

Projekt umowy

UMOWA Nr
zawarta dnia r.

w wyniku zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego Art. 39-46 ustawy
z dnia 29 stycznia 2004 r. prawo zamówień publicznych
/ Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm. /

między:/.

wpisanym do

NIP: , REGON:
reprezentowanym przez:

.....

(imię i nazwisko)
zwanym dalej **SPRZEDAJĄCY**

a

**SZPITALEM UNIWERSYTECKIM NR 2 IM DR JANA BIZIELA
W BYDGOSZCZY**

z siedzibą przy ul. Ujejskiego 75, 85-168 Bydgoszcz
*wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego
pod nr, 0000316960 posiadającym*

NIP 9532582266, REGON 340517145

reprezentowanym przez:
dr n. med. Wandę Korzycką – Wilińską
zwanym dalej **NABYWCA**

o treści następującej:

§ 1. PRZEDMIOT UMOWY

1.1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest:

- 1.1.1.** świadczenie na rzecz NABYWCY usługi UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO EURECA, opisanej szczegółowo w WARUNKACH UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO, stanowiących Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy,
- 1.1.2.** świadczenie na rzecz NABYWCY dodatkowych usług powdrożeniowych zwanych dalej NADZOREM EKSPLOATACYJNYM do PROGRAMU KOMPUTEROWEGO EURECA.

§ 2. ZOBOWIĄZANIA STRON

2.1. Zobowiązania SPRZEDAJĄCEGO.

SPRZEDAJĄCY zobowiązuje się do:

- a) Terminowego wykonania prac objętych Umową.
- b) Współdziałania z NABYWCA w celu optymalnego wykonania przedmiotu Umowy.

2.2. Zobowiązania NABYWCY.

NABYWCA zobowiązuje się w Umowie do:

- a) Terminowej zapłaty wynagrodzeń określonych w Umowie.
- b) Współdziałania ze SPRZEDAJĄCYM w celu optymalnego wykonania przedmiotu Umowy.
- c) Utrzymania sprzętu w pełnej sprawności technicznej, oraz zapewnienie łączności telefonicznej, Internetowej, możliwości skorzystania z e-mail z dostępem do Internetu dla potrzeb diagnostycznych, instalacyjnych i testowania.
- d) Przestrzegania zasad określonych w WARUNKACH UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO stanowiących Załącznik nr 1 do Umowy.
- e) Bezzwłocznego zgłaszania ewentualnych zastrzeżeń do wykonywanych przez SPRZEDAJĄCEGO prac.

2.3. Zakres prac w ramach NADZORU EKSPLOATACYJNEGO:

- 2.3.1.** asysta przy bieżącej pracy Użytkowników systemu EURECA,
- 2.3.2.** weryfikacja poprawności pracy Użytkowników,
- 2.3.3.** bieżące szkolenia z bardziej zaawansowanych funkcji systemu,
- 2.3.4.** szkolenia z nowych wersji systemu i poprawek,
- 2.3.5.** konsultowanie rozbudowy konfiguracji systemu,
- 2.3.6.** konsultowanie propozycji zmian w modelu controllingowym i raportowym,
- 2.3.7.** konsultowanie w zakresie optymalizacji modelu budżetowego,
- 2.3.8.** definiowanie nowych raportów, zapytań, analiz,
- 2.3.9.** asysta przy szkoleniu nowych Użytkowników,
- 2.3.10.** weryfikacja poprawności oraz wydajności działania mechanizmów zasilających Hurtownię Danych.

2.4. Zakres prac świadczonych przez konsultanta w ramach NADZORU EKSPLOATACYJNEGO jest każdorazowo uzgadniany z NABYWCA.

2.5. Usługa NADZORU EKSPLOATACYJNEGO będzie świadczona telefonicznie i przez dostęp zdalny w dni robocze (poniedziałek – piątek z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 9:00 do 16:00 w wymiarze 10 h miesięcznie. Godziny, o których mowa w zdaniu pierwszym będą rozliczane narastająco (niewykorzystane godziny przechodzą na kolejne miesiące).

2.6. W przypadku, gdy zgodnie z potrzebami NABYWCY NADZÓR EKSPLOATACYJNY będzie świadczony w wymiarze większym, niż określony w ust. 2.5. SPRZEDAJĄCY zapewni dodatkową pomoc oraz doradztwo w sposób określony w ust. 2.5 w wymiarze średnio 16 h miesięcznie przez cały czas trwania umowy.

2.7. W pierwszej kolejności rozliczane są godziny w ramach ryczału, o którym mowa w ust. 2.5.

2.8. SPRZEDAJĄCY każdorazowo jest zobowiązany poinformować drogą poczty elektronicznej NABYWCE, o wyczerpaniu ryczału, o którym mowa w ust. 2.5. pod rygorem uznania realizacji usługi w ramach ww. ryczału i braku prawa do żądania dodatkowego wynagrodzenia, za usługę o której mowa w ust. 2.6.

2.9. NABYWCA może korzystać z NADZORU EKSPLOATACYJNEGO, w wymiarze przekraczający wymiar określony w ust. 2.5. na podstawie indywidualnego zlecenia, potwierdzonego przez osobę upoważnioną – Dyr. ds. Finansowych lub Dyr. ds. Administracyjno-Technicznych NABYWCY.

2.10. SPRZEDAJĄCY do faktury za NADZÓR EKSPLOATACYJNY będzie załączał raport określający prace, które zostały zrealizowane przez SPRZEDAJĄCEGO wraz z czasem ich realizacji.

2.11. SPRZEDAJĄCY oświadcza, że przysługują mu prawa umożliwiające należyte wykonanie umowy zgodnie z jej treścią. W razie zgłoszenia wobec NABYWCY roszczeń z tytułu praw autorskich i praw pokrewnych czy praw własności przemysłowej związanych z należyтым wykonaniem niniejszej umowy SPRZEDAJĄCY zobowiązuje się zwolnić NABYWCE z wszelkich związanych z tym roszczeń i pokryje NABYWCY wszelkie ewentualnie zapłacone z

tego tytułu przez niego odszkodowania, kary umowne, grzywny i inne podobne wydatki, w tym poniesione koszty sądowe obejmujące także koszty zastępstwa procesowego NABYWCY.

2.12. NABYWCA w celu należytego wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej umowy powierza SPRZEDAJĄCEMU przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy.

2.13. NABYWCA może odstąpić od niniejszej umowy w przypadku rozwiązania umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. W przypadku rozwiązania umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych z przyczyn leżących po stronie SPRZEDAJĄCEGO uważa się, że odstąpienie od niniejszej umowy nastąpiło z przyczyn leżących po stronie SPRZEDAJĄCEGO.

§ 3. CENY

3.1. Roczne wynagrodzenie SPRZEDAJĄCEGO z tytułu wykonania przedmiotu Umowy w zakresie ust. **1.1.1** stanowi kwotę: PLN (słownie:), powiększoną o podatek VAT.

3.2. Wynagrodzenie SPRZEDAJĄCEGO z tytułu wykonywania przedmiotu umowy w zakresie ust. **1.1.2**:

3.2.1. stanowi kwotę PLN (słownie:) powiększoną o podatek VAT za miesięczny ryczałt 10 godzinowy, o którym mowa w **ust. 2.5**.

3.2.2. stanowi kwotę PLN (słownie:) powiększoną o podatek VAT za każdą godzinę , o której mowa w **ust. 2.6**. wypracowaną ponad ryczałt określony w **ust. 2.5**.

3.3. Łączną wartość przedmiotu umowy, zgodnie z formularzem oferty cenowej, strony określają na kwotę złotych brutto (słownie:).

3.4. Do wszystkich cen usług związanych z dojazdem pracowników lub podwykonawców SPRZEDAJĄCEGO do siedziby NABYWCY będą doliczone koszty dojazdów oraz koszty noclegów, chyba, że dojazd jest konieczny w celu wykonania obowiązków SPRZEDAJĄCEGO wynikających z gwarancji. Dojazd za pokryciem jego kosztów przez NABYWCĘ może nastąpić wyłącznie na podstawie indywidualnego zlecenia, potwierdzonego przez osobę upoważnioną – Dyr. ds. Finansowych lub Dyr. ds. Administracyjno-Technicznych NABYWCY. Koszty:

a) dojazdów są wyliczane z zastosowaniem aktualnej stawki za 1 km, zgodnie z odpowiednim rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej.

b) noclegów wynikają z rzeczywistych kosztów, z limitem 250 zł za jeden nocleg jednego pracownika lub podwykonawcy SPRZEDAJĄCEGO.

§ 4. WARUNKI PŁATNOŚCI

4.1. Faktury z tytułu UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO będą wystawiane z góry w okresach miesięcznych, w wysokości 1/12 kwoty określonej w **ust. §3.1**.

4.2. Faktury z tytułu ryczałtu za NADZÓR EKSPLOATACYJNY określonego w **ust. 2.5**. będą wystawiane z góry w okresach miesięcznych.

4.3. Faktury z tytułu NADZORU EKSPLOATACYJNEGO, za godziny przekraczające wymiar ryczałtu określony w **ust. 2.5**. będą wystawiane w okresach miesięcznych z dołu, do 10 dnia miesiąca za miesiąc poprzedni.

4.4. Do faktury za NADZÓR EKSPLOATACYJNY SPRZEDAJĄCY dołączy raport, o którym mowa w **ust. 2.10**.

4.5. Faktura wraz z raportem (jeśli jest wymagany) powinna być doręczona w terminie 5 dni o jej wystawienia. Opóźnienie w doręczeniu prawidłowo wystawionej faktury (lub raportu) skutkuje wydłużeniem terminu płatności o czas opóźnienia.

4.6. Strony ustalają, że płatności za należności z tytułów wymienionych w Umowie będą następowały przelewem na konto wskazane na fakturze VAT przez SPRZEDAJĄCEGO w terminie od daty wystawienia faktury VAT.

4.7. NABYWCA oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT) i jest uprawniony do otrzymywania faktur VAT. NABYWCA upoważnia SPRZEDAJĄCEGO do przysyłania faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej do odbioru.

§ 4a. Warunki dotyczące zatrudnienia

1. NABYWCA wskazuje następujące czynności, których realizacja musi następować w ramach umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1976 r. - Kodeks pracy (Dz.U. z 2015 r. poz. 1066, z późn. zm.):
 - 1) pomoc telefoniczna w ramach serwisu technicznego,
 - 2) wykonanie i dostawa nowych wersji oprogramowania.
2. W terminie 7 roboczych od zawarcia umowy SPRZEDAJĄCY przedstawi NABYWCY wykaz wszystkich osób wykonujących czynności określone w ust. 1 wraz z oświadczeniem tych osób, że są zatrudnione na podstawie umowy o pracę. Wykaz obejmować będzie także osoby zatrudnione przez podwykonawców. Nieprzedstawienie w określonym w zdaniu pierwszym terminie pełnego wykazu albo wszystkich oświadczeń daje NABYWCY prawo nałożenia na SPRZEDAJĄCEGO kary umownej w kwocie do 2000 zł.
3. Wykonawca na każde pisemne żądanie NABYWCY w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania będzie przedkładał NABYWCY informację na temat stanu i sposobu zatrudnienia osób wykonujących czynności określone w ust. 1 tj. imienną listę osób wykonujących te czynności oraz oświadczenie tych osób o zatrudnieniu ich na umowę o pracę. Do informacji SPRZEDAJĄCY dołączy, na żądanie NABYWCY, dowody odprowadzenia składek ZUS od ww. umów o pracę za ostatni miesiąc. Oświadczenia i dokumenty, które złoży SPRZEDAJĄCY obejmować będą także osoby zatrudnione przy wykonywaniu czynności określonych w ust. 1 przez podwykonawców.
4. Nie przedstawienie w określonym w ust. 3 terminie pełnego wykazu albo wszystkich oświadczeń bądź nie przedłożenie, mimo żądania NABYWCY, wszystkich dowodów opłaty składek daje NABYWCY prawo do nałożenia na SPRZEDAJĄCEGO kary umownej do kwoty 2000 zł. W przypadku ponownego stwierdzenia uchybień kara umowna może być ponawiana.
5. W przypadku nie zatrudnienia osób realizujących czynności określone w ust. 1 na podstawie umowy o pracę NABYWCA może nałożyć na SPRZEDAJĄCEGO karę umowną w kwocie 1000 zł. - za każdą osobę zatrudnioną w oparciu o inny stosunek prawny niż umowa o pracę. Prawo nałożenia kary umownej obejmuje także osoby zatrudnione na podstawie innego stosunku przez podwykonawców. W przypadku ponownego stwierdzania tych samych naruszeń kara umowna może być ponawiana.
6. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie podlegają sumowaniu.

§ 5. SKUTKI NIEDOTRZYMANIA TERMINÓW PRZEZ STRONY

5.1. Skutki niedotrzymania terminów przez SPRZEDAJĄCEGO:

Strony postanawiają, że w wypadku niedotrzymania przez SPRZEDAJĄCEGO terminów ustalonych w Umowie, z tym w załączniku nr 1 WARUNKACH UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO z przyczyn leżących po stronie SPRZEDAJĄCEGO, NABYWCY przysługuje prawo do naliczania kar umownych w wysokości 1% rocznego wynagrodzenia, za każdy dzień zwłoki, nie więcej jednak niż równowartość rocznego wynagrodzenia

SPRZEDAJĄCEGO z tytułu realizacji niniejszej UMOWY. W przypadku jeżeli termin określony jest w godzinach NABYWCY przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,01% rocznego wynagrodzenia SPRZEDAJĄCEGO z tytułu realizacji niniejszej umowy za każdą godzinę zwłoki.

5.2. Skutki niedotrzymania terminów przez NABYWCĘ:

W przypadku, kiedy zwłoka w płatności jest dłuższa niż 30 dni, SPRZEDAJĄCY ma prawo do odstąpienia od Umowy. Odstąpienie od Umowy odbywa się przez złożenie NABYWCY pisemnego zawiadomienia o odstąpieniu. SPRZEDAJĄCY ma obowiązek uprzednio wezwać NABYWCĘ do zapłaty pod rygorem odstąpienia od umowy wyznaczając dodatkowy 14 dniowy termin na uregulowanie zaległości. SPRZEDAJĄCY ma w tym przypadku prawo do zatrzymania wynagrodzenia za realizację przedmiotu umowy należnego do dnia odstąpienia od Umowy.

5.3. W przypadku odstąpienia od umowy przez NABYWCĘ z przyczyn leżących po stronie SPRZEDAJĄCEGO NABYWCA ma prawo obciążyć SPRZEDAJĄCEGO karą umowną w wysokości 15% rocznego wynagrodzenia z tytułu UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO. NABYWCA ma prawo odstąpić od umowy w szczególności w przypadku powtarzającego lub rażącego naruszenia obowiązków wynikających z umowy lub przepisów prawa przez SPRZEDAJĄCEGO.

§ 6. GWARANCJA

6.1. W ramach gwarancji SPRZEDAJĄCY zobowiązuje się do przywrócenia zgodności działania Programu Komputerowego z Instrukcją Użytkownika, którą stanowi HELP będący integralną częścią Programu Komputerowego.

6.2. Gwarancja, o której mowa w pkt **6.1.** udzielana jest na okres 12 miesięcy. Wszelkie aktualizacje Programu Komputerowego dostarczone w ramach UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO również objęte są każdorazowo 12 - miesięczną gwarancją.

6.3. Przywrócenie zgodności działania Programu Komputerowego z Instrukcją Użytkownika, którą stanowi HELP będący integralną częścią Programu Komputerowego, wyczerpuje zakres świadczeń SPRZEDAJĄCEGO wobec NABYWCY z tytułu gwarancji.

6.4. SPRZEDAJĄCY nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Programu Komputerowego powstałe na skutek treści, informacji i danych uzyskanych od NABYWCY oraz wprowadzania do Programu Komputerowego zmian o treści żądanej przez NABYWCĘ.

6.5. NABYWCA traci gwarancję w przypadku:

- a) Samodzielnej ingerencji w strukturę bazy danych, za wyjątkiem zmian związanych z rozbudową Hurtowni Danych o nowe tabele faktów i wymiarów, nowe kostki OLAP lub modyfikacją istniejącej Hurtowni Danych. Warunkiem utrzymania gwarancji na Program Komputerowy jest przeprowadzenie ww. zmian zgodnie z dostarczoną przez SPRZEDAJĄCEGO Instrukcją.
- b) Przeprowadzenia samodzielnej modyfikacji Programu Komputerowego.
- c) Użytkowania Programu Komputerowego w sposób niezgodny z Instrukcją Użytkownika, którą stanowi HELP będący integralną częścią Programu Komputerowego lub innymi Instrukcjami dostarczonymi przez SPRZEDAJĄCEGO.

§ 7. POUFNOŚĆ INFORMACJI

7.1. Informacjami w rozumieniu niniejszego paragrafu są informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa NABYWCY lub SPRZEDAJĄCEGO w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 1993r. nr 47, poz. 211 z późn. zm.), wszelkie informacje takie jak: receptury, wzory, kompilacje, urządzenia, metody, techniki i procesy, informacje na temat klientów, potencjalnych klientów, innych kontrahentów, współników, podmiotów powiązanych, informacje na temat metod prowadzenia działalności, struktur ustalania cen, budżetu marketingowego, informacje na temat finansów, sprzedaży lub usług, prognoz, planów, lub programów komputerowych oraz ich pisanie, informacje na temat wykorzystania, dokumentacji, wykonania i realizacji, które nie są powszechnie znane lub, o których druga Strona Umowy była poinformowana, że są poufne.

7.2. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy Informacji otrzymanych od drugiej strony, w jakiegokolwiek formie, w związku z realizacją niniejszej Umowy, w szczególności do:

- nie wykorzystywania oraz nie ujawniania Informacji osobom trzecim poza swoimi podwykonawcami, w żaden sposób - bezpośrednio lub pośrednio,
- ochrony Informacji uzyskanych w toku realizacji Umowy przy dochowaniu należytej staranności,
- zwrócenia lub zniszczenia na pisemne żądanie drugiej strony dokumentów lub innych nośników informacji, wraz z ich kopiami.

7.3. Strony oświadczają, że ponoszą pełną i wyłączną odpowiedzialność odszkodowawczą za ujawnienie osobom trzecim bez otrzymania uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony Informacji od niej otrzymanych przez swoich pracowników lub podwykonawców, którzy z racji wykonywania swoich obowiązków mieli dostęp do Informacji.

7.4. Postanowienia ust. **7.1.-7.3.** niniejszego paragrafu nie dotyczą sytuacji, gdy ujawnienia Informacji domagają się uprawnione do tego podmioty, urzędy lub organy na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7.5. Strony zobowiązane są do zachowania w tajemnicy Informacji, o których mowa w ust. **7.1.-7.3.** niniejszego paragrafu zarówno podczas realizacji niniejszej Umowy jak i w okresie 3 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.

7.6. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania obowiązków, o których mowa w ust. **7.1.-7.3.** niniejszego paragrafu, strony mogą żądać naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 8. INNE POSTANOWIENIA

8.1. SPRZEDAJĄCY nie może powierzać wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej Umowy osobom trzecim bez uprzedniej zgody NABYWCY wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

8.2. SPRZEDAJĄCY ma prawo żądania od NABYWCY odsetek ustawowych tytułu opóźnienia w zapłacie za wykonaną usługę, liczonych od dnia terminu płatności należności.

8.3. W przypadku wyżej wymienionego opóźnienia NABYWCY i naliczenia odsetek przez SPRZEDAJĄCEGO, strony ustalają, że zaliczenie spłat dokonywanych przez SPRZEDAJĄCEGO będzie następowała w pierwszej kolejności na należność główną (w pierwszej kolejności na najbardziej zaległą), a po jej zaspokojeniu na należności uboczne – odsetki, chyba że NABYWCA wskaże inaczej.

8.4. SPRZEDAJĄCY zobowiązuje się, że bez zgody NABYWCY, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności:

- a) nie dokona cesji wierzytelności wynikających lub związanych z realizacją umowy;

-
- c) nie udzieli pełnomocnictwa do dochodzenia wierzytelności wynikających lub związanych z realizacją umowy na drodze sądowej lub pozasądowej, za wyjątkiem pełnomocnictwa dla radcy prawnego lub adwokata;
 - d) nie zawrze umowy poręczenia dotyczącej wierzytelności wynikających lub związanych z realizacją niniejszej umowy.

8.5. Naruszenie zapisu ust. **8.4.** upoważnia NABYWCE do naliczenia kary umownej w wysokości 15% całkowitej wartości brutto przedmiotu niniejszej umowy, a także do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.

8.6. NABYWCA zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o wystąpieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy lub jeśli dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu.

8.7. W przypadku określonym w ust. **8.6.** niniejszego paragrafu SPRZEDAWCY nie przysługuje żadne roszczenie odszkodowawcze z wyjątkiem zapłaty należności za należycie wykonaną usługę za okres do dnia rozwiązania umowy.

8.8 Strony dopuszczają możliwość zmiany umowy w przypadkach określonych w ustawie prawo zamówień publicznych na zasadach w niej określonych.

8.9 Strony dopuszczają możliwość obniżenia cen w przypadku zaistnienia okoliczności mających wpływ na obniżenie cen przedmiotu umowy.

8.10. W sprawach nie unormowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy prawo zamówień publicznych i przepisy kodeksu cywilnego.

8.11. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem ich nieważności.

8.12. Ewentualne spory mogące wyniknąć w przyszłości pomiędzy Stronami z niniejszej Umowy lub związane z niniejszą Umową Strony rozstrzygać będą polubownie na drodze negocjacji.

8.13. Jeżeli jednak negocjacje nie doszły do skutku lub też nie dały spodziewanego rezultatu właściwy do rozpoznania sporu będzie Sąd właściwy rzeczowo dla siedziby NABYWCY.

8.14. Umowa niniejsza została sporządzona w czterech jednobrzmiących egzemplarzach 1 egz. dla SPRZEDAWCY, 3 egz. dla NABYWCY.

Sprzedający

Nabywca

Załącznik nr 1
WARUNKI UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO

1. Obowiązki SPRZEDAJĄCEGO:

SPRZEDAJĄCY zapewnia:

a) Telefoniczną i Internetową pomoc oraz doradztwo z zakresu rozwiązywania bieżących problemów związanych z użytkowaniem Programu Komputerowego (HOT-LINE) w dni robocze w godzinach od 9:00 do 16:00 w wymiarze 2h miesięcznie.

b) Maksymalny czas Reakcji Serwisowej na zgłoszone problemy związane z użytkowaniem Programu Komputerowego (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy):

- 4 godziny – rozmowa telefoniczna ze specjalistą.
- godzin – zdalny dostęp do serwera.
- 48 godzin – odpowiedź pocztą elektroniczną
- godziny – interwencja serwisowa w siedzibie NABYWCY.

c) Maksymalny czas na usunięcie Nieprawidłowości Programu Komputerowego:

- 2 dni – usunięcie Awarii Krytycznej Programu Komputerowego lub wskazanie obejścia Awarii Krytycznej.
- dni – usunięcie Usterki Programu Komputerowego.

Kategorię Nieprawidłowości Programu Komputerowego określają Strony wspólnie po zawiadomieniu przez NABYWCE o jej wystąpieniu.

d) Opracowywanie i wydawanie NABYWCY aktualizacji Programu Komputerowego powstałych w danym roku, za który NABYWCA zapłacił wynagrodzenie z tytułu UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO.

Jednocześnie SPRZEDAJĄCY zobowiązuje się do opracowywania nie mniej niż jednej nowej wersji Programu Komputerowego na rok.

Aktualizacje Programu Komputerowego polegają na wprowadzaniu nowości funkcjonalnych w Programie Komputerowym w zakresie konfiguracyjnym posiadanym przez NABYWCE. Chodzi tu wyłącznie o aktualizacje Programu Komputerowego dokonywane przez SPRZEDAJĄCEGO w ramach jego działalności podstawowej i na potrzeby ogółu użytkowników. Wszelkie zmiany Programu Komputerowego na indywidualne życzenie NABYWCY są dokonywane na podstawie odrębnych umów. SPRZEDAJĄCY gwarantuje kompatybilność aktualizacji z obecnie eksploatowanym systemem NABYWCY.

2. Obowiązki NABYWCY:

NABYWCA zapewnia:

a) Wyznaczenie pracowników sprawujących funkcje administracyjne – wg wymogów zdefiniowanych przez SPRZEDAJĄCEGO.

b) Zapewnienie poprawnego środowiska sprzętowo – programowego, niezbędnego dla poprawnej eksploatacji Programu Komputerowego – wg wymogów zdefiniowanych przez SPRZEDAJĄCEGO.

c) Regularnego wykonywania kopii zapasowych wszystkich składowych Programu Komputerowego, w szczególności przed instalacją nowej wersji Programu Komputerowego.

d) Zorganizowania bezpośredniego dostępu do bazy danych poprzez łącze Internetowe. Łącze to będzie udostępnione na życzenie SPRZEDAJĄCEGO w awaryjnych sytuacjach. SPRZEDAJĄCY gwarantuje zachowanie tajności danych, które otrzyma. Wybór i realizacja sposobu zapewnienia poufności danych podczas przesyłu należą do NABYWCY.

e) Zapewnienia dostępności osób sprawujących funkcje administracyjne przez cały czas pracy w siedzibie NABYWCY pracownika lub podwykonawcy SPRZEDAJĄCEGO.

e) Dostarczenie NABYWCY opisu aktualnych wymagań środowiska sprzętowo – programowego, jeżeli uległy one zmianie dla nowej wersji Programu Komputerowego.

f) Dostarczenie NABYWCY opisu aktualnych wymagań wobec pracowników NABYWCY sprawujących funkcje administracyjne, jeżeli uległy one zmianie dla nowej wersji Programu Komputerowego.

g) Konsultowanie propozycji NABYWCY w zakresie planów rozwojowych Programu Komputerowego.

3. TRYB USUWANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI PROGRAMU KOMPUTEROWEGO:

O istnieniu Nieprawidłowości Programu Komputerowego NABYWCA zawiadamia SPRZEDAJĄCEGO niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zawiadomienie powinno nastąpić poprzez rejestrację zgłoszenia w serwisie www pod adresem: <http://c-systemsonline.pl>, zaś w przypadku Awarii Krytycznej również drogą telefoniczną.

Po otrzymaniu zawiadomienia Strony ustalają niezwłocznie termin usunięcia Nieprawidłowości (który nie może być dłuższy niż terminy maksymalne wskazane wyżej w niniejszym Załączniku w punkcie c) rubryki 1. „Obowiązki SPRZEDAJĄCEGO”).

Usunięcie Awarii Krytycznej Programu Komputerowego polega na wznowieniu eksploatacji Programu Komputerowego, przywróceniu utraconych danych lub przywróceniu ich spójności, przywróceniu możliwości prowadzenia bieżącej działalności przy użyciu Programu Komputerowego.

Usunięcie Usterki Programu Komputerowego polega na przywróceniu zgodności działania Programu Komputerowego z Instrukcją Użytkownika, którą stanowi HELP będący integralną częścią Programu Komputerowego.

Dostarczenie poprawionej wersji Programu Komputerowego polega na udostępnieniu go NABYWCY na FTP SPRZEDAJĄCEGO.

Instalacji poprawionej wersji Programu Komputerowego dokonuje pracownik NABYWCY sprawujący funkcje administracyjne, ewentualnie pracownik lub podwykonawca SPRZEDAJĄCEGO na pisemne zlecenie NABYWCY w ramach dodatkowych usług powdrożeniowych.