez Wykonawcę za dodatkowym wynagrodzeniem, w oparciu o stawki godzinowe, określone w § 14 ust. 2 Umowy.
4. Usługi Wsparcia obejmują w szczególności:
 - 4.1. udzielanie Upoważnionym Użytkownikom Systemu wyjaśnień i odpowiedzi na pytania dotyczące eksploatacji Systemu,
 - 4.2. pomoc użytkownikom Systemu w wykorzystaniu Systemu,
 - 4.3. wsparcie w usuwaniu problemów (niestanowiących Błędów) wykrytych w trakcie eksploatacji Systemu.
5. Usługi Wsparcia realizowane będą w Dni Robocze, na podstawie zgłoszeń zakładanych przez Upoważnionych Użytkowników Zamawiającego wskazanych w Załączniku nr I, określających sposób realizacji Usług Wsparcia (zdalnie lub na miejscu).
6. Odpowiedź w ramach Usług Wsparcia musi być udzielana w ciągu 16 (szesnastu) Godzin Roboczych od chwili zadania pytania.

§ 11

Modyfikacje

1. Usługi związane z Modyfikacjami realizowane będą w ramach poszczególnych Zleceń Serwisowych, składanych zgodnie z procedurą określoną w § 6 Umowy, z uwzględnieniem postanowień niniejszego paragrafu.
2. Wykonawca zobowiązany jest w ramach wynagrodzenia ryczałtowego określonego w § 14 ust. 1 Umowy do realizacji Modyfikacji w wymiarze czasu określonym w § 9 ust. 1 Umowy.
3. Modyfikacje, w wymiarze czasu wykraczającym ponad określone w ust. 2 powyżej limity, świadczone będą przez Wykonawcę za dodatkowym wynagrodzeniem, w oparciu o stawki godzinowe, określone w § 14 ust. 2 Umowy.
4. Każdorazowo o ile mowa o zgłoszeniu, wymianie informacji, udzieleniu zgody – mowa jest o wymianie informacji poprzez Portal Serwisowy.
5. Realizacja Zlecenia Serwisowego w zakresie Modyfikacji będzie następowała według poniżej ścieżki:
 - 5.1. Koordynator ze strony Zamawiającego zgłasza temat do analizy (zgłoszenie zawiera zakres usługi oraz oczekiwany termin realizacji).
 - 5.2. Wykonawca po wstępnej analizie zlecenia:
 - 5.2.1. informuje Zamawiającego, że czas analizy zlecenia przekroczy 2 h i kontynuacja prac wymaga zgody Zamawiającego, po otrzymaniu zgody postępuje zgodnie z poniższym pkt. 5.2.2,
 - 5.2.2. w terminie ustalonym przez Koordynatorów, nie dłuższym niż 10 (dziesięć) Dni Roboczych przekazuje Zamawiającemu poprzez Portal Serwisowy propozycję zawierającą opis wykonania zlecenia, harmonogram oraz kosztorys.
 - 5.3. W terminie ustalonym przez Koordynatorów, nie dłuższym niż 10 (dziesięć) Dni Roboczych, Zamawiający poinformuje o akceptacji propozycji bądź rezygnacji z realizacji zlecenia, przy czym dla zleceń opisanych w pkt 5.2.2. Wykonawca rozlicza czas poświęcony na analizę tematu w miesięcznym limicie godzin określonym w § 9 ust. 1 Umowy.
 - 5.4. Realizacja zamówionego zlecenia następuje zgodnie z przyjętym przez Koordynatorów harmonogramem, a Koordynator Wykonawcy niezwłocznie po zakończeniu realizacji zlecenia informuje o tym fakcie Zamawiającego.
 - 5.5. W terminie 7 (siedmiu) Dni Roboczych od daty przedstawienia zlecenia do odbioru Koordynator ze strony Zamawiającego oświadczy Koordynatorowi Wykonawcy, czy wykonane usługi przyjmuje, czy też uzależnia jej przyjęcie od wprowadzenia określonych zmian. Żądanie wprowadzenia określonych zmian, warunkujące odbiór, nie może odnosić się do nowych lub dodatkowych usług względem przedmiotu odbioru, ani dodatkowych wymagań Zamawiającego. Usługi takie i wymagania zostaną przez Wykonawcę wycenione i po zaakceptowaniu przez Koordynatora ze strony Zamawiającego realizowane w terminie uzgodnionym przez Koordynatorów, a następnie przedstawione do odbioru.
 - 5.6. Wykonawca usunie zgłoszone braki w uzgodnionym przez Koordynatorów terminie i ponownie przedstawi usługę do odbioru. W tej sytuacji pkt 5.5 stosuje się odpowiednio.
 - 5.7. Niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 5 (pięciu) Dni Roboczych od daty przyjęcia usług, Wykonawca sporządzi w dwóch egzemplarzach Protokół Odbioru Modyfikacji zgodnie ze wzorem,

stanowiącym Załącznik nr III do Umowy. Protokół ten sporządzony zostanie przez Koordynatorów Stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

- 5.8. Wykonawca – wraz z odbiorem Modyfikacji stanowiących Dedykowane Rezultaty Prac– przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do rezultatów wykonanych w ten sposób zmian w Systemie, w zakresie określonym w § 15 ust. 4-5 Umowy, w ramach wynagrodzenia określonego w § 14 ust. 1 Umowy.

§ 12

Pozostałe Usługi Serwisowe

1. Wykonawca zobowiązany jest do dokumentowania w Bazie Wiedzy wszystkich Zleceń Serwisowych.
2. Wraz z odbiorem aktualizacji, Modyfikacji Wykonawca przekaze Zamawiającemu zaktualizowaną Dokumentację dotyczącą Systemu.
3. Prowadzenie prac programistycznych mających na celu dostosowanie Systemu do zmian przepisów prawa wymaga każdorazowego uzgodnienia z Zamawiającym przy odpowiednim zastosowaniu procedury realizacji Zleceń Serwisowych w zakresie Modyfikacji.
4. Wykonawca raz w miesiącu dostarczy Zamawiającemu całościowe zestawienie zrealizowanych w okresie rozliczeniowym usług. Zestawienie stanowi załącznik nr VII.
5. Na podstawie zatwierdzonego przez Stronę zestawienia, powstanie Miesięczny Protokół Odbioru Prac, stanowiący Załącznik nr VI do Umowy.

§ 13

Prawo Opcji

1. Zamawiający uprawniony jest do jednostronnego rozszerzenia zamówienia o maksymalnie 50% łącznej wartości umowy.
2. Maksymalna wartość umowy będzie obejmowała łączną wartość umowy podstawowej powiększoną o wartość prawa opcji w zakresie w jakim Zamawiający z niej skorzysta. Zamawiający nie określa, które konkretnie elementy usługi będą realizowane w ramach opcji, a jedynie zastrzega sobie prawo zwiększenia ilości realizowanej usługi będącej przedmiotem zamówienia.
3. Zamawiający może, ale nie jest zobowiązany do skorzystania z prawa opcji.
4. O zamiarze skorzystania z prawa opcji, Zamawiający poinformuje Wykonawcę drogą e-mailową na adres wskazany w umowie, przed wygaśnięciem umowy, z podaniem warunków realizacji prawa opcji. Zamawiający ma prawo skorzystać z prawa opcji kilkakrotnie, przy czym dodatkowy łączny okres obowiązywania umowy nie może przekroczyć 6 miesięcy (o których mowa poniżej w ust. 7) z zastrzeżeniem § 24 ust. 3 pkt 3.2.5. i maksymalna wartość umowy nie może przekroczyć wartości wskazanej w § 14 ust. 4.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z opcji w przypadku gdy zajdzie w szczególności co najmniej jedna z poniższych okoliczności:
 - w przypadku dysponowania środkami finansowymi na dalszą realizację zamówienia,
 - nie wystąpią okoliczności powodujące konieczność zmiany sposobu świadczenia usług i nadal będzie istniała potrzeba ich realizacji,
6. Rozliczenie umowy w przypadku skorzystania z opcji (tj. w kolejnym okresie jej obowiązywania), będzie się odbywało na takich samych zasadach, jak rozliczenie umowy podstawowej.
7. W przypadku skorzystania z prawa opcji Zamawiający jest uprawniony do jednostronnego wydłużenia terminu obowiązywania i realizacji umowy o okres nie dłuższy niż dodatkowo 6 miesięcy.

§ 14

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Wynagrodzenie z tytułu utrzymania Systemu w okresie od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r. wynosi: zł (słownie:), w tym podatek VAT. Ryczałtowa cena miesięczna wynosi:zł (w tym podatek VAT).
2. Z tytułu świadczenia usług, nie mieszczących się w ramach limitów, o których mowa w §11 ust. 3 Umowy, wynagrodzenie obliczane będzie w oparciu o stawkę godzinową Wykonawcy: zł (słownie:) – stawka obowiązująca w okresie od dnia 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r.; łączna wysokość tego wynagrodzenia nie przekroczy kwoty: zł (słownie:), w tym podatek VAT,
3. Łączna wartość Umowy nie może przekroczyć wartości: zł (słownie:), w tym podatek VAT (dalej „Łączna Wartość”).
4. Maksymalna wartość umowy wraz z prawem opcji wynosi zł (słownie:), w tym podatek VAT.

5. Zamawiający ponosi odpowiedzialność finansową jedynie do kwoty objętej zakresem Umowy podpisanej przez osoby legitymujące się stosownym pełnomocnictwem rektora.
6. Wszelkie dodatkowe czynności, wykonywane przez Wykonawcę, nie ujęte w Umowie nie stanowią podstawy do roszczeń finansowych w stosunku do Politechniki Śląskiej i mogą być dochodzone jedynie na drodze roszczeń cywilno-prawnych w stosunku do osób zlecających.
7. Wykonawca zobowiązany jest w ramach limitu wynagrodzenia określonego w § 14 ust. 1 i 2 Umowy, do alokacji godzin w czasie trwania Umowy na potrzeby realizacji Usług Wsparcia oraz Modyfikacji, przy czym Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania tych godzin.
8. Wynagrodzenie, o którym mowa w ustępach poprzedzających, obejmuje również wynagrodzenie z tytułu przeniesienia przez Wykonawcę na Zamawiającego wszelkich majątkowych praw autorskich oraz udzielenia i zapewnienia Zamawiającemu wszelkich licencji (sublicencji), o których mowa w Umowie i SWZ
9. Zamawiający dokona płatności przelewem na konto bankowe Wykonawcy każdorazowo wskazywane w wystawionej fakturze, w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
10. Zamawiający oświadcza, że jest uprawniony do otrzymania faktur VAT i upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktury bez podpisu odbiorcy.
11. Faktury zapłacone zostaną z konta Zamawiającego.
12. Faktury wystawiane będą przy wykorzystaniu następujących danych Zamawiającego:
 - 12.1.nazwa podmiotu: Politechnika Śląska
 - 12.2.adres: ul. Akademicka 2A
 - 12.3.kod pocztowy: 44-100
 - 12.4.miejscowość: Gliwice
 - 12.5.NIP: 6310200736
13. Faktury wysyłane będą na następujące dane Zamawiającego:
 - 13.1.nazwa podmiotu: Politechnika Śląska
 - 13.2.adres: ul. Łużycka 5
 - 13.3.kod pocztowy: 44-100
 - 13.4.miejscowość: Gliwice
 - 13.5.NIP: 6310200736
 - 13.6.Adres e-mail: CI@polsl.pl

§ 15

Prawa własności intelektualnej

1. Z chwilą podpisania przez Strony Miesięcznego Protokołu Odbioru Prac lub Protokołu Odbioru Modyfikacji, Wykonawca przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do Rezultatów Prac wykonanych przez Wykonawcę i dostarczonych indywidualnie (dedykowanych) Zamawiającemu w związku z realizacją Aktualizacji („Dedykowane Rezultaty Prac”), w ramach wynagrodzenia określonego w § 14 ust. 1 Umowy.
2. W zakresie Dedykowanych Rezultatów Prac będących programami komputerowymi przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 2.1. utrwalanie, a także trwałe lub czasowe zwielokrotnienie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie,
 - 2.2. tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym,
 - 2.3. rozpowszechnianie, wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem programu komputerowego lub jego kopii,
 - 2.4. inne niż wymienione w pkt 2.3 rozpowszechnianie programu komputerowego, w szczególności publiczne udostępnianie programu komputerowego w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,
 - 2.5. wraz z prawem do wykonywania zależnych praw autorskich oraz prawem do udzielania zezwoleń na wykonywanie zależnych praw autorskich poprzez rozporządzanie i korzystanie na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w pkt 2.1-2.4.
3. W zakresie Dedykowanych Rezultatów Prac niebędących programami komputerowymi, w tym w zakresie Modyfikacji, Interfejsów oraz dedykowanej Dokumentacji, przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 3.1. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzanie każdą techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - 3.2. tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian,
 - 3.3. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu,

- użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
- 3.4. w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w pkt 3.3 - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,
- 3.5. wraz z prawem do wykonywania zależnych praw autorskich oraz prawem do udzielania zezwoleń na wykonywanie zależnych praw autorskich poprzez rozporządzanie i korzystanie na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w pkt 3.1-3.4.
4. Z chwilą dokonania przez Zamawiającego odbioru poszczególnych Rezultatów Prac wykonanych w ramach realizacji Umowy, Zamawiający nabywa własność nośników, na których je utrwalono, w ramach wynagrodzenia określonego w § 14 ust. 1 Umowy.
5. Wykonawca, z chwilą dostarczenia Zamawiającemu takich Rezultatów Prac, w ramach wynagrodzenia wskazanego w § 14 ust. 1 Umowy, udziela Zamawiającemu licencji do Rezultatów Prac nie będących Dedykowanymi Rezultatami Prac, w szczególności do Oprogramowania Standardowego, Środowiska Programowego ZSI i Dokumentacji nie będącej dedykowaną Dokumentacją, na następujących polach eksploatacji:
- 5.1. utrwalanie, a także trwałe lub czasowe zwielokrotnienie programu komputerowego lub Dokumentacji w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie,
- 5.2. tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym lub Dokumentacji,
- 5.3. korzystania z programów komputerowych przez określoną liczbę użytkowników,
- 5.4. tworzenia kopii zapasowych programów komputerowych.
6. W zakresie Oprogramowania Osób Trzecich, Wykonawca zobowiązuje się, z chwilą dostarczenia Zamawiającemu takiego oprogramowania, zapewnić legalność używania Oprogramowania Osób Trzecich przez Zamawiającego, bez naruszania praw jego twórcy i podmiotów trzecich. W tym celu Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w § 14 ust. 1 Umowy, zobowiązuje się w szczególności do udzielenia Zamawiającemu licencji (sublicencji) lub do uzyskania na rzecz Zamawiającego stosownych licencji lub przeniesienia autorskich praw majątkowych do Oprogramowania Osób Trzecich oraz związanej z nim dokumentacji.
7. Wszelkie licencje (sublicencje), jakie w ramach niniejszej Umowy uzyska Zamawiający, udzielone będą na czas nieokreślony, z możliwością ich wypowiedzenia nie wcześniej niż po 5 (pięciu) latach od podpisania Protokołu Odbioru Końcowego, z zachowaniem 20-letniego (dwudziestoletniego) okresu wypowiedzenia liczonego na koniec roku kalendarzowego.
8. Na potrzeby odbioru Dedykowanych Rezultatów Prac, Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji tymczasowej do korzystania z tych Rezultatów Prac, w zakresie niezbędnym do dokonania przez Zamawiającego ich odbioru, w szczególności przeprowadzenia niezbędnych Testów Systemu. Licencja tymczasowa, o której mowa w zdaniu poprzednim udzielana jest z chwilą przekazania Rezultatów Prac do odbioru i wygasa z chwilą podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego.
9. Prawa przeniesione oraz udzielone i uzyskane na rzecz Zamawiającemu na podstawie niniejszego paragrafu licencje (sublicencje), mogą być wykonywane przez Zamawiającego niezależnie od siebie i w zakresie według swobodnego uznania Zamawiającego. Wykonawca zapewnia, że Zamawiającego obowiązują wyłącznie ograniczenia licencji (sublicencji), które zostały wyraźnie określone w Umowie lub w SWZ.
10. Wykonawca gwarantuje, że zakres udzielonych licencji (sublicencji) zapewnia Zamawiającemu możliwość samodzielnego sprawowania opieki serwisowej (pogwarancyjnej) nad Systemem oraz samodzielnego rozwoju Systemu lub powierzenia tego lub osobie trzeciej niezależnej od Wykonawcy lub producenta.
11. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że wraz z przekazaniem Zamawiającemu kodów źródłowych na Zamawiającego nie przechodzą majątkowe prawa autorskie do Oprogramowania Standardowego oraz Oprogramowania Osób Trzecich. Majątkowe prawa autorskie do kodów źródłowych do oprogramowania, o którym mowa w zdaniu poprzednim pozostają przy Wykonawcy lub producencie, który stworzył kody źródłowe, a Zamawiający uprawniony jest do korzystania z tych kodów źródłowych, w tym również do modyfikowania, zlecenia wykonania modyfikacji kodów źródłowych podmiotom trzecim oraz prezentowania ich na potrzeby związane z organizacją postępowań przetargowych na modyfikację Systemu na podstawie licencji udzielonej Zamawiającemu na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
12. Zamawiający oświadcza, że uprawnienia przysługujące Zamawiającemu związane z kodami źródłowymi mają na celu zapewnienie Zamawiającemu możliwości samodzielnego sprawowania opieki serwisowej (pogwarancyjnej) nad Systemem oraz samodzielnego rozwoju Systemu bez udziału Wykonawcy, w szczególności powierzenia innemu niż Wykonawca podmiotowi wykonania modyfikacji/zmian w Systemie. Zamawiający zobowiązuje się nie udostępniać kodów źródłowych osobom trzecim w celach innych niż wspomniane powyżej.
13. Niezależnie od postanowień ustępów poprzedzających, Wykonawca zezwala również Zamawiającemu na

korzystanie z wiedzy technicznej, organizacyjnej i innej, zawartej w przekazanych Zamawiającemu Rezultatach Prac, w tym w analizie. Wiedza ta może być wykorzystana w dowolny sposób przez Zamawiającego.

14. Wykonawca zapewnia i gwarantuje Zamawiającemu, że posiada i w chwili przeniesienia na Zamawiającego będzie posiadać wszystkie prawa własności intelektualnej do Dedykowanych Rezultatów Prac i w związku z tym oświadcza i gwarantuje, że Dedykowane Rezultaty Prac nie naruszają i w chwili przeniesienia własności autorskich praw majątkowych na Zamawiającego nie będą naruszać żadnych praw własności intelektualnej osób trzecich ani nie będą obciążone żadnymi prawami osób trzecich. Wykonawca zobowiązuje się niniejszym naprawić każdą szkodę, w tym pokryć wszelkie koszty, wydatki, w tym koszty obsługi prawnej, którą Zamawiający może ponieść, lub za którą Zamawiający może stać się odpowiedzialny lub do której naprawienia może zostać zobowiązany, w związku z jakimkolwiek pozwem, roszczeniem, czy postępowaniem prowadzonym przeciwko niemu oraz w związku z jakimkolwiek innym postępowaniem, w wyniku złożenia przez Wykonawcę nieprawdziwych oświadczeń co do posiadanych praw własności intelektualnej.
15. Bez uszczerbku dla pozostałych postanowień Umowy, w przypadku, gdy brak, utrata lub ograniczenie praw Wykonawcy w odniesieniu do Dedykowanych Rezultatów Prac spowoduje brak, utratę lub ograniczenie prawa Zamawiającego do Dedykowanych Rezultatów Prac, w całości lub w jakimkolwiek zakresie, to Wykonawca nabędzie na własny koszt takie prawo na rzecz Zamawiającego lub według wyboru Zamawiającego zmodyfikuje lub wymieni części Dedykowanych Rezultatów Prac naruszające prawa osób trzecich, pod warunkiem, że ich modyfikacja lub wymiana nie zaszkodzi funkcjonowaniu Systemu ani nie zmniejszy jego funkcjonalności.
16. Postanowienia ust. 14-15 stosuje się odpowiednio do innych niż Dedykowane Rezultaty Prac, w stosunku do których Zamawiający uzyska na podstawie niniejszej Umowy licencję (sublicencję).
17. Zamawiający w ramach Umowy i rozliczeń Stron udziela niniejszym Wykonawcy licencji uprawniającej do używania Dedykowanych Rezultatów Prac będących programami komputerowymi na polach eksploatacji uprawniających do:
 - 17.1. trwałego lub czasowego zwielokrotnienia oprogramowania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - 17.2. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian oprogramowania, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała,
 - 17.3. rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu, oprogramowania lub jego kopii.
18. Licencja w powyższym zakresie zostaje udzielona począwszy od dnia przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Dedykowanych Rezultatów Prac będących programami komputerowymi.

§ 16

Okres obowiązywania, wypowiedzenie i odstąpienie od Umowy

1. Termin wykonania zamówienia: **w okresie od dnia 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r.**
2. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, w całości lub w części (wedle uznania Zamawiającego), ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku istotnego naruszenia przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z Umowy. Za istotne naruszenie przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z Umowy, Strony uznają:
 - 2.1. obniżenie poziomu Dostępności poniżej 95% (dziewięćdziesiąt pięć procent) w stosunku miesięcznym,
 - 2.2. zwłokę w wykonywaniu zadań określonych w Umowie przez trwający nieprzerwanie okres 30 (trzydzieści) Dni Roboczych i nienaprawienie tego naruszenia w ciągu 14 (czternastu) Dni Roboczych od otrzymania przez Wykonawcę pisemnego zawiadomienia określającego naruszenie,
 - 2.3. istotne naruszenie obowiązku poufności,
 - 2.4. istotne naruszenie obowiązku integralności danych,
 - 2.5. istotne naruszenie postanowień umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
3. Zamawiający może odstąpić od Umowy w przypadkach określonych w ustawie Pzp, w szczególności w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu. W takim wypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.
4. W przypadku, gdy Wykonawca nie dostarczy dokumentów wymaganych przez Zamawiającego w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, w szczególności dokumentów, o których mowa w SWZ, Zamawiający może odstąpić od Umowy.
5. Jeśli łączna wysokość kar umownych naliczonych Wykonawcy, zgodnie z treścią §18 ust. 8, przekroczy 30% kwoty Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy i jednocześnie żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, o której mowa w §18 ust. 4, tj. 10% kwoty Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy.

6. Ponadto Zamawiający może odstąpić od Umowy jeżeli Wykonawca nie wykona Umowy w określonym terminie lub naruszy inne istotne postanowienia Umowy, w szczególności, jeśli elementy świadczonego przedmiotu zamówienia będą odbiegać od wymaganych przez Zamawiającego w niniejszej Umowie i SWZ. Zdanie poprzedzające nie narusza uprawnień Zamawiającego do odstąpienia od Umowy wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy.

§ 17

Gwarancje jakości, rękojnia

1. Wykonawca gwarantuje, że Rezultaty Prac będą wolne od jakichkolwiek wad prawnych.
2. Wykonawca gwarantuje, że System w warunkach normalnej eksploatacji i prawidłowej obsługi będzie funkcjonował w sposób zgodny z dostarczoną Dokumentacją.
3. Okres gwarancyjny, w odniesieniu do poszczególnych Rezultatów Prac, trwa od dnia podpisania przez Strony Protokołu Odbioru w zakresie Modyfikacji i Rozszerzeń lub od dnia wykonania innych prac (w odniesieniu do tych prac) i trwa do upływu **2 lat (24 miesięcy)**. Okres rękojmi równy jest okresowi gwarancji.
4. Usuwanie zgłoszonych Błędów będzie następować po otrzymaniu Zlecenia Serwisowego, w terminach i na zasadach określonych w § 8 Umowy.
5. Jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań gwarancyjnych, dojdzie do wprowadzenia zmian w Rezultatach Prac, w szczególności w programach komputerowych i/lub w Dokumentacji, wówczas do przejścia autorskich praw majątkowych do zmienionych Rezultatów Prac stosuje się odpowiednio postanowienia § 15 Umowy, w zakresie Dedykowanych Rezultatów Prac. Przejście autorskich praw majątkowych do zmienionych programów komputerowych następuje z chwilą wykonania przez Wykonawcę zobowiązań gwarancyjnych. W przypadku, gdy przekazane kody źródłowe i/lub Dokumentacja zostaną zmodyfikowane zgodnie ze zdaniem poprzednim, Wykonawca przekaże Zamawiającemu w terminie 10 (dziesięciu) Dni Roboczych zmodyfikowane kody źródłowe i/lub Dokumentację.
6. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji Zamawiający ma prawo korzystać z rękojmi za wady fizyczne elementów Systemu.

§ 18

Kary umowne i odpowiedzialność Stron

1. Zamawiający nalicza i żąda zapłaty przez Wykonawcę kar umownych w następujących przypadkach:
 - 1.1. w przypadku zwłoki w dostarczeniu aktualizacji i/lub Poprawki Systemu – w wysokości 5000 zł (słownie pięć tysięcy złotych), za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, w stosunku do terminów określonych w § 8 Umowy,
 - 1.2. w przypadku obniżenia przez Wykonawcę poziomu Dostępności, w okresie miesięcznym (§ 7 ust. 5 Umowy), poniżej 98% (dziewięćdziesiąt osiem procent) – w wysokości 500 zł (słownie pięćset złotych), za każdy rozpoczęty 1% (jeden procent) takiego obniżenia poziomu Dostępności,
 - 1.3. dla Modyfikacji – 1000 zł (słownie jeden tysiąc złotych), za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w Realizacji Modyfikacji,
 - 1.4. w sytuacji zwłoki w wykonaniu przedmiotu Umowy w okresie trwania Umowy oraz w zakresie zobowiązań gwarancyjnych:
 - 1.4.1. dla Błędów Krytycznych, w przypadku kiedy zaimplementowano zaakceptowane przez Zamawiającego Rozwiązanie Zastępcze – w wysokości 500 zł (słownie pięćset złotych), za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w Usunięciu Błędu Krytycznego, w stosunku do daty ustalonej w zaakceptowanym Rozwiązaniu Zastępczym,
 - 1.4.2. dla Błędów Krytycznych, w przypadku kiedy nie zaproponowano lub nie zaimplementowano zaakceptowanego przez Zamawiającego Rozwiązania Zastępczego – w wysokości 1000 zł (słownie jeden tysiąc złotych), za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w Usunięciu Błędu Krytycznego,
 - 1.4.3. dla Błędów Biznesowych, w przypadku kiedy zaimplementowano zaakceptowane przez Zamawiającego Rozwiązanie Zastępcze – w wysokości 300 zł (słownie trzysta złotych), za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w Usunięciu Błędu Biznesowego, w stosunku do daty ustalonej w zaakceptowanym Rozwiązaniu Zastępczym,
 - 1.4.4. dla Błędów Biznesowych w przypadku kiedy nie zaproponowano lub nie zaimplementowano zaakceptowanego przez Zamawiającego Rozwiązania Zastępczego – w wysokości 500 zł (słownie pięćset złotych), za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w Usunięciu Błędu Biznesowego
 - 1.4.5. dla Błędów Istotnych – w wysokości 300 zł (słownie trzysta złotych), za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w Usunięciu Błędu Istotnego,
 - 1.4.6. dla Błędów Nieistotnych – w wysokości 200 zł (słownie dwieście złotych), za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w Usunięciu Błędu Nieistotnego.
 - 1.5. 0,1% Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy – w przypadku nie przedłożenia przez Wykonawcę

- kopii dokumentów potwierdzających zawarcie bądź kontynuację umowy ubezpieczenia OC zgodnie z wymogami, o których mowa w § 22 Umowy,
- 1.6. w wysokości 0,1% Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy – za każdorazowe powierzenie realizacji zamówienia podwykonawcy, o którym Zamawiający nie został powiadomiony, co nie stoi na przeszkodzie w dochodzeniu dalej idącego odszkodowania,
 - 1.7. w wysokości 0,1% Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy – za brak zapłaty lub nieterminową zapłatę wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 ustawy Pzp – kara nabiera mocy obowiązującej w przypadku wydłużenia terminu wykonania umowy i wchodzi w życie po upływie 12 miesięcy obowiązywania umowy,
 - 1.8. 0,3% Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy – za każdy przypadek nienależytego wykonywania obowiązków umownych, z wyjątkiem przypadków określonych szczegółowo w niniejszym paragrafie.
2. W przypadku naruszenia przez którąkolwiek ze Stron zobowiązań określonych w § 19 Umowy (Poufność), druga Strona będzie żądać zapłaty kary umownej w wysokości 10 000 zł (dziesięć tysięcy złotych), za każdy ujawniony przypadek naruszenia.
 3. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę zobowiązań określonych w § 20 Umowy (Dane osobowe), Zamawiający będzie żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 10 000 zł (dziesięć tysięcy złotych), za każdy ujawniony przypadek naruszenia.
 4. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę, z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Zamawiający będzie żądał od Wykonawcy zapłaty kar umownych w wysokości 10% (dziesięć procent) Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy, niezależnie od obowiązku zapłaty innych kar umownych, o ile będą należne.
 5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę, z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający, Wykonawca będzie żądał od Zamawiającego zapłaty kar umownych w wysokości 10% Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy. Zapis powyższy nie dotyczy przypadku, gdy Zamawiający odstąpił od umowy z przyczyn określonych w ustawie Pzp.
 6. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego, z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Zamawiający będzie żądał od Wykonawcy zapłaty kar umownych w wysokości 10% (dziesięć procent) Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy, niezależnie od obowiązku zapłaty innych kar umownych, o ile będą należne.
 7. Kary umowne są wymagalne z chwilą zajścia okoliczności faktycznych uzasadniających obciążenie Wykonawcy karą umowną i będą mogły być potrącone z kwoty wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, na podstawie wystawionej przez Zamawiającego noty obciążeniowej, na co Wykonawca wyraża zgodę.
 8. Łączna wysokość kar umownych naliczonych Wykonawcy nie może przekroczyć 30% kwoty Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy. Do łącznej wysokości kar umownych naliczonych Wykonawcy nie są wliczane kary, o których mowa w ust. 4 i 6 niniejszego paragrafu.
 9. Niezależnie od zastrzeżonych kar umownych, Strony uprawnione są do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych ograniczonego do szkody rzeczywistej (z wyłączeniem utraconych korzyści).
 10. Całkowita łączna odpowiedzialność każdej ze Stron z tytułu szkód rzeczywistych wyrządzonych drugiej Stronie w związku z realizacją Umowy jest ograniczona do kwoty Łącznej Wartości, określonej w § 14 ust. 3 Umowy.
 11. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania w odniesieniu do:
 - 11.1. szkód wyrządzonych umyślnie oraz w wyniku rażącego niedbalstwa,
 - 11.2. szkód wynikających z wad prawnych dostarczonych Rezultatów Prac, a w szczególności w związku z roszczeniami osób trzecich podniesionymi w związku z naruszeniem przez Zamawiającego ich praw własności intelektualnej w następstwie używania Rezultatów Prac.
 12. W sytuacji zwłoki Wykonawcy w wykonaniu przedmiotu Umowy, wykonywania przez Wykonawcę Usług Serwisowych w sposób wadliwy albo w inny sposób sprzeczny z Umową i nienaprawienia tego naruszenia w ciągu 14 (czternastu) dni od otrzymania przez Wykonawcę pisemnego wezwania do naprawienia naruszenia lub zmiany sposobu wykonania Umowy, Zamawiający ma prawo, niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Umową:
 - 12.1. usunąć naruszenie we własnym zakresie lub powierzyć jego usunięcie podmiotom trzecim na ryzyko i koszt Wykonawcy (wykonanie zastępcze),
 - 12.2. koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu naruszenia będą potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy.
 13. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które spowodowane było okolicznościami, za które odpowiada Zamawiający.
 14. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone przez Zamawiającego w Systemie treści oraz dane i nie wykonuje jakiejkolwiek kontroli działań Zamawiającego w tym zakresie.
 15. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich

odtworzeniem oraz niemożnością korzystania z danych utraconych przez Zamawiającego w trakcie wykonywania Umowy. Obowiązek sporządzenia kopii zapasowych danych aktualnych i archiwalnych oraz odtwarzania utraconych lub zmienionych danych obciąża wyłącznie Zamawiającego

§ 19

Poufność

1. Każda ze Stron zobowiązuje się traktować jako informacje poufne wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony, uzyskane w związku z zawarciem i realizacją Umowy, niezależnie od sposobu ich wyrażenia (ustne, pisemne, elektroniczne itd.) oraz nośnika, na którym zostały zapisane (Informacje Poufne).
2. Informacjami Poufnymi będą w szczególności informacje i dokumenty przekazywane przez Zamawiającego w celu wykonywania Umowy, jak również informacje i dokumenty, które znalazły się w posiadaniu drugiej Strony w związku z zawarciem oraz/lub wykonywaniem niniejszej Umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności dane finansowe, informacje organizacyjne, informacje dotyczące produktów informatycznych oraz inne informacje o działalności każdej ze Stron, jak też treść Rezultatów Prac powstałych w wyniku realizacji Umowy.
3. Strony zobowiązane są w szczególności do:
 - 3.1. nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych drugiej Strony oraz niewykorzystywania tych Informacji Poufnych do celów innych niż realizacja Umowy,
 - 3.2. przechowywania Informacji Poufnych drugiej Strony w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób nieuprawnionych oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony w taki sposób, w jaki Strona zabezpiecza własne Informacje Poufne.
4. Informacje Poufne nie będą przez żadną ze Stron ujawniane, rozpowszechniane i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez wyraźniej pisemnej zgody drugiej Strony. Nie dotyczy to jednakże ujawniania Informacji Poufnych podmiotom współpracującym ze Stroną przy realizacji Umowy – w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy oraz audytorom i doradcom prawnym Stron, o ile zobowiążą się oni do zachowania poufności przekazywanych informacji na warunkach nie gorszych niż wynikające z Umowy.
5. Strony uprawnione są do przekazywania Informacji Poufnych swoim pracownikom oraz podwykonawcom, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku ponoszą odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez pracowników i podwykonawców, jak za własne działania bądź zaniechania.
6. W przypadku wykonania, wygaśnięcia, wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie zwrócić Zamawiającemu kopie wszelkich dokumentów związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, oraz innych materiałów zawierających Informacje Poufne, dotyczących Zamawiającego, z zastrzeżeniem prawa Wykonawcy do zachowania jednej kopii dokumentów w celach archiwalnych.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą informacji, które:
8. są powszechnie znane,
9. zostały uzyskane przez Stronę we własnym zakresie, w sposób nie naruszający postanowień Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa i Strona jest uprawniona do dysponowania nimi,
10. ujawniane są zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie decyzji albo orzeczenia uprawnionego organu publicznego.
11. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu publicznego do ujawnienia Informacji Poufnych albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę Informacji Poufnych o ich poufnym charakterze.
12. Zobowiązania Stron wynikające z niniejszego paragrafu wiążą Strony również w przypadku wykonania, wygaśnięcia, wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy, przez okres 5 (pięć) lat od wykonania, wygaśnięcia, wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy.
13. Osoby, za pomocą których Wykonawca wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, zobowiązane są do podpisania oświadczenia o zachowaniu poufności. Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności stanowi Załącznik nr IV do Umowy.

§ 20

Dane osobowe

Wszelkie kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych (administratorem których jest Zamawiający), w związku z realizacją Umowy, zostały zawarte w odrębnej umowie.

§ 21

Podwykonawcy

1. Wykonawca ma obowiązek zgłoszenia Zamawiającemu wszystkich podwykonawców przed ich przystąpieniem do realizacji powierzonej im części zamówienia oraz poinformowania o zmianie podwykonawców lub rezygnacji z ich udziału w realizacji zamówienia, pod rygorem naliczenia kar umownych.
2. Do skutecznego zgłoszenia, zmiany lub rezygnacji z podwykonawcy wymagane jest, aby stosowna informacja w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, tj. podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym, została skierowana do Działu Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia Politechniki Śląskiej.
3. Za działania i zaniechania podwykonawców Wykonawca odpowiada jak za własne działania i zaniechania.
4. Jeżeli w trakcie wykonywania Umowy Wykonawca zmienia lub rezygnuje z podwykonawcy, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 ustawy, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, to Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.

§ 22

Ubezpieczenie

1. Wykonawca ma obowiązek przez cały okres trwania Umowy zachować ciągłość ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności obejmującej przedmiot zamówienia (na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż Łączna Wartość, określona w § 14 ust. 3 Umowy).
2. Najpóźniej z chwilą zawarcia umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu (do Działu Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia) kopię dokumentu potwierdzającego zawarcie ww. ubezpieczenia OC. Dokument świadczący o ciągłości ww. ubezpieczenia w trakcie prowadzonych prac Wykonawca dostarczy do jednostki nadzorującej realizację prac (do Centrum Informatycznego Politechniki Śląskiej, 44-100 Gliwice, ul. Łużycka 5). Zamawiający dopuszcza dostarczenie ww. dokumentów drogą elektroniczną w postaci elektronicznej i opatrzonych kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub przekazanie ich cyfrowego odwzorowania opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym, poświadczającym zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej
3. W przypadku nie spełnienia wymogów, o których mowa w ust. 1 i 2, Wykonawca zostanie obciążony karami umownymi, zgodnie z zapisami § 18 ust. 1 pkt 1. 8 Umowy.

§ 23

Siła Wyższa

1. Dla potrzeb niniejszej Umowy, Siła Wyższa oznacza wydarzenie pozostające poza kontrolą Strony, występujące po podpisaniu Umowy przez obie Strony, uniemożliwiające wykonanie lub należyte wykonanie przez tę Stronę jej obowiązków, nieprzewidywalne oraz takie, któremu Strona nie mogła zapobiec.
2. Żadna ze Stron nie będzie ponosiła odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich obowiązków umownych w przypadku wystąpienia Siły Wyższej.
3. Jeżeli Siła Wyższa spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez Stronę, to:
 - 3.1. Strona ta niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę o powstaniu tego zdarzenia, a ponadto będzie informować drugą Stronę o istotnych faktach mających wpływ na przebieg takiego zdarzenia, w szczególności o przewidywanym terminie jego zakończenia i o przewidywanym terminie podjęcia wykonywania zobowiązań z Umowy, oraz o zakończeniu tego zdarzenia, w miarę możliwości przedstawiając dokumentację w tym zakresie.
 - 3.2. Strony uzgodnią sposób postępowania wobec tego zdarzenia.
 - 3.3. Strona ta niezwłocznie rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia.
 - 3.4. Każda ze Stron dołoży najwyższej staranności w celu należytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy.

§ 24

Zmiany w Umowie

1. Treść niniejszej Umowy nie podlega negocjacom i zawiera wszelkie istotne dla Zamawiającego warunki realizacji zamówienia. Zakres świadczenia Wykonawcy wynikający z Umowy jest tożsamy z jego zobowiązaniem zawartym w ofercie. Umowa jest nieważna w części wykraczającej poza określenie przedmiotu zamówienia zawarte w SWZ i ofercie.
2. Zakazuje się istotnych zmian postanowień zawartej Umowy, o których mowa w ustawie.
3. Na mocy art. 455 ust. 1 pkt 1) ustawy Zamawiający przewiduje następujące zmiany postanowień zawartej Umowy:
 - 3.1. zmiany Strony Umowy w przypadku następstwa prawnego wynikającego z odrębnych przepisów,

- 3.2. zmiany terminu lub sposobu wykonania Umowy w przypadku:
- 3.2.1. wystąpienia zdarzeń siły wyższej – o czas trwania przeszkody; w rozumieniu niniejszej umowy „siła wyższa” jest to zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne wobec Stron i niemożliwe do zapobieżenia, którego nie udało się uniknąć nawet w wypadku maksymalnej staranności Stron, o którym mowa w §23; Strona powołująca się na stan siły wyższej jest zobowiązana do niezwłocznego pisemnego powiadomienia drugiej Strony, a następnie do udokumentowania zaistnienia tego stanu; obie Strony będą zwolnione od odpowiedzialności za nie wykonanie Umowy w takim zakresie, w jakim nastąpiło to na skutek zdarzeń siły wyższej,
 - 3.2.2. wycofania z rynku lub zakończenia produkcji i wsparcia narzędzi informatycznych, których użycie przewidziano w toku realizacji przedmiotu Umowy i konieczności zastąpienia ich innymi, o ile mają wpływ na wykonanie przedmiotu Umowy,
 - 3.2.3. wystąpienia okoliczności leżących po stronie Zamawiającego lub niezawinionych przez Wykonawcę, uniemożliwiających rozpoczęcie, realizację w terminie lub kontynuowanie realizacji przedmiotu Umowy,
 - 3.2.4. wystąpienia przejściowych lub trwałych utrudnień w dostępności narzędzi informatycznych, których użycie przewidziano w toku realizacji przedmiotu umowy,
 - 3.2.5. w przypadku niewyczerpania łącznej wartości umowy, o której mowa w § 14 ust. 3 lub w przypadku skorzystania z opcji w okoliczności niewykorzystania maksymalnej wartości umowy, o której mowa w § 14 ust. 4,
- 3.3. zmiany w kolejności i terminach płatności, w przypadku zmiany terminu lub sposobu realizacji zamówienia,
- 3.4. zmiany narzędzi informatycznych, których użycie przewidziano w toku realizacji przedmiotu Umowy, w przypadku wycofania ich z rynku lub zakończenia ich produkcji, jak również w przypadku możliwości zastąpienia tych narzędzi informatycznych, innymi o lepszych parametrach technicznych i wyżej zaawansowanych technicznie i technologicznie,
- 3.5. poprawy jakości lub innych parametrów charakterystycznych dla danego elementu usługi lub zmiany technologii na równoważną lub lepszą, podniesienia wydajności przedmiotu zamówienia oraz bezpieczeństwa, w sytuacji wycofania z rynku przez producenta lub zakończenia produkcji zaoferowanego przez Wykonawcę przedmiotu zamówienia,
- 3.6. zmiany sposobu wykonywania Umowy:
- 3.6.1. w przypadku wyniknięcia rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej zapisów przez Strony Umowy,
 - 3.6.2. w przypadku wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa miejscowego w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy.

Wszystkie powyższe postanowienia stanowią katalog zmian, na które Zamawiający może wyrazić zgodę i nie stanowią zobowiązania Zamawiającego do wyrażenia takiej zgody.

- 3.7. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzania odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany:
- 3.7.1. stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,
 - 3.7.2. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - 3.7.3. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub ubezpieczenie zdrowotne,
 - 3.7.4. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2024 r. poz. 427)
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, a Wykonawca w sposób wyczerpujący udowodni Zamawiającemu ww. wpływ.
- 3.8. Wykonawca może w trakcie trwania umowy, zgodnie z art. 436 pkt 4) lit. b) ustawy Pzp złożyć wniosek o zmianę wysokości należnego wynagrodzenia.

Zmiana określona powyżej w pkt 3.7:

- pkt.3.7.1 dotyczyć będzie usług wykonywanych od dnia wejścia w życie nowych przepisów dotyczących stawki podatku od towarów i usług,
- pkt 3.7.2-3.7.4 dotyczyć będzie wyłącznie usług niezafakturowanych i wykonywanych począwszy od miesiąca, w którym został złożony wniosek.

Powyższe postanowienia pkt 3.7.1-3.7.4 nabierają mocy obowiązującej w przypadku wydłużenia terminu wykonania umowy i wchodzi w życie po upływie 12 miesięcy obowiązywania umowy.

- 3.9. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy (waloryzacji), w przypadku zmiany kosztów związanych z realizacją zamówienia, zgodnie z poniższymi zasadami:

- 3.9.1. Wykonawca może w trakcie trwania umowy, po upływie 6 miesięcy jej realizacji, jednorazowo na podstawie art. 439 ustawy Pzp złożyć żądanie zmiany wysokości należnego wynagrodzenia (dalej: wniosek), jeśli obliczony zgodnie z poniższym punktem 3.9.2) wskaźnik waloryzacyjny WW przewyższy 0;
- 3.9.2. waloryzacja dotyczy wyłącznie usług realizowanych począwszy miesiąca, w którym został złożony wniosek; zmiana ceny z tytułu waloryzacji zostanie ustalona w oparciu o wskaźnik waloryzacyjny wyliczony według wzoru:

$$WW = W_{(n-6)} * W_{(n-5)} * W_{(n-4)} * W_{(n-3)} * W_{(n-2)} * W_{(n-1)} - 1,030$$

gdzie:

WW – wskaźnik waloryzacyjny

W – publikowany przez GUS miesięczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych m/m [miesiąc do miesiąca poprzedniego, np. luty 2025 do styczeń 2025] podzielony przez 100; WW wylicza się z dokładnością do trzech miejsc po przecinku; do obliczeń należy przyjąć wskaźniki publikowane na stronie: <https://bdm.stat.gov.pl> – *Miesięczne – Wskaźniki cen – Wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych – Okres poprzedni=100*

(n) – miesiąc kalendarzowy, w którym Wykonawca występuje do Zamawiającego z wnioskiem o waloryzację (np. n – lipiec 2025; $W_{(n-6)}$ – wskaźnik w styczniu 2025 r.)

1,030 – oznacza przyjęty przez Zamawiającego 3% próg, powyżej którego wzrost cen uzasadnia uwzględnienie waloryzacji

- 3.9.3. wniosek Wykonawcy złożony w miesiącu (n) będzie rozpatrywany w drugiej jego połowie lub w miesiącu kolejnym, w przypadku braku publikacji wskaźnika w miesiącu (n);
- 3.9.4. uprawnienie do dokonania waloryzacji zostanie zweryfikowane przez Zamawiającego i w przypadku jego pozytywnej weryfikacji, wniosek zostanie uwzględniony;
- 3.9.5. ryczałtowa cena miesięczna oraz cena jednostkowa za dodatkową godzinę ponad ryczałtową nie może w wyniku wprowadzonej waloryzacji wzrosnąć o więcej niż 10% w stosunku do ceny podanej w ofercie;
- 3.9.6. w wyniku ww. czynności powiększona zostanie kwota wskazana w §14.

§ 25

Rozstrzyganie sporów

1. W razie powstania sporu związanego z wykonaniem umowy, Strona zobowiązana jest wyczerpać drogę sporu, określonego w niniejszym paragrafie, kierując swoje roszczenia wprost do Strony przeciwnej.
2. Strona zobowiązana jest do pisemnego ustosunkowania się do roszczeń Strony przeciwnej w ciągu 7 dni od chwili zgłoszenia roszczeń.
3. Jeżeli Strona odmówi uznania roszczeń lub nie udzieli odpowiedzi na roszczenie w terminie o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, Strona przeciwna może wystąpić do Sądu.
4. Strony deklarują wolę polubownego załatwienia ewentualnych sporów wynikłych z realizacji niniejszej umowy.
5. W przypadku braku porozumienia wszelkie roszczenia rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§ 26

Postanowienia ogólne

1. Prawem właściwym dla niniejszej Umowy jest prawo polskie.
2. Wszystkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Zmiana danych adresowych Stron, danych osób odpowiedzialnych za realizację zamówienia, w szczególności koordynatorów, ich zastępców oraz zespołu odpowiedzialnego za obsługę serwisową, osób mających dostęp do kodów źródłowych, wymaga każdorazowo przesłania podpisanego przez koordynatorów Stron Załącznika nr I oraz Załącznika nr V i nie wymaga sporządzenia aneksu do niniejszej umowy.
4. Ilekroć w umowie wyrażnie nie zaznaczono inaczej, terminy wykonania zobowiązań Stron obliczane są w dniach robocze.

5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Ustawę o ochronie danych osobowych.
6. Jeżeli którykolwiek warunek lub postanowienie niniejszej Umowy okaże się sprzeczny z prawem, warunek taki lub takie postanowienie zostaną uznane za nieważne, a wszystkie pozostałe warunki i postanowienia pozostaną w mocy.
7. Wszelkie spory mogące wyniknąć z niniejszej Umowy Strony poddają rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu właściwemu miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
8. Dokonanie przez Wykonawcę przelewu wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem bezskuteczności dokonanego przelewu.
9. Strony zobowiązują się do ochrony udostępnionych danych osobowych, w tym do stosowania organizacyjnych i technicznych środków ochrony danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) dalej (RODO) oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10.05.2018 r. (z późn. zm.) Strony oświadczają, że pracownicy posiadający dostęp do danych osobowych Stron umowy znają przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz będą posiadać stosowne upoważnienia wydane przez Administratora Danych Osobowych, upoważniające do przetwarzania danych osobowych.
10. Strony oświadczają, że dane osobowe Stron Umowy wykorzystywane są wyłącznie w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego oraz w celu realizacji niniejszej Umowy.
11. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach – 1 egz. dla Wykonawcy i 2 egz. dla Zamawiającego. / Umowa została zawarta w formie elektronicznej z wykorzystaniem kwalifikowanych podpisów elektronicznych..
12. Umowa zostaje zawarta z dniem podpisania przez drugą ze Stron.

§ 27

Dokumenty Umowy

1. Integralną część niniejszej Umowy stanowią Specyfikacja Warunków Zamówienia (SWZ), oferta Wykonawcy, a także niżej wymienione Załączniki:
 - 1.1. Załącznik nr I – Nazwiska oraz dane kontaktowe Koordynatorów ich zastępców oraz zespołu odpowiedzialnego za obsługę serwisową.
 - 1.2. Załącznik nr II – Wzór Formularza Zlecenia Serwisowego.
 - 1.3. Załącznik nr III - Wzór Protokołu Odbioru Modyfikacji
 - 1.4. Załącznik nr IV – Wzór Oświadczenia o zachowaniu poufności.
 - 1.5. Załącznik nr V – Wzór dot. kodów źródłowych.
 - 1.6. Załącznik nr VI – Wzór Miesięcznego Protokołu Odbioru Prac.
 - 1.7. Załącznik nr VII - Wzór rozliczenia zamkniętych zgłoszeń serwisowych
 - 1.8. Załącznik nr VIII – Wykaz Oprogramowania Podmiotów Trzecich i Oprogramowania Standardowego wchodzącego w skład systemu ZSI

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....
Czytelny podpis lub podpis z imienną pieczętką

**NAZWISKA ORAZ DANE KONTAKTOWE KOORDYNATORÓW I ICH ZASTĘPCÓW
ORAZ ZESPOŁU ODPOWIEDZIALNEGO ZA OBSŁUGĘ SERWISOWĄ**

Ze strony Zamawiającego

Lp.	Imię i nazwisko	Dane kontaktowe	Uwagi	Informacja o aktualizacji
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				

Ze strony Wykonawcy

Lp.	Imię i nazwisko	Dane kontaktowe	Uwagi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

WZÓR

FORMULARZ ZLECENIA SERWISOWEGO

Numer Zlecenia:.....

Data i godz. utworzenia:

Osoba zlecająca:email:.....

Klasyfikacja zlecenia:

- ☐ Błąd Krytyczny
- ☐ Błąd Biznesowy
- ☐ Błąd Istotny
- ☐ Błąd Nieistotny
- ☐ Usługi wsparcia-konsultacje
- ☐ Modyfikacja
- ☐ Prace rozwojowe prowadzone przez Zamawiającego

[wypełnia **Zamawiający**]:

Tytuł:

Opis zlecanych prac:

[wypełnia **Wykonawca**]:

Data i godz. przyjęcia zlecenia:

Osoba przyjmująca: email:.....

Odpowiedź **Wykonawcy**:

WZÓR

PROTOKÓŁ ODBIORU MODYFIKACJ

UMOWA

Dotyczy:	Odbioru
Obszar:	
Sporządził:	

W dniu roku dokonano odbioru następujących prac:

Lp.	Wykaz opracowań i przeprowadzonych prac	
1		

1. Zamawiający potwierdza/nie potwierdza* zrealizowania przez Wykonawcę wszystkich wymienionych w niniejszym protokole opracowań i przeprowadzonych prac.
2. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą potwierdzają, że przedmiot odbioru nie obejmuje prac dodatkowych względem Umowy.
3. Protokół jest / nie jest* podstawą do wystawienia faktury.
4. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

Podpisy:			
Imię i Nazwisko	Funkcja	Data	Podpis
PRZEKAZUJĄCY			
ODBIERAJĄCY			

/* niepotrzebne skreślić

WZÓR

Oświadczenie o zachowaniu poufności

Imię:

Nazwisko:

Ja niżej podpisany, realizując czynności na rzecz **Wykonawcy**, w celu wykonania Umowy pn.: Usługa wsparcia i utrzymania systemu ZSI” nr **DZPZ.282.53.2025.EO**: zobowiązuję się zachować w tajemnicy, zarówno w czasie trwania Umowy, jak i przez pięć lat od wykonania, wygaśnięcia, wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy, wszelkie informacje poufne, tj. wszelkie niepodane do publicznej wiadomości informacje, w szczególności techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, osobowe, prawne i organizacyjne, dotyczące **Zamawiającego** uzyskane w związku z realizacją ww. Umowy i wszelkie inne informacje nie podane uprzednio do publicznej wiadomości.

miejscowość....., dnia

.....
Podpis osoby składającej oświadczenie

Załącznik nr V do Umowy DZPZ.282.53.2025.EO

WZÓR

Kody źródłowe dostarczone przez Wykonawcę będą przechowywane w Politechniki Śląskiej z zapewnieniem ograniczonego dostępu. Dostęp do nich będą miały osoby wymienione w niniejszym załączniku. Kopia kodów lub ich fragmentów może być powielona na zasobie sieciowym Zamawiającego z zapewnieniem dostępu tylko dla uprawnionych osób.

Lp.	Imię i nazwisko	Dane kontaktowe
1.		
2.		
3.		
4.		

WZÓR

MIESIĘCZNY PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC

UMOWA

Data przekazania	
Data Odbioru	
Temat	Rozliczenie zleceń serwisowych zakończonych w miesiącu2026 r.
Przekazujący	

Specyfikacja wykonanych prac znajduje się w załączniku nr VII umowy.

Godziny z poprzedniego okresu:	
Godziny z bieżącego okresu:	
Godziny wykorzystane w bieżącym okresie:	
Przekroczenie ilości godzin (dodatkowe fakturowanie):	

1. Zamawiający potwierdza/nie potwierdza zrealizowania przez Wykonawcę wszystkich wymienionych w niniejszym protokole opracowań i przeprowadzonych prac.
2. Zamawiający wskazuje /nie wskazuje zlecenia serwisowe, w stosunku do których zostało przekroczone SLA:

Nr zgłoszenia	Opis niezgodności

3. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą potwierdzają, że przedmiot odbioru nie obejmuje prac dodatkowych względem Umowy.
4. Protokół jest / nie jest* podstawą do wystawienia faktury.
5. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

Podpisy:			
Imię i Nazwisko	Funkcja	Data	Podpis
PRZEKAZUJĄCY			
ODBIERAJĄCY			

WZÓR

WYKAZ OPROGRAMOWANIA PODMIOTÓW TRZECICH I OPROGRAMOWANIA STANDARDOWEGO
WCHODZĄCEGO W SKŁAD SYSTEMU ZSI

Nazwa	Liczb Licencji
Oprogramowanie Standardowe	
Nazwa	Liczb Licencji
Oprogramowanie Podmiotów Trzecich	

WZÓR

Zestawienie zrealizowanych zgłoszeń serwisowych w miesiącu xx 2026

W rozliczeniu miesięcznym uwzględniane są wyłącznie zgłoszenia w statusie „Zamknięte”.

Nr zgłoszenia	Utworzono	Rozwiązane (data zamknięcia zgłoszenia)	Wykonawca	Osoba zgłaszająca	Organizacja	Temat	Obszar	Klasyfikacja zgłoszenia	Status	Wycena	Przekroczenie SLA (TAK/NIE)
-											
-											
-											

1. Dostępność Systemu środowiska produkcyjnego wyniosła%

2. Dostępność Systemu środowiska testowego była wystarczająca/niewystarczająca* do płynnej realizacji aktualizacji systemu produkcyjnego.

Podpisy:			
Imię i Nazwisko	Funkcja	Data	Podpis
PRZEKAZUJĄCY			
ODBIERAJĄCY			

/*niepotrzebne skreślić