

## UMOWA

zawarta w dniu ..... roku w Warszawie na podstawie art.4 punkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019 roku, poz.1843 z późn. zm.) pomiędzy:

### Warszawskim Uniwersytetem Medycznym

ul. Żwirki i Wigury 61, REGON 000288917, NIP: 525-00-05-828, zwanym dalej Użytkownikiem, w imieniu którego działają:

.....  
.....

**a**

.....

### **Strony ustalają, co następuje:**

- 1 PRZEDMIOT UMOWY- Usługa wsparcia serwisowego na oprogramowanie do wspierania procesu dydaktycznego i elektronicznego egzaminowania studentów zwanego e-EEgz WUM na okres 12 miesięcy
  - 1.1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę
    - 1.1.1. Opieki Gwarancyjnej i serwisowej
    - 1.1.2. Opieki Powdrożeniowej
- 2 Wykonawca będzie świadczyć w/w Opieki dla Rozwiązania Indywidualnego lub poszczególnych jego części (Obszarów Funkcjonalnych), w skład którego wchodzi Oprogramowanie Wykonawcy, do którego prawo do eksploatacji dla poszczególnych Obszarów Funkcjonalnych Użytkownik nabył na mocy umowy Wykonawcy
  - 2.1 Wykonawca będzie świadczył Opiekę Gwarancyjną i serwisową w okresie począwszy od dnia podpisania umowy do dnia ....., zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Podstawowych Warunkach Gwarancji
  - 2.2 Zakres usług świadczonych w ramach Opieki Gwarancyjnej/ zawarty w Podstawowych Warunkach Gwarancyjnych (PWG). W szczególności Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:
    - 1) informacje o planowanych Nowych Wersjach Oprogramowania,
    - 2) reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Usterki w najkrótszym możliwym czasie,

- 3) analizę i usunięcie zgłoszonej Usterki Oprogramowania w najkrótszym możliwym terminie, w tym np. poprzez udostępnienie Użytkownikowi Nowej Wersji Oprogramowania,
- 4) dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania, udostępnianych przez Wykonawcę dostarczanych Użytkownikowi na jego wniosek na nośnikach optycznych, w celu zapoznania się Użytkownika z oferowanym Oprogramowaniem. Dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
- 5) dostęp do internetowego systemu zgłaszania Wykonawca, za pomocą którego Użytkownik zgłasza i monitoruje Usterki,

### 3 OPIEKA SERWISOWA

- 3.1 Firma Wykonawcy będzie świadczyć Opiekę Serwisową w okresie począwszy od dnia podpisania umowy do..... zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) znanymi Użytkownikowi i opisanymi w Załączniku nr 2 do Umowy .
- 3.2 Zakres usług świadczonych w ramach Opieki Serwisowej zawarty w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS). W szczególności zapewnienia Użytkownikowi:
  - 1) reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Problemy w najkrótszym możliwym czasie,  
analizę zgłoszonego Problemu i usunięcie Usterki Rozwiązania Indywidualnego w najkrótszym możliwym terminie.
  - 2) bezpośredni kontakt telefoniczny z,
  - 3) konsultację Helpdesk
    - a) konsultacji telefonicznych i/lub pisemnych związanych z prawidłowym od strony technicznej funkcjonowaniem Rozwiązania Indywidualnego,
    - b) adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Użytkownika do zmian w przepisach prawa (Indywidualna\_zmiana\_prawa),
    - c) analizy problemu nie będącego Usterką,
    - d) naprawy problemu nie będącego Usterką.
- 3.3 W przypadku opublikowania przez Wykonawcę Nowej Wersji Oprogramowania, Użytkownik w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o Nowej Wersji Oprogramowania, uzgodni z Wykonawcą termin usługi Upgrade polegającej na udoskonaleniu Rozwiązania Indywidualnego poprzez jej instalację i uruchomienie oraz weryfikację Modyfikacji wykonanych na wniosek Użytkownika. Usługa Upgrade realizowana jest w ramach Opieki Powdrożeniowej.

### 4 OPIEKA POWDROŻENIOWA

- 4.1 Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Użytkownika prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze 100 roboczogodzin w okresie począwszy od dnia podpisania umowy do. lub do czasu wyczerpania określonej powyżej ilości roboczogodzin, o ile nastąpi to przed upływem Wykonawcy
- 4.2 Opieka powdrożeniowa obejmuje:

- 1) konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Użytkownika bądź zdalnie przez konsultanta firmy Wykonawcy w zakresie wykorzystania oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia, za pomocą środków zdefiniowanych w pkt. 5.3,
- 2) konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu
- 3) konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach oprogramowania,
- 4) modyfikacje,
- 5) szkolenia,
- 6) audyty.

## 5 SPOSÓB REALIZACJI

- 5.1 Umowa dotyczy w każdym momencie jej trwania, aktualnie oferowanej przez Wykonawcę na rynku wersji Oprogramowania.
- 5.2 Zobowiązania Stron oraz sposób współpracy w zakresie usług objętych Opieką Gwarancyjną oraz Opieką Serwisową, a także dokładny zakres usług zawarty jest w Podstawowych Warunkach Gwarancyjnych (PWG) oraz Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) znanych Użytkownikowi i stanowiących załączniki do niniejszej Umowy.
  - 1) Zgłoszenia przez Użytkownika zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach Opieki Powdrożeniowej, przyjmowane są za pomocą poczty elektronicznej:
  - 2) Na pocztą, adres: .....
  - 3) Internetowego systemu informatyczny dostępnego pod adresem: .....
- 5.3 Każdorazowa wizyta pracownika u Użytkownika, potwierdzana będzie przez upoważnionego pracownika Użytkownika w Karcie Usługi, stanowiącej jednocześnie protokół wykonania pracy. Przez upoważnionego pracownika Użytkownika Strony uznają: przedstawiciela Użytkownika podpisującego umowę, koordynatora współpracy lub osobę odpowiedzialną za współpracę w zakresie odpowiedniego obszaru funkcjonalnego/ grup modułów/ modułu produktu, wymienioną w Oświadczeniu do umowy. Przygotowanie karty pracy przez konsultanta i jej akceptacja przez Użytkownika powinny odbyć się w dniu realizacji usługi.
- 5.4 Każda jednorazowa usługa konsultanta u Użytkownika oraz świadczona zdalnie będzie rozliczana z dokładnością do każdej rozpoczętej godziny.
- 5.5 Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Użytkownika w Umowie, Użytkownik:
  - 1) Zapewni odpowiednie przygotowanie swoich pracowników do obsługi aplikacji biurowych i środowiska MS Windows, celem zabezpieczenia rzetelnej realizacji Prac wdrożeniowych,
  - 2) Zapewni Konsultantom prawidłowe i rzetelne informacje dotyczące struktury organizacyjnej, posiadanego sprzętu i oprogramowania informatycznego oraz wszelkie inne niezbędne, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,

- 3) Zobowiązuje się realizować wszystkie zalecenia Konsultantów umieszczone na dokumencie odbioru. W przypadku, gdy Użytkownik nie zgadza się na realizację zaleceń, umieści stosowną uwagę na dokumencie odbioru,
- 4) Przygotuje dane z dotychczas używanych zasobów informatycznych w formacie uzgodnionym z Wykonawcą,
- 5) Zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu i infrastruktury sprzętowo-informatycznej Użytkownika w celu umożliwienia Wykonawcy wykonania prac wdrożeniowych,
- 6) Zapewni personelowi Wykonawcy w ustalonej liczbie, miejscu i czasie możliwości wykonywania pracy w miejscach pozostających pod kontrolą Użytkownika oraz udostępni personelowi Wykonawcy pomieszczenia do pracy.
- 7) zobowiązuje się do ścisłej współpracy z Wykonawcą przy wykonaniu Umowy w szczególności, iż na bieżąco będzie utrzymywać z Wykonawcą kontakt w sprawach związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, w tym przekazywał Wykonawcy (w formie wymaganej przez Wykonawcę) wszelkie informacje niezbędne do jej należytego wykonania.

## 6 ROZLICZENIA

6.1 Użytkownik za realizację Umowy zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie łączne ..... zł (słownie: ..... ) netto, powiększone o podatek od towarów i usług VAT, naliczony zgodnie z obowiązującymi w dniu wystawienia faktury przepisami, przy czym:

6.1.1 Z tytułu świadczenia Opieki gwarancyjnej i Serwisowej, tj. za gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakresem określonym w Podstawowych warunkach Serwisu i Umowie w okresie obowiązywania Umowy, Użytkownik zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych) netto, przy czym wynagrodzenie za 4 miesiące świadczenia usługi wynosi ..... zł netto (słownie: ..... złotych). Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.

Wykonawca będzie wystawiało fakturę co 4 miesiące po wykonaniu usługi.

Podstawą do wystawienia faktur obejmujących wynagrodzenie za świadczenie usługi Opieki Serwisowej jest Protokół Odbioru Opieki Serwisowej stwierdzający należyte wykonanie tych usług w okresie fakturowanym

6.1.2 Z tytułu świadczenia Opieki Powdrożeniowej w wymiarze określonym w punkcie 4.1, w okresie obowiązywania Umowy, Użytkownik zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych) netto, przy czym wynagrodzenie za każdą godzinę (60 minut) świadczenia usługi ..... zł netto (słownie: ..... złotych). Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów. Wykonawca będzie wystawiał faktury po zakończeniu każdego miesiąca

kalendaryzowego świadczenia usługi. Podstawą wystawienia faktury VAT jest potwierdzenie prawidłowego wykonania zleconej usługi na Karcie Usługi przez osobę upoważnioną do współdziałania z Wykonawcą i zgłaszania Problemów.

- 6.2 Płatność za opieki określone w punkcie 6.1 nastąpi w ciągu 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
- 6.3 W razie opóźnienia przez Użytkownika w płatności należności na rzecz Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy lub innych usług świadczonych na podstawie Umowy, Użytkownik zapłaci Wykonawcy odsetki z tytułu opóźnionej płatności w ustawowej wysokości.
- 6.4 Wszelkie płatności wynikające z Umowy będą dokonywane w formie przelewu bankowego na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.
- 6.5 Za datę dokonania płatności uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Użytkownika.

## 7 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 7.1 Prawa i obowiązki Stron w zakresie związanym z ochroną danych osobowych objęte są odrębną umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawartą zgodnie z art. 28 RODO, która stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.

## 8 KARY UMOWNE

- 8.1 Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody spowodowane zawinionym przez Wykonawcę niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy.
- 8.2 Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wady prawne prac wykonanych w ramach realizacji zobowiązań określonych Umową. W przypadku wystąpienia takich wad, Użytkownik uprawniony jest do odstąpienia od Umowy, a Wykonawca zobowiązany jest przede wszystkim do zwrotu wynagrodzenia zapłaconego przez Użytkownika.
- 8.3 Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w wykonaniu Umowy powstałe z udokumentowanej winy Użytkownika.
- 8.4 W przypadku naruszenia przez Wykonawcę zobowiązań określonych w Załączniku nr 3 do Umowy, Użytkownik będzie uprawniony do żądania, a Wykonawcą zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 5.000 zł (słownie złotych: pięć tysięcy), za każdy ujawniony przypadek naruszenia warunków umowy w powyższym zakresie.
- 8.5 Jeśli z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca i nie zachodzi udokumentowany przypadek Siły Wyższej, Wykonawca opóźni się z Czasem reakcji powyżej Czasów reakcji określonych w Załączniku nr 2 („Zgłoszenie i obsługa usterki”), Użytkownik będzie uprawniony do naliczenia, a Wykonawca zobowiązuje się zapłacić karę umowną w wysokości 100 zł (słownie złotych: sto) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do Czasu reakcji określonego w Załączniku nr 2.
- 8.6 Jeśli z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca i nie zachodzi udokumentowany przypadek Siły Wyższej, Wykonawca opóźni się z naprawą Usterki powyżej Czasów naprawy określonych w Załączniku nr 2 („Zgłoszenie i obsługa usterki”), Użytkownik będzie uprawniony do naliczenia, a Wykonawca zobowiązuje się

zapłacić karę umowną w wysokości 100 zł (słownie złotych: sto) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do Czasu naprawy określonego w Załączniku nr 2.

- 8.7 Użytkownik zachowuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, gdy wartość kar umownych określonych w pkt 8.4-8.7 jest niższa niż wartość powstałej szkody.

## 9 PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 9.1 Z chwilą przekazania Wykonawcy w ramach wynagrodzenia wskazanego w pkt 6.1 udziela Użytkownikowi niewyłącznej licencji do Rezultatów Prac nie będących programami komputerowymi wykonanych przez Wykonawcę oraz udziela niewyłącznej licencji do Rezultatów Prac będących programami komputerowymi – na zasadach określonych w niniejszym punkcie. Licencje, o których mowa w zdaniu poprzednim zostają udzielone na czas nieokreślony i bez ograniczeń terytorialnych w celu umożliwienia Użytkownikowi korzystania z Rezultatów Prac zgodnie z ich przeznaczeniem. Wykonawca zobowiązuje się do niewypowiadania udzielonych licencji.

- 9.2 W zakresie Rezultatów Prac nie będących programami komputerowymi udzielenie niewyłącznej licencji, o której mowa w ust. 1, obejmuje nieograniczone terytorialnie i w czasie prawo do korzystania z Rezultatów prac na następujących polach eksploatacji:

- 1) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian i modyfikacji;
- 2) korzystanie (wprowadzania, wyświetlanie, stosowanie, przekazywanie, przechowywanie) Rezultatów prac w działalności Użytkownika oraz korzystanie (wprowadzania, wyświetlanie, stosowanie, przekazywanie, przechowywanie) z Rezultatów prac po dokonaniu zmian, tłumaczeń, przystosowań i modyfikacji, o których mowa w pkt 1;
- 3) wprowadzanie do pamięci komputerów, serwerów, sieci informatycznych, także po zmianach, tłumaczeniach, przystosowaniach i modyfikacjach, o których mowa w pkt 1;
- 4) utrwalanie, trwałe lub czasowe zwielenokrotnienie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w szczególności dla celów wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Rezultatów Prac, także po zmianach, tłumaczeniach, przystosowaniach i modyfikacjach, o których mowa w pkt 1;
- 5) wytworzenie egzemplarzy Rezultatów prac, także po zmianach, tłumaczeniach, przystosowaniach i modyfikacjach, o których mowa w pkt 1, dowolną techniką, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową.

- 9.3 W zakresie Rezultatów Prac stanowiących programy komputerowe udzielenie niewyłącznej licencji, o której mowa w pkt 9.1, obejmuje nieograniczone terytorialnie i w czasie prawo do korzystania z Rezultatów prac na następujących polach eksploatacji:

- 1) utrwalanie, a także trwałe lub czasowe zwielokrotnienie programów komputerowych w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie;
  - 2) wprowadzanie w całości lub w części do pamięci komputerów, sieci informatycznych Użytkownika i ich udostępniania w sieciach;
  - 3) instalowanie i korzystanie przez wielu użytkowników jednocześnie, przechowywanie, wyświetlanie, odtwarzanie, uruchamianie;
  - 4) zwielokrotnianie kodu lub tłumaczenie jego formy, jeśli jest to niezbędne do uzyskania informacji koniecznych do osiągnięcia współdziałania z innymi programami komputerowymi;
  - 5) tworzenie kopii zapasowych;
  - 6) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian i modyfikacji;
  - 7) korzystanie z Rezultatów prac w działalności Użytkownika oraz korzystanie z Rezultatów prac po dokonaniu zmian, tłumaczeń, przystosowań i modyfikacji, o których mowa w pkt 5 i 6, także na polach określonych w pkt 1-4.
- 9.4 Strony ustalają, przez Rezultat prac należy rozumieć oprogramowanie, dokumentację, a także wszelkie materiały i informacje, w tym nie podlegające ochronie prawa autorskiego, stworzone lub opracowane przez Wykonawcę i dostarczone Użytkownikowi w ramach realizacji niniejszej Umowy.
- 9.5 Udzielenie licencji, o których mowa w pkt 9.1-9.3, obejmuje również prawo do korzystania z programów komputerowych, których Wykonawca nie jest w całości autorem w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ale na podstawie stosownych umów ma prawo to oprogramowanie częściowo modyfikować – w zakresie w jakim takich modyfikacji dokonał.
- 9.6 Prawa objęte licencjami mogą być wykonywane przez Użytkownika niezależnie od siebie i w zakresie według swobodnego uznania Użytkownika.
- 9.7 Wykonawca przenosi na Użytkownika prawo własności do nośników na jakich utrwalone są Rezultaty Prac.
- 9.8 Wykonawca zapewnia i gwarantuje Użytkownika, że posiada i w chwili przeniesienia na Użytkownika będzie posiadać wszystkie prawa własności intelektualnej do Rezultatów Prac i w związku z tym oświadcza i gwarantuje, że Rezultaty Prac nie naruszają w chwili udzielenia licencji Użytkownikowi, w tym prawa wyłącznego zezwalania na wykonywanie autorskiego prawa zależnego i nie będą naruszać żadnych praw własności intelektualnej osób trzecich ani nie będą obciążone żadnymi prawami osób trzecich. Wykonawca zobowiązuje się niniejszym naprawić każdą szkodę, w tym pokryć wszelkie koszty, wydatki, w tym koszty obsługi prawnej, którą Użytkownik może ponieść, lub za którą Użytkownik może stać się odpowiedzialny lub do której naprawienia może zostać zobowiązany, w związku z jakimkolwiek pozwem, roszczeniem, czy postępowaniem prowadzonym przeciwko niemu oraz w związku z jakimkolwiek innym postępowaniem, w wyniku złożenia przez Wykonawcę nieprawdziwych oświadczeń co do posiadanych praw własności intelektualnej.
- 9.9 W przypadku, gdy brak, utrata lub ograniczenie praw Wykonawcy w odniesieniu do Rezultatów Prac spowoduje brak, utratę lub ograniczenie prawa Użytkownika do korzystania z Rezultatów Prac, w całości lub w jakimkolwiek zakresie, to

Wykonawca nabeździe na własny koszt takie prawo na rzecz Użytkownika lub według wyboru Użytkownika zmodyfikuje lub wymieni części Rezultatów Prac naruszające prawa osób trzecich, pod warunkiem, że ich modyfikacja lub wymiana nie zaszkodzi funkcjonowaniu Oprogramowania ani nie zmniejszy jego funkcjonalności.

- 9.10 W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 6.1, Wykonawca zobowiązany jest również do udzielenia Użytkownikowi licencji (sublicencji) lub do zapewnienia pozyskania przez Użytkownika licencji (sublicencji) na użytkowanie oprogramowania osób trzecich, w zakresie i wymiarze, jaki umożliwia Użytkownikowi korzystanie z oprogramowania w zakresie określonym Umową. Wszelkie licencje (sublicencje), jakie w ramach niniejszej Umowy uzyska Użytkownikowi, udzielone będą na czas nieokreślony, jak również nie mogą być wypowiedziane przez Wykonawcę ani przez osoby trzecie. Warunki ww. licencji powinny zapewnić co najmniej prawo do równoczesnej pracy przez 126 użytkowników z dostępem do wszystkich określonych niniejszą Umową modułów i Funkcjonalności Oprogramowania przy nieograniczonej liczbie użytkowników nazwanych.
- 9.11 Udzielenie licencji (sublicencji), o których mowa w niniejszym punkcie, upoważnia Użytkownika do korzystania z Rezultatów Prac w dowolnym zakresie, a w szczególności – biorąc pod uwagę publicznoprawny charakter jego działalności – we wszystkich strukturach organizacyjnych Użytkownika, jak również we wszystkich jednostkach, podmiotach, podległych Użytkownikowi lub przez niego kontrolowanych albo z nim powiązanych, a także będących jego następcami prawnymi.

## 10 INNE POSTANOWIENIA

- 10.1 Zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy nie dotyczą wartości danych stanowiących zapisy w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego. Każda nieautoryzowana przez Wykonawcę modyfikacja zapisu wartości danych w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego dokonana za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Rozwiązania Indywidualnego może prowadzić do znacznych, nieprzewidzianych zakłóceń w funkcjonowaniu Rozwiązania Indywidualnego, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi.
- 10.2 Wykonawca oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności za skutki prac wdrożeniowych i serwisowych prowadzonych przez osoby nieupoważnione pisemnie przez Wykonawcę do ich prowadzenia.
- 10.3 Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą (siła wyższa). Strony ustalają, iż wszystkie kwestie sporne wynikające, z ww. sytuacji regulować będą przepisy Kodeksu Cywilnego, natomiast warunkiem koniecznym jest, aby Strona powołująca się na klauzulę siły wyższej zawiadomiła drugą ze Stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.
- 10.4 Ważność, interpretacja i wykonywanie Umowy będzie nadzorowane i interpretowane zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego i Ustawy z dnia 4 lutego 1994 o Prawie autorskim i prawach pokrewnych,



zaś Strony podporządkowują się jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla siedziby Strony pozwanej.

- 10.5 W razie powstania sporu pomiędzy Stronami na tle wykonania Umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności na drodze negocjacji. Brak porozumienia, co do rozstrzygnięcia kwestii spornej w terminie 30 dni od daty jej zgłoszenia przez którąkolwiek ze Stron, uprawnia drugą Stronę do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
- 10.6 Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności i podpisów obydwu Stron.
- 10.7 Wszelkie zawiadomienia przewidziane Umową, dla wywołania skutków prawnych wymagają formy pisemnej i potwierdzenia ich doręczenia drugiej Stronie.
- 10.8 Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

### Oświadczenie

#### Warszawski Uniwersytet Medyczny

ul. Żwirki i Wigury 61, REGON 000288917, NIP: 525-00-05-828, zwany dalej Użytkownikiem, w imieniu którego działają:

.....  
.....

W Osobami odpowiedzialnymi za współdziałanie z Wykonawcą i uprawnionymi do zgłaszania Problemów w związku z zawartą w **dniu** ..... Umową Opieki ..... **nr** ..... będą:

..... - Opiekun Systemu informatycznego, oraz  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Oświadczenie

.....

z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy ..... , przy ulicy....., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: ..... przez Sąd Rejonowy dla ..... NIP ....., REGON: ..... posiadającą kapitał zakładowy w wysokości....., zwaną dalej Wykonawcą, w imieniu której działają:

.....- Prezes ,  
.....- Wiceprezes,

Pracownicy realizujący usługi związane z zawartą w **dniu.....** Umową Opieki Wykonawcy są do dyspozycji Użytkownika w Normalnych Godzinach Pracy Wykonawcy i można się z nimi kontaktować:

- 8) za pomocą telefonu nr: .....
- 9) za pomocą platformy : .....
- 10) e-mail: .....
- 11) pocztą na adres: .....

W związku z zawartą w dniu ..... roku umową , informuje Użytkownika, iż funkcję stałego opiekuna współpracy odpowiedzialnego za organizację i współpracę merytoryczną z Użytkownikiem pełnić będzie: .....

**Załącznik nr 1 do Umowy nr .....**  
**zawartej w dniu ..... roku pomiędzy:**

**Warszawskim Uniwersytetem Medycznym**

ul. Żwirki i Wigury 61, REGON 000288917, NIP: 525-00-05-828, zwanym dalej  
Użytkownikiem, w imieniu którego działają:

.....  
.....

**a**

..... **S.A.**

z siedzibą w Warszawie.....

**Podstawowe Warunki Gwarancyjne/ .....**

**1. DEFINICJE**

- 1.1. Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie lub jego część, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu, którego Wykonawcą jest właścicielem - będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych – utrwalony na nośnikach magnetycznych lub optycznych.
- 1.2. Dokumentacja - oznacza aktualne materiały informacyjne oraz objaśniające dostępne dla Użytkownika w wersji elektronicznej w systemie Wykonawcy
- 1.3. internetowy system informatyczny dostępny pod adresem www..... służący do rejestracji i monitorowania zgłoszeń Problemów, oraz do komunikacji pomiędzy Wykonawcą i Użytkownikiem
- 1.4. Platforma Sprzętowo-Systemowa - sprzęt komputerowy, system bazy danych i system operacyjny posiadany przez Użytkownika, na którym zainstalowane jest Oprogramowanie.
- 1.5. Usterka – niezdolność Oprogramowania do realizacji funkcji zgodnie z Dokumentacją, zgłoszona do Wykonawcy przez Użytkownika zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym dokumencie.
- 1.6. Użytkownik – Warszawski Uniwersytet Medyczny
- 1.7. Nowa Wersja Oprogramowania - Oprogramowanie, które w stosunku do poprzedniej wersji zawiera nowe funkcjonalności wprowadzane do Oprogramowania wg planów rozwojowych Wykonawcy uwzględniających między innymi trendy rynkowe, zmiany w prawodawstwie i postęp technologiczny. Nowa Wersja Oprogramowania w stosunku do poprzedniej ma zmienioną nazwę w całości lub w głównej części.

1.8. Aktualizacja – pakiet zmian do danej wersji Oprogramowania zawierający poprawki Usterek ujawnionych w danej wersji Oprogramowania i/lub modyfikacje wynikające ze zmian przepisów prawna.

## **2. WARUNKI UMOWY OPIEKI GWARANCYJNEJ/**

2.1. Podstawowe Warunki Gwarancyjne/ (PWG) określają szczegółowy zakres sprawowania przez Wykonawcę Opieki Gwarancyjnej/ nad Oprogramowaniem.

2.2. Wykonawca oświadcza, że w przypadku oprogramowania, którego Wykonawca nie jest autorem ani właścicielem, określone w PWG warunki Opieki Gwarancyjnej/ nie mają zastosowania.

2.3. Poza dokumentami wymienionymi niniejszym dokumencie, jakiegokolwiek inne dokumenty nie będą regulować zasad i warunków świadczenia przez Wykonawcę Opieki Gwarancyjnej/, chyba że zostaną wyraźnie przyjęte przez Wykonawcę w formie pisemnej.

2.4. Wykonawca dołoży należytej staranności w zakresie doskonalenia Oprogramowania pod względem jakości i przydatności w aktualnych warunkach, szczególnie w zakresie zgodności z wymogami formalno-prawnymi.

2.5. W ramach świadczonej Opieki Gwarancyjnej/Maintenace Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:

- 1) informacje o planowanych Nowych Wersjach Oprogramowania,
- 2) reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Usterki w najkrótszym możliwym czasie,
- 3) analizę i usunięcie zgłoszonej Usterki Oprogramowania w najkrótszym możliwym terminie, w sposób uznany za najwłaściwszy przez Wykonawcę., w tym np. poprzez udostępnienie Użytkownikowi Nowej Wersji Oprogramowania,
- 4) dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania, udostępnianych przez Wykonawcę w systemie Wykonawcy dostarczanych Użytkownikowi na jego wnioski na nośnikach optycznych, w celu zapoznania się Użytkownika z oferowanym Oprogramowaniem. Dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
- 5) dostęp do Aktualizacji Oprogramowania udostępnianych przez Wykonawcę w systemie Wykonawcy Dostęp do Aktualizacji nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
- 6) dostęp do internetowego systemu zgłaszania Usterki Wykonawca, za pomocą którego Użytkownik zgłasza i monitoruje Usterki,
- 7) Szkolenie z obsługi systemu Wykonawcy

2.6. Wykonawca zastrzega, że usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach Opieki Gwarancyjnej/ na mocy Umowy nie obejmują usuwania Usterki spowodowanych:

- 1) nieprawidłową eksploatacją Oprogramowania lub wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej, na której używane jest Oprogramowanie,

- w szczególności wykonywaniem czynności poza procedurami określonymi w Dokumentacji,
- 2) wszelkimi ingerencjami Użytkownika lub osób trzecich w zapisy bazy danych Oprogramowania realizowanymi za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Produktu opracowywanych np. za pomocą języków TCL, Visual Basic, VBS, JAVA,
  - 3) instalacjami i naprawami dokonywanymi przez personel Użytkownika lub przez osoby trzecie w zakresie, który nie został rekomendowany przez ..... do samodzielnej realizacji przez Użytkownika,
  - 4) zmianami dokonanyymi przez Użytkownika w Oprogramowaniu.
  - 5) problemami z konfiguracją stacji roboczych
- 2.7. W przypadku zgłoszenia Usterki, Użytkownik zobowiązuje się do nieodpłatnej pomocy w analizie poprzez udostępnienie wszystkich niezbędnych środków i informacji, łącznie z informacjami o aplikacjach i plikach lub ich częściach, stosownie do potrzeb.

### **3. ZOBOWIĄZANIA Wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się do:

- 3.1. Utworzenia i utrzymywania przez cały okres ważności Umowy zespołu pracowników o przygotowaniu informatycznym do wykonywania usług Opieki Gwarancyjnej/.
- 3.2. Zapewnienia odpowiedniego poziomu wykszolenia swoich pracowników, wystarczającego do prowadzenia prac Opieki Gwarancyjnej/ określonych w Umowie.
- 3.3. Zapewnienia spójności i prawidłowości bazy danych, o ile uszkodzenie jest spowodowane Usterką instalacji aktualizacji systemu Wykonawcy

**Załącznik nr 2 do Umowy nr .....**

**zawartej w dniu ..... roku pomiędzy:**

**Warszawskim Uniwersytetem Medycznym**

ul. Żwirki i Wigury 61, REGON 000288917, NIP: 525-00-05-828, zwanym dalej  
Użytkownikiem, w imieniu którego działają:

.....  
.....

**a .....**

**Podstawowe Warunki Serwisu .....**

## **A. ZASADY PODSTAWOWE**

### **1. DEFINICJE**

- 1.1. - zespół pracowników Wykonawcy, poprzez który nawiązywane są, w Normalnych Godzinach Pracy Wykonawcy, przez Użytkownika wszelkie kontakty dotyczące współpracy w zakresie realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności pierwsze kontakty związane ze zgłoszeniem Problemu.
- 1.2. Czas Reakcji – czas liczony od momentu zgłoszenia Problemu przez upoważnionego pracownika Użytkownika do Wykonawcę zgodnie z zasadami określonymi w PWS, do momentu podjęcia działań przez Wykonawcy
- 1.3. Czas Naprawy - czas liczony od momentu udostępnienia Rozwiązania Indywidualnego przez Użytkownika i podjęcia działań przez w celu wyeliminowania Usterki do momentu jej usunięcia. Do Czasu Naprawy zalicza się wyłącznie czas pracy .....
- 1.4. Dokumentacja - oznacza aktualne materiały informacyjne oraz objaśniające dostępne dla Użytkownika w wersji elektronicznej w systemie Wykonawcy
- 1.5. internetowy system informatyczny dostępny pod adresem www.....com.pl służący do rejestracji i monitorowania zgłoszeń Problemów oraz do komunikacji pomiędzy Wykonawcą i Użytkownikiem
- 1.6. Rodzaj zgłoszenia - kod przypisany każdemu zgłaszanemu przez Użytkownika Problemowi i potwierdzony lub zaktualizowany przez Wykonawcę
- 1.7. Licencja – udzielone Użytkownikowi przez Wykonawcę prawo do użytkowania Produktu na warunkach określonych w umowie Wykonawcy Modyfikacja - zmiany

istniejących funkcji i nowe funkcje wprowadzone w Rozwiązaniu Indywidualnym przez Wykonawcę na wniosek Użytkownika.

- 1.8. Normalne Godziny Pracy - godziny pracy Wykonawcy (9.00-17.00, w dni robocze, od poniedziałku do piątku), w których świadczone są usługi Opieki Serwisowej. Wykonawca ma prawo określić do 3 (słownie: trzech) dni w danym roku świadczenia Opieki Serwisowej, podczas których nie będzie wykonywał czynności serwisowych, o ile uprzedzi Użytkownika pisemnie nie później niż na 15 dni przed każdym z takich dni.
- 1.9. Obszar Funkcjonalny (Moduł) - niepodzielna funkcjonalna część Oprogramowania.
- 1.10. Opieka Serwisowa – zespół czynności, usług konserwacyjno-serwisowych, związanych z utrzymaniem sprawności działania Rozwiązania Indywidualnego eksploatowanego przez Użytkownika, do których Wykonawca zobowiązał się w Umowie, realizowanych zgodnie z Podstawowymi Warunkami Serwisowymi (PWS)
- 1.11. Opiekun Systemu - wyznaczony pracownik Użytkownika współpracujący z Wykonawcą, odpowiedzialny za prawidłowe działanie Rozwiązania Indywidualnego u Użytkownika.
- 1.12. Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie Wykonawcy lub jego część, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu, którego Wykonawca jest właścicielem lub dostawcą - będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych – utrwalony na nośnikach magnetycznych lub optycznych.
- 1.13. Platforma Sprzętowo-Systemowa - sprzęt komputerowy, system bazy danych i system operacyjny posiadany przez Użytkownika, na którym zainstalowane jest Oprogramowanie.
- 1.14. Problem - działanie lub zachowanie się Rozwiązania Indywidualnego uznane przez pracowników Użytkownika za niezgodne z Dokumentacją i zgłoszone do Wykonawcy przez Użytkownika zgodnie z zasadami określonymi w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS).
- 1.15. Rozwiązanie Indywidualne - oznacza Oprogramowanie, którego dotyczy Licencja dostarczony Użytkownikowi przez Wykonawcę wraz z Modyfikacjami zamówionymi przez Użytkownika i wykonanymi przez Wykonawcę
- 1.16. Umowa – zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą Umowa Opieki Serwisowej.
- 1.17. Aktualizacja – pakiet zmian do danej wersji Oprogramowania, zawierający poprawki Usterek ujawnionych w danej wersji Oprogramowania i/lub modyfikacje wynikające ze zmian przepisów prawa
- 1.18. Usterka – niezdolność Rozwiązania Indywidualnego do realizacji funkcji zgodnie z Dokumentacją, wynikająca z przyczyn tkwiących w Rozwiązaniu Indywidualnym, i

zgłoszona do Wykonawcy przez Użytkownika zgodnie z zasadami określonymi w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS).

- 1.19. Użytkownik – Warszawski Uniwersytet Medyczny.
- 1.20. Błąd krytyczny – Usterka powodująca zatrzymanie pracy całego systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiająca terminową realizację obowiązkowych zobowiązań np. terminowe rozliczenie podatku VAT. Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego.
- 1.21. Błąd ważny – Usterka pozwalająca Użytkownikowi na korzystanie z Rozwiązania Indywidualnego, ale w ograniczonym zakresie. Nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego
- 1.22. Błąd normalny – pozostałe Usterki systemu
- 1.23. Helpdesk – usługa krótkich konsultacji telefonicznych lub pisemnych dotyczących wsparcia w rozwiązywaniu bieżących problemów związanych użytkowaniem Rozwiązania Indywidualnego.
- 1.24. Zmiana Prawa – zagadnienie dotyczące Oprogramowania, związane ze zmianą przepisów prawa
- 1.25. Indywidualna\_zmiana\_prawa - zagadnienie dotyczące dostosowania Modyfikacji do zmian w przepisach prawa.

## **2. WARUNKI UMOWY OPIEKI SERWISOWEJ**

- 2.1. Podstawowe Warunki Serwisowe (PWS) wraz z Umową określają szczegółowy zakres sprawowania przez Wykonawcę Opieki Serwisowej nad Rozwiązaniem Indywidualnym Użytkownika.
- 2.2. Wykonawca oświadcza, że w przypadku oprogramowania, którego Wykonawca nie jest autorem ani właścicielem, określone w PWS warunki Opieki Serwisowej nie mają zastosowania.
- 2.3. Poza dokumentami wymienionymi w niniejszym dokumencie, jakiegokolwiek inne dokumenty nie będą regulować zasad i warunków świadczenia przez Wykonawcę Opieki Serwisowej, chyba że zostaną wyraźnie przyjęte przez Wykonawcę w formie pisemnej.

## **3. KONSERWACJA I SERWIS**

Wykonawca w ramach Umowy sprawuje Opiekę Serwisową nad Rozwiązaniem Indywidualnym oraz udziela wsparcia technicznego, mającego na celu zapewnienie optymalnego działania Rozwiązania Indywidualnego, poprzez nadzór nad jego eksploatacją.

- 3.1. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy Opieki Serwisowej Wykonawcy zapewnia Użytkownikowi:
  - 1) bezpośredni kontakt telefoniczny,



- 2) dostęp poprzez internet do systemu Wykonawcy ,za pomocą którego Użytkownik będzie zgłaszać Problemy,
  - 3) obsługę wykrytych przez Użytkownika i zgłoszonych za pośrednictwem systemu . Wykonawcy Usterek, zgodnie z przyjętymi czasami reakcji i naprawy
- 3.2. Wykonawca zastrzega, że usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach Opieki Serwisowej na mocy Umowy nie obejmują usuwania Usterek spowodowanych:
- 1) nieprawidłową eksploatacją Rozwiązania Indywidualnego lub wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej, na której używane jest Rozwiązanie Indywidualne, w szczególności wykonywaniem czynności poza procedurami określonymi w Dokumentacji,
  - 2) wszelkimi ingerencjami Użytkownika w zapisy bazy danych Rozwiązania Indywidualnego realizowanymi za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Produktu opracowywanych np. za pomocą języków TCL, Visual Basic, VBS, JAVA,
  - 3) instalacjami i naprawami dokonywanymi przez personel Użytkownika lub przez osoby trzecie w zakresie, który nie został rekomendowany przez Wykonawcę do samodzielnej realizacji przez Użytkownika,
  - 4) zmianami dokonanyymi przez Użytkownika w Rozwiązaniu Indywidualnym lub wyznaczonej Platformie Sprzętowo-Systemowej.
  - 5) problemami z konfiguracją stacji roboczych
- 3.3. Wykonawca zastrzega, że w przypadku, wprowadzenia przez Użytkownika lub osoby trzecie zmian w kodzie źródłowym Rozwiązania Indywidualnego, Wykonawcy ma prawo wstrzymać się z realizacją usług serwisowych do czasu wycofania tych zmian. Powyższe nie dotyczy funkcji pobierających dane z Rozwiązania Indywidualnego przygotowanych samodzielnie przez Użytkownika lub osoby trzecie.
- 3.4. W przypadku żądania Użytkownika by Wykonawca podjął się
- a. usunięcia jakichkolwiek Usterek związanych z eksploatacją Rozwiązania Indywidualnego powstałych w związku z przyczynami określonymi w punkcie 3.2,
- praca Wykonawcy zostanie rozliczona w ramach limitu konsultacji helpdesk lub w ramach pakietu usług Opieki Powdrożeniowej według wcześniej uzgodnionej wyceny. Przed podjęciem działań Wykonawcy jest zobowiązane zawiadomić o tym fakcie Użytkownika.
- 3.5. W przypadku przekroczenia przez Użytkownika limitu konsultacji helpdesk, Użytkownik zapłaci Wykonawcy dodatkową uzgodnioną kwotę wyliczoną według stawek wynikających z zakresu Umowy Powdrożeniowej.

#### **4. SPOSÓB REALIZACJI USŁUG**

- 4.1. Usługi Serwisowe w ramach Umowy są świadczone przez Wykonawcę zdalnie przy wykorzystaniu telefonu, poczty elektronicznej, modemów i internetu. Na wniosek Użytkownika, za dodatkową opłatą (uzgodnioną przez strony) Wykonawcę. może świadczyć Usługi Serwisowe w siedzibie Użytkownika. W takim przypadku nie

obowiązuje określony w PWS Czas naprawy, a termin wykonania usługi będzie ustalany indywidualnie.

- 4.2. W ramach Umowy w przypadku stwierdzenia przez Użytkownika wystąpienia Usterek wynikłych z przyczyn tkwiących w Rozwiązaniu Indywidualnym, Wykonawcy zobowiązuje się do ich usunięcia na warunkach określonych w PWS. Sposób usunięcia Usterki jest ustalany przez Wykonawcę i może polegać na dostarczeniu Użytkownikowi Aktualizacji, nowej wersji Oprogramowania lub wskazaniu stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków Usterki.
- 4.3. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić na każde żądanie Wykonawcy dostęp do Rozwiązania Indywidualnego i wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej za pośrednictwem łącz zdalnych, urządzeń telekomunikacyjnych i przy pomocy oprogramowania komunikacyjnego. Sposób udostępniania Rozwiązania Indywidualnego przez Użytkownika określa Wykonawca

## **5. ZOBOWIĄZANIA UŻYTKOWNIKA**

Użytkownik zobowiązuje się do:

- 5.1. Utworzenia i utrzymywania przez cały okres ważności Umowy stanowiska Opiekuna Systemu odpowiedzialnego za prawidłowe działanie Rozwiązania Indywidualnego u Użytkownika.
- 5.2. Zapewnienia odpowiedniego przygotowania swoich pracowników do obsługi wszystkich elementów wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej, na której eksploatowane jest Rozwiązanie Indywidualne i prowadzenia odpowiedniej kontroli poprawności danych wejściowych i wyjściowych oraz obserwacji i ewentualnego korygowania błędów proceduralnych.
- 5.3. Wyznaczenia, oprócz Opiekuna Systemu, po jednym pracownikiem merytorycznym w każdym module/obszarze funkcjonującym, o których Wykonawca zostanie powiadomiony, którzy będą posiadali aktywne konta w systemie Wykonawcy i którzy będą upoważnieni do powiadamiania Wykonawcę o Problemach i podejmowania w tych sprawach kontaktów z Wykonawcą oraz udzielania pracownikom Wykonawcy informacji niezbędnych do rozwiązania Problemu.
- 5.4. Udzielania Wykonawcy nieodpłatnej pomocy w wyszukiwaniu, definiowaniu i usuwaniu Usterki poprzez udostępnienie wszystkich niezbędnych środków i informacji, łącznie z informacjami o aplikacjach i plikach lub ich częściach, stosownie do potrzeb.
- 5.5. Archiwizowania na nośnikach magnetycznych, optycznych lub innych, baz danych obsługiwanych przez Rozwiązanie Indywidualne nie rzadziej, niż co 2 dni robocze pod rygorem utraty prawa do bezpłatnej naprawy przez Wykonawcę jej Usterki, powstałych wskutek wadliwego działania Rozwiązania Indywidualnego.
- 5.6. Podjęcia odpowiednich działań mających na celu zabezpieczenie przed możliwością nieprawidłowego funkcjonowania Rozwiązania Indywidualnego. Działania te obejmują

ochronę instalacji Rozwiązania Indywidualnego i baz danych Rozwiązania Indywidualnego przed nieuprawnionym dostępem lub zniszczeniem, diagnozowanie Usterek oraz regularne monitorowanie wyników.

- 5.7. Zagwarantowania, że bez pisemnej zgody Wykonawcy, do Rozwiązania Indywidualnego nie będą wprowadzane żadne zmiany.
- 5.8. Udostępnienia połączenia stałego w formie uprzednio zaakceptowanej przez obie Strony, do serwera aplikacji na którym będzie zainstalowane Rozwiązanie Indywidualne oraz do stacji roboczych.
- 5.9. Na żądanie Wykonawcy, o ile będzie tego wymagało przeprowadzenie prac serwisowych, utworzenia bazy testowej jako kopi bazy użytkowej i udostępnienia połączenia stałego w formie zaakceptowanej przez Strony do bazy testowej.

## **6. ZOBOWIĄZANIA Wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się do:

- 6.1. Utworzenia i utrzymywania przez cały okres ważności Umowy i wyznaczenia pracowników o przygotowaniu informatycznym do wykonywania zadań oraz zapewnienia pełnego dostępu Użytkownikowi do Wykonawcy.
- 6.2. Zapewnienia odpowiedniego poziomu wykształcenia swoich pracowników, wystarczającego do prowadzenia prac określonych w Umowie oraz pomocy Użytkownikowi w zakresie eksploatacji Rozwiązania Indywidualnego, a także rozwoju Produktu.
- 6.3. Zachowania poufności wszelkich danych Użytkownika do których ma dostęp w związku z realizacją Opieki Serwisowej.

## **B. ZASADY ZGŁASZANIA PROBLEMÓW I OBSŁUGI USTEREK**

### **1. ZASADY OBOWIĄZUJĄCE PODCZAS KONTAKTÓW UŻYTKOWNIKA Z Wykonawcą:**

- 1.1. Wszystkie kontakty z Użytkownikiem, będące reakcją na zgłoszenia Użytkownika, podejmowane będą przez Wykonawcę najszybciej jak jest to możliwe.
- 1.2. Pracownicy Użytkownika przy zgłaszaniu Problemu, zobowiązani są przekazać Wykonawcy w formie pisemnej – za pomocą systemu Wykonawcy wszystkie posiadane, niezbędne do jego rozwiązania informacje. W przypadku awarii systemu Wykonawcy zgłoszenia problemu należy dokonać telefonicznie lub mailem.

### **2.**

- 2.1. Personel jest do dyspozycji Użytkownika w Normalnych Godzinach Pracy Wykonawcy. Z Wykonawcą można się kontaktować za pomocą systemu Wykonawcy, telefonu lub e-mail'a.
- 2.2. Zadaniem jest:

- 1) przyjmowanie zgłoszeń Problemów zarejestrowanych w systemie Wykonawcy
- 2) analiza zgłoszeń i w przypadku potwierdzenia występowania Usterki jej rozwiązanie,
- 3) organizowanie pomocy dla Użytkownika,
- 4) kontrolowanie działalności Wykonawcy dotyczącej realizacji prac związanych z obsługą zgłaszanych Problemów,
- 5) kontrolowanie poprawności kontaktów pracowników Wykonawcy z pracownikami Użytkownika.

### **3. ZGŁOSZENIE I OBSŁUGA USTERKI. TRYB POSTĘPOWANIA.**

- 3.1. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika wystąpienia Usterki w trakcie użytkowania Rozwiązania Indywidualnego, Użytkownik zbierze wszystkie informacje opisujące Problem i skutki jego wystąpienia, i przekaze je do Wykonawcy. Zgłoszenie Problemu powinno być dokonane pisemnie za pomocą systemu Wykonawcy. Jeśli Użytkownik nie pracuje na najnowszej Aktualizacji, przed przekazaniem Problemu do Wykonawcy powinien zainstalować Aktualizację wskazaną przez konsultanta Wykonawcy
- 3.2. Zgłoszenie Usterki musi zawierać następujące informacje:
  - 3.2.1. Obszar nieprawidłowego działania  
Należy wybrać prawidłowy produkt z listy produktów podlegających aktualnie opiece serwisowej, w którym został zidentyfikowany problem. W kolejnym kroku należy wybrać prawidłowy nr wersji i nr aktualizacji. Wg wskazanego przez Użytkownika produktu, system automatycznie przekierowuje zgłoszenie do konsultanta merytorycznego obsługującego dany obszar funkcjonalny. Niewłaściwie podany produkt skutkuje przekazaniem zgłoszenia do konsultanta, który jest specjalistą w innym obszarze i wydłuża czas obsługi
  - 3.2.2. Rodzaj zgłoszenia – Błąd krytyczny, Błąd ważny, Błąd normalny - zgodnie z definicjami zawartymi w PWS.
  - 3.2.3. Opis postępowania Użytkownika, w wyniku którego stwierdzono Usterkę  
Należy opisać sekwencję wykonanych przez Użytkownika czynności w wyżej wymienionym module, wersji i aktualizacji, których skutkiem jest zgłaszany problem. Należy opisać zastosowane parametry, wprowadzone zmienne w filtrach, przykładowe dane oraz kroki wykonane w systemie przez użytkownika, które umożliwią odtworzenie problemu. O ile to możliwe należy dodać zrzuty z ekranu, szczególnie z komunikatami z systemu. Im więcej szczegółów tym szybsza i dokładniejsza analiza i w efekcie szybsze rozwiązanie zgłoszenia
  - 3.2.4. Oczekiwany prawidłowy wynik  
Należy opisać wynik, którego spodziewał się Użytkownik w wyniku wyżej opisanych czynności realizowanych w Rozwiązaniu Indywidualnym, na podstawie aktualnie dostępnej konfiguracji systemu. O ile to możliwe należy opisać poprawny algorytm, który przy zastosowaniu opisanych wyżej parametrów, filtrów i wykonanych kroków pozwoli taki prawidłowy wynik uzyskać.
- 3.3. W jednym zgłoszeniu w systemie Wykonawcy Użytkownik może zgłosić jeden Problem. Niedopuszczalne jest grupowanie Problemów w jednym zgłoszeniu bądź dodawanie nowego wątku po uzyskaniu rozwiązania.

- 3.4. Określony przez Użytkownika Rodzaj zgłoszenia wskazuje wagę zgłaszanej Usterki i tym samym definiuje oczekiwany przez Użytkownika Czas reakcji i Czas naprawy. Stosowane są następujące czasy obsługi Usterek:

Rodzaj zgłoszenia	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd krytyczny	6 godz. rob.	10 godz. rob.
Błąd ważny	10 godz. rob.	24 godz. rob.
Błąd normalny	10 godz. rob.	36 godz. rob.

Powyższe zapisy dotyczą Normalnych Godzin Pracy i mają zastosowanie wyłącznie do Podstawowego pakietu Opieki Serwisowej. W sytuacjach uzasadnionych Strony mogą uzgodnić inny termin naprawy.

- 3.5. W przypadku wystąpienia Problemu, Użytkownik musi zapewnić pełny dostęp do Rozwiązania Indywidualnego oraz na życzenie Wykonawcy, o ile jest to technicznie możliwe wykonać kopię bazy danych Rozwiązania Indywidualnego. Sposób udostępniania Rozwiązania Indywidualnego przez Użytkownika określa Wykonawca. Czas Naprawy Usterki mierzony jest od momentu udostępnienia Rozwiązania Indywidualnego personelowi Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na odpowiedź i informacje uzupełniające od Użytkownika niezbędne do przeprowadzenia analizy i naprawy Usterki.
- 3.6. Po otrzymaniu zgłoszenia Usterki, Wykonawca podejmie następujące kroki:
- 3.6.1. potwierdzi przyjęcia zgłoszenia w systemie i- oraz przekaże je osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy za jego rozwiązanie
  - 3.6.2. nawiąże kontakt z Opiekunem Systemu Użytkownika lub osobą zgłaszającą go w imieniu Użytkownika w celu zorganizowania dostępu do Rozwiązania Indywidualnego dla pracowników Wykonawcy, aby mogli odtworzyć zaistniałą sytuację, a następnie usunąć Usterkę
  - 3.6.3. W przypadku, gdy przekazany do Wykonawcy opis problemu jest niewystarczający do przeprowadzenia prac serwisowych, na życzenie Wykonawcy, Użytkownik jest zobowiązany do udzielenia informacji uzupełniających.
- 3.7.1. w przypadku zgłoszenia Błędu krytycznego Wykonawcy oczekuje współpracy z Użytkownikiem w trybie natychmiastowym i udzielania odpowiedzi niezbędnych do przeprowadzenia analizy i naprawy maksymalnie w ciągu 2 godzin roboczych.
- 3.7.2. w przypadku zgłoszenia Błędu ważnego Wykonawcy oczekuje współpracy z Użytkownikiem w trybie pilnym i udzielania odpowiedzi maksymalnie w ciągu 12 godzin roboczych.
- 3.7.3. brak odpowiedzi ze strony Użytkownika przez okres 10 dni roboczych upoważnia Wykonawcę do zamknięcia zgłoszenia z komentarzem „Brak Informacji”. Ponowne wystąpienie Problemu wymaga zarejestrowania nowego zgłoszenia w systemie Wykonawcy
- 3.7. Po rozwiązaniu Usterki, Wykonawca najszybciej jak jest to możliwe przekaże Użytkownikowi pisemnie w systemie Wykonawcy informację o sposobie jego rozwiązania. Jeśli poprawka dostarczona jest w Aktualizacji, Użytkownik

odpowiedzialny jest za zabezpieczenie danych przed jej instalacją oraz za wgranie Aktualizacji zgodnie z instrukcją dostarczoną przez Wykonawcę.

- 3.8. Po otrzymaniu rozwiązania Usterki Użytkownik zobowiązany jest do przeprowadzenia jego weryfikacji i przekazania informacji zwrotnej w systemie Wykonawcy w terminie 10 dni roboczych. W przypadku braku informacji zwrotnej od Użytkownika w wyznaczonym terminie, przyjmuje się, że Usterka została rozwiązana prawidłowo i zgłoszenie w systemie Wykonawcy zostanie zamknięte z komentarzem „Naprawione”. Jeśli po zamknięciu zgłoszenia Użytkownik będzie miał do niego uwagi, powinien założyć nowe zgłoszenie.

#### **4. ZGŁOSZENIE I OBSŁUGA ZMIAN W PRZEPISACH PRAWA. TRYB POSTĘPOWANIA.**

- 4.1. W przypadku, gdy Użytkownik nabędzie wiedzę o zmianach w przepisach w zakresie funkcjonalności, którą wykorzystuje w Rozwiązaniu Indywidualnym przekaze informację do Wykonawcy. Zgłoszenie Problemu powinno być dokonane pisemnie za pomocą systemu Wykonawcy. Jeśli Użytkownik nie pracuje na najnowszej Aktualizacji, przed przekazaniem Problemu do Wykonawcy powinien zainstalować najnowszą dostępną Aktualizację i zweryfikować czy nie zawiera ona zmian umożliwiających wykorzystanie Rozwiązania Indywidualnego zgodnie ze zmienionymi przepisami.
- 4.2. Zgłoszenie musi zawierać następujące informacje:
  - 4.2.1. Obszar, którego dotyczy zmiana prawa
  - 4.2.2. Rodzaj zgłoszenia – Zmiana\_prawa lub Indywidualna\_zmiana\_prawa - zgodnie z definicjami zawartymi w niniejszym dokumencie.
  - 4.2.3. Opis zmiany,
- 4.3. W jednym zgłoszeniu w systemie Wykonawcy Użytkownik może zgłosić jeden Problem. Niedopuszczalne jest grupowanie Problemów w jednym zgłoszeniu bądź dodawanie nowego wątku po uzyskaniu rozwiązania.
- 4.4. Prawidłowo określony przez Użytkownika Rodzaj zgłoszenia przyspiesza proces analizy i przygotowania adekwatnego rozwiązania.
- 4.5. Po otrzymaniu zgłoszenia dotyczącego zmiany prawa, potwierdzi przyjęcia zgłoszenia w systemie i- oraz przekaze je osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy za jego rozwiązanie.
- 4.6. Po wprowadzeniu uzupełnień dostosowujących Oprogramowanie do zmian w przepisach prawa, Wykonawca najszybciej jak jest to możliwe przekaze Użytkownikowi pisemnie w systemie Wykonawcy adekwatną informację. Jeśli poprawka dostarczona jest w Aktualizacji, Użytkownik odpowiedzialny jest za zabezpieczenie danych przed jej instalacją oraz za wgranie Aktualizacji zgodnie z instrukcją dostarczoną przez Wykonawcę
- 4.7. W przypadku gdy zgłoszenie dotyczy zmian prawa w modyfikacjach wykonanych na życzenia Użytkownika (Indywidualna\_zmiana\_prawa), Wykonawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika. Czas obsługi zgłoszenia, Wykonawcy ma prawo zaliczyć do pakietu konsultacji Helpdesk.
- 4.8. Po otrzymaniu rozwiązania Użytkownik zobowiązany jest do przeprowadzenia jego weryfikacji i przekazania informacji zwrotnej w systemie Wykonawcy w terminie 10 dni roboczych. W przypadku braku informacji zwrotnej od Użytkownika w wyznaczonym terminie, przyjmuje się, że problem został rozwiązany prawidłowo i

zgłoszenie w systemie Wykonawcy zostanie zamknięte z komentarzem „Rozwiązane”. Jeśli po zamknięciu zgłoszenia Użytkownik będzie miał do niego uwagi, powinien założyć nowe zgłoszenie.

## **5. USŁUGA HELPDESK. TRYB POSTĘPOWANIA.**

- 5.1. W przypadku, gdy Użytkownik potrzebuje konsultacji dotyczących działania Rozwiązania Indywidualnego kontaktuje się telefonicznie lub wprowadzając w systemie Wykonawcy zgłoszenie Helpdesk.
- 5.2. Zgłoszenie musi zawierać następujące informacje:
  - 5.2.1. Obszar, którego dotyczy pytanie Użytkownika
  - 5.2.2. Rodzaj zgłoszenia – Helpdesk - zgodnie z definicjami zawartymi w niniejszym dokumencie.
  - 5.2.3. Opis problemu wymagającego konsultacji,
- 5.3. W jednym zgłoszeniu w systemie Wykonawcy Użytkownik może zgłosić jeden Problem. Niedopuszczalne jest grupowanie Problemów w jednym zgłoszeniu bądź dodawanie nowego wątku po uzyskaniu rozwiązania.
- 5.4. Prawidłowo określony przez Użytkownika Rodzaj zgłoszenia przyspiesza proces analizy i przygotowania odpowiedzi.
- 5.5. Po otrzymaniu zgłoszenia dotyczącego konsultacji, Centrum potwierdzi przyjęcia zgłoszenia w systemie i- oraz prześle je osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy za jego rozwiązanie.
- 5.6. W przypadku, gdy przekazany do Wykonawcy opis problemu jest niewystarczający do udzielenia konsultacji, na życzenie Wykonawcy, Użytkownik jest zobowiązany do udzielenia informacji uzupełniających.

Brak odpowiedzi ze strony Użytkownika przez okres 10 dni roboczych upoważnia Wykonawcę do zamknięcia zgłoszenia z komentarzem „Brak Informacji”. Ponowna potrzeba konsultacji wymaga zarejestrowania nowego zgłoszenia w systemie Wykonawcy
- 5.7. Po otrzymaniu odpowiedzi Użytkownik zobowiązany jest do jej sprawdzenia i przekazania informacji zwrotnej w systemie Wykonawcy w terminie 10 dni roboczych. W przypadku braku informacji zwrotnej od Użytkownika w wyznaczonym terminie, przyjmuje się, że konsultacje zostały przeprowadzone prawidłowo i zgłoszenie w systemie Wykonawcy zostanie zamknięte z komentarzem „Naprawione”. Jeśli po zamknięciu zgłoszenia Użytkownik będzie miał do niego uwagi, powinien założyć nowe zgłoszenie.
- 5.8. W przypadku, gdy Użytkownik przekroczy zapisany w Umowie limit konsultacji Helpdesk, Wykonawca prześle stosowną informację a Użytkownik zdecyduje o sposobie realizacji dalszych usług Helpdesk – w ramach Opieki Powdrożeniowej lub poprzez zakup dodatkowego pakietu rozszerzającego zakres Opieki serwisowej.

## **6. PRZYPADKI SPORNE.**

W razie odmiennych opinii, sytuacji spornych, lub też w przypadkach nie określonych Umową, Użytkownik zobowiązany jest do następującego postępowania:

- 1) wątpliwości związane ze zgłoszonym Problemem, Opiekun Systemu lub przedstawiciel Kierownictwa Użytkownika winien wyjaśniać z Szefem Wykonawcy lub upoważnionym przez niego zastępcą,
- 2) w przypadkach spornych dotyczących kwalifikacji Kodu Ważności Problemu zgłoszonego przez Użytkownika, Opiekun Systemu lub przedstawiciel Kierownictwa Użytkownika winien wyjaśnić sprawę z Szefem Wykonawcy lub upoważnionym przez niego zastępcą w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy. Punktem odniesienia przy wyjaśnieniach są zapisy Umowy, zapisy PWS oraz Dokumentacja stosowane w wymienionej kolejności