****

**Załącznik nr 5 do SWZ**

**UMOWA NR AZP.25.2.14.2024 /wzór/**

zawarta w dniu ………. 2024 r. w Białymstoku

pomiędzy:

**UNIWERSYTETEM MEDYCZNYM W BIAŁYMSTOKU,**

**ul. Jana Kilińskiego 1, 15-089 Białystok,**

**NIP 542-021-17-17,**

reprezentowanym przez:

**mgr. Konrada Raczkowskiego – Kanclerza UMB,**

zwanym dalej **,,Zamawiającym”,**

a

**……………………………………,**

zwanym dalej **,,Wykonawcą”,**

zgodnie z wynikiem postępowania przeprowadzonego w trybie podstawowym na podstawie   
art. 275 pkt 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r.,   
poz. 1605 ze zm.), o następującej treści:

§ 1

**Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest wykonanie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Zintegrowanego

Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (dalej w treści Umowy także: ZSZB) w wybranych obiektach Uniwersytetu Medycznego w Białymstoku.

2. Wykonanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (ZSZB)

obejmuje następujący zakres:

1) Dostawa i konfiguracja stanowiska wizualizacji (ul. Akademicka 3, Centrum Monitoringu) w postaci:

- 2 stacji roboczych,

- 2 monitorów 50" (rozdzielczość 4K, przystosowany do pracy 24/7),

- serwera zarządzającego,

- serwera SIP (- porty FXS - minimum 6, - porty FXO - minimum 6, - jednoczesna liczba połączeń - minimum 400, - minimalna ilość użytkowników – 3000, - minimalna ilość pokoi konferencyjnych – 6, - peryferia – minimum 2 x USB 3.0),

- rejestratora CCTV (- minimum 32 kanały IP, do rozdzielczości 32 mpx, - obsługa funkcji AI, - miejsce na minimum 3 dyski HDD). Rejestrator powinien zostać doposażony w minimum 3 dyski HDD przystosowane do pracy w systemach monitoringu, o minimalnej pojemności 14 TB.

- szafa stojąca rack o minimalnych wymiarach 1000x800x2000 mm (minimum 40U).

2) Dostawa, montaż panelu operatora / panelu sterującego SSP dla Centrum Monitoringu (ul. Akademicka 3) - integracja z systemem SSP Collegium Floridum (ul. Mickiewicza 2 B),

3) Dostawa, montaż 6 szt. kamer CCTV dla Collegium Floridum (min. rozdz. 8 mpx, PoE, kąt widzenia min. 104O, zaawansowana inteligentna detekcja ruchu w wersji min. 4.0 lub porównywalna, ROM/RAM – min. 256 MB/2 GB) (ul. Mickiewicza 2 B),

4) Wykonanie integracji instalacji KD, CCTV, SSWIN, SSP dla Collegium Floridum (ul. Mickiewicza 2 B) w tym: 8 kamery CCTV, 40 czujek systemu SSWiN, 178 czujek systemu SSP, 27 przejścia KD.

2a. Projektowany system monitorowania i wizualizacji ma umożliwić użytkownikowi końcowemu zarządzanie stanami oraz zdarzeniami, które zostają wykryte przez różne systemy bezpieczeństwa, tworząc jednolity plan sytuacyjny dla zespołu obiektów.

3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia określa Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ) - Załącznik nr 7 do SWZ.

4. Wykonawca zobowiązuje się ponadto do wykonania Analizy przedwdrożeniowej, a także do

opracowania i przekazania Zamawiającemu Dokumentacji odbiorowej i powykonawczej dla

poszczególnych Systemów, o których mowa w ust. 2 w wersji papierowej i elektronicznej, oraz udzieli Zamawiającemu majątkowych praw autorskich do tej Dokumentacji w zakresie i na zasadach określonych w § 13.

5. Analiza przedwdrożeniowa, o której mowa w ust. 4, stanowić będzie dokument, który po jego sporządzeniu stanie się integralną częścią Umowy i stanowić będzie harmonogram rzeczowo-

terminowy, zawierający listę zadań (Harmonogram), określający zakres przedmiotowy

Umowy, sposób wykorzystania funkcji ZSZB u Zamawiającego, zakres danych do przeniesienia oraz zawierający plan wykonania prac związanych z wdrożeniem ZSZB. Szczegółowy zakres

Analizy przedwdrożeniowej opisano w § 2 Umowy.

§ 2

**Analiza przedwdrożeniowa**

1. Prace przedwdrożeniowe (Analizę) Wykonawca wykonywał będzie w uzgodnieniu   
z osobą wskazaną przez Zamawiającego w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy,   
w celu osiągnięcia następujących wyników:

1) Celem Analizy jest precyzyjne zbadanie potrzeb oraz określenie funkcji użytkowych ZSZB;

2) W wyniku Analizy tworzona jest Dokumentacja zawierająca w szczególności:

a) Opis ról obowiązujących w strukturze organizacyjnej projektu oraz zadań przypisanych do

poszczególnych ról obowiązujących w projekcie;

b) Określenie wszystkich biznesowych procesów i funkcji jakie będzie realizował ZSZB;

c) Opis rozwiązania i architektury ZSZB;

d) Produktem Analizy przedwdrożeniowej jest Dokumentacja Analizy przedwdrożeniowej

składająca się z:

− Specyfikacji wymagań funkcjonalnych,

− Specyfikacji wymagań jakościowych,

− Projektu Logicznego systemu,

− Projektu infrastruktury technicznej,

− Wymagania w zakresie integracji (reguły, usługi),

− Planu wdrożenia ZSZB,

− Harmonogramu wdrożenia ZSZB,

− Planu testów,

− Planu migracji i bilansu otwarcia,

− Planu szkolenia,

− Planu wsparcia w okresie gwarancji.

3) Zamawiający wymaga od Wykonawcy opracowania Analizy przedwdrożeniowej w uzgodnieniu   
z Zamawiającym przed rozpoczęciem prac wdrożeniowych, w tym schematu architektury sprzętowo-sieciowej istotnej dla realizacji wdrożenia.

§ 3

**Szczegółowy opis Przedmiotu Umowy**

Podstawowe zasady wykonywania prac

1. W okresie dwóch miesięcy (2) od dnia zawarcia Umowy, Wykonawca opracuje Analizę

przedwdrożeniową w zakresie i w sposób określony w postanowieniach Umowy,

a proces projektowania i wykonywania rozpocznie się dopiero po odbiorze i zatwierdzeniu Analizy

przedwdrożeniowej przez Zamawiającego. Strony dopuszczają możliwość prowadzenia prac

równoległych do prac nad Analizą przedwdrożeniową w zakresie, w jakim nie będzie to

powodowało skutków niekorzystnych dla wykonania całości Przedmiotu Umowy. Prace takie

prowadzone będą za wyraźną zgodą obu Stron.

2. Przed przystąpieniem do konfiguracji urządzeń i oprogramowania, wdrażanych w ramach

Zintegrowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem ZSZB oraz wszystkich systemów   
i instalacji wchodzących w skład ZSZB Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania   
i uzgodnienia z Zamawiającym szczegółowych założeń konfiguracyjnych.

3. Założenia konfiguracyjne przygotowane dla każdego z instalowanych systemów będą stanowić

element Analizy przedwdrożeniowej i będą zawierać parametry konfiguracyjne i funkcjonalne   
w zakresie umożliwiającym osiągnięcie pełnej funkcjonalności systemu.

4. Na każdym etapie wdrażania ZSZB, Wykonawca zobligowany jest do każdorazowej konsultacji   
w ramach wprowadzanych zmian konfiguracyjnych z Zamawiającym. Ponadto Zamawiający zastrzega iż wdrożenie systemów w ramach ZSZB nie może spowodować przerw w działaniu innych systemów posiadanych przez Zamawiającego, a tym samym uniemożliwienia prawidłowego działania uczelni. Możliwym jest okresowe wyłączenie poszczególnych systemów po wcześniejszej konsultacji z Zamawiającym.

5. W ramach realizacji działania wdrożenia ZSZB, Zamawiający, udzieli wsparcia oraz dostępu do posiadanego systemu kontroli dostępu, systemu sygnalizacji włamania i napadu, systemu monitoringu wizyjnego, central telekomunikacyjnych oraz udostępni wgląd w konfigurację urządzeń informatycznych typu switche zarządzalne.

6. Wdrożenie powinno rozpocząć się od weryfikacji konfiguracji posiadanych systemów oraz

urządzeń. W czasie realizacji zadania należy zarchiwizować konfigurację obecnie funkcjonujących

systemów.

7. W przypadku demontażu starych urządzeń i innych elementów infrastruktury należy składować je

w pomieszczeniach wyznaczonych przez Zamawiającego.

8. Zamawiający wymaga sporządzenia przez Wykonawcę spisu demontowanych urządzeń   
i elementów infrastruktury, a następnie ich przekazanie protokołem z podpisami każdej ze Stron.

9. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania pełnej Dokumentacji konfiguracji oraz nadania

uprawnień administracyjnych do systemów wyznaczonym przez Zamawiającego osobom.

10. W związku z wykonywanymi robotami i pracami, Wykonawca na własny koszt zobowiązany jest

wywozić i utylizować gruz, materiały z demontażu oraz inne śmieci. Wykonawca zobowiązany jest

do zachowania czystości i porządku zarówno w trakcie, jak i po zakończeniu prac.

11. Prace będą prowadzone w obiektach czynnych znajdujących się na terenie Uniwersytetu Medycznego w Białymstoku, w związku z czym, Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić swobodne dojścia do poszczególnych obiektów. Zamawiający wymaga, aby prace uciążliwe wykonywane były po godzinach pracy Uczelni oraz w soboty. W przypadku konieczności wyłączania poszczególnych sekcji (kondygnacje, obiekty), Wykonawca wspólnie z Zamawiającym określą plan ich wyłączania z użytkowania w sposób, który umożliwi Zamawiającemu zapewnienie ciągłości pracy.

12. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę w całym czasie trwania okresu gwarancji i serwisu

gwarancyjnego do wykonywania aktualizacji dostarczonego oprogramowania do najnowszej

dostępnej wersji bez ponoszenia dodatkowych kosztów. W ramach powyższego, Wykonawca

zobowiązuje się do świadczenia usługi SLA, w okresie równym okresowi gwarancji, na zasadach określonych w Załączniku nr 5 do Umowy.

13. Wykonawca musi uzgodnić z Zamawiającym wszelkie kwestie dotyczące sposobów integracji

systemów informatycznych, które zamierza łączyć / integrować z sieciami / systemami lokalnymi

Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest:

1) w zakresie integracji ZSZB zwizualizować wszystkie elementy wskazanych systemów wraz   
z ich naniesieniem na aktualne pokłady;

2) zaprogramować korelację i warunki oraz priorytety dla poszczególnych alarmów i ich

wzajemne powiązania. Wprowadzić do systemu procedury działania pracowników nadzoru dla

poszczególnych rodzajów alarmów;

14. W ramach Przedmiotu Umowy Wykonawca, po uruchomieniu ZSZB, będzie zobowiązany przeprowadzić w siedzibie Zamawiającego, niezbędne szkolenie podstawowe dla wyznaczonych przez Zamawiającego pracowników - max. 2 pracowników nadzoru oraz max. 2 Administratorów Systemu. Ponadto, Wykonawca jest zobligowany do dokonania korekt w ustawieniach

poszczególnych elementów systemu (np. kamer, kąta ich widzenia, czujek, itp.), korekt   
w oprogramowaniu i wprowadzonych funkcjach po okresie 3 miesięcznej eksploatacji ZSZB i na

podstawie zgłoszonych przez Zamawiającego uwag.

15. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania i wdrożenia ZSZB z uwzględnieniem najwyższych

standardów profesjonalnej obsługi w tym zakresie, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy   
i doświadczenia.

16. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić pełną zgodność ZSZB z wymogami funkcjonalnymi

Zamawiającego określonymi w SWZ oraz z przepisami prawa obowiązującymi w Polsce. Ocena zgodności ZSZB z przepisami obowiązującego prawa będzie dokonywana w oparciu o stan prawny istniejący w chwili zgłoszenia ZSZB do odbioru. Ocena zgodności ZSZB z wymogami funkcjonalnymi Zamawiającego określonymi w SWZ będzie dokonywana w oparciu o stan istniejący w chwili zatwierdzenia przez Zamawiającego Analizy przedwdrożeniowej.

17. Wykonawca, w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, zobowiązuje się również do świadczenia po

wdrożeniu ZSZB usługi asysty powdrożeniowej, w formie infolinii oraz narzędzia helpdesk, przez

okres nie mniejszy niż udzielony czas trwania gwarancji. W ramach usługi, w godzinach 8:00-16:00, wykwalifikowani pracownicy Wykonawcy będą udzielać bieżącej pomocy pracownikom Zamawiającego, w zakresie funkcjonowania Systemu.

18. Ilekroć w Umowie wyraźnie nie zaznaczono inaczej, terminy wykonania zobowiązań Stron

obliczane są w dniach kalendarzowych.

19. Wykonanie i wdrożenie ZSZB nastąpi w siedzibie Zamawiającego i / lub w jego budynkach

zlokalizowanych na terenie miasta Białegostoku, przy czym część prac może być wykonana   
w siedzibie Wykonawcy, jeśli jest to uzasadnione ze względu na ich charakter, w szczególności prace programistyczne i tworzenie Dokumentacji. Za zgodą Zamawiającego szkolenia mogą odbywać się również w formie online. Korespondencja i ustalenia w sprawie metody prowadzenia szkoleń odbywać się będą za pośrednictwem poczty e-mail.

20. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru i koordynacji wszelkich działań związanych

z realizacją prac objętych Przedmiotem Umowy w celu osiągnięcia wymaganej jakości   
i terminowej realizacji prac. Z uwzględnieniem zobowiązań Zamawiającego wynikających   
z Umowy, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zarządzanie i realizację Przedmiotu Umowy.

21. Zmiany obowiązujących przepisów prawa oraz nowe wersje systemu z nimi związane w okresie

objętym serwisem gwarancyjnym i SA (software assurance) oraz prace aktualizacyjne, modyfikacje

itp. tego dotyczące są objęte są serwisem gwarancyjnym.

22. W przypadku konieczności dokonania zmiany w projekcie, harmonogramie, lub innych

dokumentach regulujących wykonanie Przedmiotu Umowy konieczna jest decyzja przedstawiciela strony Zamawiającej. Zmiany nie mogą powodować ograniczenia Przedmiotu Umowy.

23. Wykonawca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż Zamawiający zainteresowany jest wyłącznie

kompleksowym, całościowym wykonaniem Przedmiotu Umowy.

24. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o dostrzeżonych zagrożeniach   
w trakcie realizacji umowy.

§ 4

**Oświadczenia Wykonawcy**

1. Wykonawca oświadcza, że:

1) Do zakresu podstawowej jego działalności należy tworzenie systemów bezpieczeństwa, świadczenie związanych z tym usług, dlatego też posiada odpowiedni potencjał ekonomiczny   
 i techniczny oraz wykwalifikowanych pracowników i współpracowników posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie niezbędne do realizacji niniejszej Umowy;

2) Kieruje do wykonania umowy personel w liczbie, o doświadczeniu i kwalifikacjach zgodnych  
z wymogami określonymi w SWZ. Wykaz osób stanowi Załącznik nr 2 do Umowy;

3) Zmiana osób wskazanych w Załączniku nr 2 jest możliwa wyłącznie za zgodą Zamawiającego

i nie może powodować powierzenia prowadzenia prac osobom o doświadczeniu i kwalifikacjach niezgodnych z wymogami określonymi w SWZ;

4) Zobowiązuje się wykonać prace będące Przedmiotem Umowy z zachowaniem

najwyższej staranności, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami technicznymi oraz

zasadami najnowszej, dostępnej wiedzy technicznej, z uwzględnieniem udziału Zamawiającego,

w zakresie określonym Umową.

§ 5

**Nadzór nad realizacją**

1. Strony powołają Zespół, który nadzorować będzie realizację prac związanych z wykonaniem Przedmiotu Umowy oraz wyznaczą osoby, które prowadzenie tych prac będą koordynować   
z ramienia każdej ze Stron i reprezentować będą Strony we wzajemnych kontaktach.

2. W skład Zespołu, o którym mowa w ust. 1, wchodzą osoby wskazane przez Wykonawcę, których wykaz stanowi załącznik nr 2 do Umowy, a także dwóch przedstawicieli Zamawiającego:

1) …………………………………………………………………………

2) …………………………………………………………………………

3. Zespół koordynował będzie realizację Przedmiotu Umowy oraz realizację postanowień

niniejszej Umowy, wyznaczy osoby odpowiedzialne za wykonanie poszczególnych zadań związanych z prowadzeniem prac związanych z wykonaniem Przedmiotu Umowy, których zbiór zawierać będzie Analiza przedwdrożeniowa. Postanowienia niniejsze nie powodują ustania lub ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu prawidłowej realizacji jego zobowiązań umownych.

4. Zespół może w uzasadnionym przypadku podjąć decyzję o zmianie harmonogramu, o ile zmiana nie będzie zmieniała zakresu i terminu wykonania Przedmiotu Umowy. Podczas trwania procedury prace winny być kontynuowane w możliwym zakresie. Zespół uprawniony jest do wniesienia aneksu do dokumentu Analizy przedwdrożeniowej. W tym zakresie wymagana jest zgoda dwóch Stron.

6. Zespół określi wzory protokołów zdawczo-odbiorczych i wymagania, w tym ewentualne

wzory dla Dokumentacji powykonawczej.

§ 6

**Termin realizacji Przedmiotu Umowy. Harmonogram**

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania całości Przedmiotu Umowy w terminie do 4 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, przy czym przez wykonanie Przedmiotu Umowy rozumie się potwierdzony przez Zamawiającego protokolarnie odbiór wszelkich objętych Umową prac.

2. Wykonawca zobowiązuje się do terminowego wykonywania poszczególnych zadań i etapów

wykonania Przedmiotu Umowy, w terminach określonych w harmonogramie stanowiącym

niezbędną część Analizy przedwdrożeniowej.

3. Termin wykonania Analizy przedwdrożeniowej Strony określają na dwa miesiące (2), liczone

od dnia zawarcia Umowy.

§ 7

**Procedura odbioru prac**

1. Poszczególne prace / etapy podlegają odbiorowi potwierdzonemu protokołem odbioru,

sporządzonym w formie pisemnej, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron, zgodnie z poniższymi zasadami.

1. Każdy egzemplarz winien być podpisany przez upoważnionego przedstawiciela(-li) każdej ze Stron;
2. Odbiór prac kończy się protokołem odbioru;
3. W zakresie niezbędnym, Wykonawca dostarczy scenariusze testowe, wg których nastąpi weryfikacja poprawności działania systemu / elementów systemu, stanowiąca warunek odbioru;
4. Scenariusze testowe muszą obejmować co najmniej: pełny zakres funkcjonalności, testy bezpieczeństwa i testy wydajności;
5. Odbiorowi nie podlega system / elementy systemu, jeżeli stwierdzone zostaną błędy krytyczne i poważne;
6. Odbiorowi nie podlegają system / elementy systemu, jeżeli stwierdzone zostaną niezrealizowane funkcjonalności przewidziane Umową;
7. Odbiór prac budowlanych, o ile wystąpią – zgodnie z przepisami, przy czym prace

zanikające i ulegające zakryciu wymagają dokumentacji fotograficznej.

2. W celu dokonania odbioru prac, Strony będą stosować procedurę opisaną poniżej:

1) Po wykonaniu określonej pracy / zadania / etap, Kierownik Zespołu Wdrożeniowego po stronie Wykonawcy dokona zgłoszenia gotowości do odbioru w formie pisemnego wniosku

skierowanego do właściwego Kierownika Wdrożenia po stronie Zamawiającego.

2) W przypadku spełnienia warunków odbioru poszczególnych prac / zadań / etapu, Kierownik

Zespołu Wdrożeniowego po stronie Zamawiającego podpisze stosowny protokół. Czynności tej Kierownik dokona nie później, niż 14 dni od dnia doręczenia wniosku, o którym mowa   
w pkt. 1, powyżej.

3) Podpisany przez Kierownika Zespołu protokół odbioru wymaga dodatkowo zatwierdzenia przez jednego z członków Zespołu ze strony Zamawiającego.

Protokół niezatwierdzony jest nieważny. Zatwierdzenie zostanie wykonane w terminie 5 dni

roboczych od daty podpisania protokołu przez Kierownika Zespołu po stronie

Zamawiającego, jeśli w tym terminie nie zostaną zgłoszone uwagi, protokół uważa się za

podpisany bez zastrzeżeń a dane zadanie za zatwierdzone przez członka Zespołu.

4) W przypadku odmowy podpisania protokołu, Kierownik lub członek Zespołu po stronie Zamawiającego przedstawi Wykonawcy pisemne uzasadnienie odmowy wraz   
z określeniem braków, które muszą zostać uzupełnione w celu dokonania odbioru oraz wyznacza termin ich realizacji. W takim przypadku, Zamawiającego dołoży wszelkich starań, aby Wykonawca mógł w terminie 14 dni od daty doręczenia pisemnego uzasadnienia odmowy odbioru usunąć wszelkie przeszkody i doprowadzić do podpisania stosownego protokołu. Po ich wykonaniu Kierownik Zespołu Wykonawcy zgłasza Kierownikowi Zespołu Zamawiającego ponownie gotowość zakończenia danej pracy.

3. Zamawiający może zatwierdzić odbiór poszczególnych prac z zastrzeżeniami. Uwagi te, a także wynikające z nich zadania oraz terminy wykonania powinny zostać zawarte w załączniku do

protokołu odbioru. W przypadku, gdy uwagi te zostaną wykonane w terminie, za datę odbioru

będzie uznawana data wynikająca z protokołu odbioru.

4. W przypadku opóźnienia w realizacji Przedmiotu Umowy, powodującego konieczność przesunięcia

terminu zakończenia prac w ramach realizacji danego zadania / etapu / pracy wynikającego z

harmonogramu, z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi wyłącznie Zamawiający, termin

realizacji zostanie przedłużony o czas trwania zwłoki. Powyższe zdarzenia i terminy zostaną

zgłoszone i zapisane w protokole podpisanym przez Kierowników Zespołów z obu

Stron. Wykonawca ma prawo wstrzymać wszelkie prace związane z tym etapem do czasu

uzgodnienia i zatwierdzenia protokołu przez Zamawiającego oraz zaproponować zmianę

harmonogramu.

5. Za datę odbioru uważa się datę podpisania przez obie Strony protokołu odbioru, lub upływ terminu, o którym mowa w ust. 2 pkt 3, ale w tym wypadku wyłącznie wówczas, jeśli nie zostaną zgłoszone uwagi ze strony przedstawicieli Zamawiającego.

§ 8

**Wynagrodzenie i zasady płatności**

1. Maksymalne wynagrodzenie należne Wykonawcy z tytułu realizacji wszystkich obowiązków wynikających z Umowy wynosi netto …………………. zł (słownie ………………), brutto …………………… zł (słownie: ………………….), zgodnie z Formularzem cenowym, stanowiącym Załącznik nr 4 do umowy (Załącznik nr 1a do SWZ).

2. Zamawiający dokona zapłaty za Przedmiot Umowy w następujący sposób:

100 % wartości umowy zostanie opłacone na podstawie faktury VAT, w terminie do 30 dni licząc od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podstawą do wystawienia faktury VAT jest podpisany bezusterkowy protokół odbioru po kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia. Ważność protokołu odbioru potwierdzają łącznie podpisy:

- Wykonawcy (lub przedstawiciela Wykonawcy),

- osoby upoważnionej ze strony Zamawiającego.

3. Za dokonanie płatności uważa się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

4. Zakazuje się dokonywania cesji przysługującej Wykonawcy z tytułu wynagrodzenia za realizację przedmiotowej Umowy.

1. Nr konta bankowego Wykonawcy, na które Zamawiający dokona płatności za Przedmiot Umowy……………………………………………………………………………………
2. Wykonawca niniejszym oświadcza, iż:
   1. na dzień zawarcia przedmiotowej Umowy **nie jest / jest zarejestrowany**[[1]](#footnote-1) na potrzeby podatku od towarów i usług jako „podatnik VAT czynny”,
   2. wskazany w umowie rachunek bankowy jest zgłoszony w organie podatkowym oraz uwidoczniony w "Wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, zarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT", a prowadzonym przez Szefa Krajowej Informacji Skarbowej - zwanej dalej "białą księgą", co Wykonawca potwierdza w formie wydruku z wykazu podatników VAT z „białej księgi”. Wydruk stanowi załącznik do niniejszej umowy - Załącznik nr 6 do Umowy.
3. W przypadku zmiany statusu z dotychczasowego na inny, Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o powyższym, na piśmie, w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany.
4. W przypadku zmiany wskazanego w umowie rachunku bankowego, Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o powyższym, na piśmie, w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany. Zmiana umowy w tym przedmiocie wymaga aneksu do umowy.
5. Strony umowy zastrzegają, iż w przypadku zmiany rachunku bankowego przez Wykonawcę, do czasu uwidocznienia nowego rachunku bankowego w "białej księdze", termin płatności określony w umowie ulega przesunięciu do dnia uwidocznienia nowego rachunku bankowego   
   w "białej księdze" i zawiadomienia o powyższym Zamawiającego, bez możliwości naliczania odsetek za zwłokę, czy też kierowania innych roszczeń w stosunku do Zamawiającego.
6. Koszty finansowej obsługi umowy w banku Wykonawcy pokrywa Wykonawca, zaś w banku reprezentującym Zamawiającego – Uniwersytet Medyczny w Białymstoku.
7. Strony akceptują wystawianie i dostarczanie w formie elektronicznej, w formacie PDF: faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r.   
   o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 106).
8. Faktury elektroniczne będą Zamawiającemu wysyłane na adres e-mail: [efaktura@umb.edu.pl](mailto:efaktura@umb.edu.pl).
9. Zamawiający zobowiązuje się do poinformowania Wykonawcy o każdorazowej zmianie ww. adresu mailowego.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy wystawienia faktury ze szczegółowością wskazaną przez Zamawiającego.

§ 9

**Podwykonawcy**

1. Zamawiający dopuszcza wykonanie części Przedmiotu Umowy przez podwykonawców.
2. Wykonawca, przy wykonywaniu Przedmiotu Umowy będzie posługiwał się osobami trzecimi – Podwykonawcą / Podwykonawcami (jeżeli są znani):

- nazwa -

- dane kontaktowe-

- przedstawiciel -

2. Wykonawca zawiadamia Zamawiającego o wszelkich zmianach w odniesieniu do informacji,

o których mowa wyżej, w trakcie realizacji zamówienia a także o nowych podwykonawcach, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację usługi.

3. Wykonawca odpowiada za wszelkie działania i zaniechania Podwykonawców oraz osób, którymi będzie posługiwał się przy realizacji Przedmiotu Umowy, jak za własne działania lub zaniechania.

§ 10

**Opieka serwisowa, gwarancja i rękojmia za wady na ZSZB**

1. Gwarancja podstawowa na ZSZB i poszczególne jego elementy, tj. na całość wykonanych prac (urządzenia, oprogramowanie, instalacja, itp.) wynosi ….. miesięcy. Gwarancja rozpoczyna się   
w dniu następującym po dniu podpisania końcowego protokołu odbioru. W ramach serwisu

gwarancyjnego Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia wszystkich zauważalnych wad   
w wykonanym przedmiocie Umowy.

2. Gwarancja obejmuje zapewnienie Wykonawcy, że wykonany Przedmiot Umowy, jak   
i poszczególne jego elementy spełniają wszelkie wymogi jakościowe i techniczne określone   
w SWZ.

3. Wykonawca zobowiązuje się w ramach gwarancji do świadczenia asysty technicznej.

4. Przedmiotem usługi asysty technicznej świadczonej przez Wykonawcę z należytą starannością

przez odpowiednio przeszkolony personel na rzecz Zamawiającego jest:

1) Dostarczanie nowych uaktualnień i wersji Oprogramowania:

a) Nowe uaktualnienia i wersje Oprogramowania mają na celu:

− dostosowanie Oprogramowania do aktualnego stanu prawnego w Polsce. W przypadku

zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawnych, zmiany w Oprogramowaniu

powinny zostać dokonane w ciągu maksymalne 30 dni od dnia ogłoszenia zmian   
w Dzienniku Ustaw, chyba że vacatio legis nie pozwala na dochowanie terminu.   
W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się, w porozumieniu z Zamawiającym, zmianę

terminu realizacji modyfikacji, dostosowujących Oprogramowanie do nowych wymogów

prawnych, od wymaganego 30-dniowego,

− usuwanie nieprawidłowego działania oprogramowania,

− ulepszanie ergonomii pracy i szybkości działania oprogramowania,

− wprowadzanie zmian w zakresie uaktualniania funkcjonalności,

− wprowadzanie aktualizacji bezpieczeństwa.

b) Uaktualnienia i nowe wersje oprogramowania nie mogą powodować utraty:

− wcześniej wprowadzonych danych i ich spójności,

− funkcjonalności wprowadzonych na rzecz Zamawiającego bez jego, uprzedniej, pisemnej

zgody,

− prawidłowości działania połączeń i poprawności w przenoszeniu danych w ramach ZSZB

i zewnętrznych integracjach.

Stwierdzenie ww. nieprawidłowości jest traktowane jak nieprawidłowe działanie oprogramowania

– awaria,

2) na środowisku produkcyjnym powinny być instalowane w dni robocze po godz. 16.00 lub w dni

wolne w godz. 9.00-14.00. Termin powinien zostać ustalony z Zamawiającym z co najmniej   
7-dniowym wyprzedzeniem (licząc same dni robocze). Termin może ulec skróceniu w przypadku

pilnej potrzeby ze strony Zamawiającego.

3) Wykonawca po instalacji nowych uaktualnień i wersji ma obowiązek przeprowadzić test

Oprogramowania w zakresie poprawności instalacji i ich wypływu na cały system ZSZB.   
O wyniku testu, w formie raportu, po zakończonej instalacji Wykonawca powiadamia

Zamawiającego. W przypadku, gdy raport wskazuje na potencjalne, możliwe, nieprawidłowości   
w działaniu Oprogramowania Wykonawca jest zobowiązany przystąpić niezwłocznie do ich

wyeliminowania na swój koszt. Po wyeliminowaniu nieprawidłowości Wykonawca przedstawia

ponownie raport Zamawiającemu. W przypadku, gdy wyeliminowanie nieprawidłowości nie jest

możliwe, Wykonawca zobowiązany jest do wycofania zmian i przywrócenia stanu sprzed

instalacji uaktualnień na swój koszt.

4) Parametryzacja Oprogramowania po dostarczeniu nowych jego uaktualnień i / lub wersji, jeżeli

zachodzi taka potrzeba do prawidłowego działania jego zmienionych bądź nowych

funkcjonalności, powinna zostać przeprowadzona przez Wykonawcę niezwłocznie po dokonaniu

aktualizacji. O wyniku parametryzacji Wykonawca powiadamia Zamawiającego.

5) W przypadku, gdy:

a) nowe wersje Oprogramowania wymagają uaktualnienia bądź instalacji nowych wersji modułów

ZSZB i/lub innych komponentów systemów operacyjnych Wykonawca zobowiązany jest do

przeprowadzenia ich instalacji i parametryzacji. Termin powinien zostać ustalony z

Zamawiającym z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem (licząc same dni robocze). Termin

może ulec skróceniu w przypadku pilnej potrzeby ze strony Zamawiającego,

b) nowe wersje Oprogramowania wymagają zmian w zakresie wykorzystywanego

oprogramowania bazodanowego, Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia instalacji

nowej wersji Oprogramowania bazodanowego jak również migracji baz danych z

dotychczasowego Oprogramowania bazodanowego do nowego. Termin powinien zostać

ustalony z Zamawiającym z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem (licząc same dni robocze).

Termin może ulec skróceniu w przypadku pilnej potrzeby ze strony Zamawiającego.

6) Bieżąca opieka serwisowa, to:

a) Bieżąca parametryzacja Oprogramowania i dokonywanie zmian w już istniejących

regułach / mechanizmach Oprogramowania, w tym modyfikacja i tworzenie dedykowanych

raportów, w przypadkach zmian wynikających ze zmiany powszechnie obowiązujących

przepisów,

b) Uzupełnianie parametrów systemowych,

c) Diagnozowanie i usuwanie nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania

(w tym zakładanie audytów, monitoring pracy użytkowników),

d) Weryfikacja wydajności Oprogramowania (w tym wykonywanie śledzenia procesów),

optymalizacja pracy Oprogramowania i Oprogramowania bazodanowego pod kątem

wydajności.

e) Usuwanie niespójności bazy danych będących wynikiem nieprawidłowego działania

Oprogramowania lub nieświadomego działania personelu Zamawiającego, jeżeli

Oprogramowanie nie posiada stosownych zabezpieczeń.

f) Wskazywanie rozwiązań zastępczych w użytkowaniu ZSZB na czas usuwania

nieprawidłowości.

g) Gotowość świadczenia pomocy telefonicznej w dni robocze w godz. 8.00-16.00 telefonicznie

i mailowo w systemie obsługi zgłoszeń przez dostarczenie odpowiednich informacji

przypadku, gdy użytkownicy Oprogramowania nie mogą osiągnąć zamierzonych efektów

pracy.

h) Przeprowadzanie szkoleń ze zmian w Oprogramowaniu wprowadzanych wraz

z udostępnieniem jego nowych wersji. Szkolenie powinno się odbyć w ciągu 14 dni roboczych

po zgłoszeniu zapotrzebowania przez Zamawiającego w formie ustalonej z Zamawiającym.

i) Gotowość świadczenia pomocy telefonicznej pod numerami: tel. ……………………………..,

adresem email: ……………………………. przez dostarczenie odpowiednich informacji

w przypadku, gdy użytkownicy ZSZB nie mogą osiągnąć zamierzonych efektów pracy.

j) Aktualizacja dostarczonej Dokumentacji.

5. Usunięcie wady w okresie trwania gwarancji następuje na wyłączny koszt Wykonawcy. Wszystkie

koszty związane z usunięciem wady w szczególności koszty serwisu, transportu i naprawy obciążają Wykonawcę. Jeżeli w treści Umowy nie zastrzeżono inaczej, termin usunięcia

wady w ramach gwarancji wynosi 14 dni od dnia jej zgłoszenia Wykonawcy.

6. Wykonawca nie może odmówić świadczenia opieki serwisowej i gwarancyjnej w wyniku

rozbudowy przez Zamawiającego ZSZB o dodatkowe funkcjonalności, w oparciu o bazę danych

ZSZB (bez dokonywania zmian w jej strukturze), realizowanych poprzez oddzielne

oprogramowanie wykonane na rzecz Zamawiającego przez inne podmioty lub jego personel   
w oparciu o dostarczoną przez Wykonawcę dokumentację. W przypadku samodzielnej, tj. bez udziału Wykonawcy, modyfikacji ZSZB, Wykonawca nie będzie zobowiązany do usuwania, w ramach opieki serwisowej i gwarancyjnej, wad wywołanych przez podmiot trzeci lub w wyniku jego działania, bądź będących wynikiem rozbudowy ZSZB bez udziału Wykonawcy.

7. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiają rękojmi za

wady na okres równy okresowi gwarancji.

§ 11

**Opieka serwisowa, gwarancja na sprzęt komputerowy i pozostałe wyposażenie**

1. W dokumentach gwarancyjnych umieszczone będą numery fabryczne każdego sprzętu, numery

fabryczne poszczególnych elementów oraz szczegółowe postanowienia dotyczące gwarancji,

zgodnie z ofertą Wykonawcy.

2. Jeżeli naprawa trwać będzie dłużej niż 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia awarii, po tym terminie zobowiązuje się wymienić sprzęt na nowy o równorzędnych parametrach (lub lepszych), wymiana sprzętu nastąpi także w przypadku trzech bezskutecznych naprawach.

3. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty związane z naprawami gwarancyjnymi.

4. Gwarancja rozpoczyna się z dniem podpisania przez Protokołu odbioru bez zastrzeżeń.

§ 12

**Poufność oraz ochrona danych osobowych**

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy:

1) wszystkich niepublikowanych informacji technicznych, organizacyjnych i handlowych,

udostępnionych wzajemnie w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy i do

niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż do wykonania niniejszej Umowy, do

zachowania w tajemnicy niepublikowanych informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub

wykorzystanie przez Strony mogłoby narazić interesy Stron, w szczególności Wykonawca

zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych dotyczących działalności

Zamawiającego oraz danych przetwarzanych w systemach informatycznych Zamawiającego,   
a w szczególności danych zawartych w systemie kontroli dostępu.

Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy informacji powszechnie znanych lub co do których

Strona uzyskała pisemną zgodę drugiej Strony na ich ujawnienie,

2) zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z przetwarzanymi danymi osobowymi

w systemie kontroli dostępu Zamawiającego, a w szczególności do nie kopiowania, drukowania

i udostępniania tych danych. Wykonanie kopii przez Wykonawcę dopuszczalne jest wyłącznie   
w uzasadnionych przypadkach każdorazowo po uzgodnieniu z Zamawiającym i odnotowaniu   
w stosownym protokole podpisanym przez pełnomocnika Zespołu Sterującego ze strony

Wykonawcy oraz Zamawiającego.

2. W przypadku naruszenia postanowienia ustępu 1 niniejszego paragrafu, Strona, z winy której

nastąpiło naruszenie, zapłaci drugiej Stronie karę umowną w wysokości 40 000,00 zł za każdy

przypadek naruszenia. Nie ogranicza to możliwości dochodzenia przez uprawnionego

odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

3. Kwestie dotyczące powierzenia przetwarzania danych osobowych zostały uregulowane   
w Załączniku nr 3 do Umowy.

§ 13

**Autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji**

1. Dokumentacja, o której mowa w § 1 ust. 4 Umowy, chroniona jest prawem autorskim. Z dniem

odbioru Dokumentacji przez Zamawiającego, Wykonawca przenosi na Zamawiającego całość

przysługujących mu autorskich praw majątkowych do Dokumentacji, w jakiejkolwiek formie   
i postaci, w tym w postaci nieukończonej.

2. Zamawiający nabywa autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji z chwilą jej odbioru

na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w Umowie bez ograniczeń terytorialnych

i czasowych, tj.:

1) wykorzystanie na własny użytek oraz użytek osób trzecich w celach związanych z realizacją zadań Zamawiającego w związku z wykonanym Przedmiotem Umowy,

2) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania (reprodukcji): utrwalanie i zwielokrotnianie w całości lub we fragmentach każdą techniką, w tym m. in. drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, cyfrową, audiowizualną, na jakichkolwiek nośnikach, bez ograniczeń, co do ilości i wielkości nakładu,

3) w zakresie obrotu oryginałem lub egzemplarzami: wprowadzanie do obrotu w kraju i za granicą   
w całości lub w części,

4) w zakresie rozpowszechniania w sposób inny niż określony w pkt. 3: publiczne wykonywanie

lub odtwarzanie, służące m.in. do celów marketingowych, na wszelkiego rodzaju pokazach,

promocjach, targach jakąkolwiek techniką, niezależnie od standardu, systemu i formatu

wprowadzanie w całości lub we fragmentach do pamięci komputera, wyświetlanie,

wystawianie, nadawanie analogowe lub cyfrowe w jakimkolwiek systemie lub technologii za

pomocą wizji lub fonii przewodowej oraz bezprzewodowej przez stację naziemną, za

pośrednictwem satelity, równoczesnego i integralnego nadawania (reemitowania)

Dokumentacji.

3. Wykonawca upoważnia wyłącznie i nieodwołalnie Zamawiającego do wyrażania zgody na włączenie Dokumentacji, w całości lub w części, do innego dzieła, w szczególności audiowizualnego, multimedialnego lub też do połączenia albo wykorzystania z takim dziełem.

4. Wykonawca udziela Zamawiającemu wyłącznego i nieodwołalnego zezwolenia na wykonywanie

autorskich praw zależnych, w tym opracowań Dokumentacji, adaptacji lub tłumaczeń oraz na

rozporządzanie nimi.

5. Wykonawca zapewnia, iż nieodwołalnie, bezwarunkowo i na pierwsze żądanie zwolni

Zamawiającego, w całości od wszelkiej odpowiedzialności, jaka zostałaby na niego nałożona, choćby nieprawomocnym wyrokiem, z tytułu naruszenia praw osób trzecich, w tym osobistych lub

majątkowych praw autorskich, a związanych Dokumentacją.

6. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich

zgłaszanych wobec niego w związku z Dokumentacją, w tym zarzucających naruszenie prawa

własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili

zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. W szczególności, postanawia się, że w razie

wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności

intelektualnej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego.

7. Strony potwierdzają, że żadne z postanowień niniejszego paragrafu nie wyłącza:

1) możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych

lub wykonania innych uprawnień wynikających z przepisów prawa;

2) dochodzenia odpowiedzialności z innych tytułów określonych w Umowie, w szczególności

z tytułu kar umownych.

8. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Dokumentacji nastąpi w ramach wynagrodzenia,

o którym mowa w § 8 Umowy. Z tytułu odrębnego wykorzystania Dokumentacji na odrębnych

polach eksploatacji Wykonawca nie ma prawa do odrębnego wynagrodzenia.

9. W przypadku zaistnienia po stronie Zamawiającego potrzeby nabycia praw do Dokumentacji na

innych polach eksploatacji, niż określone w ust. 2 powyżej, Zamawiający zgłosi taką potrzebę

Wykonawcy i Strony, w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia potrzeby, zawrą umowę przenoszącą

majątkowe prawa autorskie do Dokumentacji również na tych polach eksploatacji na rzecz

Zamawiającego, na warunkach zgodnych z Umową, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa   
w § 8 Umowy.

10. Wykonawca zobowiązuje się, iż nie będzie wykonywał przysługujących mu praw osobistych

w sposób ograniczający Zamawiającego w wykonywaniu praw do Dzieła.

11. Zapisy ustępów powyższych stosuje się odpowiednio do wszystkich innych Dzieł, które powstaną

w wyniku realizacji Przedmiotu Umowy.

§ 14

**Kary umowne**

1. Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej za każdy dzień zwłoki Wykonawcy   
w wykonaniu przedmiotu umowy w wysokości 0,5% wynagrodzenia jakie byłoby należne za terminowe wykonanie umowy. Wysokość kar z tego tytułu ograniczona jest do 30 % wartości wynagrodzenia.

2. Za odstąpienie od Umowy przez którąkolwiek ze Stron z winy leżącej po stronie Wykonawcy,

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15% wartości Umowy brutto,   
o której mowa w § 8.

3. Jeżeli Wykonawca nienależycie wykonuje Umowę, przez co rozumie się niedotrzymanie

jakiegokolwiek warunku określonego w Umowie, z wyłączeniem przypadków, o których mowa   
w pozostałych ustępach niniejszego paragrafu, Zamawiający może wyznaczyć Wykonawcy

odpowiedni termin do wykonania zobowiązań wynikających z Umowy z zastrzeżeniem, że w razie

bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu naliczy Wykonawcy karę umowną w wysokości

1 000,00 zł (jeden tysiąc złotych), za każdy stwierdzony taki przypadek. W celu uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych Strony zgodnie potwierdzają, że za termin odpowiedni do wykonania zobowiązań w rozumieniu postanowienia niniejszego ustępu rozumieją termin nie krótszy niż pięć (5) dni roboczych.

4. W przypadku niedotrzymania terminu w świadczeniu usług SLA, dla terminów liczonych   
w godzinach Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,001% wartości

Umowy, o której mowa w § 8, za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki, jednak nie więcej niż 15% ww.

wartości.

5. W przypadku niedotrzymania terminu w świadczeniu usług SLA dla terminów liczonych w dniach

roboczych w wysokości 0,01% wartości Umowy, o której mowa w § 8, za każdą rozpoczęty dzień

zwłoki, jednak nie więcej niż 15% wynagrodzenia ww. wartości.

6. W przypadku niedotrzymania terminu usunięcia wady w ramach świadczeń gwarancyjnych,

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 250,00 zł (dwieście pięćdziesiąt

złotych) za każdy dzień zwłoki, jednak nie więcej niż 15% maksymalnej wartości Umowy;

7. W przypadku naruszenia wymogu uzyskania zgody, o której mowa w § 4 ust. 1 pkt 3, Wykonawca

zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000,00 zł (jeden tysiąc złotych) za każdy stwierdzony przypadek.

8. Uiszczenie przez Wykonawcę jakichkolwiek kar umownych wynikających z niniejszej Umowy nie

uchybia uprawnieniu Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania w wysokości

przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych, na zasadach ogólnych. Strony zgodnie

przy tym ustalają, iż maksymalna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 50% wartości

Umowy.

9. Kary umowne, o których mowa w niniejszej Umowie, płatne są w terminie 14 dni od dnia doręczenia Wykonawcy żądania zapłaty.

10. Zamawiający może potrącać kary umowne określone w niniejszej Umowie z wynagrodzenia

należnego Wykonawcy zgodnie z Umową.

11. Niezależnie od innych postanowień Umowy oraz przepisów prawa, w przypadku powstania

odpowiedzialności Zamawiającego wobec osób trzecich wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy przez Wykonawcę, powstałych z winy Wykonawcy lub jakiegokolwiek podmiotu za który Wykonawca ponosi odpowiedzialność, Wykonawca niezwłocznie, w terminie określonym lub wynikającym z przepisów prawa, nie później jednak niż w terminie 7 (siedmiu) dni od zgłoszenia żądania w tym zakresie przez Zamawiającego, zwolni Zamawiającego z obowiązku świadczenia i pokryje wszelkie odsetki, kary oraz inne zobowiązania Zamawiającego wobec osób trzecich wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych przez Wykonawcę. Zamawiający zobowiązuje się poinformować Wykonawcę o wystąpieniu roszczeń wskazanych w zdaniu poprzednim w terminie 7 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego żądania zrealizowania roszczenia, nie podejmować negocjacji   
z podmiotem występującym z takimi roszczeniami oraz nie uznawać takich roszczeń zarówno   
w całości jak również w jakiejkolwiek części bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy pod rygorem zwolnienia Wykonawcy z odpowiedzialności w zakresie przewidzianym powyżej.

§ 15

**Umowne prawo odstąpienia**

1. Jeżeli Wykonawca opóźnia się w wykonaniu zobowiązania z Umowy, w tym w wykonaniu

poszczególnych etapów realizacji przedmiotu Umowy określonych w harmonogramie,

Zamawiający może wyznaczyć Wykonawcy odpowiedni dodatkowy termin do wykonania

zobowiązania z zagrożeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu odstąpi od

Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, Strony zgodnie potwierdzają, że za

dodatkowy odpowiedni termin w rozumieniu postanowienia niniejszego ustępu rozumieją termin

nie krótszy niż 5 (pięć) dni roboczych. Zamawiający ma ponadto prawo odstąpienia od Umowy   
w następujących przypadkach:

1) nienależyte wykonywanie Umowy przez Wykonawcę, pomimo upomnienia ze strony

Zamawiającego, pomimo uprzedniego wezwania go do zaniechania naruszeń i wyznaczenia

terminu nie krótszego niż 5 (pięć) dni roboczych;

2) naliczone Wykonawcy kary umowne przekroczą 30% wartości Umowy;

3) brak współpracy Wykonawcy z Zamawiającym, narażający Zamawiającego na szkodę;

4) zaistnienie okoliczności niezależnej od woli Stron, której Strony nie mogły przewidzieć   
w chwili zawierania Umowy z zachowaniem należytej staranności, uniemożliwiającej prawidłowe

kontynuowanie Umowy zgodnie z jej celem;

5) jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:

a) dokonano zmiany Umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 ustawy Pzp,

b) Wykonawca w chwili zawarcia Umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 ustawy Pzp,

c) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej   
w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia   
z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.

2. Wyznaczenie dodatkowego terminu nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapłacenia kar

umownych, o których mowa w § 14 Umowy.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy należy złożyć w formie pisemnej pod rygorem nieważności, ze wskazaniem, czy dotyczy ono całości, czy części Umowy, w terminie 30 dni od dnia uzyskania informacji o przyczynie odstąpienia.

§ 16

**Zmiany Umowy**

1. Strony przewidują możliwość zmiany postanowień niniejszej Umowy w zakresie określonym   
w art. 455 ustawy Pzp, a także w następującym zakresie i na wskazanych poniżej warunkach:

1) zmiana sposobu wykonania Umowy, w sytuacji, gdy wprowadzenie zmian będzie skutkiem

zmiany przepisów prawa, decyzji administracyjnych lub norm istotnych dla wykonania Umowy

w zakresie niezbędnym do dostosowania treści Umowy do ww. zmian, bez wpływu na

wysokość maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy;

2) zmiany wysokości wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany stawki podatku od towarów

i usług, przy czym maksymalne wynagrodzenie netto pozostają bez zmian, a zmiana następuje  
z dniem wejścia w życie nowej stawki podatku od towarów i usług;

3) wydłużenie terminów realizacji albo czasowe zawieszenie realizacji Umowy lub jej części,   
w przypadku zaistnienia siły wyższej.

§ 17

**Zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**

Realizując zadanie publiczne objęte niniejszą umową Strona realizująca umowę zobowiązana jest do zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, osobom ze szczególnymi potrzebami, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w zakresie w jakim jest to możliwe i zasadne z uwagi na Przedmiot Umowy.

§ 18

**Postanowienia końcowe**

1. Strony ustalają, iż postanowienia niniejszej Umowy powinny być interpretowane łącznie

z wymienionymi poniżej załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy. Jakiekolwiek

wyrażenia użyte w załącznikach mają znaczenie nadane im w Umowie, chyba, że z treści załącznika

wynika wyraźnie inne znaczenie.

2. Bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, Wykonawca nie przeniesie jakichkolwiek wierzytelności, wynikających z Umowy na inny podmiot.

3. Jeżeli postanowienia Umowy nakładają na Strony obowiązek sporządzenia dokumentu

stwierdzającego wykonanie lub akceptację określonej czynności, dokument taki sporządza się   
w formie pisemnej, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron w terminie określonym w harmonogramie, chyba że inny termin wynika z ustaleń pomiędzy Stronami. Każdy egzemplarz winien być podpisany przez upoważnionego pełnomocnika każdej ze Stron. Tak sporządzony dokument stanowi wyłączny dowód wystąpienia określonej w nim okoliczności.

5. Wszelkie zmiany, uzupełnienia i oświadczenia dotyczące niniejszej Umowy wymagają zgody obu

Stron wyrażonej pisemnie pod rygorem nieważności.

6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie będą miały odpowiednie

przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o prawie autorskimi prawach pokrewnych

oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.

7. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek różnic zdań między Stronami, jakie mogą wyniknąć na

tle realizacji niniejszej umowy, Strony będą dążyły do osiągnięcia porozumienia i rozwiązania

sprawy na drodze polubownej. W przypadku nie osiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni od

daty rozpoczęcia negocjacji, każda ze Stron może poddać sprawy sporne pod rozstrzygnięcie

sądu właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.

8. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży

w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy,

Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych

okolicznościach. W przypadku takiego odstąpienia, nie stosuje się kar określonych w niniejszej

umowie. Stronom nie przysługuje uprawnienie do dochodzenia odszkodowania.

9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, w tym jeden dla Zamawiającego

i jeden dla Wykonawcy.

10. Integralną część Umowy stanowią wszystkie wymienione w jej treści załączniki.

**WYKONAWCA: ZAMAWIAJĄCY:**

Załączniki do umowy:

1) Załącznik nr 1 – OPZ;

2) Załącznik nr 2 – Wykaz osób skierowanych do realizacji zamówienia;

3) Załącznik nr 3 – Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych;

4) Załącznik nr 4 – Formularz cenowy;

5) Załącznik nr 5 – SLA;

6) Załącznik nr 6 – wydruk z wykazu podatników VAT ;

Załącznik nr 3 do umowy nr AZP.25.2.6.2024

# Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych,

zwana dalej „Umową”

zawarta w Białymstoku w dniu …………… 2024 r.

pomiędzy:

Uniwersytetem Medycznym w Białymstoku, ul. Kilińskiego 1, 15 – 089 Białystok, zwanym w dalszej części umowy „Administratorem danych”,

reprezentowanym przez mgr. Konrada Raczkowskiego – Kanclerza Uniwersytetu Medycznego   
w Białymstoku

a

………………………………………………………………………………, zwanym dalej „Podmiotem przetwarzającym”,

reprezentowanym przez ………………………………………………..

Zważywszy, że:

* Podmiot przetwarzający będzie świadczył na rzecz Administratora usługi dotyczące dostarczenia, uruchomienia i świadczenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem na podstawie zawartej pomiędzy Stronami w dniu ………….. r. umowy głównej nr …………………. (zwana w dalszej części „Umową Główną”);
* Podmiot przetwarzający w ramach usług wykonywanych na podstawie Umowy Głównej będzie miał dostęp do danych osobowych przetwarzanych przez Administratora danych,

Strony niniejszym postanawiają zawrzeć Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych (zwaną w dalszej części „Umową”), o następującej treści:

§1

Przedmiot, zakres i cel przetwarzania danych

1. Administrator danych zgodnie z art. 28 ust. 3 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (dalej zwanego RODO lub Rozporządzeniem) powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych, a Podmiot przetwarzający (jako podmiot przetwarzający   
   w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO) zobowiązuje się do przetwarzania tych danych osobowych zgodnie z niniejszą Umową.
2. Kategorie osób, których dane osobowe są powierzane do przetwarzania:

*Osoby objęte monitoringiem*

1. Kategorie powierzonych do przetwarzania danych osobowych: *wizerunek, data i godzina nagrania, dźwięk.*
2. Na powierzonych danych osobowych Podmiot przetwarzający może wykonywać czynności przetwarzania w zakresie podglądu, kopiowania, przesyłania, udostępniania, przechowywania, modyfikowania, organizowania, porządkowania, usuwania - dotyczące Przedmiotu Umowy,   
   tj. czynności związane z wykonaniem, dostawą, uruchomieniem, Analizą przedwdrożeniową, asystą powdrożeniową, serwisem gwarancyjnym Zintegrowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem na rzecz Zamawiającego.
3. Jeśli zaistnieje potrzeba wykonania innych czynności przetwarzania niż określone   
   w powyższym ustępie Podmiot Przetwarzający będzie mógł je wykonywać na pisemne polecenie Administratora.

§2

Obowiązki podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych   
   i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy przetwarzanych danych oraz sposobów ich zabezpieczenia przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich   
   w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.
5. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania   
   w tajemnicy danych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora danych w innym celu niż wykonanie umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa.
6. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się stosować ochronę powierzonych danych przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem (zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych) za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych.
7. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do pomocy Administratorowi danych w niezbędnym zakresie w wywiązywaniu się z obowiązków odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.

§3

Zgłaszanie naruszeń

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych do zgłoszenia tego Administratorowi danych bez zbędnej zwłoki, nie później niż   
   w ciągu 24 godzin.
2. Informacja przekazana Administratorowi danych powinna zawierać co najmniej:
3. opis charakteru naruszenia oraz - o ile to możliwe - wskazanie kategorii i przybliżonej liczby osób, których dane zostały naruszone i ilości/rodzaju danych, których naruszenie dotyczy,
4. opis możliwych konsekwencji naruszenia,
5. opis zastosowanych lub proponowanych do zastosowania przez Podmiot przetwarzający środków w celu zaradzenia naruszeniu, w tym minimalizacji jego negatywnych skutków.

§4

Prawo kontroli

1. Administrator danych zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) RODO ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
2. Administrator danych realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum 7-dniowym jego uprzedzeniem.
3. Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO oraz umożliwia administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez administratora przeprowadzanie audytów.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych nie dłuższym niż 7 dni.

§5

Dalsze powierzenie danych do przetwarzania

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Administratora danych.
2. Podmiot przetwarzający przedstawia wniosek o udzielenie zgody wskazanemu dalszemu podmiotowi przetwarzającemu przynajmniej 14 dni przed zaangażowaniem podwykonawcy przetwarzania, wraz z informacjami o celu dalszego powierzenia, kategoriach i zakresie danych, które miałyby podlegać dalszemu powierzeniu, czynnościach na danych, jakie miałby wykonywać dalszy podmiot przetwarzający, gwarancjach ochrony danych, jakie daje dalszy podmiot przetwarzający.
3. Podmiot przetwarzający dokonuje dalszego powierzenia danych w drodze umowy, która nakłada na ten dalszy podmiot przetwarzający takie same obowiązki w zakresie ochrony danych jak obowiązki nałożone na Podmiot przetwarzający zgodnie z niniejszą Umową.
4. Podwykonawcy, o którym mowa w niniejszym paragrafie umowy winni spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej umowie.
5. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.
6. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do przekazywania powierzonych danych do krajów poza Unię Europejską i poza Europejski Obszar Gospodarczy tj. do tzw. państw trzecich, chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

§6

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora danych o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania danych osobowych powierzonych przez Administratora danych określonych w umowie, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych.

§7

Czas obowiązywania umowy

Rozwiązanie umowy

1. Niniejsza umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia przez czas obowiązywania Umowy Głównej.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Administrator danych może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym gdy Podmiot przetwarzający:
4. pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
5. przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z umową;
6. powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.
7. Podmiot przetwarzający uprawniony jest do przetwarzania powierzonych danych do dnia wygaśnięcia lub rozwiązania umowy.
8. W terminie 14 dni od ustania umowy, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do usunięcia lub zwrócenia Administratorowi, w zależności od decyzji Administratora, powierzonych danych, znajdujących się na wszystkich nośnikach, programach, aplikacjach, w tym również kopii, chyba że obowiązek ich dalszego przetwarzania wynika z odrębnych przepisów prawa.

§8

Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze Stron.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym RODO.
3. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Podmiot przetwarzający Administrator danych

Załącznik nr 5 do umowy nr AZP.25.2.6.2024

**SLA ZSZB**

**Definicje:**

**ZSZB / System** - system informatyczny wspomagający kompleksowe zarządzanie bezpieczeństwem, który jest zorganizowany modułowo lub kompleksowo zintegrowany i obsługuje wszystkie obszary zarządzania objętej projektem tzn. nadzór nad bezpieczeństwem fizycznym oraz bezpieczeństwo komunikacji i transmisji danych teleinformatycznych

**AWARIA** - zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy ZSZB, spowodowane niedziałaniem lub nienależytym działaniem Oprogramowania, w szczególności polegające na niemożności realizacji jednej lub wielu z funkcji Oprogramowania, w wyniku czego ZSZB lub jego część nie nadaje się do zastosowania w bieżącej działalności i nie istnieje obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Wad będących Błędami lub Usterkami, w przypadku gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie. Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy ZSZB, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasoby danych bądź też nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego ZSZB (lub jego poszczególnych, elementów).

**BŁĄD** - zakłócenie pracy ZSZB spowodowane niedziałaniem lub nienależytym działaniem Oprogramowania, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej lub wielu z funkcji ZSZB. Istnieje obejście danego Błędu. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z ZSZB wolnym od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego ZSZB (lub jego poszczególnych, elementów) w sposób opisany dla Awarii. Błędami mogą być na przykład nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić, lub które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w systemie

**USTERKA** – zakłócenie pracy ZSZB spowodowane niedziałaniem lub nienależytym działaniem Oprogramowania mogące mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych ZSZB. Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych ZSZB, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i dalszy rozwój ZSZB, nie będące Awariami, ani Błędami. Usterkami mogą być na przykład błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach ZSZB, które nie rodzą konieczności znacznych, dodatkowych, nakładów pracy ze strony Zamawiającego w ramach jego bieżącej działalności statutowej.

**SPRZĘT SERWEROWY I SIECIOWY** objęty jest gwarancją Next Business Day (NBD) realizacja naprawy odbywa się najpóźniej następnego dnia roboczego we wskazanym miejscu. Gwarancja na sprzęt obejmuje prawo do aktualizacji oprogramowania do najnowszych wersji w całym okresie gwarancji. Sprzęt, którego naprawa nie jest możliwa podlega wymianie na wolny od wad, nośniki danych pozostają u Zamawiającego.

Świadczenie usług SLA tj. usuwanie bieżących błędów, awarii, usterek ZSZB w całym okresie trwania umowy wg następujących parametrów:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SLA – Kwalifikacja zgłoszenia** | **Dostępność wykonawcy** | **Czas reakcji wykonawcy** | **Rozwiązanie zastępcze** | **Czas naprawy** |
| AWARIA | W dni robocze pomiędzy 8:00-16:00  Zgłoszenie przesłane po 16:00 traktowane jest jak zgłoszenie przesłane w następnym dniu roboczym o godzinie 8:00 | Niezwłocznie, nie później niż 0,5 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia | Niezwłocznie, nie później niż 6 godzin roboczych od czasu przyjęcia zgłoszenia | Niezwłocznie, nie później niż 1 dzień od czasu przyjęcia zgłoszenia |
| BŁĄD | Niezwłocznie, nie później niż 0,5 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia | Niezwłocznie, nie później niż 2 dni od czasu przyjęcia zgłoszenia | Niezwłocznie, nie później niż 5 dni roboczych od czasu przyjęcia zgłoszenia |
| USTERKA | Niezwłocznie, nie później niż 1 dzień od czasu przyjęcia zgłoszenia | Nie dotyczy | Niezwłocznie, nie później niż 2 tygodnie od czasu przyjęcia zgłoszenia |

Przez czas usunięcia AWARII Zamawiający rozumie czas, w którym nastąpi przywrócenie pierwotnej funkcjonalności systemu lub uruchomienie i wdrożenie procedur zastępczych zaproponowanych przez Wykonawcę, zaakceptowanych przez Zamawiającego, gwarantujących przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu. Czas usunięcia awarii będzie liczony od dnia i godziny potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, lub w przypadku braku takiego potwierdzenia, od momentu upłynięcia 30 minut od przesłania zgłoszenia przez Zamawiającego, do momentu potwierdzenia jej usunięcia przez Zamawiającego.

Przez czas usunięcia BŁĘDU Zamawiający rozumie czas, w którym nastąpi konfiguracja, upgrade urządzenia, dokonanie wszelkich zmian w systemie lub jego konfiguracji nie związanych z awarią. Czas usunięcia błędu będzie liczony od dnia i godziny potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, lub w przypadku braku takiego potwierdzenia, od momentu upłynięcia 30 minut od przesłania zgłoszenia przez Zamawiającego, do momentu potwierdzenia jej usunięcia przez Zamawiającego.

1. *Niepotrzebne skreślić* [↑](#footnote-ref-1)