

Zatwierdzam data

19.12.2025 roku

Zaproszenie do negocjacji w trybie zamówienia z wolnej ręki : usługa Asysty Technicznej Zintegrowanego Systemu Comarch ERP Egeria 6 firmy Comarch S.A Sprawa nr: 139/ZP/2025

1. NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO :

1. 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką SP ZOZ w Krakowie, ul. Wrocławska 1-3, 30-901 Kraków, adres internetowy Szpitala : <https://5wszk.com.pl/>

1.1. REGON: 351506868, NIP: 677-20-81-964.

1.2. Godziny pracy: 7:30 do 15:05 od poniedziałku do piątku oprócz dni ustawowo wolnych od pracy.

1.3. fax +48 12-630-80-59; e-mail: zam@5wszk.com.pl

2. Strona internetowa prowadzonego postępowania, na której udostępniane będą zmiany i wyjaśnienia treści zaproszenia do negocjacji oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia

3. Strona internetowa prowadzonego postępowania : <https://ezamowienia.gov.pl/>, adres strony internetowej prowadzonego postępowania : <https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/tenders/ocds-148610-fee7dbc-721d-43d4-9c3f-062fd3e68e78>

4. Strona internetowa na której udostępniane będą zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia : <https://ezamowienia.gov.pl/> oraz <https://5wszk.com.pl/zamowienia>

5. TRYB POSTĘPOWANIA O UDZIELENIA ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO :

3.1 Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest na podstawie art. 305 pkt 1 ustawy w zw. z art. 214 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2024.1320) zwanej dalej „Ustawą PZP” lub „PZP” poniżej progów unijnych.

3.2 W sprawach, które nie zostały uregulowane w zaproszeniu, mają zastosowanie przepisy ustawy PZP i akty wykonawcze do ustawy.

3.3 Na sfinansowanie zamówienia Zamawiający zamierza przeznaczyć kwotę 540 000,00 zł brutto.

3.4 Podmiot do którego skierowane jest zaproszenie – Comarch S.A, al. Jana Pawła II 39a, 31-864 Kraków

6. INFORMACJA CO DO MOŻLIWOŚCI SKŁADANIA OFERT CZĘŚCIOWYCH

6.1. Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert częściowych. Ze względu na specyfikę przedmiotu zamówienia nie ma możliwości podziału zamówienia na części. Podział zamówienia na części mógłby zaowocować nadmiernymi trudnościami technicznymi i poważnie zagrozić właściwemu wykonaniu zamówienia.

7. OPIS PRZEDMIOTU O UDZIELENIU ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO :

5.1 Przedmiotem zamówienia jest usługa Asysty Technicznej Zintegrowanego Systemu Comarch ERP Egeria 6 firmy Comarch S.A na zasadach określonych w zaproszeniu.

5.2 W przypadkach, kiedy w opisie przedmiotu zamówienia wskazane zostały znaki towarowe, patenty lub pochodzenia, źródła lub szczególny proces, który charakteryzuje produkty lub usługi dostarczane przez konkretnego wykonawcę, oznacza to, że zamawiający nie może opisać przedmiotu zamówienia wystarczająco precyzyjny i zrozumiały sposób. W takich sytuacjach ewentualne wskazania na znaki towarowe, patenty, pochodzenie, źródło lub szczególny proces, należy odczytywać z wyrazami „lub równoważne” (ewentualne szczegóły w zakresie kryteriów stosowanych w celu oceny równoważności zostały wskazane w opisie przedmiotu zamówienia).

5.3 W sytuacjach, kiedy Zamawiający opisuje przedmiot zamówienia poprzez odniesienie się do norm, europejskich ocen technicznych, aprobat, specyfikacji technicznych i systemów referencji technicznych, o których mowa w art. 101 ust. 1 pkt 2 i ust. 3 ustawy Pzp, dopuszcza rozwiązania równoważne opisywanym.

8. INFORMACJA CO DO PRAWA OPCJI ORAZ OZNACZENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA WEDŁUG KODU WSPÓLNEGO SŁOWNIKA ZAMÓWIEŃ

7.1 Zgodnie z prawem opcji: nie dotyczy

7.2 Kod CPV 72267000-4: Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

9. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO : Zamówienie będzie realizowane w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, począwszy od dnia 25.12.2025 roku.

10. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ SPOSOBU OCENY ICH SPEŁNIENIA

9.1 O zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1-6 ustawy Prawo zamówień publicznych oraz w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego oraz spełniają (o ile zostały określone) warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w Ogłoszeniu o zamówieniu i SWZ.

9.1.1 Zamawiający nie przewiduje fakultatywnych podstaw wykluczenia wskazanych w ustawie Prawo zamówień publicznych.

9.2 **O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:**

9.2.1 **zdolności do występowania w obrocie gospodarczym;**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

9.2.2 **uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów;**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

9.2.3 **sytuacji ekonomicznej lub finansowej;**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

9.2.4 **zdolności technicznej lub zawodowej.**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

11. WYKAZ OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW JAKIE WYKONAWCA ZOBOWIĄZANY JEST ZŁOŻYĆ WRAZ Z OFERTĄ!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! :

10.1 Dokumenty wraz z ofertą!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! :

10.1.1 Wypełniony we wskazanych miejscach i podpisany Załącznik nr 2 – formularz ofertowy, podpisany Załącznik nr 1 – opis przedmiotu zamówienia,

10.1.2 Dokumenty rejestrowe potwierdzające posiadanie uprawnień/pełnomocnictwa potwierdzające umocowanie osób do składania oferty w imieniu Wykonawcy,

10.1.3 Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia z postępowania stanowiące wstępne potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania według wzoru stanowiącego Załącznik nr 3,

10.1.4 Podpisany wzór umowy wraz załącznikiem nr 4,

12. FORMA SKŁADANIA DOKUMENTÓW

12.1.1. Dokumenty, o których mowa w pkt 10.1.2 wykonawca składa wraz z ofertą:

- w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, lub w postaci elektronicznej kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza (dotyczy pełnomocnictwa) lub w postaci elektronicznej kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez wykonawcę (dotyczy wyciągów z odpowiednich rejestrów), opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym,

12.1.2. Dokument, o którym mowa w pkt 10.1.1 oraz 10.1.3 oraz pozostałe oświadczenia wskazane wykonawca składa w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym

12.1.3. Pozostałe dokumenty, poza wyżej wskazanymi składane są w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.

12.1.4. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca, wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie elektronicznej.

12.1.5. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

13. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

13.1. Ofertę należy przesłać na pocztę Zamawiającego : zam@5wszk.com.pl

13.2. Oferta musi być sporządzona według załączników nr 1 i nr 2 oraz opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez osobę umocowaną do działania w imieniu Wykonawcy.

13.3. Kwalifikowany podpis elektroniczny **powinien być** wystawiony przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne – podpis elektroniczny, spełniające wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016r „o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U.2024.1725) oraz przesłane za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

13.4. W postępowaniach poniżej progów unijnych wykonawca może złożyć ofertę w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym. W przypadku formy elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym, postać elektroniczna oświadczenia woli jest opatrywana podpisem zaufanym. Podpis zaufany nie jest kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Jest formą, która jest dopuszczalna w postępowaniach tzw krajowych a korzystanie z niego możliwe jest jedynie z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego pozwalającego na użycie pieczęci elektronicznej ministra właściwego do spraw informatyzacji Systemem zapewniającym możliwość wykorzystania podpisu zaufanego jest w Polsce system ePUAP.

13.5. Z kolei podpis osobisty, to zgodnie z art 2 ust 1 pkt 9 ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r o dowodach osobistych (Dz.U.2022.671) podpis osobisty to zaawansowany podpis elektroniczny w rozumieniu art 3 pkt 11 rozporządzenia eIDAS, weryfikowany za pomocą certyfikatu podpisu osobistego.

13.6. Wykonawca może złożyć jedną ofertę w języku polskim.

13.7. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca.

13.8. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim, z zachowaniem postaci elektronicznej w następujących formatach przesyłanych danych: .pdf, .doc, .docx, , i podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Ofertę należy złożyć w oryginale.

13.9. Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2022.1233), które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa” a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku archiwum (ZIP).

14. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCĄ

Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w SWZ, komunikacja między Zamawiającym, a Wykonawcami może się odbywać wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U.2024.1513), tj.: pocztą elektroniczną na adres e-mail: zam@5wszk.com.pl lub za pomocą Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem <https://ezamowienia.gov.pl>.

15. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT I PRÓBEK:

24.1 **Ofertę można składać do dnia 23.12.2025 roku do godz. 09:00**

24.2 **Negocjacje odbędą się w dniu 23.12.2025 roku o godz. 09:05 - Miejsce Siedziba Sekcji Zamówień publicznych (pokój 2 budynek 52).** Niezgłoszenie się na negocjacje w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego będzie traktowane jako podtrzymanie złożonej oferty.

17. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

28.1 Wykonawca określi cenę realizacji zamówienia podając w formularzu ofertowym kwotę cyfrowo i słownie dla całości zamówienia lub odrębnie dla każdego pakietu, w którym Wykonawca składa ofertę.

28.2 Cena zamówienia/pakietu zostanie obliczona z wykorzystaniem formularza stanowiącego załącznik nr 2.

28.3 Wykazywane kwoty zaokrągla się do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyższe zaokrągla się do 1 grosza.

28.4 Wszystkie wartości pieniężne wyrażone w złotych podane są z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

28.5 Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w walucie PLN. Nie przewiduje się rozliczeń w walutach obcych.

28.6 Cena musi być wyrażona w złotych polskich.

28.7 Cena ofertowa brutto musi uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.

28.8 Cena oferty i składniki cenotwórcze podane przez Wykonawcę będą stałe przez okres realizacji Umowy i nie będą mogły podlegać zmianie (z zastrzeżeniem postanowień zawartych we Wzorce Umowy).

28.9 Wszystkie czynności związane z obliczeniem wynagrodzenia i mające wpływ na jego wysokość Wykonawca powinien wykonać z należytą starannością.

28.10 Prawidłowe ustalenie podatku VAT należy do obowiązków wykonawcy, zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowym.

28.11 Wynagrodzenie należy obliczyć w taki sposób, by obejmowało wszelkie koszty jakie poniesie Wykonawca w celu należytego wykonania przedmiotu zamówienia, w tym także wszelkie koszty nie wynikające bezpośrednio z

opisu przedmiotu zamówienia i wzoru umowy, ale możliwe do przewidzenia przez Wykonawcę przed złożeniem oferty.

28.12 Przy ustaleniu ceny oferty należy uwzględnić ryzyko wykonawcy z tytułu oszacowania wszelkich kosztów związanych z realizacją przedmiotu zamówienia. Niedooszacowanie, pominięcie oraz brak rozpoznania zakresu przedmiotu zamówienia nie może być podstawą do zmiany wynagrodzenia wykonawcy

28.13 Prawidłowe ustalenie podatku VAT należy do obowiązków wykonawcy, zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowym. Zastosowanie przez wykonawcę stawki podatku VAT niezgodnej z obowiązującymi przepisami Zamawiający potraktuje jako błąd w obliczeniu ceny, skutkujący odrzuceniem oferty

28.14 Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług (Dz.U. z2018r. poz.2174, późn. zm.), który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. **Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.**

18. OPIS KRYTERIÓW KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z WAGĄ TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT

29.1 Najkorzystniejszą ofertą będzie oferta, która przedstawia najkorzystniejszy bilans ceny i innych kryteriów odnoszących się do przedmiotu zamówienia publicznego.

29.2 Ocenie ofert podlegają tylko oferty niepodlegające odrzuceniu.

29.3 Kryterium oceny ofert i jego znaczenie oraz opis sposobu oceny ofert:

Cena brutto – 100 % znaczenia (Wc)

Sposób dokonania oceny wg wzoru:

$$WC = (C_n : C_b) \times 100$$

WC – wartość punktowa ceny brutto

C_n – cena brutto najniższa

C_b – cena brutto badanej oferty

19. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻTEGO WYKONANIA UMOWY SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO.

20. INFORMACJA O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

32.1 O wyniku postępowania Zamawiający powiadomi Wykonawcę uczestniczącego w postępowaniu oraz zamieści informację na <https://ezamowienia.gov.pl/> oraz swojej stronie internetowej <https://5wszk.com.pl/zamowienia>

32.2 Projekt umowy w sprawie zamówienia publicznego stanowi: - Załącznik nr 4.

21. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA - Wykonawcy i innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r. (Dz. U. 2019.2019), przysługują środki ochrony prawnej w postaci odwołania i skargi do sądu, na zasadach określonych w Dziale IX tej ustawy (art. 506 – 576).

22. KLAUZULA INFORMACYJNA RODO - Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych udostępnionych w ramach postępowania jest Zamawiający.
2. Kontakt do inspektora ochrony danych osobowych: adres e-mail : rodo@5wszk.com.pl, pisemnie na adres Zamawiającego : 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką SP ZOZ w Krakowie, ul. Wrocławska 1-3, 30-901 Kraków
3. Dane osobowe przetwarzane będą w związku z koniecznością wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na zamawiającym, w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego tj. zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) w zw. z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2017.1579 t.j. z dnia 2017.08.24) („PZP”);
4. W razie realizacji zamówienia publicznego dane osobowe przetwarzane będą w celu wykonania umowy tj. zgodnie art. 6 ust. 1 lit b) RODO.

5. odbiorcami danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania (komisja przetargowa) oraz odpowiednie organy kontrole w zakresie ich kompetencji;
 6. Dane osobowe będą przechowywane, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy. Dane te mogą być przechowywane przez okres dłuższy niż wskazany, o ile wynika to z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 217 z późn. zm.) i przepisów wykonawczych do tej ustawy.
 7. obowiązek podania danych osobowych jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy PZP, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy PZP;
 8. w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.
 9. Prawa osób których dane są przetwarzane:
 - prawo dostępu do danych osobowych;
 - prawo do sprostowania danych osobowych (Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania)
 - prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych (prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego);
 - 10. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy;
 - 11. nie przysługuje Pani/Panu:
 - prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych;
- prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na zamawiającym lub wykonanie umowy

23. ZAŁĄCZNIK STANOWIĄ :

1) Załącznik nr 1– opis przedmiotu zamówienia

2) Załącznik nr 2–Formularz ofertowy

3) Załącznik nr 3– oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw do wykluczenia,

4) Załącznik nr 4 - Projekt umowy,

**Załącznik nr 1 - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
Usługi w zakresie wsparcia technicznego**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Przedmiotem niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego jest świadczenie usług asysty technicznej Zintegrowanego Systemu Comarch ERP Egeria 6 firmy Comarch S.A. (zwanego dalej również Systemem) na rzecz 5 Wojskowego Szpitala Klinicznego z Polikliniką Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Krakowie w zakresie:

1. Konsultacji i porady z obsługi i funkcjonowania Systemu.
2. Wykonywania odpowiednich czynności mających na celu usunięcie wykrytych Błędów w Systemie.
3. Dostarczania nowych wersji Systemu.
4. Wykonywania Zadań Konserwacyjnych, czyli:
 - a) zmian w funkcjonalności Systemu Egeria ERP 6 tak, aby spełniał on specyficzne wymagania Zamawiającego
 - b) dodatkowych prac zleconych przez Zamawiającego, związanych z Systemem
5. Analizy i realizacji indywidualnych potrzeb Zamawiającego w zakresie funkcjonalności systemu Egeria .
6. Wsparcie przy incydentach związanych z systemem Egeria ERP 6, ale nie wynikających bezpośrednio z błędu działania systemu.
7. Strony ustalają, że przez „Błąd rozumie się - jest to wada polegająca na zachowaniu się Systemu w sposób niezgodny z opisem funkcjonalnym zawartym w Dokumentacji Systemu, z wyłączeniem wady będącej następstwem okoliczności, za które Comarch nie ponosi odpowiedzialności. Błędem nie są elementy niepowodujące ograniczenia funkcjonalności systemu, w szczególności Błędem nie jest:
 - sposób prezentacji danych na formularzach i raportach,
 - wygląd i układ elementów formularzy i raportów,
 - ergonomia i sposób użytkowania Systemu,
 - konfiguracja systemu dostępna do modyfikacji dla Klienta;

Czas Naprawy - czas realizacji Zgłoszenia serwisowego przez COMARCH liczony w dniach roboczych od momentu Reakcji serwisowej do momentu Naprawy Błędu. Czas przebywania zgłoszenia serwisowego po Stronie Klienta nie jest wliczany do czasu naprawy.

Dzień Roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

Naprawa Błędu - usunięcie Błędu bądź dostarczenie Klientowi Systemu lub jego części wolnych od Błędu; Dopuszcza się możliwość dokonania Naprawy Błędu Środkami zastępczymi.”

1. Wymagania dotyczące sposobu świadczenia usług w ramach asysty obejmują:

1. Zgłaszanie awarii, błędów – całodobowo, 24/7/365, przy czym w przypadku, gdy zgłoszenie jest:
 - a) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jako przyjęte o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
 - b) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego – traktowane jest jako przyjęte o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
 - c) w godzinach pomiędzy 8.00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jako przyjęte o godzinie zgłoszenia w dniu jego zgłoszenia;”
 - d) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowane jest jako przyjęte o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
 - e) zgłaszania usterek i potrzeb aktualizacji, godzin rozwojowych – w dni robocze, w godzinach 8:00 – 16:00;
 - f) udzielania porad w ramach usługi konsultacji.
2. Zgłoszenie, a następnie jego obsługa odbywać się będzie poprzez witrynę internetową prowadzoną przez Wykonawcę (w szczególności, system zgłoszeń musi umożliwiać i wyświetlać: nadawanie kategorii: błędy, obsługę etapów i ewaluację każdego zgłoszenia, tzn. min. przyjęcie zgłoszenie, przypisanie osoby odpowiedzialnej, przedstawienie propozycji rozwiązania, akceptację rozwiązania ze strony Zamawiającego oraz ostateczny stan i termin zakończenia realizacji zgłoszenia. Obsługa zgłoszenia musi zapewniać możliwość wygenerowania raportu (w formacie np. csv) ze stanu zgłoszeń uwzględnia wszystkie ww. cechy). System zgłoszeń powinien powiadamiać zgłaszającego (np. mailem) o zmianie statusu zgłoszenia oraz umożliwić dodanie załączników.
3. Niezależnie od wymagania opisanego powyżej Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie w dniach roboczych w godzinach 8:00-16:00 lub za pomocą poczty elektronicznej.
4. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia i udostępniania Zamawiającemu ewidencji zgłoszeń, w minimalnym zakresie prezentując informacje o: opisie zgłoszenia, sposobie rozwiązania zgłoszenia, statusie realizacji, dacie zgłoszenia, przewidywanym i rzeczywistym czasie realizacji, dacie zakończenia realizacji zgłoszenia, osobie zgłaszającej oraz osobie realizującej zgłoszenie, historii realizacji zgłoszenia
5. Poziom zabezpieczenia dostępności usługi podstawowej - 99,9%.
6. Wymagania dotyczące gwarantowanych maksymalnych czasów w zależności od rodzaju zgłoszenia:
 - a) Wykonawca przystępuje do usuwania wad tj. uszkodzeń, błędów i nieprawidłowości niezwłocznie po zarejestrowaniu zgłoszenia, nie później jednak niż w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili zgłoszenia Błędu Krytycznego i Pilnego oraz nie później niż w ciągu 12 Godzin Roboczych od chwili zgłoszenia innego błędu.
 - b) Wykonawca zobowiązuje się do wsparcia Zamawiającego w prawidłowym działaniu Systemu, w przypadku Niedostępności Systemu i doprowadzenie do usunięcia Niedostępności Systemu w ciągu 6 Godzin Roboczych od momentu Zgłoszenia Serwisowego, o ile jest to możliwe ze względu na dostępność sprzętu, środowiska i oprogramowania narzędziowego. Przy czym Niedostępność Systemu oznacza stan, w którym niemożliwe jest uruchomienie Systemu albo występuje całkowity brak możliwości korzystania z Systemu
 - c) czas naprawy Błędów Krytycznych systemu przez Wykonawcę nie może przekroczyć 2 dni roboczych od rozpoczęcia realizacji zgłoszenia (przez Błąd Krytyczny rozumie się błąd, który powoduje całkowite zaprzestanie działania lub nieprawidłowe działanie funkcjonalności o

znaczeniu krytycznym, na skutek czego brak jest możliwości wykonania operacji, której odroczenie jest niemożliwe ze względu na obowiązujące przepisy prawne).

- d) czas naprawy Błędów Pilnych systemu przez Wykonawcę nie może przekroczyć 10 dni roboczych od rozpoczęcia realizacji zgłoszenia (przez Błąd Pilny rozumie się błąd, który powoduje całkowite zaprzestanie działania lub nieprawidłowe działanie funkcjonalności o znaczeniu krytycznym, na skutek czego brak jest możliwości wykonania operacji, której odroczenie jest niemożliwe ze względu na obowiązujące przepisy prawne, jednak w systemie jest funkcjonalność, która pozwala wykonać operację krytyczną w inny sposób).
 - e) Wykonawca zobowiązuje się do naprawy Błędu (inne niż Błąd Krytyczny i Błąd Pilny) najpóźniej w drugiej kolejnej poprawce
 - f) W wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego czas naprawy może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym i tym samym różnić się od czasów opisanych powyżej.
7. Wykonawca świadczy usługę asysty technicznej osobiście lub poprzez zdalne połączenie z infrastrukturą Zamawiającego, za pośrednictwem imiennego konta założonego dla każdego z pracowników wskazanego przez Wykonawcę do realizacji usługi asysty technicznej. Powyższe nastąpi na podstawie wniosku o dostęp do systemu informatycznego Zamawiającego. Aktywność logowania pracowników może być i monitorowana.
8. Po upływie każdego miesiąca Umowy usługi asysty Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia raportu z wykonania usługi asysty zawierającego minimum wykaz wszystkich zrealizowanych usługi serwisu i godzin rozwojowych wraz z potwierdzeniem ich prawidłowej realizacji pod względem zakresu, jakości i terminowości. Powyższy raport może być udostępniany na portalu Wykonawcy.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zorganizowania raz na kwartał spotkania z przedstawicielem Wykonawcy w celu podsumowania aktualnych prac serwisowych.
10. Zakres świadczonych usług asysty technicznej obejmuje w szczególności:
1. Prawo do nowych wersji Systemu obejmujące:
 - a) informowanie Zamawiającego o fakcie powstania nowej wersji Systemu;
 - b) aktualizowanie Systemu do stanu zgodnego z obowiązującymi przepisami prawnymi, w zakresie funkcjonalności obsługiwanej przez System, gwarantujące pracę systemu zgodnie z wymogami;
 - c) przekazywanie Zamawiającemu nowych wersji Systemu poprzez udostępnienie na serwerze ftp, wraz z instrukcją instalacji i informacją o zmianach funkcjonalnych.
 2. Analizę potrzeb w zakresie wykorzystania Systemu:
 - a) „wykonanie w okresie do 150 dni od dnia podpisania umowy 10 osobodni (słownie: dziesięciu) dodatkowych usług audytu systemu (zawierających się w ramach **105 osobodni z umowy asysty technicznej**);”
 - b) przedstawienia procesów i funkcji, które są aktualnie zaimplementowane w systemie i powinny być zmienione.
 - c) zweryfikowania w jakim zakresie wykorzystane są możliwości systemu Egeria, w jakim stopniu system Egeria spełnia stawiane mu wymagania, jest spójny z przebiegiem procesów biznesowych oraz jakie ewentualne zmiany organizacyjne, warsztaty, czy rozszerzenia systemowe są rekomendowane aby system realizował zakładane cele.
11. Podstawowym celem analizy jest również zmniejszenie pracochłonności wykonywanych czynności i poprawa aktualności uzyskiwanych informacji oraz wyeliminowanie nieformalnego obiegu dokumentów. Analiza powinna zawierać co najmniej:

- a) Integrację pomiędzy systemami dodatkowymi, a głównym systemem ERP.
 - b) Propozycję automatyzacji procesów biznesowych zamawiającego w celu maksymalnego wykorzystania systemu.
 - c) Propozycję implementacji w systemie ERP procesów pomocniczych przygotowywanych aktualnie w innym oprogramowaniu (nakładki, Excel) tj. przygotowania ofert, umów, obsługa zamówień publicznych itd..
 - d) Propozycję wymaganych szkoleń dla pracowników.
12. Usługę Hot Line – konsultacje w zakresie wiedzy merytorycznej oraz działania Zintegrowanego Systemu EGERIA, świadczone przez konsultantów zgłaszane przez Zamawiającego telefonicznie, mailowo lub przez System zgłoszeniowy.
 13. Wykonywanie zleconych przez Klienta zmian w funkcjonalności Systemu tak, aby spełniał on specyficzne wymagania Klienta:
 14. Zamawiający wymaga realizacji w ramach umowy asysty technicznej wykonania 55 (słownie: pięćdziesiąt) osobodni dodatkowych usług rozwoju systemu (w tym 10 osobodni dodatkowych usług audytu systemu). Każda usługa zgłoszona przez Zamawiającego będzie oszacowana przed wykonaniem pod względem czasu wykonania. Wykonawca w ramach **105 osobodni** będzie realizował czynności serwisowe, konfiguracyjne i rozwojowe zdalnie lub w uzasadnionych sytuacjach – w porozumieniu z Zamawiającym – w siedzibie Zamawiającego.
 15. Zamawiający może wykorzystać pulę **105 osobodni** na wsparcie Wykonawcy przy incydentach związanych z systemem Egeria ERP 6 ale nie wynikających bezpośrednio z błędu działania systemu.

.....
(podpis, pieczęć imienna umocowanego przedstawiciela Oferenta)

DANE WYKONAWCY:

Nazwa Wykonawcy / Wykonawców przypadku oferty wspólnej:

.....

Adres:

NIP.....REGON.....

Tel.

e-mail:

Osoba do kontaktów :

Przystępując do postępowania na usługę Asysty Technicznej Zintegrowanego Systemu Comarch ERP Egeria 6 firmy Comarch S.A, o numerze referencyjnym 139/ZP/2025, oferujemy wykonanie zamówienia za cenę :

.....netto (słownie :.....)

.....brutto (słownie :.....)

Co daje miesięczny ryczałt w wysokości

.....netto (słownie :.....)

.....brutto (słownie :.....)

*** Wartość powinna być podana w formacie z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.****** Podatek VAT powinien zostać wyliczony zgodnie z obowiązującymi w dniu składania ofert przepisami prawa, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.**

Oświadczamy, że :

1. cena oferty (z podatkiem VAT) podana w ust. 1 jest ceną faktyczną na dzień składania oferty.
2. cena jednostkowa netto podana w powyższej tabeli nie będzie zmieniana w toku realizacji zamówienia z wyjątkiem sytuacji zmian przepisów prawa w tym zakresie.
3. zapoznaliśmy się ze specyfikacją warunków zamówienia oraz jej załącznikami i nie wnosimy do nich zastrzeżeń;
4. zawarty w specyfikacji warunków zamówienia wzór umowy akceptujemy bez zastrzeżeń i w przypadku wybrania naszej oferty zobowiązujemy się do podpisania umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego;
5. akceptujemy wskazany w specyfikacji warunków zamówienia czas związania ofertą;
6. firma nasza spełnia wszystkie warunki określone w specyfikacji warunków zamówienia
7. w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia;
8. wyrażamy zgodę na zasady i termin płatności określony we wzorze umowy.
9. *ze przedmiot zamówienia zrealizujemy z udziałem podwykonawcy, **a który nie jest podmiotem, na**

którego zdolnościach lub sytuacji polegamy i wskazujemy części

zamówienia powierzone do wykonania przez podwykonawcę oraz nazwy firm podwykonawców:

.....

L.p	Części oraz przedmiot zamówienia przewidziana do wykonania przez podwykonawców	Nazwa firm podwykonawców oraz dane kontaktowe (o ile są znani w momencie składania oferty)

10. *Oświadczamy, że polegamy na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 ustawy Pzp w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu w następującym zakresie:.....

.....

Uwaga: Zobowiązanie tych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia należy przedstawić **w oryginale**.

11. ****Oświadczamy**, że wybór oferty **prowadzi** do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego :a) *nazwa towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowego:.....

b)* wartość towaru lub usługi bez kwoty podatku VAT:.....

12. Oświadczamy, że niniejsza oferta: **zawiera** na stronach od do..... informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji .

13. oświadczamy, że do kontaktów z zamawiającym w zakresie związanym z niniejszym zamówieniem upoważniamy następujące osoby:

..... **e-mail.**

..... **faks.**

14. Pod groźbą odpowiedzialności karnej oświadczamy, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny, aktualny na dzień otwarcia ofert.

15. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.

16. Oświadczamy, że wszystkie strony naszej oferty łącznie z załącznikami są ponumerowane i cała oferta składa się z stron.

.....
(podpis, pieczęć imienna umocowanego przedstawiciela Oferenta)

0. *wypełnić w przypadku zgłoszenia podmiotu na których zasobów lub sytuację powołuje się Wykonawca

** Gdy wybór oferty prowadzi do powstania obowiązku podatkowego u zamawiającego ,
wykonawca zobligowany jest do wypełnienia pozycji a i b pkt 11.

Pieczętka Wykonawcy

**Oświadczenie wykonawcy
o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia.**

**Oświadczenie wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia
składane na podstawie**

art. 125 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2024.1320)

sprawa : usługa Asysty Technicznej Zintegrowanego Systemu Comarch ERP Egeria 6 firmy Comarch S.A

Ja, niżej podpisany oświadczam, co następuje:

1. OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez zamawiającego w ogłoszeniu o zamówieniu oraz w specyfikacji warunków zamówienia.

....., dnia r.
.....
(podpis)

2. OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA WYKONAWCY.

Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 108 ust. 1 pkt 1-6 Pzp oraz na podstawie art. 7 ust.1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

....., dnia r.
.....
(podpis)

UMOWA Nr ...

zawarta w dniu ... roku w Krakowie pomiędzy

5 Wojskowym Szpitalem Klinicznym z Polikliniką – Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krakowie z adresem przy ul. Wrocławskiej 1 – 3, 30 – 901 Kraków, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Krakowa – Śródmieście Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000032272, REGON: 351506868, NIP: 677-20-81-964, zwanym dalej **Zamawiającym/Klienta**, reprezentowanym przez:

- ... – ...

a

Comarch Polska Spółką Akcyjną z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000307263. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 500 000,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. NIP: 6751387586,

reprezentowaną przez:

1. Tomasz Matysik – Prezes Zarządu
2. Sławomir Kukielka – Prokurent

- zwaną dalej „Wykonawcą”

W wyniku przeprowadzonego postępowania, a także wyborem oferty Wykonawcy jako najkorzystniejszej, Strony postanowiły, co następuje:

§ 1

Przedmiotem niniejszej Umowy jest:

1. świadczenie usługi serwisu oprogramowania Zintegrowanego Systemu Informatycznego Wykonawca ERP Egeria 6 firmy Wykonawca na warunkach określonych w załączniku nr 1 i w niniejszej umowie.

§ 2

1. Ustala się miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe za realizację przedmiotu umowy zgodnie z § 1 ust 1 w zakresie Asysty Technicznej „B”, „C” i „D” wynoszące:

... netto (słownie : ...)

... brutto (słownie : ...)

Co za cały okres obowiązywania umowy daje to kwotę:

... netto (słownie : ...)

... brutto (słownie : ...)

Co daje miesięczny ryczałt w wysokości

2. Wynagrodzenie brutto **zawiera** wszelkie koszty związane z przedmiotem zamówienia w tym zakładany zysk, należne podatki, koszt ubezpieczenia obowiązkowego, odsetki i opłaty wynikające z ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U.2020.935, ewentualne upusty i inne, jeśli występują.

3. Cena usługi nie ulegnie zmianie przez cały okres obowiązywania Umowy z zastrzeżeniem §3 ust 8.

§ 3

1. Cena wymieniona w § 2 ust. 1 Umowy płatna będzie w złotych polskich.
2. Zapłata miesięcznego wynagrodzenia (zgodnie z zapisami § 2 ust. 1) następować będzie w wysokości określonej w prawidłowo wystawionej fakturze VAT (wystawionej do 10-tego następnego miesiąca następującego po miesiącu, którego miesięczna faktura dotyczy), przelewem na konto bankowe Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Zamawiający informuje, że Wykonawca zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-

prywatnym (Dz. U. z 2018 poz. 2191) ma możliwość przesyłania ustrukturyzowanych faktur elektronicznych drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania. Zamawiający posiada konto na platformie nr PEPPOL: NIP 6772081964. Jednocześnie Zamawiający informuje, że nie dopuszcza wysyłania i odbierania za pośrednictwem platformy innych ustrukturyzowanych dokumentów elektronicznych z wyjątkiem faktur korygujących.

a) Płatność, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu zostanie dokonana przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.

b) Zapłata następuje w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

c) W przypadku opóźnienia Zamawiającego z zapłatą należności wynikających z umowy sprzedający zobowiązany będzie przed ewentualnym skierowaniem sprawy o zapłatę na drogę postępowania sądowego wezwać Kupującego do zapłaty na piśmie zakreślając mu dodatkowy 14-dniowy termin do zapłaty liczony od dnia dostarczenia wezwania.

7. Faktury wystawiane będą w następujący sposób:

a. z tytułu za świadczenia usług w ramach Asysty Technicznej „B”, „C” i „D” faktury wystawiane będą w ostatnim dniu miesiąca;

b. z tytułu świadczenia usług w ramach Asysty Technicznej „E”, Asysty Technicznej „F” oraz z tytułu wykonania każdorazowej usługi instalacji, wdrożenia lub szkolenia, zleconej przez Klienta na podstawie Asysty Technicznej „D”, faktury będą wystawiane w ciągu 7 dni od dnia podpisania Protokołu Odbioru Zadania zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 1 do Umowy albo zaistnienia podstawy do wystawienia faktury pomimo niepodpisania Protokołu Odbioru Zadania przez Klienta w sytuacjach opisanych w Załączniku nr 1 do Umowy. Wykonawca może wystawić fakturę zbiorczą za kilka Zadań Konserwacyjnych wynikających ze świadczenia usługi Asysty Technicznej z zakresu „E”;

c. faktury z tytułu udzielenia licencji będą wystawiane w ciągu 7 dni od dnia udzielenia danej licencji.

8. Z tytułu świadczenia przez Wykonawcę usług Asysty Technicznej z zakresu „E”, z tytułu realizacji zleconych przez Klienta usług instalacji, wdrożenia i szkolenia w zakresie Asysty „D” oraz z tytułu świadczenia usług w ramach Asysty Technicznej z zakresu „F” Wykonawcy przysługuje dodatkowe wynagrodzenie. Przedmiotowe wynagrodzenie ustalane będzie przez Wykonawcę w oparciu o stawki wskazane w cenniku usług Wykonawcy za osobodzień pracy pracownika Wykonawcy w Dzień Roboczy. Stawka za szkolenie będzie ustalana każdorazowo z Klientem zgodnie z indywidualnymi parametrami szkolenia. Podpisanie umowy w tym zakresie nastąpi na podstawie odrębnej umowy, lub aneksu.

9. W przypadku opóźnienia Klienta w płatności jakiegokolwiek wymagalnej części wynagrodzenia należnego Wykonawcy przekraczającym 30 (trzydzieści) dni, Wykonawca uprawniony jest do zawieszenia realizacji Umowy do dnia uiszczenia przez Klienta wymagalnego wynagrodzenia. W takim przypadku zawieszeniu ulega bieg terminów realizacji Umowy, zaś Wykonawca nie pozostaje w zwłoce z realizacją Umowy do dnia uiszczenia przez Klienta wymagalnego wynagrodzenia.

10. Wykonawca oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy tzn. jest przedsiębiorcą innym niż mikro, mały lub średni przedsiębiorca w rozumieniu załącznika nr I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26 czerwca 2014r.)

§ 4

1. W ramach nadzoru serwisowego po upływie każdego miesiąca Umowy usługi asysty Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia raportu z wykonania usługi asysty zawierającego minimum wykaz wszystkich zrealizowanych usługi serwisu i godzin rozwojowych. Powyższy raport może być udostępniany na portalu Wykonawcy.

2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi Asysty Technicznej, której zakres został określony w §2 ust.1, na zasadach określonych w niniejszej Umowie.

3. Wykonawca będzie realizował usługę Asysty Technicznej Systemu zgodnie z ustaleniami zawartymi w niniejszej Umowie.

4. Asysta Techniczna nie obejmuje:

a. naprawy Sprzętu Komputerowego,

b. naprawy Systemu Komunikacyjnego,

c. naprawy Oprogramowania narzędziowego,

d. realizacji prac zgłoszonych niezgodnie z procedurami zawartymi w załączniku nr 1 lub przez osoby inne niż upoważnione zgodnie z załącznikiem nr 2,

e. naprawy błędów w pracy Systemu, za których wystąpienie Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności:

1. będących następstwem uprzedniej awarii lub uszkodzenia Sprzętu Komputerowego, Systemu Komunikacyjnego lub Oprogramowania narzędziowego, o których mowa w lit. a), b) i c) niniejszego ustępu,
2. jeżeli powstały one wskutek korzystania przez Klienta z Systemu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, np:
 - w wyniku modyfikacji kodu źródłowego lub binarnego Systemu przez osoby do tego nieuprawnione,
 - w wyniku korzystania z danych zawartych w obsługiwanej przez System bazie danych inaczej niż za pośrednictwem udostępnionych przez Wykonawcę formularzy ekranowych i raportów,
 - w wyniku wprowadzenia do Systemu własnej konfiguracji Klienta nieautoryzowanej przez osobę upoważnioną ze strony Wykonawcy.
5. W sytuacji określonej w lit. e) Wykonawca może dokonać naprawy błędów za odrębnym wynagrodzeniem, w ramach asysty „E”.
6. Autoryzacja własnej konfiguracji Klienta przez Wykonawca, o której mowa w ust. 4 lit. e punkt 2) tiret trzeci, może zostać dokonana po zgłoszeniu takiej potrzeby przez Klienta, za odrębnym wynagrodzeniem, w ramach asysty „E”

§ 5

1. Z tytułu zwłoki w realizacji zadań w zakresie naprawienia Błędów Krytycznych Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej wysokości 0,5% miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 2 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
2. Z tytułu zwłoki w realizacji zadań w zakresie naprawienia Błędów, które nie są uważane w myśl zapisów umowy jako Krytyczne, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej wysokości 0,2% miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 2 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Wykonawca może być obciążony karą umowną w wysokości 10% wartości netto opłaty ustalonej w §2 ust.1.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający, Zamawiający zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 10% wartości netto opłaty ustalonej w §2 ust.1.
2. Całkowita odpowiedzialność Stron z wszelkich tytułów wynikających z Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa nie przekroczy 50% wynagrodzenia należnego rocznie Wykonawca z tytułu niniejszej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które uzyskałaby, gdyby jej szkody nie wyrządzono.
4. Odpowiedzialność Wykonawca jest wyłączona, gdy Klient korzysta z elementów przedmiotu Umowy niezgodnie z ich przeznaczeniem lub sposobem korzystania.
5. Strony uzgadniają, że rękojmia jest wyłączona.

§ 6

1. Klient zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności niezbędne do należytej realizacji przez Wykonawcę przedmiotu umowy, a w szczególności:
 - a. zagwarantować niezbędny dostęp do Systemu Komputerowego, konieczny do wykonania usług Asysty Technicznej w zakresie określonym w § 2 ust. 1,
 - b. podjąć niezbędne działania zmierzające do ochrony tajemnicy swojego przedsiębiorstwa,
 - c. zapewnić Wykonawca zdalny dostęp do Systemu Egeria z siedziby lub oddziału Wykonawca na zasadach określonych w ust. 2.
2. Celem dokonania napraw związanych ze świadczeniem przez Wykonawcę usług Asysty Technicznej z zakresu „C”, Klient powinien zapewnić Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego. Zdalny dostęp powinien się odbywać poprzez cyfrowe łącze transmisji danych pomiędzy najbliższym węzłem infrastruktury serwisowej Wykonawcy, a serwerem Systemu.
3. Odmowa zapewnienia dostępu do Systemu na zasadach określonych w ust. 2 powinna zostać uzasadniona przez Klienta w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona wraz z uzasadnieniem do Wykonawcy, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od daty Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku określonym w zdaniu poprzedzającym Klient poniesie zwiększone koszty realizacji przedmiotu Umowy, o których mowa w par. 6 ust. 8 Umowy, jeżeli w ocenie Wykonawcy wykonanie zadań było możliwe za pośrednictwem zdalnego dostępu do Systemu. Do momentu uzyskania w formie pisemnej uzasadnionej odmowy zapewnienia dostępu zdalnego do Systemu Komputerowego, Wykonawca nie podejmie próby wykonania czynności serwisowej na miejscu u Klienta i jest zwolniony od wszelkich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

4. Klient zobowiązuje się:
 - a. utrzymywać środowisko testowe będące aktualną kopią środowiska produkcyjnego;
 - b. wykonać kopię zapasową Systemu przed instalacją Poprawki oraz realizacją Zadania Konserwacyjnego a także przed instalacją nowej wersji Systemu;
 - c. w przypadku Zgłoszenia Błędu udzielić wszystkich wymaganych informacji, umożliwić wykonanie akcji (w szczególności umożliwić wykonanie akcji z prawami użytkowników systemu operacyjnego (np. Oracle) oraz użytkownika z prawami administratora bazy danych (DBA)) i zapewnić wsparcie personalne konieczne do diagnozy i usunięcia Błędu;
 - d. wykonać testy każdej zmiany w funkcjonalności i/lub konfiguracji Systemu na środowisku testowym. Te testy powinny być przeprowadzone przed wprowadzeniem zmian na środowisku produkcyjnym i powinny obejmować wszystkie możliwe przypadki, które mogą mieć wpływ na procesy biznesowe. Celem tych testów jest wykrycie wszystkich błędów w konfiguracji i Systemu mogących się objawić w specyficznej dla Klienta konfiguracji Systemu;
 - e. regularnie wykonywać kopię zapasową środowiska produkcyjnego Systemu zgodnie z przyjętymi standardami IT dla istotnych aplikacji biznesowych (np. raz na tydzień pełna kopia oraz kopie przyrostowe codziennie);
 - f. regularnie wykonywać kopie zapasową środowiska testowego Systemu zgodnie z przyjętymi standardami IT dla środowisk testowych.
5. Klient zobowiązuje się korzystać z Systemu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, a w szczególności:
 - a. Nie modyfikować kodu źródłowego lub binarnego Systemu;
 - b. Nie modyfikować danych zawartych w obsługiwanych przez System bazie danych i/lub systemie plików inaczej niż za pośrednictwem udostępnionych przez Wykonawcę formularzy ekranowych i raportów.
6. Opóźnienia w realizacji przedmiotu Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z powodu niewykonywania bądź nienależytego wykonywania przez Klienta spoczywających na nim obowiązków, nie powodują negatywnych konsekwencji dla Wykonawcy, nie ponosi on bowiem odpowiedzialności z tytułu przesunięcia terminów, o których mowa w Umowie.

§ 7

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w stosunku do treści oferty na podstawie której dokonano wyboru Sprzedającego, jeżeli konieczność wprowadzenia takich zmian wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego, a także dotyczą:
 1. zmiany świadczenia Wykonawcy na świadczenie lepszej jakości przy zachowaniu tożsamości towaru;
 1. zmiany danych Wykonawcy (np. zmiana siedziby, adresu, nazwy);
 2. zmian organizacyjnych Wykonawcy powodujących, że wykonanie zamówienia lub jego części staje się bezprzedmiotowe;
 3. zmian sposobu wykonywania zadań lub zasad funkcjonowania Zamawiającego powodujących, że wykonanie zamówienia lub jego części staje się bezprzedmiotowe lub zaistniała konieczność modyfikacji przedmiotu zamówienia;
 4. omyłek pisarskich lub błędów rachunkowych;
 5. mających na celu wyjaśnienie wątpliwości treści umowy, jeśli będzie ona budziła wątpliwości interpretacyjne między stronami;
 6. zmiany sposobu płatności, jeżeli wymagać tego będzie ochrona interesu Zamawiającego;
 7. obniżenia cen;
 8. zmiany stawki podatku VAT na towar;
 9. innych zmian korzystnych dla Zamawiającego, w tym polegających na zamianie elementów zamówienia na elementy o lepszych lub/i odpowiedniejszych parametrach technicznych chociażby wiązało się to z koniecznością zmiany terminu lub sposobu wykonania zamówienia.

§ 8

1. Niniejsza Umowa rozwiązuje się: z upływem **12 (dwunastu miesięcy)** miesięcy liczonych od dnia **24.12.2025** roku.
2. Warunki rozwiązania Umowy określa § 11 Umowy

§ 9

1. Strony oraz osoby przez niezatrudnione zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania osobom trzecim informacji o warunkach niniejszej Umowy oraz wszelkich danych o przedsiębiorstwie, produktach i klientach drugiej ze Stron, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, zarówno w okresie

obowiązki Umowy, jak i po jej realizacji lub rozwiązaniu, bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej.

2. Wykorzystywanie danych i informacji określonych w ust. 1 w innych celach, niż określone w niniejszej Umowie, jak również ich publikacja, nie jest dopuszczalna bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej ze Stron.

3. Obowiązek określony w ust. 1 i 2 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych oraz wynikających z obowiązków informacyjnych w zakresie przewidzianym przez ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. 2005 r. Nr 184 poz. 1539 z późn. zm.), ustawę z dnia z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. 2005 r. Nr 184 poz. 1538 z późn. zm.) oraz przez ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o nadzorze nad rynkiem kapitałowym (Dz. U. 2005 r. Nr 184 poz. 1537 z późn. zm.).

§ 10

Wszystkie zmiany treści Umowy wymagają porozumienia Stron Umowy oraz zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 11

1. W przypadku wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w ciągu 30 dni od powzięcia wiadomości uzasadniającej złożenie oświadczenia o odstąpieniu.

2. Niniejsza Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczony jest od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym miało miejsce doręczenie wypowiedzenia.

3. Wypowiedzenie Umowy musi dla swej ważności zostać złożone drugiej Stronie w formie pisemnej.

4. Wypowiedzenie uważa się za skutecznie doręczone w dniu, w którym zostało doręczone do siedziby Wykonawcy lub Klienta za pomocą poczty (list polecony za pisemnym potwierdzeniem odbioru) lub jako przesyłka kurierska.

5. Terminy realizacji Umowy ulegają stosownemu przesunięciu w przypadku zaistnienia siły wyższej lub dokonania przez Strony odpowiednich ustaleń.

6. Każda ze Stron jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez drugą ze Stron zobowiązań umownych, przez co Strony rozumieją naruszenia przez drugą ze Stron istotnego postanowienia Umowy, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do usunięcia naruszenia postanowień umownych z określeniem co najmniej 14-dniowego terminu do usunięcia naruszeń i ich skutków

§ 12

Zamawiający oświadcza, iż zbycie wiarygodności wynikającej z Umowy wymaga dla swej ważności pisemnej zgody Ministra Obrony Narodowej.

§ 13

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, oraz ustawy z dnia 11 września 2019 roku – Prawo zamówień publicznych.

2. Sędem właściwym do rozwiązania sporów wynikających z wykonywania niniejszej Umowy, jest sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

3. Podstawę prawną i zasady przetwarzania danych osobowych w ramach niniejszej umowy zawiera Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

4. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać w drodze wzajemnych negocjacji.

5. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Umowy okaże się nieważne lub niewykonalne, pozostaje to bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy, chyba że bez tych postanowień Strony Umowy by nie zawarły, a nie jest możliwa zmiana lub uzupełnienie Umowy w sposób określony w zdaniu następnym. W takim przypadku Strony zobowiązane będą do niezwłocznej zmiany lub uzupełnienia Umowy w sposób oddający w sposób możliwie najwierniejszy zamiar Stron wyrażony w postanowieniu, które uznane zostało za nieważne.

6. Jeżeli w wyniku zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu zawarcia Umowy, niektóre z postanowień Umowy staną się nieważne lub niewykonalne, Strony zobowiązane będą do niezwłocznej zmiany Umowy w sposób oddający w sposób możliwie najwierniejszy zamiar Stron wyrażony w postanowieniu, które stało się nieważne lub bezskuteczne.

7. Wszelkie zmiany umowy oraz jej załączników wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

8. Strony zobowiązują się aktualizacji danych zawartych w Załączniku nr 2 w formie pisemnej. Zmiana taka nie stanowi zmiany istotnych postanowień Umowy i nie wymaga podpisania przez Strony Aneksu.
9. Wykonawca z 6 miesięcznym wyprzedzeniem poinformuje Klienta o zmianie wymagań związanych z Oprogramowaniem narzędziowym wymaganym do prawidłowego działania Systemu lub innymi parametrami Systemu Komputerowego związanymi z prawidłowym działaniem kolejnych wersji oprogramowania zawartych w Załączniku nr 3. O ile Klient nie wnieśli sprzeciwu w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania powiadomienia zmianę taką uznaje się za skuteczną.
10. W okresie obowiązywania Umowy co najmniej raz w roku Klient zobowiązany jest do przejścia na najnowszą wersję Systemu w ramach Asysty „D”. Przez wersję Systemu rozumie się wersję Systemu Egeria 6 w zakresie funkcjonalnym zainstalowanym u Klienta. Niewykonanie przez Klienta obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym, uprawnia Wykonawcę do rozwiązania umowy z winy Klienta bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym.
11. Wykonawca uprawniony jest ponadto do oferowania Klientowi zmiany technologicznej Systemu (upgrade'u technologicznego), na odrębnie ustalonych warunkach, za odrębnym wynagrodzeniem. Ewentualne negocjacje w zakresie upgrade'u technologicznego nie będą miały jednak wpływu na obowiązywanie niniejszej Umowy, o ile strony zgodnie nie postanowią inaczej.
12. Wykonawca ma prawo powierzenia wykonania części prac związanych z realizacją Umowy podwykonawcy, z którym podpisał umowę o współpracy zabezpieczającą poufność danych. Pracownicy podwykonawcy zaangażowani w realizację Umowy traktowani są przez Klienta tak, jak pracownicy Wykonawcy.
13. W przypadku powierzenia przez Wykonawcę podwykonawcy realizacji części przedmiotu Umowy w zakresie, o którym mowa w ust. 12, Klient obowiązany jest realizować wobec podwykonawcy obowiązki określone w § 6 niniejszej Umowy.

§ 14

1. Wykonawca oświadcza, że kierownik zespołu osób odpowiedzialnych za realizację zamówienia ze strony Wykonawcy, będzie zatrudniony na podstawie umowy o pracę.
2. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez którąkolwiek z jego stron przed zakończeniem okresu realizacji umowy, Wykonawca na jej miejsce może zatrudnić inną osobę tylko na podstawie umowy o pracę.
3. W celu udokumentowania zatrudnienia osoby, o której mowa w ust. 1 na podstawie umowy o pracę, Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 1) przedstawienia na każde żądanie Zamawiającego dokumentów potwierdzających zatrudnienie tej osoby na podstawie umowy o pracę (np. umowa o pracę, oświadczenie pracownika o zatrudnieniu przez wykonawcę, deklaracje ZUS);
 - 2) niezwłocznego informowania Zamawiającego o zmianach w zakresie zatrudnienia i aktualizacji informacji o których mowa w pkt 1;
4. W przypadku nie przedstawienia dokumentów, o których mowa w ust. 3 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1 % miesięcznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 2 ust. 1 za każdy dzień zwłoki w nieprzedstawieniu dokumentów na żądanie. W przypadku, gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej Zamawiający będzie mógł żądać odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
5. W przypadku utrzymywania się stanu zaniechania zatrudnienia którejkolwiek z osób o których mowa w ust. 1 na podstawie umowy o pracę przez okres dłuższy niż 1 miesiąc, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy zgodnie z §7 ust. 1 pkt 3 naliczenia kary umownej.
6. Kary umowne opisane w ust. 4 i 5 sumują się.

§ 15

1. Kupujący dopuszcza również zmianę w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia. Poziom zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia uprawniający Strony Umowy do żądania zmiany wynagrodzenia ustala się na 25 % w stosunku do poziomu cen tych samych materiałów lub kosztów z dnia zawarcia umowy. Początkowy termin ustalenia zmiany wynagrodzenia ustala się na dzień zaistnienia przesłanki w postaci wzrostu wynagrodzenia ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia o 25 %.
2. W przypadku zaistnienia przesłanki będącej podstawą zmiany wynagrodzenia, określa się następujące okresy, w których Sprzedawca może zwrócić się w formie pisemnej do Nabywcy o zmianę wynagrodzenia: po upływie 6 miesięcy licząc od dnia zawarcia Umowy, przy czym zmiana wynagrodzenia nie może być dokonywana częściej niż co dwanaście miesięcy.
3. Wysokość zmiany wynagrodzenia będzie ustalona w oparciu o wskaźnik zmiany ceny materiałów lub kosztów

ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Maksymalna łączna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza Kupujący w efekcie zastosowania postanowień o zasadach wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia stanowi 10% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 2 ust. 1.

4. W przypadku gdy Sprzedawca realizuje przedmiot umowy z pomocą Podwykonawców, w sytuacji zmiany wynagrodzenia opisanej w ust. 1, Sprzedawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki: przedmiotem umowy są usługi, a okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy

§ 16

1. Osobą odpowiedzialną za realizację i odbioru Przedmiotu Umowy ze strony Zamawiającego jest p. Łukasz Szczygiel
2. Osobą odpowiedzialną za realizację Umowy ze strony Wykonawcy jest p. Jacek Pawelczyk

§ 17

Zamawiający wyraża zgodę na „Integralną częścią umowy stanowi zaproszenie, załącznik nr 1, oferta Wykonawcy i załączniki do umowy od nr 1 do nr 5

§ 18

Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron Umowy.

§ 19

Integralną część niniejszej Umowy stanowią zaproszenie wraz z ofertą Wykonawcy oraz załączniki do umowy :

- | | |
|------------------|---|
| Załącznik Nr 1 - | Zakres stosowania i opis procedur funkcjonowania Asysty Technicznej |
| Załącznik Nr 2 - | Dane adresowe |
| Załącznik Nr 3 - | Wymagane parametry elementów Systemu Komputerowego |
| Załącznik Nr 4 - | Formularz Zgłoszenia Serwisowego |
| Załącznik Nr 5 - | Formularz Zamówienia |

ZAMAWIAJĄCY/KLIENT

.....

WYKONAWCA

.....

KONTRASYGNUJE
GŁÓWNY KSIĘGOWY

.....

1. Załącznik Nr 1

Zakres stosowania i opis procedur funkcjonowania Asysty Technicznej

Rozdział 1

Asysta Techniczna zakres „B”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „B” obejmuje konsultacje i porady z zakresu obsługi i funkcjonowania Systemu świadczone przez Wykonawca na rzecz Klienta.

§2 Zasady funkcjonowania

1. Klient może zgłaszać zapytania telefonicznie lub przez System Zgłoszeniowy.
2. W przypadku braku możliwości zgłoszenia zapytania poprzez System Zgłoszeniowy, Klient może dokonać zgłoszenia poprzez e-mail lub telefonicznie na jeden z adresów e-mail/numerów telefonu Wykonawca, określonych w załączniku nr 2.
3. Konsultacji merytorycznych udzielają upoważnieni pracownicy Wykonawca zgodnie z Załącznikiem Nr 2 Umowy w Godzinach Roboczych.
4. Reakcją na zgłoszenie jest wygenerowanie przez pracownika Wykonawca numeru zgłoszenia i przekazanie go Klientowi zgłaszającemu problem, zaś realizacja zgłoszenia polega na udzieleniu odpowiedzi na zapytanie lub poinformowaniu o sposobie rozwiązania problemu.
5. W przypadku zgłoszenia wykonanego w Systemie Zgłoszeniowym reakcją jest odpowiednia zmiana stanu zgłoszenia.
6. W przypadku zgłoszenia problemu, który zostanie zidentyfikowany przez pracowników Wykonawca jako Błąd, Klient zostaje powiadomiony o tym fakcie przez pracownika Biura Obsługi Klienta. Od momentu poinformowania o tym fakcie zgłoszenie obsługiwane jest zgodnie z procedurami Asysty Technicznej zakres „C” lub procedurą gwarancyjną (o ile w momencie zgłoszenia obowiązuje gwarancja na System).

Rozdział 2

Asysta Techniczna zakres „C”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „C” obejmuje wykonanie odpowiednich czynności mających na celu usunięcie wykrytych Błędów w Systemie.

§2 Rejestracja Zgłoszenia Serwisowego

1. W razie wystąpienia Błędu upoważniony pracownik Klienta dokonuje Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zgłoszenie Serwisowe polega na zarejestrowaniu przez Klienta w Systemie Zgłoszeniowym zgłoszenia zawierającego informacje ewidencyjne, przewidziane w systemie, wraz z opisem objawów, pozwalających na powtórzenie Błędu.

3. W przypadku braku dostępu lub niepoprawnego działania Systemu Zgłoszeniowego Zgłoszenie Serwisowe polega na przekazaniu w Godzinach Roboczych, dyżurującemu pracownikowi Wykonawca prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez osobę upoważnioną Formularza Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z Załącznikiem nr 4, zawierającego w szczególności:
 - a. pieczętkę firmową Klienta,
 - b. objawy Błędu oraz informacje pozwalające na powtórzenie czynności, które doprowadziły do ujawnienia się Błędu,
 - c. podpis wraz z imienną pieczętką zgłaszającego, a w przypadku braku takiej pieczętki - czytelną adnotację określającą stanowisko, imię oraz nazwisko zgłaszającego.
4. Przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego, określone w punkcie powyżej, może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego lub mailowo.
5. W przypadku braku możliwości dokonania Zgłoszenia Serwisowego w sposób opisany w punktach 2 i 3, Klient może zgłosić uszkodzenie telefonicznie zgodnie z danymi określonymi w Załączniku nr 3.
6. Zgłoszenie Serwisowe:
 - a. realizowane za pośrednictwem Systemu Zgłoszeniowego uznaje się za dokonane z chwilą nadania przez system numeru zgłoszenia, co zostaje potwierdzone w postaci e-maila przesłanego na adres zgłaszającego;
 - b. realizowane za pośrednictwem maila lub telefonicznie uznaje się za dokonane z chwilą mailowego potwierdzenia przez Wykonawca przyjęcia zgłoszenia. Wykonawca ma obowiązek przesłać potwierdzenie w terminie nie dłuższym niż cztery godziny od momentu otrzymania zgłoszenia. Jeżeli zgłoszenie dotrze do Wykonawca po godzinie 14, Wykonawca obowiązany jest przesłać Klientowi potwierdzenie nie później niż do godziny 10 następnego Dnia Roboczego;
 - c. realizowane osobiście uznaje się za dokonane z chwilą pisemnego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez pracownika Wykonawca na dostarczonej przez przedstawiciela Klienta Formularzu Zgłoszenia Serwisowego. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek dokonać potwierdzenia niezwłocznie po dostarczeniu przez Klienta Formularza Zgłoszenia Serwisowego.
7. W przypadku braku potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego ze strony Wykonawca w ciągu 1 Dnia Roboczego od chwili jego dokonania, zgłaszający pracownik Klienta, zobowiązany jest do telefonicznego potwierdzenia dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

§3 Reakcja Serwisowa

1. Reakcją Serwisową jest:
 - a. Przekazanie informacji o zarejestrowaniu przez Wykonawca Zgłoszenia Serwisowego jako Zgłoszenia Błędu wraz z informacją o rozpoczęciu prac nad usunięciem Błędu bez konieczności dostępu do Systemu Komputerowego Klienta. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w Systemie Zgłoszeniowym reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia wskazujące na rozpoczęcie realizacji;
 - b. Przekazanie informacji przez Wykonawca o odrzuceniu Zgłoszenia Serwisowego z prośbą o uzupełnienie niezbędnych informacji przez Klienta dla ujawnionego problemu w działaniu Systemu - w przypadku braku wystarczającego opisu objawów Błędu lub informacji pozwalających na powtórzenie Błędu. W tym przypadku reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego wykonanego w Systemie Zgłoszeniowym reakcją jest mailowe potwierdzenie zmiany stanu zgłoszenia na wskazujące na oczekiwanie przez Wykonawca na uzupełnienie Zgłoszenia Serwisowego przez Klienta. Reakcja Serwisowa na uzupełnione Zgłoszenie Serwisowe przez Klienta nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego.
 - c. W przypadku konieczności wykonania Naprawy za pośrednictwem zdalnego dostępu - zwrócenie się przez Wykonawca do Klienta o zgodę na udostępnienie zdalnego dostępu do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego oraz o podanie potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu. W tym przypadku Reakcja nastąpi w ciągu 8 Godzin Roboczych od chwili dokonania Zgłoszenia Serwisowego. Po uzyskaniu zdalnego dostępu do Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego Klienta oraz po podaniu potrzebnych identyfikatorów i haseł dostępu dokonuje się czynności zgodnie z literą a) lub b) powyżej.

- d. W przypadku braku możliwości wykonania Naprawy w sposób określony w lit. a), b) i c) niniejszego punktu - podanie terminu stawienia się pracownika Wykonawca w miejscu instalacji Systemu Komputerowego i Komunikacyjnego Klienta. W tym przypadku Reakcja nastąpi nie później niż po 24 godzinach od dokonania Zgłoszenia Serwisowego, pod warunkiem, że dzień następny po dokonaniu zgłoszenia jest Dniem Roboczym. W przeciwnym wypadku Reakcja musi nastąpić nie później niż pierwszego Dnia Roboczego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, do godziny zgodnej z godziną Zgłoszenia Serwisowego. W tym przypadku Strony uzgodnią dalszy sposób postępowania ze Zgłoszeniem Serwisowym.

§4 Naprawa Błędu

1. Wykonawca zobowiązuje się do Naprawy Błędu stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Błędu w możliwie najkrótszym czasie, zgodnie z wymaganiami czasów reakcji i naprawy stanowiącymi Załącznik nr 6.
2. Jeżeli w trakcie usuwania Błędu w sposób określony w §3 ust 1 lit a), b), c) okaże się, że Naprawa danego Błędu wymaga stawienia się pracownika Wykonawca na miejscu u Klienta, Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym Klienta niezwłocznie.
3. Jeżeli do Naprawy Błędu konieczne jest udzielenie przez Klienta dodatkowych informacji, czas oczekiwania Wykonawca na udzielenie tych informacji nie jest wliczany do czasu Naprawy Błędu.
4. Dopuszcza się możliwość dokonania Naprawy Błędu środkami zastępczymi.

§5 Zakończenie Naprawy Błędu

1. Po wykonaniu przez Wykonawca Naprawy, Wykonawca udostępnia Poprawkę na serwerze ftp i informuje o tym Klienta.
2. Klient zobowiązany jest do instalacji Poprawki oraz do przeprowadzenia testów akceptacyjnych wykonanej przez Wykonawca Naprawy na testowej bazie danych. Czas trwania testów akceptacyjnych nie jest wliczany do czasu Naprawy Błędu.
3. Klient zobowiązany jest poinformować Wykonawca o pozytywnym zakończeniu testów akceptacyjnych na testowej bazie danych lub zgłosić w formie pisemnej uwagi co do sposobu realizacji Naprawy.
4. Jeśli Klient zgłosił zasadne uwagi co do sposobu realizacji Naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji Naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Klienta uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych. Po ponownej Naprawie Wykonawca postępuje zgodnie §5 ust 1. Czas od otrzymania uwag co do sposobu realizacji Naprawy do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych jest wliczany do czasu Naprawy.
5. Po akceptacji przez Klienta Naprawy na testowej bazie danych Klient zobowiązany jest do instalacji naprawionego Systemu na produkcyjnej bazie danych.
6. Po instalacji naprawionego Systemu na produkcyjnej bazie danych Klient ma prawo do przeprowadzenia ponownych testów dotyczących poprawności działania Systemu. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie nie może przekroczyć 3 dni. Klient może następnie przedstawić uwagi co do sposobu i rezultatów realizacji usługi.
7. Klient jest zobowiązany do potwierdzenia poprawności Naprawy lub przedstawienia zastrzeżeń w ciągu 3 Dni Roboczych od chwili otrzymania informacji o udostępnieniu Poprawki do systemu. Brak reakcji Klienta w wyżej wymienionym czasie jest równoznaczny z zaakceptowaniem sposobu dokonania Naprawy, co wyklucza zgłaszanie jakichkolwiek zastrzeżeń po upływie wyżej wskazanego terminu. Zastrzeżenia lub uwagi powinny zostać przekazane poprzez zmianę stanu zgłoszenia w Systemie Zgłoszeniowym lub w przypadku jego niedostępności za pomocą maila.

Rozdział 3

Asysta Techniczna zakres „D”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „D” obejmuje:
 - a. informowanie Klienta o fakcie powstania nowej wersji Systemu;

- b. przekazywanie Klientowi nowych wersji Systemu na nośniku odpowiednim dla danego Klienta lub poprzez udostępnienie na serwerze ftp, wraz z instrukcją instalacji i informacją o zmianach funkcjonalnych.

§2 Zasady ogólne

1. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Klienta o fakcie pojawienia się nowej wersji Systemu.
2. W przypadku, gdy do instalacji nowej wersji Systemu niezbędne są usługi wdrożeniowe, szkoleniowe lub instalacyjne świadczone przez Wykonawca, Klient pisemnie przekazuje odpowiedzialnemu pracownikowi Wykonawca zapotrzebowanie na nową wersję Systemu Egeria.
3. Wykonawca po otrzymaniu od Klienta zapotrzebowania na nową wersję Systemu zobowiązany jest w ciągu 10 Dni Roboczych poinformować Klienta o planowanym terminie i koszcie wykonania usług. Wynagrodzenie za instalację, wdrożenie i szkolenie zlecone przez Klienta na podstawie płatnego zakresu Asysty Technicznej typu „D” określone zostało § 6 ust. 4 Umowy.
4. W przypadku akceptacji przez Klienta kosztu i terminu instalacji Wykonawca zobowiązany jest do instalacji zamówionej wersji Systemu na środowisku testowym. Po dokonaniu instalacji na środowisku testowym pracownik Wykonawca przedstawia Klientowi protokół instalacji na środowisku testowym. Klient zobowiązany jest do potwierdzenia wykonania przez Wykonawca instalacji na środowisku testowym.
5. Po potwierdzeniu przez Wykonawca instalacji na środowisku testowym zamówionych modułów Klient zobowiązany jest do wykonania testów zainstalowanej wersji Systemu. W przypadku braku szczegółowych ustaleń, czas przeznaczony na testowanie i zapoznanie się z dokumentacją nie może przekroczyć 5 Dni Roboczych
6. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania instalacji zamówionej wersji Systemu Egeria na środowisku produkcyjnym dopiero po wyrażeniu zgody przez Klienta.
7. W przypadku, gdy do instalacji nowej wersji systemu nie są potrzebne dodatkowe usługi świadczone przez Wykonawca, Klient dokonuje instalacji samodzielnie na środowisku testowym, a następnie produkcyjnym.
8. Jeżeli nowe, standardowe wersje Systemu będą wymagać nowych wersji Oprogramowania Narzędziowego, wówczas koszty zakupu i instalacji nowych wersji Oprogramowania Narzędziowego pokrywa Klient.
9. Każda nowa wersja Systemu dostarczonego Klientowi musi zawierać udokumentowany opis zmian w funkcjonalności w porównaniu z wersją poprzednią.

Rozdział 4

Asysta Techniczna zakres „E”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „E” obejmuje wykonywanie Zadań Konserwacyjnych, czyli:
 - a. wykonywanie zleconych przez Klienta zmian w funkcjonalności Systemu tak, aby spełniał on specyficzne wymagania Klienta,
 - b. wykonanie innych dodatkowych prac zleconych przez Klienta, związanych z Systemem.

§2 Zgłaszanie zadań

1. W razie konieczności wykonania Zadania Konserwacyjnego upoważniony pracownik Klienta powiadomi o tym fakcie upoważnionego pracownika Wykonawca i dokona zgłoszenia Zadania Konserwacyjnego.
2. Zgłoszenie Zadania Konserwacyjnego dokonane przez inną osobę, niż określoną w §2 ust. 1, nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawca do podjęcia wykonywania Zadania Konserwacyjnego.

3. Zgłoszenie Zadania Konserwacyjnego polega na przekazaniu w Godzinach Roboczych, upoważnionemu pracownikowi Wykonawca prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez zgłaszającego Formularza Zamówienia, obejmującego w szczególności:
 - a. pieczętkę firmową Klienta lub jego jednostki organizacyjnej,
 - b. szczegółowo, dokładnie i jednoznacznie opisany zakres Zadania Konserwacyjnego,
 - c. stopień priorytetu poszczególnych Zadań Konserwacyjnych,
 - d. proponowane daty wykonania,
 - e. podpis wraz z imienną pieczętką zgłaszającego, a w przypadku braku takiej pieczętki - czytelną adnotację określającą stanowisko, imię oraz nazwisko zgłaszającego.
4. Przekazanie Formularza Zamówienia, określone w §2 ust. 3 może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, za pośrednictwem poczty elektronicznej, Systemu Zgłoszeniowego lub w jakikolwiek inny sposób, zapewniający dostarczenie jej upoważnionemu pracownikowi Wykonawca.
5. Z zastrzeżeniem §2 ust. 8 zgłoszenie Zadania Konserwacyjne uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przez Wykonawca przyjęcia zgłoszenia, co następuje z chwilą wypłynięcia do Klienta maila lub pliku zawierającego kopię Formularza Zamówienia z adnotacją zawierającą informację czy zgłoszenie zostało przyjęte, czy też nie, datą i godziną oraz podpisem upoważnionego pracownika Wykonawca albo odręcznego potwierdzenia przez niego przyjęcia lub odmowy przyjęcia zgłoszenia na kopii formularza. Odręczne potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia winno zawierać datę i godzinę przyjęcia lub odmowy przyjęcia zgłoszenia oraz podpis upoważnionego pracownika Wykonawca.
6. Poprzez reakcję Wykonawca rozumie się jedną z czynności z podanej poniżej listy, podjętą po przyjęciu przez Wykonawca zgłoszenia Zadania Konserwacyjnego.
 - a. dostarczenie (osobiście, pocztą lub pocztą elektroniczną) przez upoważnionego pracownika Wykonawca upoważnionemu pracownikowi Klienta Formularza Kalkulacji,
 - b. zwrócenie się przez upoważnionego pracownika Wykonawca do upoważnionego pracownika Klienta o uzgodnienie spotkania roboczego w celu wyjaśnienia szczegółów realizacyjnych zgłoszonych Zadań Konserwacyjnych,
 - c. zwrócenie się przez upoważnionego pracownika Wykonawca do upoważnionego pracownika Klienta o zgodę na udostępnienie bezpłatnego, zdalnego dostępu do Systemów Komputerowego i/ lub Komunikacyjnego.
7. Klient ponosi wszelką odpowiedzialność za prawidłowe i kompletne wypełnienie Formularza Zamówienia. Jeżeli Formularz Zamówienia jest niekompletny, to znaczy nie zawiera wszystkich elementów określonych w §2 ust. 3, zamówienie nie uznaje się za dokonane, mimo spełnienia przesłanek z §2 ust. 5. Zgłoszenie dokonane w opisany wyżej sposób będzie dokonane z chwilą przekazania upoważnionemu pracownikowi Wykonawca na zasadach określonych w niniejszej Umowie, nowego Formularza Zamówienia, uzupełnionego o brakujące dane.
8. Jeżeli przesłany do Wykonawca Formularz Zamówienia został wypełniony nieprawidłowo lub nie zawiera wszystkich informacji, określonych w §2 ust. 3, Wykonawca obowiązany jest powiadomić o tym fakcie Klienta, informując go o konieczności dokonania nowego zgłoszenia, czyniąc stosowną wzmiankę na Formularzu Zamówienia, zgodnie z procedurą określoną w §2 ust. 6.
9. Wykonawca może odmówić realizacji Zadania Konserwacyjnego, jeśli:
 - a. zgłoszone Zadanie Konserwacyjne oznaczałoby realizację funkcjonalności niezgodnej z unormowaniami prawnymi,
 - b. funkcjonalność wymagałaby zaburzenia logicznego porządku Systemu Egeria.
10. Zadanie Konserwacyjne wykonywane jest w module oznaczonym najnowszym numerem wersji i numerem wydania. W przypadku Zadania Konserwacyjnego, którego wykonania Wykonawca standardowo nie będzie przynosił do nowej wersji Systemu w ramach wynagrodzenia określonego Umową, Wykonawca poinformuje o tym fakcie Klienta. Wykonawca może dokonać takie przeniesienia indywidualnie dla Klienta na odrębnych zasadach finansowych.
11. Realizacja zgłoszonego Zadania Konserwacyjnego może się rozpocząć dopiero po zatwierdzeniu Formularza Kalkulacji przez upoważnionego pracownika Klienta, poprzez naniesienie na Formularz Kalkulacji adnotacji zawierającej informację czy należy rozpocząć realizację Zadania Konserwacyjnego z datą oraz podpisem upoważnionego pracownika Klienta oraz dostarczenie kopii zatwierdzonego Formularza Zgłoszenia zgodnie z procedurą określoną w §2 ust. 4, 5.

§3 Odbiór prac

1. Po wykonaniu Zadania Konserwacyjnego, Wykonawca przeprowadzi testy sprawdzające poprawność działania Systemu Egeria i zgłosi gotowość do odbioru Zadania Konserwacyjnego. Za zgłoszenie gotowości uznaje się dostarczenie podpisanego przez Wykonawcę Protokołu Odbioru Zadania.
2. Po otrzymaniu informacji o wykonaniu Zadania Konserwacyjnego Klient ma prawo do przeprowadzenia własnych testów dotyczących poprawności działania Systemu Egeria oraz do zapoznania się z przygotowaną dokumentacją. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie i zapoznanie się z dokumentacją nie może przekroczyć 7 Dni Roboczych licząc od daty otrzymania informacji o wykonaniu Zadania Konserwacyjnego.
3. Po przeprowadzeniu testów potwierdzających prawidłowość wykonania Zadania Konserwacyjnego lub po upływie czasu określonego w punkcie 2, Klient zobowiązany jest do podpisania Protokołu Odbioru Zadania. Protokół ten może być sporządzony na dokumencie będącym równocześnie Formularzem Zamówienia i Formularzem Kalkulacji, w części dot. odbioru prac.
4. W przypadku wykonania Zadania Konserwacyjnego za pośrednictwem zdalnego dostępu do Systemów Komputerowego i Komunikacyjnego Klienta z siedziby Wykonawcy, Protokół Odbioru Zadania zostanie sporządzony przez Wykonawcę i przedłożony u Klienta do podpisania, w sposób określony w §2 ust. 4 niniejszego Załącznika.
5. Protokół Odbioru Zadania sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
6. W przypadku, gdy w czasie przeznaczonym na testy wykonanego Zadania Konserwacyjnego Klient nie zgłosi żadnych uwag, Zadanie uznaje się za wykonane poprawnie i odebrane, wskutek czego Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury za to Zadanie bez konieczności podpisania Protokołu Odbioru Zadania przez Klienta.
7. W przypadku rozpoczęcia przez Klienta operacyjnej działalności gospodarczej w oparciu o System w wersji uwzględniającej prace wykonane przez Wykonawcę w ramach realizacji Zadania Konserwacyjnego, Zadanie uznaje się za wykonane poprawnie i odebrane, wskutek czego Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury za to Zadanie bez konieczności podpisania Protokołu Odbioru Zadania przez Klienta.

Rozdział 5

Asysta Techniczna zakres „F”

§1 Zakres prac

1. Usługa Asysty Technicznej z zakresu „F” obejmuje konsultacje, porady i świadczenie usług analizy z zakresu **nieobejmującego** obsługi i funkcjonowania Systemu, świadczone przez Wykonawca na rzecz Klienta, w szczególności określenia przyczyn wystąpienia incydentu związanego z nieprawidłowym działaniem:
 - a. Sprzętu Komputerowego,
 - b. Systemu Komunikacyjnego,
 - c. Oprogramowania narzędziowego,

w pracy Systemu, za których wystąpienie Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności będących następstwem uprzedniej awarii lub uszkodzenia Sprzętu Komputerowego, Systemu Komunikacyjnego lub Oprogramowania narzędziowego.

2. Świadczenie usług w ramach Asysty Technicznej z zakresu „F” nie obejmuje usuwania samego problemu, lecz wyłącznie diagnozę tego problemu i w miarę możliwości również diagnozę jego przyczyny.
3. Klient może zlecić Wykonawca usunięcie problemu, o którym mowa w § 1 ust. 2 niniejszego Rozdziału, w ramach Asysty Technicznej „E”. W takim przypadku rozliczenie prac dokonywane będzie w ramach Asysty Technicznej „E” według stawek za osobodzień, określonych w § 2 ust. 8 Umowy.

§2 Zasady ogólne

1. Realizacja usług w ramach Asysty Technicznej z zakresu „F” odbywa się na podstawie Zgłoszenia Incydentu, dokonywanego przez Klienta.
2. W przypadku, gdy w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego w ramach Asysty Technicznej „C” okaże się, że zgłoszony problem nie jest Błędem, dalsza analiza problemu opisanego w Zgłoszeniu Serwisowym będzie kontynuowana przez Wykonawca w ramach Asysty Technicznej z zakresu „F” jako Zgłoszenie Incydentu.
3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji usług w ramach Asysty Technicznej z zakresu „F” rozliczane będzie według stawek za osobodzień, określonych w § 2 ust. 8 Umowy.

4. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Klienta o fakcie zrealizowania Zgłoszenia Incydentu oraz wskazać ilość osobogodzin przeznaczonych na obsługę Zgłoszenia i łączne wynagrodzenie z tytułu realizacji tego Zgłoszenia, przesyłając wypełniony Formularz Kalkulacji. Na podstawie tej informacji Klient zobowiązany jest do podpisania Protokołu Odbioru Zadania (odpowiedniej części Formularza Zamówienia, którego wzór określa Załącznik nr 5).

5. Faktura z tytułu świadczenia usług w ramach Asysty Technicznej „F” wystawiona będzie na podstawie podpisanych przez Klienta w danym okresie rozliczeniowym Protokołów Odbioru Zadania.

2. Załącznik Nr 2

Dane adresowe

§1 Upoważnieni pracownicy Klienta

1. Wszelkich czynności związanych z realizacją Umowy w imieniu Klienta dokonywać mogą jedynie uprawnione osoby w zakresie im przypisanym zgodnie z zapisami zawartymi poniżej lub jego późniejszymi aktualizacjami pod warunkiem, iż zostały dokonane zgodnie z zapisami Umowy (patrz §10 ust.7 Umowy)

LP	Imię	Nazwisko	Stanowisko	Telefon	Email	Zakres asysty	Rola dostępu
1							
2							
3							

2. Powyższe osoby są upoważnione do wykonywania czynności związanych z usługą Asysty Technicznej w zakresie określonym w kolumnie „Zakres Asysty” tabelki umieszczonej w ust.1.
3. Rola określa uprawnienia do usług elektronicznych udostępnionych w ramach Systemu Zgłoszeniowego serwis.egeria.Wykonawca.pl i może przyjąć jedną z wartości:
 - a. UŻYTKOWNIK ASYSTY – użytkownik systemu, mający prawo do rejestracji zgłoszeń. Widoczność zgłoszeń dla tej roli ograniczona jest tylko do własnych zgłoszeń zalogowanego użytkownika (osoba zalogowana widzi tylko zgłoszenia, których jest autorem lub osoba kontaktową dla zgłoszenia).
 - b. LIDER ASYSTY – rola pozwala użytkownikowi na możliwość podglądu wszystkich zgłoszeń danej instalacji zarówno własnych, jak i innych użytkowników Systemu Zgłoszeniowego, z wyłączeniem zgłoszeń oznaczonych jako zawierające „dane wrażliwe”.
 - c. DECYDENT – uprawnienia takie same, jak użytkownika z rolą Lider asysty. Dodatkowo posiadanie tej roli pozwala użytkownikowi na decydowanie, kto ma prawo dostępu do Systemu Zgłoszeniowego i z jaką rolą ten dostęp ma być realizowany. Decydent jest uprawniony to aktualizacji Karty asysty, ma prawo zgłaszać wnioski o zmianę w liście dostępu dla użytkowników Systemu Zgłoszeniowego
4. Szczegółowe informacje technicznej w zakresie współpracy z systemem zgłoszeniowym (w tym loginy), przekazane zostaną w dokumencie Karta Asysty, na adres mailowy pracownika Klienta wskazanego w tabeli umieszczonej w ust.1 jako Decydent.

§2 Upoważnieni pracownicy ze strony Wykonawca

LP	Imię	Nazwisko	Stanowisko	Nr telefonu
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

§3 Dane adresowe

1. Klient obowiązany jest dokonać Zgłoszenia Serwisowego w Systemie Zgłoszeniowym drogą mailową, telefonicznie lub pisemnie zgodnie z poniższymi danymi. Zgłoszenie dokonane na inne dane niż wskazane poniżej nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawca do podjęcia reakcji.

System Zgłoszeniowy:

<http://serwis.egeria.Wykonawca.pl>

Numer telefonu:

(12) 684-88-88

Adres poczty elektronicznej: egeria.serwis@Wykonawca.pl

Adres biura:

Wykonawca

Al. Jana Pawła II 39a

31-864 Kraków

§4. Zmiany danych kontaktowych

2. Klient winien być powiadomiony przez Wykonawca pisemnie o jakiegokolwiek zmianie lub rozszerzeniu danych kontaktowych Wykonawca podanych w tym Załączniku.
3. Wykonawca winien być powiadomiony pisemnie przez Klienta o jakiegokolwiek zmianie lub rozszerzeniu danych kontaktowych Klienta podanych w tym Załączniku.

3. Załącznik Nr 3

Rozdział 1

Wymagane parametry elementów Systemu Komputerowego dla Systemu Egeria 6

Parametr	Minimalne rekomendowane wartości
Baza danych	<p>Oracle Standard Edition 11.2.0.4 lub 12.1.0.2 Oracle Enterprise Edition 11.2.0.4 lub 12.1.0.2</p> <p>Komunikacja poprzez protokół Oracle Net8. Protokół transportowy dla Oracle Net8:</p> <ul style="list-style-type: none">• TCP/IP• TCP/IP with SSL• SPX/IPX• LU 6.2 (sieci LAN)• Named Pipes (sieci LAN) <p>Producent systemu zaleca korzystanie z protokołu TCP/IP zarówno w sieciach LAN jak i WAN. Protokół Oracle Net zapewnia szyfrowanie hasel dostępu do bazy danych. Szyfrowanie całej transmisji i autentyfikacja z użyciem metod klucza prywatnego jest możliwa, jeśli serwer Oracle posiada opcję Oracle Advanced Security.</p>
Serwer plików	<ol style="list-style-type: none">1. Serwer plików dla instalacji klient/serwer z 10 GB wolnego miejsca o następujących parametrach:<ol style="list-style-type: none">a. CPU: Xeon 2 Ghz lub lepszyb. RAM : 4 GBc. HD: 10 GB wolnego miejscad. Os: Linux, Windows (zalecany Linux + Samba)e. Karta sieciowa LAN minimum 100Mbps (zalecana 1000 Mbps)
Parametry sieci	<ol style="list-style-type: none">1. Producent systemu zaleca sieci Ethernet 100/1000 Mbit/s jako warstwę komunikacyjną w sieci LAN dla instalacji do 100 użytkowników.2. System może pracować w bardzo szybkich sieciach MAN/WAN w architekturze klient serwer (opóźnienie (ang. latency) sieci poniżej 10 ms).3. Praca poprzez sieć klient/serwer wymaga łącza stałego (kanału) cyfrowego o przepustowości:<ol style="list-style-type: none">a. 512 kbit/s – do 5 podłączonych łączem użytkownikówb. 2 Mbit/s – w sieciach do 20 użytkownikówc. 10 Mbit/s – w sieciach do 100 użytkowników4. Jeżeli łącze korzysta z sieci publicznej zalecana do poprawnej pracy jest gwarancja przepustowości na poziomie podanym jak dla łącza stałego.5. WYKONAWCA dostarcza narzędzi do pobrania próbek jakości sieci i wyznacza czy w danej sieci możliwa jest jeszcze praca klient/serwer.<ol style="list-style-type: none">a. Do pracy w sieci WAN zalecany jest model klient-serwer o następujących wymaganiach: Terminal graficzny - Windows 2008 Terminal Services lub nowszy: 56 kbps/user przy 1024x768 256 kolorów.6. Producent zaleca technologię terminali Windows 2008 (lub nowszy) dla instalacji do 1000 użytkowników.7. Średnie opóźnienia w sieci nie powinny przekraczać poziomu 200 ms.

**Stacje
dostępowe**

1. Komputery PC o minimalnych parametrach:
 - a. System operacyjny: Windows 10
 - b. Procesor: dowolny Intel na płycie obsługującej pozostałe wymagania
 - c. Pamięć RAM \geq 2GB
 - d. Karta grafiki minimum o rozdzielczości \geq 1024x768 i 16-bitowej paletce kolorów
 - e. Wolne miejsce na dysku twardym:
 - i. 1GB dla instalacji z serwerem plików
 - ii. 4GB z instalacją lokalną programu
 - iii. Dodatkowo 2,5 GB wolnego miejsca na komputerze, z którego instalowane będą poprawki
 - iv. Karta sieciowa minimum 100Mbps

4. Załącznik Nr 4

Formularz Zgłoszenia Serwisowego

Informacje, które powinny zostać przedstawione według poniższego szablonu, jeżeli zgłoszenie zostanie przesłane drogą mailową:

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO			
Osoba zgłaszająca		Data zgłoszenia	
Instalacja		Aplikacja	
Rodzaj		Priorytet	

Temat			
Miejsce wystąpienia			
Wersja systemu			
Opis problemu			
Kroki prowadzące do powstania błędu			
Oczekiwane zachowanie			
Opis załączników do zgłoszenia			

5. Załącznik Nr 5

Wzór Formularza Zamówienia

FORMULARZ ZAMÓWIENIA				
		Nr ewidencyjny		
SEKCJA ZAMÓWIENIA		SEKCJA KALKULACJI		
Umowa:		Zamówienie:		
System:	Egeria	Produkt:		
Zleceniodawca:	Zleceniobiorca:			
	Wykonawca Al. Jana Pawła II 39a 31-864 Kraków		Realizacja wg dokumentów:	
Zakres prac		Rodzaj	Koszt wyk. (netto)	Waluta
				PLN
		Razem:		PLN
		Termin wykonania przez Wykonawca:		

	Termin odbioru przez Klienta:	
--	--------------------------------------	--

Po zrealizowaniu zamówienia i potwierdzenie tego faktu Protokołem Odbioru Zadań, począwszy od następnego kwartalu **wartość asysty technicznej** wzrośnie miesięcznie / kwartalnie * o wartość:

nie dotyczy Netto

* niepotrzebne skreślić

OŚWIADCZENIE STRON

Zleceniobiorca zgadza się na wykonanie wyżej wymienionych prac a Zleceniodawca zgadza się na zapłacenie za nie łącznej kwoty netto:	PLN	Słownie: zł ** <i>Expression is faulty</i> ** gr.
--	-----	---

--	--	--	--

Data złożenia zamówienia	Podpis osoby upoważnionej ze strony	Data przyjęcia zamówienia	Podpis osoby upoważnionej ze strony Wykonawca
--------------------------	-------------------------------------	---------------------------	--

PROTOKÓŁ ODBIORU ZADAŃ

Oświadczam, iż wyżej wymienione prace zostały wykonane bez zastrzeżeń.

	Termin odbioru uzgodniony przez strony
Data odbioru prac	Podpis osoby upoważnionej ze strony Klienta

DODATKOWE POSTANOWIENIA / UWAGI