



(pieczęć Wykonawcy)

Załącznik nr 5 do SIWZ-ZP/483/025/U/1

Wzór umowy

U M O W A Nr

zawarta w dniu w Gdańsku

pomiędzy:

Politechniką Gdańską,

z siedzibą w Gdańsku, 80-233, ul. G. Narutowicza 11/12, NIP 584-020-35-93, REGON 000001620, zwaną w dalszej części Umowy „**Zamawiającym**”, reprezentowaną przez:

.....

a

.....

z siedzibą w.....

Regon NIP :

wpisanym do

(rodzaj wpisu, data, nr , organ dokonujący wpisu)

zwanym w dalszej części Umowy „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez:

.....

zwanymi dalej „**Stronami**”,

w wyniku przeprowadzenia postępowania o zamówienie publiczne w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą z dnia 29.01.2004 – Prawo Zamówień Publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2010 nr 113, poz. 759 z późniejszymi zmianami), zwaną dalej Prawem Zamówień Publicznych, strony zawierają niniejszą umowę nadając jej następującą treść:

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



I – CZĘŚĆ OGÓLNA

§ 1 Definicje umowne

Wymienione w niniejszej Umowie wyrazy lub zwroty powinny być rozumiane zgodnie z poniższymi definicjami:

- 1) „SYSTEM” – System eKontakt, program komputerowy wykonany w technologii internetowej uruchamiany przez przeglądarkę www wraz z bazą danych i programami firm trzecich niezbędnymi do działania Systemu – zgodny ze specyfikacją z załącznika nr 1.
- 2) „BŁĄD DROBNY” - błąd w wyglądzie graficznego interfejsu użytkownika (np. nierówne położenie pól, czcionek, ułożenie okien, itp.). Nie blokuje wykonania żadnej czynności w systemie i nie wpływa na poprawność jej wyniku. Podczas jego występowania możliwe jest osiągnięcie celu, do jakiego System został zaprojektowany,
- 3) „DNI ROBOCZE” – dni od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4) „INCYDENT” – każda wada, która stanowi odstępstwo od normalnej funkcjonalności SYSTEMU,
- 5) „CZAS REAKCJI” – maksymalny czas, jaki może upłynąć od momentu REJESTRACJI ZGŁOSZENIA do PRZYJĘCIA ZGŁOSZENIA.
- 6) „CZAS NAPRAWY” – maksymalny czas, jaki może upłynąć od momentu PRZYJĘCIA ZGŁOSZENIA do przywrócenia normalnego, zgodnego z Umową, funkcjonowania SYSTEMU,
- 7) „REJESTRACJA ZGŁOSZENIA” – odebranie zgłoszenia poprzez jeden z dostępnych kanałów zgłoszeniowych. Zgłoszenie otrzymuje status NOWE,
- 8) „PRZYJĘCIE ZGŁOSZENIA” – zarejestrowanie zgłoszenia w systemie Service Desk oraz określenie priorytetu zgłoszenia. Zgłoszenie uznaje się za przyjęte, jeśli ma nadany priorytet oraz status zgłoszenia został zmieniony na REALIZACJA w systemie Service Desk,
- 9) „PRIORYTET NORMALNY” – INCYDENT utrudniający korzystanie z funkcjonalności SYSTEMU,
- 10) „PRIORYTET KRYTYCZNY” – INCYDENT powodujący przerwę w działaniu SYSTEMU lub uniemożliwiający korzystanie z SYSTEMU trwający dłużej niż 10 minut.
- 11) „PROJEKT” - Całość prac objętych umową.

§ 2 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem zamówienia podstawowego jest:

- 1) Dostawa Systemu w formie wykonywalnej wraz z:

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



- załączonymi kodami źródłowymi,
 - pełną dokumentacją Systemu,
 - środowiskiem do prowadzenia testów,
 - środowiskiem umożliwiającym dalszy rozwój oprogramowania przez Zamawiającego,
- 2) Wdrożenie dostarczonego systemu eKontakt u Zamawiającego oznaczające wszystkie czynności związane z uruchomieniem na wskazanych przez Zamawiającego serwerach.
 - 3) Przeniesienie dotychczasowych zasobów informacyjnych Zamawiającego do Systemu eKontakt (Migracja stron).
 - 4) Przeprowadzenie szkoleń użytkowników zgodnych z zakresem zawartym w załączniku nr 1.
 - 5) Udzielenie licencji spełniającej warunki określone w § 8, przekazanej Zamawiającemu przed rozpoczęciem pierwszego Etapu części wdrożeniowej projektu, potwierdzone dokumentem licencyjnym wystawionym przez Wykonawcę,
 - 6) Świadczenie usług serwisowych po wdrożeniu w zakresie wprowadzania modyfikacji systemu na życzenie Zamawiającego, zgodnie z § 12 w liczbie nieprzekraczającej 100 roboczogodzin oraz obsługi użytkowników systemu.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z prawa opcji obejmującej zwiększenie o 300 (trzysta) roboczogodzin zamówienia podstawowego obejmującego świadczenie usług modyfikacji systemu.
 3. Zamówienia w ramach prawa opcji będą realizowane na takich samych warunkach jak zamówienie podstawowe, w cenach zamówienia podstawowego.

§ 3 Terminy umowne

1. Termin realizacji przedmiotu umowy w zakresie określonym w § 7 wynosi 28 tygodni od dnia podpisania umowy.
2. Termin realizacji przedmiotu umowy w zakresie określonym w § 12 wynosi 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu końcowego, lub na żądanie Zamawiającego od wyznaczonego dnia, po zakończeniu Etapu II części wdrożeniowej.
3. Zamówienia roboczogodzin objęte prawem opcji będą realizowane w okresie świadczenia usług serwisowych na podstawie zamówień jednostkowych.

§ 4 Wynagrodzenie

1. Za wykonanie przedmiotu umowy objętego zamówieniem podstawowym Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie brutto ... (słownie ...) PLN, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
2. Za wykonanie przedmiotu umowy objętego prawem opcji Zamawiający zapłaci Wykonawcy zgodnie z ofertą Wykonawcy wynagrodzenie brutto w wysokości ... (słownie ...) PLN.

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



§ 5 Rozliczenie i fakturowanie

1. Podstawą zapłaty za realizację zamówienia podstawowego będą faktury wystawiane przez Wykonawcę, po protokolarnym odbiorze każdego zrealizowanego etapu bez uwag.
2. Podstawą zapłaty za świadczone usługi serwisowe po wdrożeniu oprogramowania będą faktury wystawiane przez Wykonawcę z dołu na koniec każdego miesiąca, licząc od dnia rozpoczęcia świadczenia usług serwisowych. W przypadku świadczenia usług przez niepełny miesiąc Wykonawcy przysługiwać będzie wynagrodzenie proporcjonalne do ilości dni kalendarzowych świadczenia usługi.
3. Podstawą zapłaty za realizację zamówień w ramach prawa opcji będą faktury wystawione przez Wykonawcę po dokonaniu protokolarnych odbiorów bez uwag każdego zamówienia jednostkowego.
4. Płatności będą dokonywane przelewem na rachunek wskazany przez Wykonawcę w terminie 21 dni od dnia otrzymania faktur.

§ 6 Obowiązki i sposób wykonywania umowy

1. Zamawiający zobowiązuje się do:
 - 1) Udzielania Wykonawcy wszystkich żądanych informacji oraz przekazywania wszelkich żądanych dokumentów niezbędnych do należytego wykonania niniejszej Umowy bez zbędnej zwłoki, jak również udostępnienia sprawnych urządzeń oraz pomieszczeń niezbędnych do prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy,
 - 2) Współdziałania z Wykonawcą w zakresie rozwiązywania wszelkich sytuacji spornych lub innych problemów wynikłych w trakcie wykonywania niniejszej Umowy,
 - 3) Zapewnienia dyspozycyjności pracowników Zamawiającego wyznaczonych do realizacji prac wdrożeniowych w ramach obowiązujących u Zamawiającego godzin pracy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada wszelkie wymagane kwalifikacje do należytego wykonania przedmiotu Umowy oraz zobowiązuje się do:
 - 1) dołożenia takiego stopnia staranności podczas wykonywania przedmiotu niniejszej Umowy, który pozwoli na jej wykonanie profesjonalnie, terminowo i zgodnie ze sztuką oraz harmonogramem określonym w § 10 ust. 1 umowy oraz w Załączniku nr 2 do Umowy.
 - 2) niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach w realizacji Umowy.
 - 3) współdziałania z Zamawiającym w zakresie rozwiązywania wszelkich sytuacji spornych wynikłych w trakcie wykonywania postanowień niniejszej Umowy.
 - 4) Modyfikacji funkcjonalności systemu w odpowiednich terminach wskazanych przez Zamawiającego.

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



II – CZĘŚĆ WDROŻENIOWA

§ 7 Zakres i przedmiot umowy w części wdrożeniowej

Wykonanie Przedmiotu Umowy odbywać się będzie w następujących etapach:

1) ETAP I:

- wdrożenie podstawowych funkcjonalności systemu CMS,
- wdrożenie modułów funkcjonalności opartych o wewnętrzną bazę danych,
- opracowanie specyfikacji potrzebnych interfejsów programistycznych,
- wdrożenie funkcjonalności modułu "Pracownicy",
- wykonanie podstawowej szaty graficznej systemu w wersjach zróżnicowanych dla działów centralnych i każdego wydziału Zamawiającego bazując na dotychczasowych wzorcach graficznych,
- migracja danych dla działów centralnych Zamawiającego (w tym strona główna PG) i głównej strony każdego z wydziałów Zamawiającego.

2) ETAP II:

- wdrożenie funkcjonalności pozostałych modułów (opartych o wymianę danych z zewnętrznymi systemami),
- przekazanie dokumentacji systemu,
- migracja wszystkich pozostałych stron Zamawiającego wymienionych w załączniku nr 1.

3) ETAP III: przygotowanie ostatecznych szat graficznych na podstawie wytycznych Zamawiającego przekazanych w opracowaniu „System Identyfikacji Wizualnej Politechniki Gdańskiej”,

4) ETAP IV: Szkolenia użytkowników.

§ 8 Licencja i prawa autorskie

1. Wykonawca oświadcza, że przysługuje mu całość autorskich tym praw majątkowych oraz innych praw własności intelektualnej do Systemu oraz struktury baz danych, które są integralną częścią Systemu. Zamawiający w ramach Umowy zobowiązany jest do przestrzegania praw autorskich Wykonawcy i w związku z tym do nieudostępniania w żaden sposób Systemu innym podmiotom niezgodnie z warunkami licencji.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu, z dniem podpisania Umowy, licencji niewyłącznej na korzystanie ze wszystkich wytworzonych w ramach realizacji przedmiotu zamówienia Utworów, bez ograniczeń terytorialnych na polach eksploatacji określonych w ust.6 niniejszego paragrafu.
3. Licencja niewyłączna jest udzielona na 10 lat liczonych od dnia zawarcia Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do niewypowiadania umowy w okresie w/w 10 lat. W przypadku wypowiedzenia umowy przed upływem w/w 10 lat, Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu wynagrodzenia w części

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



proporcjonalnej do okresu nieobowiązywania licencji w okresie, o którym mowa w ust.3, oraz zapłaty kary umownej na zasadach określonych w § 15 ust. 1, punkt 5.

5. Po upływie okresu określonego w ust. 3, w przypadku braku pisemnego sprzeciwu jednej ze stron, zgłoszonego przed upływem w/w 10 lat, Umowa ulega przekształceniu w umowę na czas nieoznaczony. Umowa na czas nieoznaczony może być wypowiedziana na 3 lata naprzód, na koniec roku kalendarzowego.
6. Licencja niewyłączna obejmuje korzystanie z dokumentacji i oprogramowania systemu eKontakt wraz z kodami źródłowymi na następujących polach eksploatacji.
 - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnienie dokumentacji i/lub oprogramowania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania dokumentacji i/lub oprogramowania niezbędne jest jego zwielokrotnienie, - Wykonawca niniejszym wyraża na te czynności zgodę,
 - 2) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w dokumentacji i/lub oprogramowaniu dokonywanych przez Zamawiającego lub osoby/podmioty, którym Zamawiający zlecił/upoważnił je do dokonywania powyższych czynności, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała,
 - 3) eksploatacja utworów w sieci komputerowej.
7. Wykonawca wyraża zgodę na wykonywanie przez Zamawiającego autorskich praw zależnych do utworów na polach eksploatacji wskazanych w ust. 6 oraz przenosi na Zamawiającego wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie tych praw.
8. Zamawiającemu przysługiwać będzie prawo udzielania dalszych licencji (sublicencji) na korzystanie z utworów, w zakresie określonym udzieloną licencją niewyłączną, podmiotom powiązanym z Zamawiającym, z zastrzeżeniem zapisu ust.6 pkt 2).
9. Wykonawca oświadcza, iż twórcy utworów wyrazili zgodę na ich anonimowe udostępnianie w celach określonych w niniejszej umowie..
10. Własność nośników, na których egzemplarze utworów będą utrwalone, przejdzie na Zamawiającego z momentem przekazania.
11. W przypadku modyfikacji lub aktualizacji oprogramowania będącego przedmiotem zamówienia w okresie obowiązywania przedmiotowej umowy licencyjnej, o której mowa w niniejszym paragrafie, Wykonawca zobowiązuje się do przekazania każdorazowo Zamawiającemu aktualnych kodów źródłowych oprogramowania aplikacyjnego wraz z pełną dokumentacją oraz upoważnia Zamawiającego bądź osoby, którym Zamawiający zleci/upoważni dokonywanie stosownych czynności – do wykorzystania tych kodów źródłowych.

§ 9 Organizacja prac

1. Organizacja prac podczas realizacji Umowy będzie odbywała się zgodnie z poniższymi zasadami:
 - 1) Bazowym dokumentem opisującym zakres funkcjonalny Systemu jest Załącznik nr 1 do Umowy. Szczegóły funkcjonalne będą na bieżąco uzgadniane z Zamawiającym w zakresie załączników do Umowy oraz na podstawie spotkań zdalnych i w siedzibie Zamawiającego,

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



- 2) Zamawiający zobowiązuje się w dniu podpisania Umowy, powołać zespół składający się z przedstawicieli Zamawiającego, którego celem będzie zapewnienie należytego współdziałania, współpracy i pomocy Wykonawcy oraz udostępnianie Wykonawcy potrzebnych materiałów i informacji,
 - 3) Zamawiający przekaze Wykonawcy skład zespołu wraz z danymi kontaktowymi (przynajmniej telefon kontaktowy, email) oraz pisemnym pełnomocnictwem do podejmowania decyzji w zakresie współpracy przy wykonaniu i wdrożeniu Systemu,
 - 4) Wykonawca przekaze Zamawiającemu skład zespołu wdrożeniowego wraz z danymi kontaktowymi (przynajmniej telefon kontaktowy, email) pisemnie, nie później niż w 5 dniu po podpisaniu Umowy, w składzie zgodnym z wymaganiami zawartymi w załączniku nr 1 do Umowy,
 - 5) Strony przyjmują email (elektroniczną pocztę) jako podstawę komunikacji w projekcie i będą uznawały ustalenia robocze (nie zmieniające postanowień Umowy) zawarte w ten sposób w ramach prac bieżących jako wiążące.
- 2. Osoby wyznaczone do kontaktów w ramach Przedmiotu Umowy:**
- 1) Zamawiający:
Piotr Falc, Tel. 058 347 12 15, Piotr.Falc@pg.gda.pl
 - 2) Wykonawca:
Imię, Nazwisko, Tel, email.

Wymienione wyżej osoby są umocowane do odbioru prac i podpisywania protokołów Zdawczo – Odbiorczych, o których mowa w § 10 Umowy.

§ 10 Warunki realizacji i odbiory

1. Prace będą realizowane zgodnie z następującym Ramowym Harmonogramem Prac:

Nazwa etapu	Termin zakończenia	Data zakończenia
Termin kontroli postępów wewnątrz Etapu I	8 tygodni *	XX.XX.201X
Etap I	16 tygodni *	XX.XX.201X
Termin kontroli postępów wewnątrz Etapu II	22 tygodnie *	XX.XX.201X
Etap II	28 tygodni *	XX.XX.201X
Etap III	28 tygodni *	XX.XX.201X
Etap IV	28 tygodni *	XX.XX.201X

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



*) Od dnia podpisania umowy

2. Harmonogram Szczegółowy Prac stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.
3. Potwierdzeniem należytego wykonania poszczególnych etapów, określonych w § 7, będzie obustronne podpisanie protokołów Zdawczo-Odbiorczych bez uwag, po osiągnięciu następujących efektów:
 - 1) „ETAP I” – działające oprogramowanie zawierające wymagane podstawowe moduły i funkcje pracujące z bazą własną Systemu, udostępnione Zamawiającemu na serwerze testowym Wykonawcy. System w tym etapie może zawierać do 10 błędów drobnych niewykrytych na etapie testowania i ujawnionych podczas lub po odbiorze z Zamawiającym. Przeniesione do nowego systemu strony działów centralnych (w tym strona główna PG) i strony główne wszystkich wydziałów Zamawiającego, wraz z nowymi szatami graficznymi. Opracowane interfejsy programistyczne do połączenia z systemami Zamawiającego pozwalające na przesłanie testowych danych. Moduł „Pracownicy” pozwalający na wyświetlenie na dowolnej stronie listy pracowników Zamawiającego.
 - 2) „ETAP II” – działające oprogramowanie zawierające wymagane moduły i funkcje pracujące we współpracy z systemami Zamawiającego, udostępnione Zamawiającemu na serwerze wskazanym przez Zamawiającego. Pełna dokumentacja techniczna i użytkowa Systemu. Przeniesione wszystkie strony Zamawiającego wskazane w załączniku nr 1.
 - 3) „ETAP III” – działające oprogramowanie zawierające wszystkie wymagane funkcje udostępnione Zamawiającemu na serwerze produkcyjnym Zamawiającego. Wraz z wymaganymi szatami graficznymi dla stron zgodnymi z „Systemem Identyfikacji Wizualnej Politechniki Gdańskiej” przekazany przez Zamawiającego.
 - 4) „ETAP IV” – wykonane szkolenia dla wskazanych pracowników Zamawiającego.
4. Wraz z zamknięciem ostatniego etapu, określonego w § 7, strony podpiszą Protokół Końcowy, będący podstawą całkowitego rozliczenia części wdrożeniowej oraz będący podstawą rozpoczęcia realizacji usług serwisowych. Rozpoczęcie realizacji usług serwisowych możliwe jest po zakończeniu Etapu II części wdrożeniowej na żądanie Zamawiającego.
5. Opis punktów kontrolnych, które muszą zostać zrealizowane w poszczególnych Etapach znajduje się w Załączniku nr 3 do Umowy
6. Poszczególne etapy, określone w § 7 podlegają odbiorom zgodnie z następującą procedurą:
 - 1) Po przeprowadzeniu każdego z wymienionych etapów Wykonawca przedłoży efekty Zamawiającemu. Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania scenariuszy testowych pozwalających na pełne przetestowanie wykonania danego etapu uzgodnionych z Zamawiającym.
 - 2) Następnie niezwłocznie w siedzibie Zamawiającego odbędzie się spotkanie odbierające efekty na podstawie wcześniej konsultowanych scenariuszy testowych. Zamawiający wspólnie z Wykonawcą przystąpi do odbioru efektów realizacji Etapu bezzwłocznie po przekazaniu scenariuszy przez Wykonawcę. W czasie odbioru (spotkania) zostaną przeprowadzone testy akceptacyjne.

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



- 3) W przypadku braku akceptacji, Zamawiający przekaże w formie pisemnej uwagi najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od wykonania testów akceptacyjnych. Wykonawca w odpowiednim terminie do 5 dni roboczych od otrzymania zgłoszonych uwag jest zobowiązany do usunięcia braków lub odniesienia się do zgłoszonych uwag.
7. W przypadku opóźnienia w odbiorach poszczególnych etapów przez Zamawiającego, Wykonawca może przesunąć terminy wykonania kolejnych etapów odpowiednio o liczbę dni opóźnienia.
8. Terminy określone harmonogramem są terminami przekazania przez Wykonawcę prac do odbioru Zamawiającemu. Czas przeznaczony na weryfikację po stronie Zamawiającego nie jest liczony jako opóźnienie w odbiorze prac. Opóźnienie można zacząć naliczać po upływie określonego przez Zamawiającego terminu do usunięcia braków lub odniesienia się do zgłoszonych uwag, zgodnie z ustępem 6, punkt 3.
9. Warunkiem podpisania Protokołu Odbioru Etapu jest podpisanie Protokołu Odbioru Punktu Kontrolnego dla każdego Punktu Kontrolnego danego Etapu. Jeżeli do dnia wyznaczonego jako Termin kontroli postępów wewnątrz Etapu, nie zostaną podpisane protokoły odbioru dla 35% wyznaczonych dla danego Etapu Punktów Kontrolnych, Zamawiający prześle do Wykonawcy Ostrzeżenie. Jeśli w terminie 15 dni od otrzymania Ostrzeżenia, nadal nie zostaną podpisane protokoły odbioru dla 35% Punktów Kontrolnych, Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od umowy.
10. Poszczególne Punkty Kontrolne, określone w załączniku nr 3 do umowy podlegają odbiorom zgodnie z następującą procedurą:
 - 1) Na 10 dni przed planowanym podpisaniem Protokołu Odbioru Punktu Kontrolnego Wykonawca przesyła do Zamawiającego propozycję terminu podpisania protokołu dla wskazanego punktu kontrolnego, pakietu Scenariuszy Testowych dla danego Punktu Kontrolnego oraz udostępnia Zamawiającemu dostęp do środowiska, na którym uruchomiony jest prototyp Systemu w sposób umożliwiający przeprowadzenie testów zawartych w pakiecie Scenariuszy.
 - 2) Na 5 dni przed proponowanym terminem podpisania Protokołu Odbioru, Zamawiający zaakceptuje pakiet Scenariuszy testowych, zmodyfikuje wybrane scenariusze, lub rozszerzy pakiet o dodatkowe scenariusze testowe.
 - 3) W dniu podpisania Protokołu Odbioru Punktu Kontrolnego przedstawiciele Wykonawcy i Zamawiającego wspólnie przeprowadzą testy akceptacyjne w siedzibie Zamawiającego w oparciu o przygotowany pakiet scenariuszy testowych. Jeśli testy nie wykażą odstępstw od scenariuszy testowych lub innych niezgodności ze Szczegółowym Opiszem Przedmiotu Zamówienia, podpisany zostanie Protokół Odbioru Punktu Kontrolnego. W przeciwnym wypadku Zamawiający przekaże Wykonawcy uwagi do danego Punktu Kontrolnego. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić uwagi Zamawiającego przed ponownym przeprowadzeniem testów akceptacyjnych.
11. Szkolenia, określone w załączniku nr 1 do umowy podlegają odbiorom zgodnie z następującą procedurą:

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



- 1) Na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, w jego siedzibie przeprowadzone zostaną szkolenia wyznaczonych przez Zamawiającego osób.
- 2) Należyte wykonanie szkolenia potwierdzone będzie Protokołem Odbioru Szkolenia, podpisanym przez Kierownika Projektu Zamawiającego.
- 3) Warunkiem podpisania Protokołu Odbioru Szkolenia jest przeprowadzenie szkoleń pokrywających pełen zakres tematyczny szkolenia. Jeśli szkolenia nie pokrywają się z zakresem szkolenia, Zamawiający może zgłosić Uwagi, które muszą być uwzględnione, i na podstawie których muszą zostać przeprowadzone dodatkowe szkolenia.

§ 11 Zakres odpowiedzialności i gwarancja

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie Systemu w przypadku nieprawidłowo przygotowanych plików wejściowych lub podania do Systemu nieprawidłowych danych przez interfejs użytkownika lub z systemów zewnętrznych Zamawiającego.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu 24-miesięcznej gwarancji, liczonej od dnia zakończenia Etapu II wdrożenia Systemu i w jej ramach zobowiązuje się do naprawy wad Systemu. Usunięcie wad programu, które w jakimkolwiek stopniu wpływają na funkcjonalność Systemu będzie dokonywana według zasad i w terminach określonych w Umowie dla incydentów o priorytecie krytycznym i normalnym.



III – CZĘŚĆ SERWISOWA

§ 12 Zakres i przedmiot umowy w części serwisowej

1. Serwis obejmuje następujące czynności:
 - 1) **USŁUGA 1:** Udostępnienie uprawnionym pracownikom Zamawiającego środowiska informatycznego typu Service Desk dostępnego pod adresem www, umożliwiającego kontaktowanie się oraz zgłaszanie i monitorowanie uwag, problemów i usterek wynikłych w trakcie eksploatacji Systemu. W ramach usługi zostanie także udostępniony kanał e-mail powiązany z systemem Service Desk.
 - 2) **USŁUGA 2:** Udostępnienie uprawnionym pracownikom usługi typu Hotline pod telefonicznym numerem kontaktowym. Usługa polega na możliwości zgłaszania incydentów, pytań i problemów za pomocą linii telefonicznej.
 - 3) **USŁUGA 3:** Nadzór technologiczny Systemu, w ramach którego Wykonawca zapewni udzielanie wyjaśnień w zakresie:
 - a) Informacji merytorycznych dotyczących funkcjonalności Systemu,
 - b) Konfiguracji Systemu,
 - c) Ochrony i bezpieczeństwa danych.
 - 4) **USŁUGA 4:** Modyfikacje funkcjonalności Systemu w oparciu o zamówienia jednostkowe.
 - 5) **USŁUGA 5:** Zapewnienie prawidłowego działania Systemu umożliwiającego realizację funkcjonalności zawartej w dokumentacji (instrukcji użytkownika lub dokumentacji technicznej Systemu).

§ 13 Gwarantowane parametry serwisu

1. Wykonawca gwarantuje następujące parametry wykonania usług serwisowych:
 - 1) **USŁUGA 1 [Udostępnienie systemu Service Desk]:** Wykonawca gwarantuje dostępność usługi w Dni Powszednie. Wykonawca nie będzie wyłączał dostępu do usługi w pozostałym czasie, jednak w takim przypadku nie gwarantuje ciągłości działania usługi. Zgłoszenia zarejestrowane poza Dniem Powszednim zostaną przyjęte w pierwszej kolejności następnego dnia powszedniego. Czas reakcji wynosi 1 godzinę.
 - 2) **USŁUGA 2 [Udostępnienie linii telefonicznej]:** Wykonawca gwarantuje dostępność usługi w Dni Powszednie. W przypadku, kiedy linia telefoniczna będzie zajęta przez rozmowę z użytkownikiem, dzwoniący zostanie przekierowany na skrynkę głosową w celu nagrania zgłoszenia. Czas reakcji wynosi 1 godzinę, a w przypadku nagrania wynosi 4 godziny.
 - 3) **USŁUGA 3 [Nadzór technologiczny]:** Wykonawca gwarantuje dostępność usługi w Dni Powszednie. Usługa będzie dostępna za pośrednictwem Usługi 1 i Usługi 2. Czas reakcji wynosi 4 godziny. Czas odpowiedzi wynosi 24 godziny.
 - 4) **USŁUGA 4 [Modyfikacje Systemu]:** Wykonawca gwarantuje dostępność usługi w Dni Powszednie. Realizacja nastąpi w oparciu o zamówienie jednostkowe po obustronnych uzgodnieniach.

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



- 5) **USŁUGA 5 [Poprawność działania Systemu]:** Wykonawca gwarantuje dostępność usługi w Dni Powszednie. Czas reakcji wynosi 1 godzinę.
- Czas naprawy dla priorytetu KRYTYCZNY wynosi 4 godziny (w przypadku zarejestrowania zgłoszenia poza dniami powszednimi naprawa nastąpi najpóźniej do 12:00 następnego dnia powszedniego);
 - Czas naprawy dla priorytetu NORMALNY wynosi 48 godzin (w przypadku zarejestrowania zgłoszenia poza dniami powszednimi czas naprawy liczony jest od godz. 8:00 następnego dnia powszedniego).

§ 14 Procedura i kanały przyjmowania zgłoszeń

- Każdy incydent podlega zgłoszeniu do Wykonawcy przez pracowników Zamawiającego.
- Każde zgłoszenie, niezależnie od formy i sposobu zgłoszenia, musi zawierać następujące dane:
 - Nazwisko osoby zgłaszającej, identyfikator w Systemie (jeśli dotyczy) oraz telefon kontaktowy,
 - Rodzaj niesprawności – krótki opis (np. brak dostępu, brak funkcjonalności, błędne lub niewłaściwe działanie),
 - Miejsce (lokalizacja) i czas wystąpienia niesprawności,
 - Szczegółowy opis niesprawności, w tym objawy, komunikaty, itp.
 - Sugerowana pilność zgłoszenia.
- Priorytet zgłoszenia określają i nadają w systemie Service desk wyłącznie pracownicy Wykonawcy zgodnie z przyjętymi w umowie kategoriami.
- Zgłoszenie uznaje się za przyjęte, jeśli w systemie Service Desk:
 - Został mu nadany unikalny identyfikator i czas zarejestrowania,
 - Został nadany priorytet i status został zmieniony na REALIZACJA,
 - W przypadku telefonicznego zgłoszenia, gdy użytkownikowi został przekazany numer zgłoszenia,
- Zgłoszenie uznaje się za rozwiązane, jeśli w systemie Service Desk status zgłoszenia zostaje ustawiony na ROZWIĄZANE i został wysłany automatyczny email do użytkownika powiadamiający o rozwiązaniu zgłoszenia.
- Użytkownik ma prawo reklamacji rozwiązania poprzez odpowiedź na automatyczne powiadomienie lub w innej dogodnej dla użytkownika formie (infolinia, email). W przypadku poprawnego rozwiązania na automatyczne zgłoszenie nie odpowiada się. W przypadku reklamacji uzasadnionej czas naprawy liczony jest łącznie dla całego zgłoszenia i ma wpływ na naliczanie kar umownych.

IV POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 15 Kary umowne

- Strony ustalają kary umowne w następujących przypadkach:

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



- 1) W przypadku, jeżeli Wykonawca dla zgłoszenia o priorytecie krytycznym przekroczy czas 5 godzin (tj. łączny czas określony w Umowie dla reakcji i naprawy) na przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu, Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 0.05% wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ust. 1 umowy za każdą godzinę, chyba, że przekroczenie wynikało z winy Zamawiającego lub przyczyn niezależnych od Wykonawcy, których Wykonawca nie był w stanie uniknąć.
 - 2) W przypadku, jeżeli Wykonawca dla zgłoszenia o priorytecie normalnym przekroczy czas 49 godzin (tj. łączny czas określony w Umowie dla reakcji i naprawy) na przywrócenie pełnej funkcjonalności Systemu, Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 0.01% wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ust. 1 umowy za każdą godzinę, chyba, że przekroczenie wynikało z winy Zamawiającego lub przyczyn niezależnych od Wykonawcy, których Wykonawca nie był w stanie uniknąć.
 - 3) Za odstąpienie przez którąkolwiek ze stron od umowy z przyczyny leżącej po stronie Wykonawcy – w wysokości 10% Wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1.
 - 4) Jeżeli jakikolwiek etap prac wyszczególniony w harmonogramie ramowym nie zostanie wykonany w terminie, Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 1 % wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia.
 - 5) W razie wypowiedzenia umowy licencji niewyłącznej przed upływem okresu wskazanego w § 8 ust.3 umowy, Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości odpowiadającej części wynagrodzenia brutto, określonego w §4 ust. 1 umowy, proporcjonalnej do okresu brakującego do pełnych 10 lat trwania licencji, jednak nie mniej niż 25% wynagrodzenia brutto, określonego w §4 ust. 1.
2. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, w tym z tytułu utraconych korzyści, na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego w przypadku, gdy szkoda przewyższy wysokość zastrzeżonych kar umownych.
 3. Naliczone kary umowne płatne będą w terminie 14 dni od daty otrzymania pisemnego wezwania do zapłaty.
 4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie naliczonej kary umownej z wynagrodzenia Wykonawcy lub zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
 5. Wykonawca zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 10% wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ust. 1 umowy, za odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, z wyłączeniem okoliczności określonych w art. 145 ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

§ 16 Odstąpienie od umowy i jej rozwiązanie

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy, bez prawa Wykonawcy do żądania jakiegokolwiek odszkodowania lub kar umownych z tego tytułu, w przypadku zaistnienia okoliczności przewidzianych w art. 145 ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
2. Jeżeli opóźnienie, w wykonaniu któregoś z etapów części wdrożeniowej umowy, przekroczy 30 dni, Zamawiający ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. W takim przypadku wykonawcy przysługuje prawo do

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



wynagrodzenia za prace wykonane i odebrane od Zamawiającego do tej pory, a Zamawiający ma prawo do korzystania z efektów odebranych prac na zasadach zgodnych z licencją.

3. Każda ze Stron może rozwiązać umowę w części serwisowej z zachowaniem sześciomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, bez wskazywania przyczyny i ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odpowiedzialności. W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia Zamawiającemu najpóźniej na dwa miesiące przed rozwiązaniem Umowy wszelkich danych technicznych pozwalających na obsługę i serwisowanie Systemu przez podmiot wskazany przez Zamawiającego w taki sposób, aby umożliwić zapewnienie właściwej i pełnej funkcjonalności Systemu.

§ 17 Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Dla zapewnienia należytego wykonania Umowy ustala się zabezpieczenie w wysokości 5% wynagrodzenia co stanowi kwotę..... złotych (słownie).
2. Wykonawca wniósł, w sposób zgodny z SIWZ, zabezpieczenie należytego wykonania umowy w formie
3. Zabezpieczenie będzie wykorzystywane na pokrycie ewentualnych roszczeń Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
4. Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w następujących częściach:
 - 1) 70% w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania go przez Zamawiającego za należyte wykonane,
 - 2) 30% kwoty zabezpieczenia, po potrąceniu ewentualnych roszczeń z tytułu rękojmi za wady – nie później niż w piętnastym dniu po upływie okresu rękojmi za wady.

§ 18 Informacje osobowe i poufne

1. Strony zobowiązują się do zachowania zasad poufności w zakresie treści niniejszej Umowy oraz działań związanych z jej wykonaniem. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do objęcia tajemnicą służbową wszelkich informacji pozyskanych w trakcie wykonywania Przedmiotu Umowy.
2. Informacji poufnej nie stanowi informacja:
 - 1) Powszechnie znana w chwili ujawnienia (np. publikowana na stronach internetowych i w innych mediach),
 - 2) Legalnie otrzymana od strony trzeciej bez zastrzeżenia poufności,
 - 3) Ujawniona przez stronę za uprzednią pisemną zgodą drugiej strony.

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



3. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony udostępnionych w celu realizacji Umowy danych osobowych, w tym do stosowania organizacyjnych i technicznych środków ochrony danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzanych danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia informatyczne służące do przechowywania danych osobowych. (Dz. U. z 2004r. Nr 100 poz. 1024).
4. Wykonawca oświadcza, że pracownicy posiadający dostęp do danych osobowych Zamawiającego znają przepisy dotyczące ochrony danych osobowych i będą ich przestrzegać oraz będą posiadać stosowne upoważnienia umożliwiające przetwarzanie danych osobowych.
5. Wykonawca oświadcza, że dane osobowe zostaną wykorzystane wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy oraz że zobowiązuje się do przekazania po zakończeniu Umowy dokumentów oraz nośników zawierające dane osobowe.

§ 19 Zmiany umowy

Strony dopuszczają możliwość dokonania następujących zmian umowy:

- 1) zmiany terminów umowy z powodu konieczności wykonania w trakcie realizacji wdrożenia prac dodatkowych,
- 2) zmiany terminów określonych w harmonogramach w przypadku opóźnienia odbiorów poszczególnych etapów z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego. Zmiana będzie dokonana zgodnie z § 10 ust. 7-8 niniejszej umowy,
- 3) zmiany terminów zakończenia etapów II i III, w przypadku opóźnienia przekazania przez Zamawiającego materiałów i informacji niezbędnych do realizacji tych etapów,
- 4) zmiany terminu realizacji etapu IV na pisemny wniosek Zamawiającego, w konsekwencji zmiany terminów realizacji etapów II i III,
- 5) ustalone w harmonogramach terminy mogą ulec zmianie na podstawie porozumienia Stron zawartego w formie pisemnej, jeśli nie wynikają z winy Wykonawcy,
- 6) zmiany składu zespołu wykonawców, w razie uzasadnionego wniosku Zamawiającego lub Wykonawcy,
- 7) zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku obniżenia lub podwyższenia stawki podatku VAT na skutek zmiany obowiązujących przepisów. Płatność będzie się odbywać z uwzględnieniem stawki VAT obowiązującej w dniu wystawienia faktury.

§ 20 Postanowienia końcowe

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.



1. Za wypadki siły wyższej, które uwalniają strony od wypełnienia zobowiązań umownych, na czas trwania siły wyższej, uznaje się zdarzenie niezależne od strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, przy zachowaniu należytej staranności, które wystąpiło po dniu wejścia w życie niniejszej umowy, o ile zdarzenie to bezpośrednio wpływa na realizację tej umowy i uniemożliwia częściowe lub całkowite wykonanie tego zobowiązania, takie jak np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk generalny, wojna, mobilizacja, działania wojenne, rekwizycja, embargo lub zarządzenia władz.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia 4 lutego 1994 o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. j. Dz. U. z 2006r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2010r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.).
3. Wykonawca nie ma prawa dokonywać cesji, przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy ani w inny sposób dążyć do ich zbycia bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
4. Wszelkie zmiany umowy i uzupełnienia umowy, jak również oświadczenia przewidziane w umowie będą dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności chyba, że umowa stanowi inaczej.
5. Wszelkie spory i roszczenia wynikające z niniejszej umowy lub w związku z nią powstałe będą rozwiązywane w drodze wzajemnych uzgodnień Stron. Jeśli rozwiązanie sporu nie zostanie uzgodnione w ciągu jednego miesiąca, spór będzie mógł być poddany pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
6. Oferta Wykonawcy oraz Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia są integralną częścią umowy.
7. Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
8. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po 1 dla każdej ze stron.
9. Integralną część umowy stanowią załączniki:
 - 1) Zał. nr 1 – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia dla systemu eKontakt
 - 2) Zał. nr 2 – Szczegółowy Harmonogram Realizacji Umowy
 - 3) Zał. nr 3 – Lista punktów kontrolnych
 - 4) Zał. nr 4 – Oferta Wykonawcy
 - 5) Zał. nr 5 – Skład zespołu wykonawców

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Projekt finansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Pomorskiego na lata 2007 – 2013.