

UMOWA nr DZP.381.45.2016.UG (wzór)

poprzedzona postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego (na podstawie ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo zamówień publicznych)

zawarta w Katowicach, pomiędzy:

Uniwersytetem Śląskim w Katowicach

z siedzibą w Katowicach; adres: 40-007 Katowice, ul. Bankowa 12,

NIP: 634-019-71-34

który reprezentuje:

.....

zwanym dalej *Zamawiającym*

a

.....

NIP:,

zwanym dalej *Wykonawcą*

albo¹

.....

NIP:

wspólnie ubiegającymi się o udzielenie zamówienia i ponoszącymi z tego tytułu solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy, zwanymi dalej *Wykonawcą*

o treści:

§1

1. W oparciu o dokumentację przygotowaną dla przeprowadzonego przez *Zamawiającego* postępowania nr DZP.381.45.2016.UG oraz ofertę przedstawioną przez *Wykonawcę* w tym postępowaniu – stanowiące integralną część niniejszej umowy, *Zamawiający* zleca a *Wykonawca* przyjmuje do wykonania **usługę utrzymania Zintegrowanego Informatycznego Systemu Wspomagania Zarządzania Uczelnią opartego na oprogramowaniu SAP**, zwanego dalej „Systemem”, w łącznej liczbie do 150 osobodni w okresie trwania umowy (1 osobodzień = 8 godzin roboczych).
2. Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:
 - 1) pielęgnację (maintenance) - czynności związane z zapewnieniem ciągłości poprawnej i bezawaryjnej pracy Systemu oraz niezakłóconego korzystania z Systemu przez użytkowników;
 - 2) usługi rozwojowe - rozszerzenie lub modyfikacja standardu funkcjonalnego lub charakterystyk jakościowych Systemu oraz przygotowanie i doręczenie *Zamawiającemu* dokumentacji wykonanej zmiany w Systemie; integracja z systemami zewnętrznymi, w tym projektowanie i implementacja interfejsów oraz przygotowanie i doręczenie *Zamawiającemu* dokumentacji wykonanej zmiany w Systemie;
 - 3) usuwanie usterek – przyjęcie i analiza zgłoszenia serwisowego o incydencie, informacja o poprawce i jej wdrożeniu przekazywaną Użytkownikowi lub administratorom *Zamawiającego*, analiza danych, zmiany w konfiguracji lub oprogramowaniu Systemu wykonywane w celu usunięcia Usterki, z zastrzeżeniem pierwszeństwa sposobu usunięcia usterki przy zastosowaniu aktualizacji oprogramowania opublikowanej przez producenta, chyba że Strony ustalą inny sposób usunięcia usterki, dokumentowanie wprowadzonych w Systemie zmian;
 - 4) poprawki i aktualizacje – monitorowanie zmian prawa mającego zastosowanie do zakresu stosunków objętych działaniem Systemu oraz niezwłoczne dostosowywanie Systemu do tych zmian; ocena zasadności zastosowania w Systemie wskazanych przez *Zamawiającego* poprawek i aktualizacji opublikowanych przez producenta oprogramowania lub niezwłoczna ich implementacja w Systemie na żądanie *Zamawiającego*;

¹ - Dotyczy jedynie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

- 5) konsultacje Zdalne;
3. Szczegółowe warunki świadczenia usług objętych przedmiotem zamówienia, o którym mowa w ust.1 oraz szczegółowy opis Systemu zawiera załącznik nr 2 do Umowy.
4. Wykonawca realizować będzie przedmiot umowy z należytą starannością, zgodnie z:
- 1) warunkami określonymi w niniejszej umowie, dokumentacji i ofercie, o których mowa w ust.1;
 - 2) warunkami wynikającymi z obowiązujących, właściwych dla przedmiotu umowy przepisów prawa.
5. Wykonawca oświadcza, że:
- 1) posiada aktualny status certyfikowanego partnera firmy SAP, w postaci Certyfikatu „SAP Partner Center of Expertise” (PCOE), upoważniający go do świadczenia usług wsparcia oraz serwisu dla produktów SAP;
 - 2) posiada wiedzę, doświadczenie, urządzenia i narzędzia, w tym informatyczne, niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy, w tym poszczególnych usług.
6. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu na jego żądanie przed przystąpieniem do realizacji zamówienia oraz na każdym etapie realizacji zamówienia certyfikat, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1). Odmowa okazania lub brak certyfikatu, będzie skutkować odstąpieniem od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, zgodnie z § 10 ust. 1 pkt 5) umowy.
7. Wykonawca wykona przedmiot umowy samodzielnie (bez udziału podwykonawcy/-ów).
- albo²
- Z zastrzeżeniem ust. 8 i 9, Wykonawca wykona przedmiot umowy przy udziale podwykonawcy/ów:..... w zakresie:
8. W przypadku zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy wskazanego w ust. 7 powyżej, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 ustawy Pzp, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia³.
9. Za działania i zaniechania podwykonawcy (-ów) Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania i zaniechania.
10. Zmiana sposobu realizacji umowy związana z udziałem podwykonawców nastąpić może zgodnie z zasadami, o których mowa w § 13 ust. 2 pkt.3).

§2 Definicje

1. Ilekroć Umowa stanowi o:
- 1) Administratorze – należy przez to rozumieć pracownika Zamawiającego mającego pełne uprawnienia do zarządzania Systemem;
 - 2) Awarii – należy przez to rozumieć błędne zachowanie Systemu lub stan Systemu, w którym występuje niemożliwość jego uruchomienia, utrzymania w ruchu, poprawnego wykonywania procesów biznesowych lub poważne uszkodzenie danych, uniemożliwiające lub utrudniające dalsze ich przetwarzanie;
 - 3) Czasie Naprawy – należy przez to rozumieć czas od momentu dokonania przez Zamawiającego Zgłoszenia Serwisowego do momentu pozytywnego wyniku Testów akceptacyjnych w Systemie Testowym i potwierdzenia poprawności działania naprawianej funkcjonalności w Systemie Produkcyjnym Zamawiającego z wyłączeniem czasu czynności wykonywanych przez Zamawiającego w ramach Naprawy;
 - 4) Czasie Reakcji Serwisowej – należy przez to rozumieć czas od momentu dokonania przez Zamawiającego Zgłoszenia Serwisowego do chwili potwierdzenia jego przyjęcia przez Wykonawcę;
 - 5) Dniach roboczych – należy przez to rozumieć dni tygodnia, za wyjątkiem sobót, niedziel oraz świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej oraz dni, które Zamawiający ustali jako wolne od pracy, przy czym jeden Dzień roboczy obejmuje 8 godz. zegarowych;
 - 6) Formularzu Zgłoszenia Serwisowego – należy przez to rozumieć dokument wypełniany przez Upoważnionego pracownika Zamawiającego przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego, zawierający informacje niezbędne do

² - Jeżeli Wykonawca zamierza realizować zamówienie przy udziale podwykonawcy.

³ - Jeżeli dotyczy – zgodnie z przepisem nr 2.

- podjęcia Reakcji Serwisowej. Formularz Zgłoszenia Serwisowego może być sporządzony (wypełniony) w formie elektronicznej za pośrednictwem Systemu HD;
- 7) Godzinach roboczych – należy przez to rozumieć czas pracy w dniu roboczym od godz. 7:30 do 15:30;
 - 8) Incydencie – należy przez to rozumieć problem w Systemie wymagający zbadania, zgłoszony przez Upoważnionego pracownika Zamawiającego, w szczególności powstały w związku z wystąpieniem Awarii;
 - 9) Kierownikowi utrzymania ze strony Wykonawcy – należy przez to rozumieć Upoważnionego pracownika Wykonawcy powołanego przez Wykonawcę w celu pełnienia funkcji kierowniczej w zakresie wykonywania przez Wykonawcę usług określonych w Umowie;
 - 10) Kierownikowi utrzymania ze strony Zamawiającego – należy przez to rozumieć Upoważnionego pracownika Zamawiającego powołanego przez Zamawiającego w celu pełnienia funkcji kierowniczej w zakresie wykonywania przez Wykonawcę usług określonych w Umowie;
 - 11) Konsultacjach – należy przez to rozumieć doradztwo z zakresu Systemu oraz jego funkcjonowania świadczone przez Upoważnionych pracowników Wykonawcy lub Konsultantów;
 - 12) Konsultacjach na miejscu – należy przez to rozumieć Konsultacje świadczone w miejscu wskazanym przez Zamawiającego;
 - 13) Konsultacjach zdalnych – należy przez to rozumieć Konsultacje świadczone niezwłocznie z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonu, poczty elektronicznej lub Systemu HD;
 - 14) Konsultancie – należy przez to rozumieć Upoważnionego pracownika Wykonawcy lub osobę, z której pomocą Upoważniony pracownik Wykonawcy wykonuje usługę lub której powierza wykonanie tej usługi ustalając sposób jej świadczenia;
 - 15) Naprawie – należy przez to rozumieć czynności wykonywane w celu usunięcia Usterki od momentu Zgłoszenia Serwisowego do momentu pozytywnego wyniku Testów akceptacyjnych w Systemie Testowym i potwierdzenia poprawności działania naprawianej funkcjonalności w Systemie Produkcyjnym Zamawiającego;
 - 16) Oprogramowaniu – należy przez to rozumieć platformę klasy ERP w technologii stworzonej i rozwijanej przez SAP AG;
 - 17) Oprogramowaniu standardowym – należy przez to rozumieć część Oprogramowania, która składa się wyłącznie z kodu producenta;
 - 18) Osobodniu – należy przez to rozumieć jednostkę miary wyznaczoną jednym Dniem roboczym przepracowanym przez jedną osobę co najmniej 8 godzin zegarowych;
 - 19) Osobogodzinie - należy przez to rozumieć jednostkę miary wyznaczoną jedną godziną roboczą przepracowaną przez jedną osobę.
 - 20) OSS SAP – należy przez to rozumieć internetowy system do świadczenia usług wsparcia dla systemu SAP, stworzony i utrzymywany przez producenta Oprogramowania SAP AG;
 - 21) Poprawce – należy przez to rozumieć rozwiązanie w Systemie zastosowane w celu usunięcia Usterki;
 - 22) Priorytecie Zgłoszenia – należy przez to rozumieć stopień ważności nadawany przez Administratora lub Upoważnionego pracownika Zamawiającego Zgłoszeniu Serwisowemu. Wyróżnia się następujące Priorytety Zgłoszenia:
 - a) Krytyczny – oznaczający zakłócenie uniemożliwiające korzystanie z Systemu lub realizację krytycznych procesów biznesowych,
 - b) Poważny – oznaczający zakłócenie znacznie utrudniające korzystanie z Systemu lub jego części,
 - c) Zwykły – oznaczający zakłócenie Systemu lub jego części o poziomie innym niż krytyczny i poważny;
 - 23) Reakcji Serwisowej – należy przez to rozumieć potwierdzenie przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego dokonanego przez Zamawiającego;
 - 24) Rejestrze Serwisowym – należy przez to rozumieć system raportowania wykonywania usługi z nieograniczonym dostępem dla Administratora, będący częścią Systemu HD, umożliwiający identyfikację przedmiotu świadczonej usługi, czas jej wykonywania, liczbę godzin wykorzystanych na jej wykonanie;

- 25) Rozwiązaniu zastępczym – należy przez to rozumieć tymczasową naprawę wykonywaną przez Wykonawcę w razie niemożliwości dokonania Naprawy w terminie określonym w Umowie lub konieczności zabezpieczenia Zamawiającego przed szkodą mogącą powstać w wyniku Usterki lub Awarii.
- 26) Systemie – należy przez to rozumieć Zintegrowany Informatyczny System Wspomagania Zarządzania Uczelnią wdrożony i rozwijany u Zamawiającego, którego stan na dzień zawarcia umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy;
- 27) Systemie Deweloperskim – należy przez to rozumieć część Systemu przeznaczoną do prac rozwojowych;
- 28) Systemie HD (HelpDesk) – należy przez to rozumieć aplikację komputerową utrzymywaną przez Wykonawcę lub Zamawiającego, służącą do zgłaszania Incydentów i w której prowadzona jest dokumentacja Zgłoszeń Serwisowych i Napraw, zapewniającą Stronom dostęp do tych danych przez stronę internetową.
- 29) Systemie Produkcyjnym – należy przez to rozumieć część Systemu przeznaczoną do prac produkcyjnych;
- 30) Systemie Testowym – należy przez to rozumieć część Systemu przeznaczoną do prac testowych;
- 31) Testach akceptacyjnych – należy rozumieć przez to testy wykonywane przez Zamawiającego na Systemie Testowym;
- 32) Teście regresji – należy przez to rozumieć test wykonywany kolejny raz, to jest powtórnie i następnie, po zmianach wprowadzonych w Systemie; przy czym Test regresji jest zdany, jeśli jego wyniki są zgodne z wynikami oczekiwanymi, określonymi w definicji testu;
- 33) Umowie – należy przez to rozumieć niniejszą Umowę wraz z Załącznikami;
- 34) Usterce – należy przez to rozumieć defekt w oprogramowaniu lub konfiguracji będący powodem Awarii Systemu;
- 35) Upoważnionym pracowniku Wykonawcy – należy przez to rozumieć osobę upoważnioną do działania w imieniu lub na rzecz Wykonawcy w zakresie wykonywania obowiązków wynikających z Umowy; wykaz osób i zakres kompetencji wraz z danymi kontaktowymi zawiera Załącznik nr 1 do Umowy;
- 36) Upoważnionym pracowniku Zamawiającego – należy przez to rozumieć osobę wskazaną przez Zamawiającego jako odpowiadającą za merytorycznie poprawne działanie systemu, realizację procedur związanych z wykonaniem usług lub obowiązków wynikających z Umowy; wykaz osób i zakres kompetencji wraz z danymi kontaktowymi zawiera Załącznik nr 3 do Umowy;
- 37) Usłudze wsparcia - należy przez to rozumieć udzielenie informacji lub gotowość Wykonawcy lub Upoważnionych pracowników Wykonawcy do udzielania informacji o Oprogramowaniu;
- 38) Utworze – należy przez to rozumieć każdy utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 666, z późn. zm.) stworzony w ramach wykonywania Umowy przez Wykonawcę lub wykorzystany przez Wykonawcę w celu wykonania Umowy w związku z przedmiotem usług świadczonych na rzecz Zamawiającego, w szczególności: programy komputerowe, poprawki, modyfikacje Systemu, aktualizacje Systemu, zmiany i aktualizacje dokumentacji Systemu (w tym także procedur, instrukcji, dokumentów), dokumentację wytworzoną przez Wykonawcę w ramach wykonywania Umowy, w tym dokumentację zmian wprowadzanych w Systemie, zbiory przypadków testowych, skrypty testów, analizy, koncepcje, raporty, dokumenty dotyczące kodów źródłowych modyfikacji, dokumenty robocze wytworzone przez Wykonawcę;
- 39) Użytkownikowi – należy przez to rozumieć osobę korzystającą w imieniu lub na rzecz Zamawiającego z Oprogramowania i Systemu, w szczególności pracownicy Zamawiającego;
- 40) Użytkownikowi Kluczowym – należy przez to rozumieć odpowiednio przeszkolonego i kompetentnego Użytkownika, który zapewnia pomoc merytoryczną i techniczną innym Użytkownikom Systemu;
- 41) Zgłoszeniu Serwisowym – należy przez to rozumieć powiadomienie Wykonawcy przez Zamawiającego o wystąpieniu Incydentu, Usterki, Awarii Systemu.

§3 Usługa utrzymania

1. W ramach świadczenia Usługi utrzymania Systemu Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia jego dotychczasowych funkcjonalności oraz rozwoju w celu podniesienia użyteczności Systemu.
2. W ramach Usługi utrzymania Systemu Wykonawca będzie w szczególności:

- 1) stale monitorował krytyczne parametry pracy Systemu, przez które należy rozumieć parametry, których zmiana może skutkować lub będzie skutkować powstaniem Awarii;
- 2) monitorował zmiany przepisów prawa i niezwłocznie (po akceptacji przez Zamawiającego) dostosowywał System do zmieniających się przepisów;
- 3) świadczył usługi usuwania Usterek, wprowadzania Poprawek i aktualizacji;
- 4) udzielał Konsultacji zdalnych;
- 5) dokonywał rozszerzeń lub modyfikacji standardu funkcjonalnego lub charakterystyk jakościowych Systemu oraz przygotowywał i doręczał Zamawiającemu dokumentację wykonanej zmiany w Systemie;
- 6) integrował z systemami zewnętrznymi, w tym projektował i implementował interfejsy oraz przygotowywał i doręczał Zamawiającemu dokumentację wykonanej zmiany w Systemie;
3. Szczegółowy zakres czynności Wykonawcy wykonywanych w ramach Usługi utrzymania Systemu zawiera Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Czynności określone w ust. 2 pkt 2) powinny być dokonane przed wejściem w życie zmian przepisów z wyprzedzeniem niezbędnym do uwzględnienia zmian Systemu przez jego Użytkowników. Jeżeli okaże się to niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Strony uzgodnią wzajemnie sposób i termin wykonania tych czynności.
5. W ramach utrzymania Systemu Wykonawca będzie również:
 - 1) utrzymywał gotowość do świadczenia Usługi usuwania Usterek, tj. rezerwował osoby i środki potrzebne do świadczenia tej usługi na rzecz Zamawiającego;
 - 2) zapewniał Upoważnionych pracowników Wykonawcy świadczących Konsultacje Zdalne na żądanie Zamawiającego.
6. Wykonawca zapewni, iż Zamawiający będzie ponosił koszty połączeń telefonicznych do Wykonawcy w wysokości nie wyższej od ceny połączenia krajowego uiszczanej przez Zamawiającego na rzecz każdorazowego operatora obsługującego Zamawiającego w zakresie telefonii stacjonarnej i komórkowej.
7. Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu wraz z dokumentacją wykonanych usług kodów źródłowych programów komputerowych będących częścią Systemu, wykorzystanych przy wykonywaniu przedmiotu Umowy.
8. Wykonawca przy wykonywaniu Umowy zobowiązany jest do podejmowania działań uwzględniających konieczność zapewnienia optymalizacji i efektywności procesów realizowanych z wykorzystaniem Systemu i nienaruszających przepisów regulujących funkcjonowanie Zamawiającego oraz zakorzenionej w tradycji organizacji Zamawiającego.
9. Zamawiający odpowiada za utrzymanie oraz zmiany środowiska sprzętowo – systemowo – sieciowego, w tym za zmiany konieczne dla obsługi nowych wersji Oprogramowania składającego się na System.
10. Wykonawca jest zobowiązany do powiadomienia Zamawiającego o konieczności dokonania zmiany środowiska niezbędnej do świadczenia usług objętych zakresem Umowy niezwłocznie po powzięciu informacji przez Wykonawcę o wymaganym dostosowaniu środowiska w celu umożliwienia Zamawiającemu podjęcie odpowiednich działań.
11. Jeżeli Zamawiający, mimo powiadomienia przez Wykonawcę dokonanego zgodnie z ust. 10, nie dostosuje środowiska w celu umożliwienia świadczenia usług objętych Umową, Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usług w zakresie, w jakim będzie to możliwe bez wymaganej zmiany środowiska.
12. W razie naruszenia przez Wykonawcę obowiązku informacyjnego określonego w ust. 10, Wykonawca ponosi odpowiedzialność z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania na zasadach określonych w Umowie.
13. Zamawiający ma prawo do modyfikacji Systemu.
14. Wykonawca jest uprawniony do wyrażenia uzasadnionego sprzeciwu co do zmiany przygotowanej przez Zamawiającego do wprowadzenia w Systemie Produkcyjnym i zarejestrowanej w Systemie HD. Sprzeciw jest uzasadniony, jeżeli zmiana doprowadzi do Usterki; ciężar dowodu zasadności sprzeciwu spoczywa na Wykonawcy.
15. Sprzeciw powinien być zgłoszony w Systemie HD niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 5 dni roboczych od zamieszczenia w Systemie HD informacji o dokonanej zmianie w Systemie Deweloperskim lub Testowym. Niedopuszczalność lub brak sprzeciwu Wykonawcy w podanym wyżej terminie wywołuje skutki tożsame jak

dokonanie tej zmiany przez Wykonawcę. W razie skutecznego zgłoszenia sprzeciwu, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Systemu spowodowane tą zmianą. Powyższe nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do świadczenia usług zgodnie z Umową w odniesieniu do Systemu obejmującego tę zmianę.

16. Strony zobowiązują się do niezwłocznego przekazywania sobie wzajemnie danych i informacji mających znaczenie dla należytego wykonywania Umowy. Każda ze Stron odpowiada za kompletność i zgodność ze stanem faktycznym przekazywanych przez siebie informacji.
17. Terminy przekazywania informacji, o ile nie będą wynikały z harmonogramu, będą ustalane przez Kierowników utrzymania ze strony Zamawiającego oraz Wykonawcy.
18. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego informowania Zamawiającego o zagrożeniach dla należytego wykonywania Umowy, w szczególności dochowania terminów wykonania określonych usług lub czynności.

§ 4 Kierownicy utrzymania, Zespoły Rozwojowe

1. W celu należytego wykonania Umowy Strony powołują:
 - 1) Kierownika utrzymania ze strony Wykonawcy;
 - 2) Kierownika utrzymania ze strony Zamawiającego;
 - 3) Zespoły Rozwojowe.
2. W skład Zespołów Rozwojowych ustanowionych dla poszczególnych obszarów funkcjonalnych wchodzi:
 - 1) Kierownik Zespołu – przedstawiciel Zamawiającego;
 - 2) Konsultanci Wykonawcy (w tym jeden wiodący);
 - 3) Użytkownicy kluczowi ze strony Zamawiającego;
 - 4) przedstawiciele działu informatyki Zamawiającego.
3. Obszarami funkcjonalnymi, dla których zostaną powołane Zespoły Rozwojowe są poszczególne obszary działalności Zamawiającego, w szczególności: Finanse i Księgowość, Zarządzanie środkami trwałymi, Controlling, Budżetowanie, Gospodarka materiałowa, Sprzedaż i dystrybucja, Finanse i Księgowość Badań Naukowych, Podatek od towarów i usług, Inwentaryzacja, Płace, Kadry, Podróże służbowe, Inwestycje, Zakupy, Zarządzanie nieruchomościami
4. Zmiana przedstawiciela Zamawiającego lub Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1, może nastąpić w następujących przypadkach:
 - 1) na żądanie Zamawiającego lub Wykonawcy, zaakceptowane przez drugą Stronę;
 - 2) z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub Wykonawcy, takich jak zmiany organizacyjne, zmiany na stanowiskach;
 - 3) z przyczyn niezależnych od Zamawiającego lub Wykonawcy.
5. Na wypadek przemijającej nieobecności przedstawiciela Zamawiającego albo Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1, należy wskazać osobę zastępującą (członka Zespołu albo inną osobę), podając jednocześnie termin (datę początkową i końcową) zastępstwa.
6. Osoba zastępująca nieobecnego przedstawiciela Strony, o której mowa w ust. 5, musi posiadać kompetencje nie niższe od osoby zastępowanej.
7. Strony mogą tworzyć inne zespoły niezbędne do zapewnienia należytego wykonania Umowy.
8. Niezwłocznie, ale nie później niż 5 dni roboczych po dniu początkowym obowiązywania umowy Strony wskażą Kierowników utrzymania oraz składy Zespołów Rozwojowych.
9. Osoby, o których mowa w ust. 1 i 2 upoważnione są do dokonywania w imieniu Strony wyznaczającej danego przedstawiciela czynności związanych z wykonywaniem Umowy, właściwych dla każdej ze Stron, w zakresie niżej określonych kompetencji.
10. Kompetencje Kierownika utrzymania ze strony Wykonawcy:
 - 1) definiowanie i organizowanie zasobów ludzkich i rzeczowych;
 - 2) zarządzanie pracami utrzymaniowymi/wdrożeniowymi nowej wersji Systemu ze strony Wykonawcy;
 - 3) identyfikowanie oraz kontrola wszelkich zagrożeń dla utrzymania/podniesienia wersji Systemu;

- 4) udział w odbiorach prac oraz przygotowanie dokumentacji wymaganej do odbioru określonej usługi,
 - 5) udział w spotkaniach z Kierownikami Zespołów Rozwojowych;
 - 6) nadzór nad realizacją harmonogramu całości prac w ramach świadczenia usługi utrzymania/podniesienia wersji Systemu;
 - 7) nadzór nad realizacją budżetu utrzymania/podniesienia wersji Systemu;
 - 8) zarządzanie komunikacją projektową i dokumentacją;
 - 9) współpraca z Kierownikiem utrzymania ze strony Zamawiającego;
 - 10) weryfikacja planów Projektu podniesienia wersji Systemu;
 - 11) planowanie zadań przypisanych do wykonania przez Wykonawcę;
 - 12) niezwłoczne informowanie Kierownika utrzymania ze strony Zamawiającego o zagrożeniach w wykonaniu Zamówienia.
11. Kompetencje Kierownika utrzymania ze strony Zamawiającego:
- 1) definiowanie i organizowanie zasobów ludzkich i rzeczowych;
 - 2) zarządzanie pracami dotyczącymi utrzymania/ podniesienia wersji Systemu ze strony Zamawiającego;
 - 3) identyfikowanie oraz kontrola wszelkich zagrożeń dla utrzymania/ podniesienia wersji Systemu;
 - 4) udział w odbiorach prac oraz ich zatwierdzanie;
 - 5) udział w spotkaniach z Kierownikami Zespołów Rozwojowych;
 - 6) nadzór nad realizacją harmonogramu całości prac w ramach świadczenia usługi utrzymania/podniesienia wersji Systemu;
 - 7) nadzór nad realizacją budżetu utrzymania/podniesienia wersji Systemu;
 - 8) zarządzanie komunikacją projektową i dokumentacją;
 - 9) współpraca z Kierownikiem utrzymania ze strony Wykonawcy;
 - 10) weryfikacja planów Projektu podniesienia wersji Systemu;
 - 11) planowanie zadań przypisanych do realizacji przez Zamawiającego;
 - 12) niezwłoczne informowanie Kierownika utrzymania ze strony Wykonawcy o zagrożeniach w wykonywaniu Zamówienia przez Wykonawcę.
12. Kompetencje Zespołu Rozwojowego po stronie Wykonawcy:
- 1) wykonanie prac konfiguracyjnych;
 - 2) opracowanie koncepcji testowania Systemu;
 - 3) przeprowadzanie testów oraz analiza wyników testów;
 - 4) przygotowanie materiałów szkoleniowych oraz instrukcji;
 - 5) przeprowadzenie szkoleń użytkowników;
 - 6) niezwłoczne informowanie Kierownika Zespołu Rozwojowego o zagrożeniach w wykonywaniu Umowy.
13. Kompetencje Zespołu Rozwojowego po stronie Zamawiającego:
- 1) opracowanie koncepcji testowania Systemu;
 - 2) przeprowadzenie testów, w tym Testów akceptacyjnych i Testów regresji oraz analiza wyników testów;
 - 3) niezwłoczne informowanie Kierownika Zespołu Rozwojowego o zagrożeniach w wykonywaniu Umowy.
14. Kompetencje Kierownika Zespołu Rozwojowego:
- 1) organizacja, nadzór i zatwierdzanie prac Zespołu Rozwojowego;
 - 2) organizowanie zasobów ludzkich niezbędnych dla realizacji zadań przez Zespół Rozwojowy;
 - 3) ustalanie harmonogramu prac Zespołu Rozwojowego;
 - 4) współpraca z Kierownikiem utrzymania ze strony Zamawiającego i Wykonawcy w ramach powierzonego zakresu pracy;
 - 5) podejmowanie decyzji mających wpływ na docelowy kształt Systemu;
 - 6) inicjowanie komunikacji z innymi Zespołami Rozwojowymi w celu zapewnienia integralności Systemu;
 - 7) niezwłoczne informowanie Kierownika utrzymania po stronie Zamawiającego i Wykonawcy o zagrożeniach w wykonywaniu Umowy.

15. Kompetencje Konsultanta wiodącego w Zespole Rozwojowym:
 - 1) ustalenie zakresu prac w ramach danego obszaru;
 - 2) nadzorowanie całości prac projektowych w ramach danego obszaru;
 - 3) współpraca z przedstawicielami Zamawiającego w definiowaniu procedur i procesów gospodarczych, obiegu dokumentów, informacji i danych;
 - 4) informowanie Kierownika utrzymania ze strony Wykonawcy o problemach organizacyjnych, technicznych i merytorycznych, i wynikających z tych problemów zagrożeniach;
 - 5) ustalanie harmonogramu prac: konsultacji i spotkań w Zespole Rozwojowym;
 - 6) przekazywanie wiedzy Zespołowi Rozwojowemu w zakresie analizowanych w ramach utrzymania/podniesienia procesów;
 - 7) proponowanie usprawnień w aktualnie realizowanych procesach;
 - 8) dokumentowanie wykonanych zmian w Systemie.
16. Ustalenia Zespołu Rozwojowego są dokonywane na podstawie wspólnej decyzji Kierownika Zespołu, przedstawiciela działu informatyki Zamawiającego oraz Konsultanta wiodącego ze strony Wykonawcy.
17. Jeżeli Zespół Rozwojowy nie osiągnie porozumienia w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy, rozstrzygnięcie sprawy należy do kompetencji Kierowników utrzymania ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
18. Jeżeli Kierownicy utrzymania nie osiągną porozumienia w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy, na żądanie Zamawiającego lub Wykonawcy zgłoszone drugiej stronie w formie pisemnej, odbędzie się posiedzenie osób uprawnionych do reprezentacji Stron, którego przedmiotem będzie rozstrzygnięcie sprawy. Wiążący charakter ma decyzja Zamawiającego.
19. Posiedzenia Zespołów Rozwojowych odbywają się w miarę bieżących potrzeb. Posiedzenia Zespołu Rozwojowego zwołuje Kierownik Zespołu Rozwojowego lub Konsultant wiodący.
20. Z każdego posiedzenia spisywany jest protokół. Kierowanie posiedzeniami oraz zapewnienie obsługi administracyjnej spoczywa na Kierowniku Zespołu Rozwojowego.

§ 5 Zasady świadczenia usług poza siedzibą Zamawiającego i w miejscu wskazanym przez Zamawiającego

1. Wykonawca świadczy usługi określone w Umowie poza siedzibą Zamawiającego, chyba że Umowa stanowi inaczej lub charakter usługi wymaga stawiennictwa przedstawiciela Wykonawcy w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
2. Zamawiający zobowiązany jest umożliwić Konsultantom dostęp do Oprogramowania wraz z całą dokumentacją, dostęp do stanowisk komputerowych i serwera. Ponadto, w razie potrzeby w celu wykonania określonej usługi, Zamawiający zapewni zdalny dostęp do Systemu lub pomieszczenie i sprzęt komputerowy. Wykonawca jest uprawniony do wyboru sposobu dostępu do Systemu (zdalnego lub w jednostce Zamawiającego).
3. Na czas wykonywania usługi utrzymania Wykonawca otrzyma od Zamawiającego uprawnienia administracyjne niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy. Odpowiednie uprawnienia zostaną nadane przez Administratora. Informacje o zmianie uprawnień Administrator niezwłocznie przekazuje Kierownikowi utrzymania ze strony Wykonawcy.
4. W przypadku wykonywania poszczególnych usług w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, Konsultanci i inni przedstawiciele Wykonawcy zobowiązani są do przestrzegania wszystkich wewnętrznych regulaminów i zasad dotyczących pracy w tym miejscu.

§ 6 Licencje, własność intelektualna

1. Każda ze Stron Umowy zobowiązana jest do współpracy w celu zabezpieczenia własności intelektualnej powstałej podczas wykonywania Umowy.
2. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że Zamawiający po zmianie, modyfikacji, podniesieniu wersji Systemu będzie w pełni uprawniony do korzystania ze zmienionej wersji Systemu bez dodatkowych opłat licencyjnych uiszczanych na rzecz producenta Oprogramowania.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji niewyłącznej, bezterminowej i nieograniczonej terytorialnie do korzystania z Utworów wykorzystanych przez Wykonawcę w celu wykonania Umowy w związku z przedmiotem

usług świadczonych na rzecz Zamawiającego, które nie zostały stworzone przez Wykonawcę w ramach wykonywania Umowy, tj. obejmującej terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz wszystkie obszary poza jej granicami i dotyczącej następujących pól eksploatacji:

- 1) wytwarzanie przy użyciu wszelkich technik, a w szczególności na wszelkich nośnikach danych, na nośnikach drukarskich, plastycznych, fotograficznych, elektronicznych i audiowizualnych, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego na nośnikach magnetycznych, urządzeniach półprzewodnikowych, na płytach CD-ROM i DVD, wszelkiego formatu i rodzaju, oraz techniką cyfrową;
 - 2) zwielokrotnianie przy użyciu wszelkich technik, a w szczególności na nośnikach magnetycznych, urządzeniach półprzewodnikowych, na płytach CD-ROM i DVD, wszelkiego formatu i rodzaju, na dyskach optycznych i magnetooptycznych oraz drukiem;
 - 3) rozpowszechnienia i korzystania ze zwielokrotnionego Dzieła bez ograniczeń;
 - 4) utrwalenie Dzieła w pamięci komputera oraz na wszelkich innych nośnikach danych i archiwizacja tego Dzieła;
 - 5) wprowadzanie do obrotu, w tym przez sieć Internet;
 - 6) użyczenie, najem, publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie;
 - 7) publiczne udostępnienie Dzieła w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
 - 8) możliwość umieszczenia Dzieła lub jego fragmentów na nośnikach reklamy zewnętrznej.
4. Udzielenie licencji określonej w ust. 3 następuje bezwarunkowo z chwilą dostarczenia Utworu Zamawiającemu, bez konieczności składania w tym zakresie jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń.
 5. Z chwilą udzielenia licencji przechodzi na Zamawiającego własność dostarczonych Zamawiającemu nośników, na których utwalono Utwory.
 6. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że Utwory oraz korzystanie z nich przez Zamawiającego, nie będą naruszać praw osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów ani praw do baz danych.
 7. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 8, z tytułu usług objętych Umową, Wykonawca przenosi na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie wraz z prawem zezwalania na wykonywanie praw zależnych, przenoszenia tych praw na inne osoby do Utworów stworzonych w ramach wykonywania Umowy.
 8. Wykonawca oświadcza, że do Utworów stworzonych w ramach wykonywania Umowy, przysługują mu wyłączne i nieograniczone autorskie prawa majątkowe i że nie są one obciążone jakimikolwiek roszczeniami i prawami osób trzecich.
 9. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw pokrewnych oraz przeniesienie prawa do zezwalania na wykonywanie praw zależnych określonych w niniejszym paragrafie, uprawnia Zamawiającego do nieograniczonego w czasie i w zakresie terytorium rozporządzania i korzystania z Utworów na następujących polach eksploatacji:
 - 1) wytwarzanie przy użyciu wszelkich technik, a w szczególności na wszelkich nośnikach danych, na nośnikach drukarskich, plastycznych, fotograficznych, elektronicznych i audiowizualnych, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego na nośnikach magnetycznych, urządzeniach półprzewodnikowych, na płytach CD-ROM i DVD, wszelkiego formatu i rodzaju, oraz techniką cyfrową;
 - 2) zwielokrotnianie przy użyciu wszelkich technik, a w szczególności na nośnikach magnetycznych, urządzeniach półprzewodnikowych, na płytach CD-ROM i DVD, wszelkiego formatu i rodzaju, na dyskach optycznych i magnetooptycznych oraz drukiem;
 - 3) rozpowszechnienia i korzystania ze zwielokrotnionego Utworu bez ograniczeń;
 - 4) utrwalenie Utworów w pamięci komputera oraz na wszelkich innych nośnikach danych i archiwizacja tego Utworu;
 - 5) wprowadzanie do obrotu, w tym przez sieć Internet;
 - 6) użyczenie, najem, publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie;
 - 7) publiczne udostępnienie Utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;

- 8) możliwość umieszczenia Utworu lub jego fragmentów na nośnikach reklamy zewnętrznej.
10. W razie wątpliwości uważa się, że w zakresie Utworów będących programami komputerowymi lub bazami danych Zamawiający jest uprawniony do:
- 1) każdego rodzaju korzystania z Utworów, w tym ich wykorzystywania w celu tworzenia, zbierania, przesyłania, modyfikacji, udostępniania i usuwania danych;
 - 2) dokonywania zmian przez Zamawiającego lub podmiot trzeci, w tym zmian w kodach źródłowych Utworów, tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian;
 - 3) rozpowszechniania, udostępniania i korzystania przez nielimitowaną liczbę użytkowników jednocześnie oraz dysponowania Utworami, w tym użyczania lub najmu Utworów lub ich kopii;
 - 4) pobierania danych, przez stałe lub czasowe przejęcie lub przeniesienie całości lub istotnej, co do jakości lub ilości, części zawartości Utworów na inny nośnik, bez względu na sposób lub formę tego przejęcia lub przeniesienia;
 - 5) wtórnego wykorzystania danych, w tym publicznego udostępnienia Utworów w dowolnej formie, a w szczególności poprzez rozpowszechnianie, bezpośrednie przekazywanie lub najem;
 - 6) dowolnego wykorzystywania Utworów lub ich dowolnych części w szczególności do prezentacji, łączenie fragmentów z innymi utworami, sporządzanie wersji obcojęzycznych;
 - 7) dowolnego przetwarzania Utworów, w tym adaptacje, modyfikacje Utworów, wykorzystywanie Utworów jako podstawy lub materiału wyjściowego do tworzenia innych utworów w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
11. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i prawa zezwalania na wykonywanie praw zależnych do Utworów następuje bezwarunkowo z chwilą dostarczenia Utworu Zamawiającemu, bez konieczności składania w tym zakresie jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń.
12. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych przechodzi na Zamawiającego własność dostarczonych Zamawiającemu nośników, na których utrwalono Utwory.
13. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia, iż twórcy Utworów nie będą wykonywać przysługujących im autorskich praw osobistych do Utworów względem Zamawiającego oraz innych podmiotów uprawnionych do korzystania z Utworów stosownie do postanowień Umowy.
14. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z Utworami, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu rozwiązanie sporu i zobowiązuje się do naprawienia każdej szkody, za którą Zamawiający może być odpowiedzialny oraz ponieść w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. W szczególności, 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 odpowiednio po stronie Zamawiającego.
15. Jeśli używanie Utworów przez Zamawiającego stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa o naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca zobowiązuje się do:
- 1) zapewnienia Zamawiającemu prawa używania Utworów na zasadach określonych w Umowie, lub
 - 2) zmodyfikowania Utworów tak, żeby były zgodne z Umową, ale wolne od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
16. Postanowienia zawarte w ust. 14 i 15 nie wyłączają prawa Zamawiającego do skorzystania ze środków ochrony prawnej z tytułu naruszenia zobowiązania określonych w Umowie, w tym dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
17. Wszelkie dokumenty, nośniki danych i materiały, będące własnością Zamawiającego, w szczególności zawierające kody źródłowe Systemu, przekazane Wykonawcy w celu umożliwienia mu należytego wykonywania Umowy, pozostają własnością Zamawiającego.

18. Wykonawca nie może bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności udostępniać materiałów, dokumentów, nośników danych ani kodów źródłowych Systemu, o których mowa w ust. 17, osobom trzecim oraz nie może ich powielać w całości ani w części.
19. Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zamawiającemu niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy, wszelkich dokumentów, materiałów, nośników danych, kodów źródłowych Systemu, o których mowa w ust. 17 wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami lub trwałego ich usunięcia z systemów informatycznych, na których zostały zapisane, z wyłączeniem systemów informatycznych Zamawiającego.

§ 7 Terminy trwania umowy i świadczenia usług

1. Wykonawca realizował będzie przedmiot umowy **od daty zawarcia umowy przez okres 12 miesięcy** albo do wyczerpania 150 osobodni świadczenia usług w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej, przy czym utrata przez Wykonawcę statusu certyfikowanego partnera firmy SAP zawsze skutkuje rozwiązaniem niniejszej umowy zgodnie z §10 ust.1 pkt. 5) umowy.
2. Kontrola wykorzystania liczby osobodni leżeć będzie po stronie Zamawiającego.
3. Zamawiający lub Wykonawca winien niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o zagrożeniu niedotrzymania przez siebie terminu wykonania którejkolwiek z usług objętych zakresem Umowy.
4. Zamawiający lub Wykonawca powołując się na wystąpienie siły wyższej zobowiązany jest niezwłocznie poinformować drugą Stronę o tym zdarzeniu i jego ustaniu, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wystąpienia lub ustania siły wyższej. Przez siłę wyższą należy rozumieć zdarzenie niezależne od Strony, któremu Strona nie mogła zapobiec, a które obiektywnie uniemożliwia wykonanie obowiązków umownych.

§ 8 Wynagrodzenie

1. Z tytułu realizacji świadczeń wynikających z niniejszej umowy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie obliczone na podstawie ilości faktycznie spełnionych świadczeń oraz cen jednostkowych zawartych w Ofercie Wykonawcy, o której mowa w §1 ust.1, z zastrzeżeniem, że całkowite wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu niniejszej umowy nie może przekroczyć kwoty**zł (z VAT) słownie:**..... (wartość umowy).
2. Wynagrodzenie Wykonawcy obliczone zgodnie z postanowieniami ust.1 zawiera wszelkie koszty jakie poniesie Wykonawca z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami Zamawiającego określonymi w dokumentacji postępowania poprzedzającego zawarcie niniejszej umowy, jak również w niej nie ujęte, a bez których nie można wykonać zamówienia.
3. W przypadku niewykorzystania pełnej ilości godzin składających się na jeden osobodzień świadczenia usług (tj. 1 osobodzień = 8 godzin roboczych), rozliczenia nastąpią proporcjonalnie wg stawki za osobogodzinę z zaokrągleniem ich ilości w górę do pełnej osobogodziny.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania pełnej ilości osobodni świadczenia usług, a tym samym pełnej kwoty umowy. W takim przypadku, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ustalone w oparciu o faktyczną, ostateczną ilość osobodni, obliczone na podstawie cen jednostkowych wymienionych w ofercie Wykonawcy. Wykonawcy z tytułu niewykorzystania przewidzianych ilości osobodni nie przysługują żadne roszczenia.
5. Wykonawcy nie przysługuje również wynagrodzenie za świadczenia, które nie zostały wykonane zgodnie z Umową.
6. Podstawę wystawienia faktury VAT stanowi odbiór świadczenia bez zastrzeżeń przez Zamawiającego przez potwierdzenie należytego wykonania przez Wykonawcę usług stanowiących przedmiot Umowy przez Kierownika utrzymania ze strony Zamawiającego lub protokół odbioru właściwy dla danej usługi podpisany przez Zamawiającego, potwierdzający prawidłowe wykonanie usługi pod względem jakościowym, ilościowym i terminowym. W protokole odbioru należy określić wysokość wynagrodzenia za daną usługę, której wykonanie zostało stwierdzone tym dokumentem.
7. Wynagrodzenie za świadczone usługi wypłacane będzie Wykonawcy na podstawie prawidłowo sporządzonych faktur, miesięcznie z dołu. Faktury wystawiane będą w terminie do 10 dni po zakończeniu miesiąca, za który zostały wystawione.
8. Wynagrodzenie za świadczone usługi wypłacane będzie Wykonawcy przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni od daty przyjęcia przez Zamawiającego prawidłowo sporządzonych faktur, o których mowa w ust. 6.

9. Za datę dokonania płatności rozumie się datę obciążenia rachunku bankowego *Zamawiającego* kwotą przelewu.
10. *Zamawiający* nie dopuszcza w całym okresie obowiązywania umowy możliwości zwiększenia cen jednostkowych netto zawartych w ofercie oraz wartości umowy, z zastrzeżeniem §13 ust.1.
11. *Wykonawca* ma prawo żądać od *Zamawiającego* ustawowych odsetek w razie zwłoki w płatności.
12. *Zamawiający* jest uprawniony do potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego *Wykonawcy* na podstawie Umowy lub ewentualne należności z tytułu kar umownych lub odszkodowań *Wykonawca* zapłaci na rachunek bankowy *Zamawiającego* wskazany w nocie obciążeniowej, w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

§ 9

1. *Wykonawca* odpowiada za szkodę wyrządzoną *Zamawiającemu*, w tym również za szkodę wyrządzoną przez osoby, którymi *Wykonawca* posłużył się przy wykonywaniu Umowy.
2. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z niniejszej umowy *Wykonawca* zobowiązany jest zapłacić *Zamawiającemu* kary umowne, bez względu na to czy szkoda faktycznie zaistniała.
3. *Wykonawca* zapłaci *Zamawiającemu* kary umowne:
 - 1) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w spełnieniu świadczenia dla którego *Zamawiający* lub Strony ustaliły termin realizacji – w wysokości 0,1 % wartości umowy;
 - 2) w przypadku opóźnienia *Wykonawcy* ze spełnieniem świadczenia na rzecz producenta Oprogramowania w ramach wykonywania na rzecz *Zamawiającego* usługi maintenance określonej w §1 ust. 2 pkt 1 – w wysokości 0,05% wartości umowy za każdy dzień opóźnienia;
 - 3) w przypadku opóźnienia *Wykonawcy* w wykonaniu Naprawy w Maksymalnym Czasie Naprawy określonym w ofercie:
 - a) dla priorytetu Krytyczny - za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w wysokości 30% wartości stawki za osobodzień określonej w ofercie;
 - b) dla priorytetu Poważny - za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w wysokości 15% wartości stawki za osobodzień określonej w ofercie;
 - c) dla priorytetu Zwykły - za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w wysokości 5% wartości stawki za osobodzień określonej w ofercie;
 - 4) w przypadku ujawnienia Informacji Poufnych udzielonych przez *Zamawiającego* z zastrzeżeniem poufności – w wysokości 100 tys. zł za każdy przypadek naruszenia; powyższe nie wyłącza uprawnienia *Zamawiającego* do skorzystania z innych sankcji prawem przewidzianych na wypadek naruszenia obowiązku dochowania poufności.
 - 5) w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez *Wykonawcę* postanowień dotyczących powierzenia przetwarzania danych osobowych, o których mowa w §14, w tym w szczególności w przypadku przetwarzania danych osobowych przez *Wykonawcę* w innym celu lub z przekroczeniem zakresu określonego w umowie o powierzeniu przetwarzania danych osobowych – w wysokości 1 mln zł za każdy przypadek naruszenia; powyższe nie wyłącza uprawnienia *Zamawiającego* do skorzystania z innych sankcji prawem przewidzianych na wypadek naruszenia obowiązku dochowania poufności.
 - 6) z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie *Wykonawcy* w szczególności określonych w §10 ust. 1 lub rozwiązania umowy na podstawie §10 ust. 2 pkt 2) – w wysokości 25% wartości umowy.
4. Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, *Zamawiający* może żądać odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§10

1. Poza przypadkami przewidzianymi w innych przepisach prawa oraz postanowieniach niniejszej umowy, *Zamawiający* ma prawo wedle własnego uznania, zachowując prawa i roszczenia przeciwko *Wykonawcy* odstąpić od umowy w całości lub w części w przypadku gdy:
 - 1) *Wykonawca* nie podjął się realizacji, nie wykonał lub przerwał realizację postanowień umowy na okres dłuższy niż 7 dni;
 - 2) Nastąpiło trzykrotne powiadomienie *Wykonawcy* przez *Zamawiającego* o nienależytym wykonywaniu umowy (w tym osób zaangażowanych do realizacji przedmiotu umowy) lub *Wykonawca* realizuje zamówienie w sposób niezgodny z zapisami umowy (np. rażąca niedbałość w wykonywaniu obowiązków wynikających z niniejszej

umowy lub niewypełnianie obowiązków wynikających z niniejszej umowy lub niewykonywanie ich w pełnym zakresie i w terminach przyjętych w umowie) i pomimo trzykrotnego powiadomienia nie nastąpiła poprawa w tym względzie;

- 3) Wykonawca utracił właściwości niezbędne do wykonywania niniejszej umowy.
 - 4) wskutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Zamawiający doznał szkody, bez względu na jej rozmiar,
 - 5) Wykonawca utracił status certyfikowanego partnera firmy SAP w trakcie obowiązywania niniejszej umowy,
 - 6) Wykonawca ujawnił Informacje Poufne sprzecznie z postanowieniami niniejszej Umowy,
 - 7) Wykonawca naruszył postanowienia umowy dotyczące powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. Zamawiający może rozwiązać umowę, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
- 1) zmiana umowy została dokonana z naruszeniem art. 144 ust. 1-1b, 1d i 1e ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych;
 - 2) Wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp;
 - 3) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że państwo polskie uchybiło zobowiązaniom, które ciążą na nim na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE i dyrektywy 2014/25/UE, z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem przepisów prawa Unii Europejskiej.
3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. Wykonawca ma prawo żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy / rozwiązaniu umowy winno być złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Wygaśnięcie Umowy / rozwiązanie umowy nie skutkuje wygaśnięciem licencji udzielonych Zamawiającemu przez Wykonawcę na podstawie Umowy.

§11

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wadliwe działanie Systemu spowodowane przyczynami leżącymi po jego stronie i powstałe w związku z wykonywaniem Umowy.
2. W razie stwierdzenia przez Zamawiającego wady Systemu określonej w ust. 1, Wykonawca jest zobowiązany do nieopłatnego usunięcia tej wady niezwłocznie po powiadomieniu przez Zamawiającego o jej wystąpieniu.
3. Usunięcie wady Systemu przez Wykonawcę nie wyłącza innych uprawnień Zamawiającego z tytułu naruszenia Umowy przez Wykonawcę.
4. Wykonawca zwolniony jest od odpowiedzialności określonej w ust. 1 w przypadku dokonania przez Zamawiającego nieautoryzowanej modyfikacji Systemu oraz w innych przypadkach, w których wada wystąpiła z przyczyn, za które nie odpowiada Wykonawca.

§12

Wykonawca nie może bez wcześniejszego uzyskania pisemnego zezwolenia Zamawiającego, przelewać lub przekazywać w całości albo w części innym osobom jakichkolwiek swych obowiązków lub uprawnień, wynikających z niniejszej umowy.

§13

1. Zmiany postanowień niniejszej umowy mogą nastąpić wyłącznie w okolicznościach, o których mowa w art. 144 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych i pod rygorem nieważności wymagają formy pisemnego aneksu skutecznego po podpisaniu przez obie Strony.
2. Zamawiający, działając zgodnie z dyspozycją przepisu art. 144 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp może wyrazić zgodę na dokonanie istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy w następujących okolicznościach:

- 1) konieczności zmiany terminów umownych, jeśli konieczność ta nastąpiła na skutek okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania umowy lub wynika z przyczyn niezawinionych przez Wykonawcę, np. „siła wyższa”; Wykonawca na piśmie przedstawi okoliczności uniemożliwiające dochowanie terminu wynikającego z oferty lub jeśli konieczność ta nastąpiła na skutek okoliczności leżących po stronie Zamawiającego;
- 2) konieczności zmiany terminów umownych, jeśli konieczność ta nastąpiła na skutek okoliczności leżących po stronie Zamawiającego,
- 3) zmiany sposobu realizacji zamówienia z samodzielnej realizacji przez Wykonawcę na realizację z udziałem podwykonawców lub zmiany zakresu czynności powierzonych podwykonawcom, z zastrzeżeniem, iż podwykonawcy będą posiadać właściwości niezbędne do realizacji zamówienia, a także zmiany sposobu realizacji zamówienia z realizacji przy udziale podwykonawców na samodzielną realizację przez Wykonawcę,
- 4) zmiany lub rezygnacji z podwykonawców wskazanych w §1 ust. 7 umowy, z zastrzeżeniem postanowień §1 ust. 8 umowy,
- 5) zmiany cen w przypadku, kiedy zmiana ta będzie korzystna dla Zamawiającego, tzn. na cenę niższą, na pisemny wniosek jednej ze Stron,
- 6) ustawowej zmiany stawek podatkowych (VAT) w okresie obowiązywania umowy, *Zamawiający* nie dopuszcza możliwości zwiększenia wartości umowy, o której mowa w § 8 ust. 1 umowy.
- 7) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację umowy.

§14

1. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 922 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą UODO.
2. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie i celu objętym niniejszą umową.
3. W celu wykonania obowiązków wynikających z umowy, Wykonawca może przetwarzać dane osobowe objęte zakresem stosunków podlegających działaniu Systemu, których kategorie wynikają z opisu Systemu zawartego w Załączniku nr 2 do umowy. Rozszerzenie kategorii danych osobowych podlegających działaniu Systemu skutkuje rozszerzeniem zakresu zastosowania niniejszej umowy.
4. Wykonawca jest zobowiązany do przestrzegania przepisów ustawy UODO oraz przepisów wykonawczych w zakresie powierzonych mu danych osobowych.
5. Wykonawca oświadcza, iż dochowuje wszelkich wymogów ustawy UODO, w szczególności określonych w art. 36 – 39a dotyczących zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy UODO oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
6. Wykonawca oświadcza, iż sposób prowadzenia i zakres dokumentacji, o której mowa w art. 39a ustawy UODO oraz środki techniczne i organizacyjne zastosowane w celu zapewnienia ochrony przetwarzanych danych są zgodne z postanowieniami rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. nr 100, poz. 1024 z późn. zm.).
7. W terminie 3 dni od zawarcia umowy Wykonawca obowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu listę upoważnionych osób do przetwarzania danych osobowych ze strony Wykonawcy. Zmiana na liście wymaga dostarczenia aktualnej listy Zamawiającemu niezwłocznie i nie później niż w terminie 3 dni od zmiany; brak dostarczenia aktualnej listy w terminie wyżej określonym nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy za działania lub zaniechania osób przetwarzających dane osobowe w imieniu lub na rzecz Wykonawcy.
8. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego o:
 - 1) każdym zgodnym z prawem żądaniem udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa, chyba, że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa, w szczególności przepisów postępowania karnego, gdy zakaz ma na celu zapewnienia poufności wszczętego dochodzenia;

- 2) każdym nieupoważnionym dostępem do danych osobowych;
 - 3) każdym żądaniu otrzymanym od osoby, której dane przetwarza, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na żądanie bez zgody Zamawiającego i ustalenia z Zamawiającym treści odpowiedzi.
9. Wykonawcy przysługuje prawo kierowania zapytań do Zamawiającego w zakresie prawidłowości wykonania przez Wykonawcę obowiązków dotyczących zabezpieczenia powierzonych mu na podstawie niniejszej umowy danych.
 10. Na każde żądanie Zamawiającego, Wykonawca udostępni upoważnionemu pracownikowi Zamawiającego posiadaną dokumentację, o której mowa w art. 39a UODO oraz upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, wydane pracownikom realizującym przedmiot umowy.
 11. Wykonawca jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z niniejszą umową, w szczególności za udostępnienie osobom nieupoważnionym.
 12. Wykonawca odpowiada za wszelkie wyrządzone osobom trzecim szkody, które powstały w związku z nienależytym przetwarzaniem przez Wykonawcę powierzonych danych osobowych.
 13. W przypadku naruszenia przepisów ustawy UODO lub niniejszej umowy przez Wykonawcę, w następstwie czego Zamawiający, jako administrator danych osobowych zostanie zobowiązany do zapłaty odszkodowania lub do kary administracyjnej lub grzywny, Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zamawiającemu poniesionych z tego tytułu i w związku z tym kosztów.
 14. Odpowiedzialność określona w ust. 13 nie wyłącza skutków prawnych naruszenia przez Wykonawcę niniejszej umowy określonych w § 9 ust. 3 pkt. 5) umowy.

§15

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 9, Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się zachowywać w poufności informacje stanowiące tajemnicę (dalej Informacje Poufne) otrzymane od drugiej Strony lub uzyskane w związku z wykonywaniem Umowy.
2. Informacjami Poufnymi są w szczególności:
 - 1) informacje chronione na podstawie przepisów ustawy z dn. 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 922 z późn. zm.);
 - 2) inne informacje, które Zamawiający lub Wykonawca przedstawił drugiej Stronie z zastrzeżeniem poufności.
3. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia odpowiedniego działania lub zaniechania w celu dochowania poufności Informacji Poufnych, w szczególności do:
 - 1) nieujawniania i niezezwalania na ujawnienie jakichkolwiek Informacji Poufnych w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - 2) zapewnienia, że przedstawiciele Wykonawcy oraz osoby, którymi Wykonawca posługuje się przy wykonywaniu Umowy, którym Informacje Poufne zostaną udostępnione nie ujawnią i nie zezwolą na ich ujawnienie w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - 3) zapewnienia prawidłowej ochrony Informacji Poufnych przed utratą, kradzieżą, zniszczeniem, zgubieniem lub dostępem osób trzecich nieupoważnionych do uzyskania informacji;
 - 4) niewykorzystywania Informacji Poufnych do innych celów niż wykonywanie Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej pisemnie pod rygorem nieważności.
4. Strony poinformują w formie pisemnej swoich przedstawicieli oraz inne osoby, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy o obowiązku zachowania poufności, określonym w niniejszej Umowie oraz zobowiążą ich do zachowania poufności w zakresie określonym Umową. Przedstawiciele lub osoby ze Strony Wykonawcy podpiszą stosowne oświadczenia obejmujące zobowiązanie o dochowaniu poufności, które zostaną doręczone Zamawiającemu.
5. W razie konieczności przetwarzania Informacji Poufnych w związku z wykonywaniem Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania na swój koszt wszystkich wymaganych uprawnień, w szczególności stosownych poświadczeń, certyfikatów bezpieczeństwa.

6. W przypadku powzięcia przez Zamawiającego lub Wykonawcę wiadomości o uzyskaniu przez osobę trzecią dostępu do Informacji Poufnych drugiej Strony, powinien on niezwłocznie powiadomić o tym drugą Stronę.
7. Wykonawca zwalnia Zamawiającego z odpowiedzialności z tytułu roszczeń osób trzecich względem Zamawiającego wynikających z naruszenia przez Wykonawcę zobowiązania do dochowania poufności Informacji Poufnych.
8. Informacje Poufne mogą zostać ujawnione, z zastrzeżeniem regulacji prawnych dotyczących ochrony danych osobowych oraz ochrony informacji niejawnych, wyłącznie w następujących sytuacjach:
 - 1) jeżeli informacja została ujawniona publicznie przez uprawnionego do Informacji Poufnej; chyba że określony został ściśle krąg jej odbiorców, wówczas – jedynie osobom należącym do tego kręgu;
 - 2) jeżeli informacja została ujawniona publicznie przez osobę trzecią do tego uprawnioną;
 - 3) jeżeli ujawnienia informacji żąda sąd lub inny właściwy organ władzy publicznej zgodnie z przepisami prawa;
 - 4) jeżeli uprawniony do Informacji Poufnej wyrazi na to uprzednio zgodę w formie pisemnej pod rygorem nieważności;
 - 5) jeżeli informacja została ujawniona w wyniku wykonywania obowiązków nałożonych przepisami prawa;
 - 6) jeżeli jest to niezbędne dla wykonywania Umowy (w tym rozstrzygania ewentualnych sporów wynikłych w trakcie jej wykonywania) – na rzecz osób zobowiązanych do dochowania tajemnicy zawodowej na podstawie ustawy lub poufności na podstawie umowy.
9. Postanowienia Umowy dotyczące ochrony Informacji Poufnych wiążą Strony w czasie trwania Umowy oraz przez okres 20 lat od daty wygaśnięcia Umowy, chyba że przepisy prawa przewidują dłuższy termin dochowania poufności określonych informacji lub danych.

§16

1. Zamawiający upoważnia p. (Kierownik utrzymania ze strony Zamawiającego) do kontaktów z Wykonawcą; tel.: e-mail:
2. Wykonawca upoważnia p. (Kierownik utrzymania ze strony Wykonawcy) do kontaktów z Zamawiającym; tel.: e-mail.....
3. Ewentualna zmiana osoby, o której mowa w ust. 1 lub 2 wymaga pisemnej notyfikacji Strony dokonującej zmiany.
4. Strony wskazują następujący adres do doręczeń:
 - 1) Zamawiający: Uniwersytet Śląski, Dział Logistyki, ul. Bankowa 12, pok. 420, 40-007 Katowice
 - 2) Wykonawca:
5. W przypadku zmiany adresu do doręczeń przez którąkolwiek ze Stron, powiadomi ona o tym fakcie drugą Stronę na piśmie najpóźniej w dniu następującym po tej zmianie. W przypadku braku takiego powiadomienia doręczenie dokonane na ostatnio wskazany adres będzie uważane za skuteczne.

§17

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych, Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
2. Spory mogące wyniknąć z niniejszej umowy rozstrzygane będą polubownie. W przypadku braku porozumienia Stron, spory wynikające z niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§18

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Jako datę zawarcia umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez Stronę składającą podpis w drugiej kolejności.
3. Jeżeli którakolwiek ze Stron nie umieści daty złożenia podpisu, jako datę zawarcia umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez drugą Stronę.

Zamawiający

data, podpis:

Wykonawca

data, podpis: