UMOWA nr ……

o wdrożenie i utrzymanie oprogramowania Ewiden

zawarta w dniu …… r. w …… pomiędzy:

…… z siedzibą w ……, adres: ……, NIP ……, REGON ……, reprezentowaną przez ……, przy kontrasygnacie ……, zwaną dalej **„Zamawiającym”**,

a

Rafałem Walaskiem, prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą HERNET Rafał Walasek, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, adres: Korzeniów 170, 08-504 Ułęż, NIP 5060130080, REGON 545507100, zwanym dalej **„Wykonawcą”**,

zwanymi dalej łącznie „Stronami”.

Umowa zostaje zawarta w wyniku …… (sposób wyboru wykonawcy).

§ 1
Definicje

Użyte w Umowie określenia oznaczają:

1) **Oprogramowanie** – program komputerowy „Ewiden”, z którego Zamawiający korzysta na podstawie umowy licencyjnej nr …… z dnia …… (dalej „Umowa Licencyjna”);
2) **Wdrożenie** – prace określone w § 3 i w Załączniku nr 1;
3) **Usługi Utrzymania** – usługi określone w § 6 i w Załączniku nr 2;
4) **Aktualizacja** – nowa wersja Oprogramowania udostępniona przez Wykonawcę, zawierająca poprawki lub zmiany funkcjonalne;
5) **Poprawka Bezpieczeństwa** – Aktualizacja usuwająca podatność Oprogramowania;
6) **Zgłoszenie** – informacja Zamawiającego o nieprawidłowym działaniu Oprogramowania lub prośba o konsultację, przekazana w sposób określony w Załączniku nr 2;
7) **Środowisko Zamawiającego** – sprzęt, system operacyjny, oprogramowanie systemowe, sieć i kopie zapasowe, za które odpowiada Zamawiający;
8) **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
9) **Godziny Serwisowe** – godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze;
10) **Awaria Krytyczna**, **Błąd**, **Usterka** – kategorie Zgłoszeń określone w Załączniku nr 2;
11) pojęcia **Instalacja**, **Moduł**, **Użytkownik** i **Dokumentacja** mają znaczenie nadane im w Umowie Licencyjnej.

§ 2
Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:
   1) wykonanie Wdrożenia Oprogramowania w Środowisku Zamawiającego;
   2) świadczenie Usług Utrzymania przez okres określony w § 11.

2. Szczegółowy zakres Wdrożenia określa Załącznik nr 1, a warunki świadczenia Usług Utrzymania, w tym czasy reakcji i naprawy – Załącznik nr 2.

§ 3
Wdrożenie

1. Wdrożenie obejmuje:
   1) uzgodnienie z Zamawiającym konfiguracji Oprogramowania, w tym struktury organizacyjnej, ról i uprawnień Użytkowników;
   2) instalację Oprogramowania na serwerze Zamawiającego oraz konfigurację połączenia szyfrowanego i kopii zapasowych;
   3) konfigurację Oprogramowania zgodnie z uzgodnieniami, o których mowa w pkt 1;
   4) import danych dostarczonych przez Zamawiającego w uzgodnionym formacie, w zakresie określonym w Załączniku nr 1;
   5) szkolenia w wymiarze określonym w Załączniku nr 1;
   6) przekazanie dokumentacji powykonawczej zawierającej opis konfiguracji Instalacji.
2. Wykonawca wykona Wdrożenie w terminie do dnia ……. W terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy Strony uzgodnią harmonogram prac, w tym terminy szkoleń.
3. Prace na serwerze Zamawiającego Wykonawca wykonuje na miejscu albo zdalnie, przez połączenie wskazane i udostępnione przez Zamawiającego.
4. Z chwilą wykonania Wdrożenia, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 1, Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji na czas nieoznaczony do dokumentacji powykonawczej i materiałów szkoleniowych przekazanych w ramach Wdrożenia, na polach eksploatacji: zwielokrotnianie dowolną techniką, wprowadzanie do pamięci komputerów i sieci wewnętrznej Zamawiającego, zmienianie oraz udostępnianie Użytkownikom i podmiotom działającym na rzecz Zamawiającego, wyłącznie na potrzeby korzystania z Oprogramowania.

§ 4
Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się:
   1) przed rozpoczęciem instalacji przygotować serwer spełniający wymagania techniczne określone w Umowie Licencyjnej;
   2) zapewnić Wykonawcy dostęp do serwera w zakresie i terminach niezbędnych do wykonania Umowy;
   3) wyznaczyć koordynatora odpowiedzialnego za współpracę z Wykonawcą oraz osoby uprawnione do składania Zgłoszeń;
   4) dostarczyć dane do importu w uzgodnionym formacie i terminie;
   5) wykonywać kopie zapasowe danych i przechowywać je poza serwerem Oprogramowania;
   6) instalować Poprawki Bezpieczeństwa niezwłocznie, a pozostałe Aktualizacje w rozsądnym terminie, albo zlecać ich instalację Wykonawcy;
   7) informować Wykonawcę o zmianach w Środowisku Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na działanie Oprogramowania.
2. Jeżeli Zamawiający nie wykona obowiązków, o których mowa w ust. 1, terminy wykonania obowiązków Wykonawcy ulegają przedłużeniu o czas opóźnienia Zamawiającego.

§ 5
Odbiór Wdrożenia

1. Po wykonaniu Wdrożenia Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość do odbioru. Z odbioru sporządza się protokół odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 3.
2. Zamawiający w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia gotowości dokonuje odbioru albo przekazuje Wykonawcy na piśmie lub w postaci elektronicznej wykaz stwierdzonych wad. Jeżeli Zamawiający w tym terminie nie dokona odbioru ani nie przekaże wykazu wad, Wykonawca może wezwać go do dokonania odbioru w dodatkowym terminie 3 Dni Roboczych, a po jego bezskutecznym upływie sporządzić jednostronny protokół odbioru, który stanowi podstawę wystawienia faktury.
3. Zamawiający może odmówić odbioru wyłącznie z powodu wad istotnych, to jest uniemożliwiających korzystanie z Oprogramowania zgodnie z jego przeznaczeniem. Po usunięciu takich wad czynności odbioru powtarza się w zakresie usuniętych wad. Pozostałe wady wpisuje się do protokołu odbioru wraz z terminem ich usunięcia.
4. Dzień podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń albo z zastrzeżeniami, o których mowa w ust. 3, albo dzień sporządzenia jednostronnego protokołu odbioru, o którym mowa w ust. 2, jest dniem wykonania Wdrożenia.

§ 6
Usługi Utrzymania

1. Usługi Utrzymania obejmują:
   1) udostępnianie Aktualizacji i Poprawek Bezpieczeństwa;
   2) instalację Aktualizacji na zlecenie Zamawiającego, w uzgodnionym terminie;
   3) przyjmowanie i obsługę Zgłoszeń na zasadach określonych w Załączniku nr 2;
   4) konsultacje telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej w zakresie korzystania z Oprogramowania, w wymiarze do …… godzin w miesiącu;
   5) aktualizację katalogów obowiązków, wzorów i terminów zawartych w Oprogramowaniu w związku ze zmianą przepisów, na których się opierają, w rozsądnym terminie, nie dłuższym niż 30 dni od dnia ogłoszenia zmienionych przepisów, a jeżeli przepisy wchodzą w życie wcześniej, w miarę możliwości przed dniem ich wejścia w życie;
   6) dostosowanie integracji z Centralnym Rejestrem Umów do zmian interfejsu udostępnionego przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia opublikowania specyfikacji zmian;
   7) informowanie o podatnościach i incydentach zgodnie z § 7.
2. Usługi Utrzymania nie obejmują zmian Oprogramowania wykonywanych na indywidualne zamówienie Zamawiającego, prac w Środowisku Zamawiającego niezwiązanych z Oprogramowaniem ani usuwania skutków zdarzeń, za które Wykonawca nie odpowiada. Prace te Wykonawca może wykonać na podstawie odrębnego zlecenia, za wynagrodzeniem według stawki …… zł netto za godzinę.

§ 7
Bezpieczeństwo

1. Wykonawca prowadzi proces obsługi podatności Oprogramowania, udostępnia pakiety instalacyjne podpisane cyfrowo oraz dołącza do każdej wersji zestawienie komponentów (SBOM).
2. Wykonawca powiadamia Zamawiającego:

1) o aktywnie wykorzystywanej podatności Oprogramowania albo o poważnym incydencie mającym wpływ na bezpieczeństwo Oprogramowania, w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/2847 (akt o cyberodporności), bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 24 godzin od uzyskania o nich wiarygodnej informacji;
2) o pozostałych podatnościach wymagających działania Zamawiającego, nie później niż w dniu udostępnienia Poprawki Bezpieczeństwa.

3. Powiadomienie zawiera opis problemu, wskazanie wersji, których dotyczy, oraz zalecane działania. Powiadomienie przekazuje się na adresy e-mail osób wskazanych w pkt 6 Załącznika nr 2, a w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, także telefonicznie, jeżeli powiadomienie następuje w Godzinach Serwisowych.
4. Wykonawca udziela Zamawiającemu informacji dotyczących Oprogramowania, niezbędnych Zamawiającemu do wykonania obowiązków wynikających z ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, w szczególności w zakresie oceny ryzyka związanego z dostawcą i obsługi incydentów.
5. Dostęp zdalny do Środowiska Zamawiającego Wykonawca uzyskuje wyłącznie za zgodą Zamawiającego, za pośrednictwem wskazanego przez niego połączenia, z urządzeń zabezpieczonych zgodnie z umową powierzenia przetwarzania danych osobowych. Każdy dostęp Wykonawca odnotowuje, podając datę, godzinę, osobę i zakres prac.

§ 8
Wynagrodzenie

1. Za wykonanie Wdrożenia Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości …… zł netto, powiększone o podatek VAT według obowiązującej stawki, tj. …… zł brutto. Podstawą wystawienia faktury jest protokół odbioru, o którym mowa w § 5 ust. 4.
2. Za Usługi Utrzymania Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości …… zł netto, powiększone o podatek VAT według obowiązującej stawki, za każdy …… (miesiąc / kwartał) świadczenia usług. Wynagrodzenie za niepełny okres rozliczeniowy oblicza się proporcjonalnie do liczby dni świadczenia usług. Fakturę za dany okres rozliczeniowy Wykonawca wystawia po jego zakończeniu.
3. Wynagrodzenie płatne jest przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni od dnia doręczenia prawidłowo wystawionej faktury. Faktury wystawiane są w Krajowym Systemie e-Faktur; za dzień doręczenia faktury uważa się dzień przydzielenia jej numeru identyfikującego w tym systemie. Nabywca: ……, odbiorca: …….
4. Strony zmieniają wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2, w przypadku zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych, na następujących zasadach:
   1) każda ze Stron może wystąpić z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, jeżeli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłoszony przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za poprzedni rok kalendarzowy różni się od 100 o więcej niż 3 punkty;
   2) pierwszy wniosek może zostać złożony po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, a każdy kolejny nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od poprzedniej zmiany;
   3) wynagrodzenie zmienia się o różnicę między wskaźnikiem, o którym mowa w pkt 1, a 100, wyrażoną w procentach;

4) łączna zmiana wynagrodzenia w okresie obowiązywania Umowy nie może przekroczyć 20% wynagrodzenia określonego w ust. 2 w dniu zawarcia Umowy;
5) zmiana następuje w drodze aneksu i obowiązuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym doręczono wniosek;
6) Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione, zmienia wynagrodzenie podwykonawcy na zasadach określonych w art. 439 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych, jeżeli przepis ten ma zastosowanie.

5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2, podlega zmianie w przypadku zmiany:
   1) stawki podatku od towarów i usług, przy czym wynagrodzenie netto pozostaje bez zmian, a wynagrodzenie brutto zmienia się od dnia wejścia w życie nowej stawki;
   2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej;
   3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu albo wysokości stawki składki;
   4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 5 pkt 2–4, jeżeli zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę, wynagrodzenie zmienia się o kwotę odpowiadającą wzrostowi lub spadkowi kosztów wykazanemu przez Stronę we wniosku o zmianę.

§ 9
Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
   1) za zwłokę w wykonaniu Wdrożenia w stosunku do terminu, o którym mowa w § 3 ust. 2, w wysokości 0,1% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1, za każdy dzień zwłoki;
   2) za zwłokę w usunięciu Awarii Krytycznej w stosunku do czasu naprawy określonego w Załączniku nr 2, w wysokości …… zł za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy przekroczenia.
2. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 10% sumy wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1, oraz wynagrodzenia brutto za Usługi Utrzymania za 12 miesięcy.
3. Kara umowna jest płatna w terminie 14 dni od dnia doręczenia noty obciążeniowej.

§ 10
Odpowiedzialność

1. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wraz z karami umownymi, jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1, oraz wynagrodzenia brutto za Usługi Utrzymania zapłaconego za ostatnie 12 miesięcy i nie obejmuje utraconych korzyści.
2. Wykonawca nie odpowiada za utratę danych, jeżeli Zamawiający nie wykonywał kopii zapasowych zgodnie z § 4 ust. 1 pkt 5, ani za szkody wynikłe z niezainstalowania udostępnionej Poprawki Bezpieczeństwa.
3. Ograniczenia, o których mowa w ust. 1 i 2, nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie.

§ 11
Okres obowiązywania i rozwiązanie Umowy

1. Usługi Utrzymania świadczone są od dnia wykonania Wdrożenia przez okres …… miesięcy / na czas nieoznaczony (niepotrzebne skreślić; w umowie zawieranej z zastosowaniem ustawy – Prawo zamówień publicznych wyłącznie czas oznaczony).
2. Jeżeli Usługi Utrzymania świadczone są na czas nieoznaczony, każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w tym zakresie z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli druga Strona rażąco narusza postanowienia Umowy i mimo pisemnego wezwania nie usunie naruszenia w terminie 14 dni.
4. Rozwiązanie Umowy nie wpływa na Umowę Licencyjną. Wykonawca przekaże Zamawiającemu informacje niezbędne do samodzielnego administrowania Oprogramowaniem, w tym aktualną dokumentację powykonawczą.

§ 12
Dane osobowe i poufność

1. W zakresie, w jakim wykonywanie Umowy wymaga przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, Strony zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącą Załącznik nr 4.
2. Wykonawca zobowiązuje się zachować w poufności informacje uzyskane w związku z wykonywaniem Umowy, w szczególności informacje o Środowisku Zamawiającego i jego zabezpieczeniach, także po zakończeniu Umowy.
3. Wykonawca może powierzyć wykonanie części Umowy podwykonawcom po uprzednim poinformowaniu Zamawiającego. Za działania podwykonawców Wykonawca odpowiada jak za własne.
4. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że Zamawiający może być obowiązany do udostępnienia informacji o Umowie na podstawie przepisów o dostępie do informacji publicznej oraz do przekazania danych o Umowie do Centralnego Rejestru Umów, o którym mowa w art. 34a ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. Zamawiający nie ujawnia osobom trzecim przekazanych mu przez Wykonawcę informacji o zabezpieczeniach Oprogramowania, w zakresie, w jakim nie narusza to tych przepisów.

§ 13
Siła wyższa

1. Strona nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy będące następstwem siły wyższej, to jest zdarzenia zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i niemożliwego do zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności, w szczególności klęski żywiołowej, epidemii, działań wojennych, aktów terroru, długotrwałej awarii sieci energetycznej lub telekomunikacyjnej o zasięgu ponadlokalnym oraz decyzji organów władzy publicznej.
2. Strona dotknięta siłą wyższą niezwłocznie zawiadamia o niej drugą Stronę, wskazując przewidywany czas jej trwania. Terminy wykonania obowiązków ulegają przedłużeniu o czas trwania siły wyższej i jej bezpośrednich skutków.
3. Jeżeli siła wyższa trwa dłużej niż 60 dni, każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

§ 14
Zmiany Umowy

1. Niezależnie od innych przypadków dopuszczonych przepisami prawa, Strony przewidują możliwość zmiany Umowy w przypadku:
   1) zmiany terminu wykonania Wdrożenia, o czas opóźnienia spowodowanego okolicznościami, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności niewykonaniem przez Zamawiającego obowiązków, o których mowa w § 4 ust. 1, siłą wyższą lub zmianą przepisów wymagającą zmiany zakresu Wdrożenia;
   2) zmiany przepisów prawa mającej wpływ na przedmiot lub sposób wykonania Umowy, w zakresie niezbędnym do dostosowania Umowy do tych przepisów;
   3) zmiany wersji Oprogramowania lub sposobu wykonania poszczególnych elementów Wdrożenia określonych w Załączniku nr 1, jeżeli zmiana nie powoduje zwiększenia wynagrodzenia i jest korzystna dla Zamawiającego albo wynika ze zmiany jego potrzeb;
   4) zmiany wynagrodzenia na zasadach określonych w § 8 ust. 4–6;
   5) zmiany wymiaru konsultacji, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 4, wraz z proporcjonalną zmianą wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 2, nie więcej niż o 20% tego wynagrodzenia.
2. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy, o której mowa w § 15 ust. 1.

§ 15
Postanowienia końcowe

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej albo formy elektronicznej z kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi, pod rygorem nieważności. Zmiana osób, o których mowa w Załączniku nr 2, nie wymaga zmiany Umowy.
2. Oświadczenia Stron związane z wykonywaniem Umowy składa się na piśmie albo w postaci elektronicznej na adresy wskazane w pkt 6 Załącznika nr 2, w tym na adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli Strona go posiada. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej albo elektronicznej, pod rygorem nieważności. Strona niezwłocznie zawiadamia drugą Stronę o zmianie adresu; do czasu zawiadomienia doręczenie na dotychczasowy adres uważa się za skuteczne.
3. W razie przekształcenia przedsiębiorcy będącego Wykonawcą w spółkę albo wniesienia jego przedsiębiorstwa do spółki prawa i obowiązki z Umowy przechodzą na tę spółkę, o czym Wykonawca zawiadamia Zamawiającego; Zamawiający wyraża zgodę na takie przejęcie. W razie śmierci Wykonawcy Umowa jest wykonywana przez zarządcę sukcesyjnego ustanowionego na podstawie ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej.
4. Jeżeli Zamawiającym jest osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, postanowień § 10 ust. 1 i 2 oraz pkt 3 Załącznika nr 2 nie stosuje się w zakresie, w jakim wyłączają lub ograniczają uprawnienia przysługujące tej osobie na podstawie przepisów o ochronie konsumentów.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Spory wynikłe z Umowy rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
7. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron, albo w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi Stron.

8. Integralną część Umowy stanowią załączniki:
   1) Załącznik nr 1 – Zakres Wdrożenia;
   2) Załącznik nr 2 – Warunki świadczenia Usług Utrzymania (SLA);
   3) Załącznik nr 3 – Wzór protokołu odbioru;
   4) Załącznik nr 4 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

……	……
ZAMAWIAJĄCY	**WYKONAWCA**

Załącznik nr 1 do Umowy nr ……

ZAKRES WDROŻENIA

Lp.	Element	Zakres / ilość
1	Instalacja Oprogramowania na serwerze produkcyjnym	1 Instalacja
2	Instalacja testowa lub szkoleniowa	TAK / NIE
3	Konfiguracja struktury organizacyjnej, ról i kont Użytkowników	do …… kont
4	Konfiguracja Modułów objętych Umową Licencyjną	……
5	Import danych (rejestr umów, rejestr czynności przetwarzania, inne)	……
6	Konfiguracja kopii zapasowych i test odtworzenia	1 test
7	Szkolenie administratora	…… godz.
8	Szkolenie Użytkowników	…… godz., do …… osób
9	Dokumentacja powykonawcza	1 egz. w postaci elektronicznej

Miejsce szkoleń: siedziba Zamawiającego / zdalnie (niepotrzebne skreślić).

Załącznik nr 2 do Umowy nr ……

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG UTRZYMANIA (SLA)

1. Przyjmowanie Zgłoszeń

1) Zgłoszenia przyjmowane są pod adresem e-mail …… przez całą dobę, a telefonicznie pod numerem …… w Godzinach Serwisowych.
2) Awarię Krytyczną zgłasza się telefonicznie i potwierdza wiadomością e-mail.
3) Zgłoszenie zawiera opis problemu, wersję Oprogramowania, datę i godzinę wystąpienia, czynności poprzedzające wystąpienie problemu oraz, jeżeli to możliwe, zrzuty ekranu lub komunikaty błędów, bez danych osobowych niezwiązanych ze Zgłoszeniem.
4) Zgłoszenia składają osoby wskazane w pkt 6.

2. Kategorie Zgłoszeń i czasy obsługi

Kategoria	Opis	Czas reakcji	Czas obejścia	Czas naprawy
Awaria Krytyczna	Oprogramowanie nie działa lub żaden Użytkownik nie może się zalogować; utrata lub uszkodzenie danych spowodowane działaniem Oprogramowania; incydent bezpieczeństwa wynikający z podatności Oprogramowania	4 godziny	1 Dzień Roboczy	10 Dni Roboczych
Błąd	funkcja Oprogramowania działa niezgodnie z Dokumentacją, co utrudnia pracę, ale nie uniemożliwia korzystania z Oprogramowania	1 Dzień Roboczy	5 Dni Roboczych	20 Dni Roboczych
Usterka	nieprawidłowość niewpływająca na korzystanie z Oprogramowania, np. błąd w opisie lub układzie ekranu	3 Dni Robocze	nie dotyczy	najbliższa Aktualizacja
Konsultacja	pytanie dotyczące korzystania z Oprogramowania	3 Dni Robocze	nie dotyczy	nie dotyczy

1) **Czas reakcji** – czas od przyjęcia Zgłoszenia do potwierdzenia jego przyjęcia przez Wykonawcę i rozpoczęcia analizy.
2) **Czas obejścia** – czas od przyjęcia Zgłoszenia do przywrócenia możliwości korzystania z Oprogramowania, choćby w sposób tymczasowy.
3) **Czas naprawy** – czas od przyjęcia Zgłoszenia do trwałego usunięcia przyczyny, przez udostępnienie Aktualizacji, w tym Poprawki Bezpieczeństwa.
4) Czasy liczy się w Godzinach Serwisowych. Zgłoszenie przyjęte poza Godzinami Serwisowymi uważa się za przyjęte o godz. 8:00 najbliższego Dnia Roboczego.
5) Bieg czasów obsługi ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na dostęp do Środowiska Zamawiającego, informacje lub działania Zamawiającego niezbędne do obsługi Zgłoszenia.
6) Wykonawca może zmienić kategorię Zgłoszenia, podając uzasadnienie. W razie sporu Strony uzgadniają kategorię niezwłocznie, a do czasu uzgodnienia Zgłoszenie obsługuje się według kategorii wskazanej przez Zamawiającego. Kara umowna, o której mowa w § 9 ust. 1 pkt 2

Umowy, przysługuje wyłącznie w odniesieniu do Zgłoszenia, którego kategorię Awarii Krytycznej Wykonawca potwierdził albo Strony uzgodniły.

3. Wyłączenia

Czasy określone w pkt 2 nie mają zastosowania, jeżeli przyczyna problemu leży w Środowisku Zamawiającego, wynika ze zmian w Oprogramowaniu wprowadzonych przez Zamawiającego lub osoby trzecie, z niezainstalowania udostępnionej Poprawki Bezpieczeństwa albo z siły wyższej. Wykonawca informuje Zamawiającego o ustaleniu takiej przyczyny i, na jego wniosek, pomaga w jej usunięciu na zasadach określonych w § 6 ust. 2 Umowy.

4. Aktualizacje i okres wsparcia

1) Poprawki Bezpieczeństwa udostępniane są niezwłocznie po ich przygotowaniu.
2) O Aktualizacjach zawierających zmiany funkcjonalne lub zmiany bazy danych Wykonawca informuje co najmniej 7 dni przed ich udostępnieniem, przekazując opis zmian.
3) Aktualizacje instaluje się za pomocą narzędzia dostarczanego z Oprogramowaniem, które przed instalacją weryfikuje podpis pakietu i wykonuje kopię zapasową.
4) Poprawki Bezpieczeństwa są udostępniane dla każdej głównej wersji Oprogramowania przez co najmniej 5 lat od dnia jej pierwszego wydania, w odniesieniu do najnowszej wersji pobocznej danej wersji głównej. O zakończeniu wsparcia wersji głównej Wykonawca informuje z co najmniej 12-miesięcznym wyprzedzeniem.

5. Raportowanie

Na wniosek Zamawiającego Wykonawca przekazuje zestawienie Zgłoszeń z danego kwartału, zawierające datę przyjęcia, kategorię, czasy obsługi i sposób rozwiązania.

6. Osoby kontaktowe

Rola	Imię i nazwisko	Telefon	E-mail
Koordynator Zamawiającego			
Osoba uprawniona do Zgłoszeń			
Osoba uprawniona do Zgłoszeń			
Opiekun po stronie Wykonawcy			

Załącznik nr 3 do Umowy nr ……

Wzór protokołu odbioru stanowi odrębny dokument dołączony do Umowy.

Załącznik nr 4 do Umowy nr ……

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowi odrębny dokument dołączony do Umowy.