

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DOTYCZĄCYCH SYSTEMU INFORMATYCZNEGO

1. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA. DEFINICJE.

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług („OWŚU”) mają zastosowanie do wszelkich Usług Utrzymania, Usług Rozwoju oraz Usług Szkoleniowych świadczonych przez INITIUS SYSTEMY IT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
- 1.2. Pojęciom pisany wielką literą w niniejszych OWŚU, jak również w Umowie Utrzymaniowej i w załącznikach do Umowy Utrzymaniowej, Strony nadają znaczenie określone poniżej, chyba że dane postanowienie OWŚU, Umowy Utrzymaniowej lub załącznika wyraźnie definiuje dane pojęcie w odmienny sposób:

Błąd	każda postać nieprawidłowego działania Systemu Informatycznego, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. Błędy podlegają rozróżnieniu na: Błędy Krytyczne, Błędy Poważne lub Błędy Zwyczajne.
Błąd Krytyczny	Błąd dotyczący funkcjonalności krytycznych, powodujący albo całkowity brak możliwości korzystania z Systemu Informatycznego, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on realizować swoje podstawowe funkcje. Błędem Krytycznym w szczególności jest: niemożność uruchomienia Systemu Informatycznego lub zalogowania się do niego, utrata danych lub ich spójności, niedostępność podstawowej funkcji Systemu Informatycznego, brak możliwości realizacji podstawowego procesu biznesowego.
Błąd Poważny	Błąd powodujący istotne ograniczenie możliwości korzystania z Systemu Informatycznego przy zachowaniu realizowania podstawowych funkcji Systemu Informatycznego.
Błąd Zwyczajny	każdy Błąd niebędący ani Błędem Krytycznym, ani Błędem Poważnym.
Czas Reakcji	liczony w Godzinach Roboczych czas między otrzymaniem przez Wykonawcę Zgłoszenia Zamawiającego, a reakcją Wykonawcy. Poprzez reakcję Wykonawcy należy rozumieć potwierdzenie otrzymania Zgłoszenia, ewentualnie podłączenie się Wykonawcy do środowiska informatycznego Zamawiającego w celu weryfikacji Błędu.
Dzień Roboczy	dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
Godziny Robocze	godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze.
Obejście	przywrócenie działania Systemu Informatycznego z możliwymi ograniczeniami w sposobie korzystania z niego, każdorazowo jednak przy zachowaniu realizowania podstawowych funkcji Systemu Informatycznego.
Okres Rozliczeniowy	miesiąc kalendarzowy, chyba, że Umowa Utrzymaniowa stanowi inaczej.
Personel Wykonawcy	osoby fizyczne oddelegowane przez Wykonawcę do czynności związanych z wykonaniem Umowy Utrzymaniowej, zatrudnione u Wykonawcy na podstawie umowy o pracę lub innej umowy

	cywilnoprawnej, w tym osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą współpracujące z Wykonawcą, jak również wspólnicy i członkowie organów Wykonawcy.
Podwykonawca	osoba (podmiot) nienależąca do Personelu Wykonawcy, której Wykonawca powierza wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Umowy Utrzymaniowej.
Raport	zestawienie czynności wykonanych przez członków Personelu Wykonawcy oraz Podwykonawców w ramach Usług Rozwoju (rozliczanych w modelu time & material) oraz Usług Utrzymania, w danym Okresie Rozliczeniowych.
System Informatyczny	kompleksowe rozwiązanie informatyczne wdrożone u Zamawiającego, na którego działanie składają się: 1) Infrastruktura serwerowa , 2) Oprogramowanie, 3) Usługi chmurowe
Infrastruktura serwerowa	to zestaw fizycznych i wirtualnych komponentów, takich jak serwery, systemy operacyjne, urządzenia sieciowe i pamięci masowe, które razem tworzą podstawę dla działania Systemu Informatycznego.
Oprogramowanie	wszelkie oprogramowanie wdrożone u Zamawiającego wchodzące w skład Systemu Informatycznego.
Usługi chmurowe	usługi świadczone przez podmiot trzeci, polegające na udostępnianiu mocy obliczeniowej, przestrzeni dyskowej, środowiska programistycznego lub gotowych aplikacji dostępnych w „chmurze”, wchodzące w skład Systemu Informatycznego.
OWŚU	niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług dotyczących Systemu Informatycznego.
Umowa Utrzymaniowa	umowa, na podstawie której Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego opisanych w niej Usług, wraz z załącznikami.
Usługi	łącznie Usługi Rozwoju, Usługi Utrzymania oraz Usługi Szkoleniowe.
Usługi Rozwoju	Usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego obejmujące modyfikacje i rozbudowę Systemu Informatycznego.
Usługi Utrzymania	Usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego obejmujące utrzymanie i zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Systemu Informatycznego, obejmujące: Usługi Administracyjne, Usługi Konsultacyjne oraz Usługi Serwisowe.
Usługi Administracyjne	Usługi Utrzymania obejmujące bieżące administrowanie i zarządzanie Systemem Informatycznym lub jego częścią.
Usługi Konsultacyjne	Usługi Utrzymania obejmujące udzielanie Zamawiającemu konsultacji związanych z funkcjonowaniem Systemu Informatycznego.
Usługi Serwisowe	Usługi Utrzymania obejmujące wszelkie czynności związane z usuwaniem Błędów występujących w Systemie Informatycznym.
Usługi Szkoleniowe	Usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego obejmujące organizowanie dla Zamawiającego szkoleń lub warsztatów związanych z funkcjonowaniem Systemu Informatycznego.

Usunięcie Błędu	dostarczenie przez Wykonawcę Zamawiającemu poprawki trwale usuwającej Błąd lub wykonanie przez Wykonawcę Obejścia.
Wykonawca	INITIUS SYSTEMY IT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001045741.
Zamawiający	podmiot, z którym Wykonawca zawarł Umowę Utrzymaniową.
Zamówienie	umowa wykonawcza w przedmiocie Usług Rozwoju zawarta przez Strony zgodnie z procedurą określoną w pkt 12 OWŚU.
Zgłoszenie	poinformowanie Wykonawcy przez Zamawiającego o wystąpieniu Błędu w sposób wskazany w OWŚU.

2. HIERARCHIA DOKUMENTÓW.

- 2.1. Niniejsze OWŚU stanowią integralną część każdej Umowy Utrzymaniowej zawieranej przez Wykonawcę z Zamawiającym.
- 2.2. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Umowy Utrzymaniowej, a OWŚU, decydujące znaczenie mają postanowienia Umowy Utrzymaniowej.

3. UMOWA UTRZYMANIOWA.

- 3.1. Na podstawie Umowy Utrzymaniowej Wykonawca zobowiązuje się względem Zamawiającego do świadczenia Usług, których zakres szczegółowo określa Umowa Utrzymaniowa.

4. PODSTAWOWE ZASADY REALIZACJI UMOWY UTRZYMANIOWEJ.

- 4.1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy Utrzymaniowej z zachowaniem profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
- 4.2. Wykonawca uprawniony jest (wedle własnego wyboru) do świadczenia Usług w środowisku informatycznym Zamawiającego w oparciu o zdalny dostęp (np.: łącze VPN) lub w zakładzie Zamawiającego. Warunki techniczne dla zdalnego dostępu zapewnia Zamawiający zgodnie z parametrami technicznymi uzgodnionymi przez Koordynatorów.

5. WSPÓŁDZIAŁANIE ZAMAWIAJĄCEGO.

- 5.1. Zamawiający jest świadomy, że świadczenie Usług wymaga jego niezbędnego współdziałania z Wykonawcą i w związku z powyższym zobowiązuje się do ścisłej współpracy z Wykonawcą przy świadczeniu Usług.
- 5.2. Zamawiający ma obowiązek przekazywania Wykonawcy dokumentacji niezbędnej do świadczenia Usług w postaci elektronicznej na adresy e-mail Koordynatorów wskazane w Umowie Utrzymaniowej.

6. KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE UMOWĄ UTRZYMANIOWĄ.

- 6.1. Wszelka korespondencja pomiędzy Stronami będzie kierowana na podstawowe adresy wskazane przez Strony w Umowie Utrzymaniowej, z wyjątkiem korespondencji elektronicznej prowadzonej przez Koordynatorów w zakresie ich praw i obowiązków, która będzie kierowana bezpośrednio na adresy e-mail Koordynatorów wskazane w Umowie Utrzymaniowej oraz korespondencji elektronicznej związanej z Usługami Serwisowymi oraz Usługami Konsultacyjnymi, która będzie kierowana na właściwe adresy e-mail wskazane w Umowie Utrzymaniowej.
- 6.2. Każda ze Stron jest uprawniona do zmiany wskazanego adresu. Powyższa zmiana jest skuteczna z chwilą poinformowania o niej drugiej Strony w formie e-maila skierowanego na podstawowy adres e-mail.
- 6.3. W celu prawidłowego zarządzania procesem realizacji Umowy Utrzymaniowej, Strony wyznaczają Koordynatorów wskazanych w Umowie Utrzymaniowej.

- 6.4. Każda ze Stron jest uprawniona do zmiany wyznaczonego przez nią Koordynatora. Powyższa zmiana jest skuteczna z chwilą poinformowania o niej drugiej Strony w formie e-maila skierowanego na podstawowy adres e-mail.
- 6.5. Do kompetencji Koordynatorów należą:
 - 6.5.1. bieżący nadzór nad realizacją Umowy Utrzymaniowej,
 - 6.5.2. bieżąca komunikacja w ramach Umowy Utrzymaniowej,
 - 6.5.3. zawieranie Zamówień,
 - 6.5.4. zamawianie Usług Szkoleniowych,
 - 6.5.5. dokonywanie odbiorów przewidzianych w Umowie Utrzymaniowej,
 - 6.5.6. inne czynności określone w Umowie Utrzymaniowej.
- 6.6. Podjęcie każdej decyzji dotyczącej realizacji Umowy Utrzymaniowej (w tym zawarcia Zamówienia) wymaga jednogłośności dowolnego Koordynatora Wykonawcy oraz dowolnego Koordynatora Zamawiającego.
- 6.7. Umowa Utrzymaniowa stanowi pełnomocnictwo dla Koordynatorów w zakresie niezbędnym do realizacji ich kompetencji wynikających z Umowy Utrzymaniowej.

7. PODWYKONAWCY.

- 7.1. Przy wykonaniu Umowy Utrzymaniowej, Wykonawca może także korzystać ze wsparcia Podwykonawców, za których ponosić będzie odpowiedzialność w zakresie wykonywania Przedmiotu Umowy, jak za własne działania.
- 7.2. W każdym wypadku korzystania ze świadczeń Podwykonawcy, Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie zobowiązań oraz szkody wyrządzone przez Podwykonawcę w ramach realizacji Umowy Utrzymaniowej jak za własne działania lub zaniechania.

8. USŁUGI ADMINISTRACYJNE.

- 8.1. W ramach świadczenia Usług Administracyjnych Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania czynności opisanych szczegółowo w Umowie Utrzymaniowej.

9. USŁUGI KONSULTACYJNE.

- 9.1. W ramach świadczenia Usług Konsultacyjnych Wykonawca zobowiązany jest do udzielania Zamawiającemu telefonicznych lub e-mailowych konsultacji dotyczących funkcjonowania Systemu Informatycznego.
- 9.2. Usługi Konsultacyjne świadczone będą w Dni Robocze, w Godzinach Roboczych.

10. USŁUGI SERWISOWE.

- 10.1. W ramach świadczenia Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania na rzecz Zamawiającego czynności zmierzających do usuwania Błędów występujących w Systemie Informatycznych.
- 10.2. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu, Zamawiający dokona jego Zgłoszenia za pomocą:
 - 10.2.1. poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Umowie Utrzymaniowej lub
 - 10.2.2. telefonu na numer wskazany w Umowie Utrzymaniowej, przy czym Zgłoszenie dokonane za pośrednictwem telefonu winno zostać potwierdzone e-mailem na adres e-mail wskazany w Umowie Utrzymaniowej.
(zwanym dalej: „**Kanałami Komunikacji**”).
- 10.3. Zgłoszenie będzie zawierać co najmniej:
 - a) wskazanie w jakim elemencie Systemu Informatycznego wystąpił Błąd;

- b) wskazanie czasu pierwszego wystąpienia Błędu;
- c) wskazanie czy Błąd występuje u jednego, u kilku czy też u wszystkich użytkowników Systemu Informatycznego;
- d) wskazanie na czym polega Błąd (opis nieprawidłowości w działaniu Systemu Informatycznego);
- e) zrzuty ekranu ujawniające Błąd;
- f) logi systemowe;
- g) oczekiwany efekt działania;
- h) kategorię Błędu;
- i) dane osoby upoważnionej do dokonania Zgłoszenia Błędu;
- j) dane kontaktowe do osoby merytorycznej, z którą można omówić szczegóły Błędu.

- 10.4. Zgłoszenie uważa się za dokonane z chwilą, gdy Wykonawca mógł zapoznać się z treścią e-maila, o którym mowa w pkt 10.2.1. lub 10.2.2.
- 10.5. Wykonawca ma prawo zgłosić do Zamawiającego wniosek o uzupełnienie Zgłoszenia o konkretnie wskazane informacje niezbędne do usunięcia Błędu. W takim przypadku Zamawiający niezwłocznie uzupełni te informacje.
- 10.6. Wykonawca zapewni przyjmowanie Zgłoszeń w Godzinach Roboczych przypadających w Dni Robocze (dalej: „Okno Zgłoszeń”).
- 10.7. Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia czynności zmierzających do naprawy Błędu na zasadach opisanych w Umowie Utrzymaniowej.
- 10.8. O ile z Umowy Utrzymaniowej nie wynika inaczej, Czas Reakcji nie jest określony, a Usługi Serwisowe zostaną wykonane w czasie uwzględniającym możliwości organizacyjne Wykonawcy.

11. USŁUGI SZKOLENIOWE.

- 11.1. W ramach świadczenia Usług Szkoleniowych Wykonawca będzie organizował na rzecz Zamawiającego szkolenia i warsztaty związane z funkcjonowaniem Systemu Informatycznego.
- 11.2. Szkolenia i warsztaty będą organizowane na zasadach i w terminach uzgodnionych przez Koordynatorów.

12. USŁUGI ROZWOJU.

- 12.1. Usługi Rozwoju obejmują wszelkie modyfikacje oraz rozbudowę Systemu Informatycznego.
- 12.2. Usługi Rozwoju obejmują w szczególności:
 - 12.2.1. analizowanie potrzeb Zamawiającego w obszarze modyfikacji oraz rozbudowy Systemu Informatycznego,
 - 12.2.2. dostarczanie i wdrażanie modyfikacji i nowych rozwiązań w Systemie Informatycznym,
 - 12.2.3. szkolenie pracowników Zamawiającego z funkcjonowania nowo wdrożonych rozwiązań.
- 12.3. Usługi Rozwoju będą realizowane przez Wykonawcę na podstawie Zamówień zawartych według zasad opisanych poniżej.
 - 12.3.1. Zamawiający przekazuje Wykonawcy zapytanie obejmujące wykonanie Usług Rozwoju, w którym określi:
 - 12.3.1.1. przedmiot zamawianych Usług Rozwoju,
 - 12.3.1.2. oczekiwany termin wykonania Zamówienia,
 - 12.3.1.3. inne kwestie istotne dla Zamawiającego,

- 12.3.1.4. oczekiwany model rozliczenia wynagrodzenia (model fixed price lub model time&material).
- 12.3.2. W przypadku, gdy w zapytaniu, o którym mowa w pkt. 12.3.1. Zamawiający wskaże jako preferowany model rozliczenia model time&material, Wykonawca w terminie 7 dni od daty otrzymania zapytania, wystosuje do Zamawiającego odpowiedź na zapytanie obejmującą co najmniej:
 - 12.3.2.1. szacunkową pracochłonność danego Zamówienia,
 - 12.3.2.2. potwierdzenie oczekiwanego terminu wykonania przedmiotu Usług Rozwoju albo propozycję nowego terminu ich wykonania,
 - 12.3.2.3. proponowany harmonogram realizacji Zamówienia,
 - 12.3.2.4. zakres niezbędnego współdziałania wymaganego od Zamawiającego w ramach realizacji Zamówienia.
- 12.3.3. W przypadku, gdy w zapytaniu, o którym mowa w pkt. 12.3.1 Zamawiający wskaże jako preferowany model rozliczenia model fixed price, Wykonawca przeprowadzi szczegółową analizę dotyczącą realizacji Usług Rozwoju wskazanych w przedmiotowym zapytaniu, a następnie wystosuje do Zamawiającego odpowiedź na zapytanie obejmującą co najmniej:
 - 12.3.3.1. sprawozdanie z przeprowadzonej analizy,
 - 12.3.3.2. ryczałtową wysokość wynagrodzenia Wykonawcy za wykonanie Usług Rozwoju,
 - 12.3.3.3. potwierdzenie oczekiwanego terminu wykonania przedmiotu Usług Rozwoju albo propozycję nowego terminu ich wykonania,
 - 12.3.3.4. proponowany harmonogram realizacji Zamówienia,
 - 12.3.3.5. zakres niezbędnego współdziałania wymaganego od Zamawiającego w ramach realizacji Zamówienia.
- 12.3.4. Zamawiający, po otrzymaniu odpowiedzi na zapytanie od Wykonawcy, może:
 - 12.3.4.1. potwierdzić warunki realizacji Zamówienia zgodnie z treścią zapytania Zamawiającego i odpowiedzi Wykonawcy na zapytanie, albo
 - 12.3.4.2. zrezygnować z realizacji Zamówienia poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia lub poprzez zaniechanie udzielenia odpowiedzi na odpowiedź na zapytanie, w terminie 14 dni od daty jej otrzymania (w przypadku rezygnacji z wykonania Usług Rozwoju objętych zapytaniem złożonym w trybie opisanym w pkt 12.3.3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za przeprowadzaną analizę wynagrodzenie opisane w Umowie Utrzymaniowej), albo
 - 12.3.4.3. zaprosić Wykonawcę do negocjacji celem ustalenia warunków Zamówienia w tym zakresie, pracochłonności i terminu realizacji.
- 12.4. W przypadku uzgodnienia przez Strony warunków wykonania Zamówienia, jeden z Koordynatorów Zamawiającego przedłoży w formie elektronicznej (tj. poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres Koordynatora Wykonawcy) wypełniony projekt Zamówienia o treści odpowiadającej podjętym uzgodnieniom, zgodnie ze wzorem Zamówienia określonym w załączniku do Umowy Utrzymaniowej. Do zawarcia Zamówienia dochodzi z chwilą potwierdzenia Zamówienia przez Koordynatora Wykonawcy w formie e-maila wysłanego na adres jednego z Koordynatorów Zamawiającego.
- 12.5. Wykonanie Usług Rozwoju będzie potwierdzone poprzez dokonanie odbioru przez Zamawiającego w zakresie poszczególnych Zamówień. Strony mogą uzgodnić odmienne zasady odbiorów w ramach Zamówień.
- 12.6. Po przekazaniu przez Wykonawcę rozwiązania powstałego w wyniku Usług Rozwoju, Zamawiający zobowiązuje się, że w terminie 7 dni od daty przekazania rozwiązania, zgłosi ewentualne uwagi do działania rozwiązania Koordynatorowi Wykonawcy. W przypadku, gdy Zamawiający nie zgłosi uwag

w powyższym terminie, przyjmuje się, że Zamawiający potwierdza, iż rozwiązanie zostało wykonane zgodnie z Zamówieniem i dokonuje jego odbioru bez zastrzeżeń.

13. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ.

- 13.1. Zamawiający jest odpowiedzialny za udzielenie Wykonawcy przez Zamawiającego lub osoby trzecie stosownych uprawnień (w tym licencyjnych) niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy Utrzymaniowej.

14. RAPORTOWANIE

- 14.1. Jeżeli Strony nie ustalą inaczej, na koniec każdego Okresu Rozliczeniowego Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Raport.
- 14.2. Raport zawierać będzie: rodzaj wykonanej czynności, datę, czas trwania oraz kwotę należną za jej wykonanie.

15. WYNAGRODZENIE.

- 15.1. Z tytułu świadczenia Usług Utrzymania, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za każdy Okres Rozliczeniowy wynikające z Umowy Utrzymaniowej.
- 15.2. Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usług Rozwoju będzie określane każdorazowo w Zamówieniu obejmującym dane Usługi Rozwoju:
 - a) w przypadku wynagrodzenia w modelu fixed price – będzie stanowić ryczałt,
 - b) w przypadku wynagrodzenia w modelu time&material, wynagrodzenie za Usługi Rozwoju wykonane w ramach danego Zamówienia będzie każdorazowo obliczane zgodnie z zasadami opisanymi w Umowie Utrzymaniowej.
- 15.3. Wynagrodzenie za świadczenie Usług Utrzymania oraz wynagrodzenie za świadczenie Usług Rozwoju będą płatne na zasadach określonych w Umowie Utrzymaniowej.
- 15.4. Z zastrzeżeniem zdania ostatniego, wysokość każdego składnika wynagrodzenia przewidzianego Umową Utrzymaniową (w szczególności wynagrodzenie ryczałtowe za świadczenie Usług Utrzymania, stawki za określoną jednostkę czasu pracy, wynagrodzenie za przeprowadzoną analizę, o którym mowa w pkt 12.3.4.2.) po upływie każdego roku obowiązywania Umowy Utrzymaniowej będzie podlegała rewaloryzacji o roczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (wyłącznie w przypadku wzrostu cen) publikowany przez Prezesa GUS w Dzienniku Urzędowym GUS. W takiej sytuacji Wykonawca będzie powiadamiał Zamawiającego o wartości ww. wskaźnika za poprzedni rok oraz o nowej wysokości danego składnika wynagrodzenia. Wszystkie Usługi Rozwoju, co do których Zamówienie zostało złożone przed powiadomieniem Zamawiającego o nowej wysokości danego składnika wynagrodzenia będą rozliczane według wynagrodzenia wskazanego w Zamówieniu (w przypadku rozliczenia w modelu fixed price) albo uprzednio obowiązujących stawek za określoną jednostkę czasu pracy (w przypadku rozliczenia w modelu time&material).
- 15.5. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, iż rozliczeniu – na zasadach i według stawek określonych w Umowie Utrzymaniowej – podlegają również, ujawnione w Raporcie, następujące czynności wykonane przez członków Personelu Wykonawcy oraz Podwykonawców, w ramach świadczonych Usług Utrzymania i Usług Rozwoju:
 - a) konsultacje e-mailowe i telefoniczne świadczone na rzecz Zamawiającego, m.in.: dotyczące rozwiązań zastosowanych w konfiguracji Systemu Informatycznego,
 - b) konsultacje wewnętrzne pomiędzy członkami Personelu Wykonawcy oraz pomiędzy Wykonawcą a Podwykonawcami dotyczące funkcjonowania Systemu Informatycznego związane z Usługami świadczonymi na rzecz Zamawiającego,
 - c) czynności związane z Usuwaniem Błędów w Systemie Informatycznym, niezależnie od ich przyczyny,
 - d) czynności związane z dokumentowaniem realizowanych na rzecz Zamawiającego Usług dla potrzeb rozliczenia, w tym czynności Koordynatora Wykonawcy związane z doprecyzowaniem (na wniosek Zamawiającego) prac ujawnionych w Raporcie przekazanym Zamawiającemu, w

tym również czynności związane z korespondencją z Zamawiającym dotyczącą przekazanego Raportu,

- e) czynności związane ze świadczeniem w danym Okresie Rozliczeniowym Usług Rozwoju w modelu time&material, bez względu na stopień ich zaawansowania.
- 15.6. Wynagrodzenie za świadczenie Usług Szkoleniowych będzie płatne na zasadach określonych każdorazowo przez Strony.
- 15.7. Do wynagrodzenia należnego Wykonawcy podanego w kwocie netto zostanie doliczony podatek VAT w wysokości wynikającej z przepisów prawa obowiązujących w chwili wystawienia danej faktury.

16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

- 16.1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wykonane Usługi na zasadzie starannego działania.
- 16.2. Całkowity łączny rozmiar odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu wszystkich szkód wyrządzonych przez Wykonawcę Zamawiającemu w związku z Umową Utrzymaniową jest ograniczony do:
- 16.2.1. dwukrotności miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia za Usługi Utrzymania wskazanego w Umowie Utrzymaniowej (w przypadku Umowy Utrzymaniowej zawieranej z określeniem miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia za Usługi Utrzymania), lub
 - 16.2.2. dwukrotności miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia za Usługi Utrzymania i Rozwoju wskazanego w Umowie Utrzymaniowej (w przypadku Umowy Utrzymaniowej zawieranej z określeniem miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia za Usługi Utrzymania i Rozwoju), lub
 - 16.2.3. kwoty 5000,00 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) w przypadku Umowy Utrzymaniowej zawieranej bez określania miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia za Usługi Utrzymania i Rozwoju – w okresie pierwszych trzech miesięcy obowiązywania Umowy,
 - 16.2.4. dwukrotności średniego miesięcznego wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji Usług Utrzymania oraz Usług Rozwoju (rozliczanych w modelu time&material) obliczonego za okres ostatnich 12 miesięcy obowiązywania Umowy Utrzymaniowej poprzedzający zdarzenie wywołujące szkodę lub za cały okres obowiązywania Umowy Utrzymaniowej poprzedzający zdarzenie wywołujące szkodę (jeżeli jest on krótszy niż 12 miesięcy), w przypadku Umowy Utrzymaniowej zawieranej bez określania miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia za Usługi Utrzymania i Rozwoju – w okresie od początku czwartego miesiąca obowiązywania Umowy Utrzymaniowej do jej ustania.
- 16.3. Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści.
- 16.4. Usługi nie są objęte rękojmią Wykonawcy.
- 16.5. Jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy nie mają zastosowania w odniesieniu do szkód wyrządzonych umyślnie.

17. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY UTRZYMANIOWEJ. WYPOWIEDZENIE. ODSTĄPIENIE.

- 17.1. Umowa Utrzymaniowa zostaje zawarta na okres wskazany w Umowie Utrzymaniowej lub czas nieokreślony. W przypadku Umowy Utrzymaniowej zawartej na czas określony, po upływie tego okresu, Umowa Utrzymaniowa przekształca się w umowę zawartą na czas nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej.
- 17.2. W każdym przypadku Zamawiający może wypowiedzieć Umowę Utrzymaniową ze skutkiem natychmiastowym w całości lub w części, w odniesieniu do Usług Utrzymania lub Usług Rozwoju, w przypadku istotnego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy Utrzymaniowej, jeżeli pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do jego usunięcia w terminie do 14 dni, Wykonawca nie usunął naruszenia. Wypowiedzenie przez którąkolwiek ze Stron części Umowy Utrzymaniowej nie wywiera wpływu na część Umowy Utrzymaniowej nieobjętą wypowiedzeniem.
- 17.3. O ile Umowa Utrzymaniowa nie stanowi inaczej, każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę Utrzymaniową zawartą na czas nieokreślony albo jej część (Usługi Utrzymania albo Usługi Rozwoju) z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

Wypowiedzenie przez którąkolwiek ze Stron części Umowy Utrzymaniowej nie wywiera wpływu na część Umowy Utrzymaniowej nieobjętą wypowiedzeniem.

- 17.4. Wypowiedzenie winno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 17.5. Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia za Usługi Utrzymania oraz wynagrodzenia za Usługi Rozwoju, które to usługi zostały wykonane do chwili ustania obowiązywania Umowy Utrzymaniowej.
- 17.6. Rozwiązanie lub wypowiedzenie Umowy Utrzymaniowej nie wpływa na zawarte Zamówienia.
- 17.7. Prawo Zamawiającego do odstąpienia od Zamówienia ograniczone jest wyłącznie do sytuacji wystąpienia zwłoki w realizacji Zamówienia przekraczającej 14 dni (w szczególności wyłącza się stosowanie art. 635 kodeksu cywilnego).

18. OCHRONA INFORMACJI POUFNYCH. ZAKAZ PODKUPOWANIA PERSONELU.

- 18.1. Wykonawca zobowiązany będzie do nieujawniania, nieprzekazywania ani do niewykorzystywania we własnej działalności, w zakresie szerszym niż niezbędny do realizacji Umowy Utrzymaniowej, następujących informacji uzyskanych w związku z wykonaniem Umowy Utrzymaniowej:
 - a) informacji technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, personalnych, handlowych, prawnych, organizacyjnych i wszelkich innych informacji dotyczących Zamawiającego lub jego spółek powiązanych, bądź znajdujących się w posiadaniu Zamawiającego, związanych z prowadzeniem procesów biznesowych oraz innych informacji posiadających wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności, które to informacje Wykonawca:
 - otrzyma od Zamawiającego lub osób trzecich w postaci informacji ustnych lub pisemnych, dokumentów, analiz, raportów, opinii, kompilacji danych, materiałów, baz danych lub w jakiegokolwiek innej formie, także elektronicznej, lub
 - uzyska do nich dostęp, w szczególności w drodze dostępu do sieci informatycznej i poszczególnych komputerów lub innych urządzeń Zamawiającego przy wykonywaniu Umowy Utrzymaniowej,
 - b) informacji stanowiących inne tajemnice chronione właściwymi przepisami prawa.

(dalej: „**Informacje Poufne**”).

Uzyskane przez Wykonawcę Informacje Poufne nie mogą być wykorzystane do innych celów niż do realizacji Umowy Utrzymaniowej.

- 18.2. Wykonawca jest zwolniony z dochowania zobowiązania, o którym mowa w pkt. 18.1. powyżej, w odniesieniu do Informacji Poufnych, które:
 - a) stały się publicznie znane bez winy Wykonawcy,
 - b) w momencie ich ujawnienia były już znane Wykonawcy bez obowiązku zachowania poufności, lub Wykonawca wszedł w ich posiadanie później bez naruszenia obowiązków wynikających z Umowy Utrzymaniowej,
 - c) Wykonawca jest zobowiązany ujawnić ze względu na decyzję sądu lub innego organu uprawnionego do wydania takiej decyzji lub ze względu na obowiązek wynikający z przepisów prawa,
 - d) zostały ujawnione w toku postępowania przed właściwym organem lub w celu wszczęcia takiego postępowania, którego przedmiotem będą roszczenia związane z Umową Utrzymaniową, jeżeli ich ujawnienie jest konieczne dla dochodzenia roszczeń przysługujących Wykonawcy lub obrony przed roszczeniami dochodzonymi od Wykonawcy,

- e) zostały ujawnione w celu dokumentowania operacji księgowych (w zakresie do tego niezbędnym) Wykonawcy.
- 18.3. Zamawiający jest zobowiązany do niezatrudniania na jakiegokolwiek podstawie (na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej), w jakikolwiek sposób (również za pośrednictwem innych podmiotów, a także jednostek powiązanych z Zamawiającym w rozumieniu ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości [t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 217 ze zm.], jakiegokolwiek członka Personelu Wykonawcy (figurującego w wykazie Personelu Wykonawcy, który zostanie przekazany Zamawiającemu przez Wykonawcę i będzie na bieżąco aktualizowany poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres Koordynatora Zamawiającego), w okresie obowiązywania Umowy Utrzymaniowej oraz przez okres 2 lat od dnia po wygaśnięciu Umowy Utrzymaniowej (w tym również na skutek jej rozwiązania lub wypowiedzenia przez którąkolwiek ze Stron). Za każdorazowe naruszenie powyższego zobowiązania Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 100.000,00 zł (słownie: sto tysięcy złotych).

19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

- 19.1. Wszelkie spory pozostające w związku z Umową Utrzymaniową będą rozwiązywane w drodze wzajemnych uzgodnień Stron. Jeśli rozwiązanie sporu nie zostanie uzgodnione w ciągu 30 dni, spór będzie poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby powoda.
- 19.2. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregokolwiek z postanowień Umowy Utrzymaniowej, w tym również postanowienia zawartego w załącznikach, pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy Utrzymaniowej. W przypadku uznania niektórych postanowień Umowy Utrzymaniowej za nieważne, Strony będą dążyć do zastąpienia nieważnych postanowień postanowieniami wywołującymi taki sam skutek biznesowy.