

Umowa nr

Niniejsza umowa, zwana dalej „**Umową**”, została zawarta w Warszawie w dniu roku pomiędzy:

Niniejsza umowa, zwana dalej „**Umową**”, została zawarta w Warszawie w dniu określonym w § 13 ust. 6 pomiędzy:¹

Skarbem Państwa – Głównym Inspektoratem Transportu Drogowego z siedzibą w Warszawie (00-807) przy Al. Jerozolimskich 94, NIP: 5262596640, reprezentowanym przez Panią Katarzynę Garnys – Dyrektora Generalnego, zwanym dalej „**Zamawiającym**”

a

* gdy Wykonawcą jest spółka prawa handlowego:

....., z siedzibą w
przy ulicy, (kod pocztowy i nazwa miejscowości),
wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, NIP:, REGON:, reprezentowaną przez, zwaną dalej „**Wykonawcą**”,

* gdy Wykonawcą jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą:

Panem/Panią, zamieszkałym/ą w (kod pocztowy), przy ulicy, prowadzącym/ą działalność gospodarczą pod firmą, adres wykonywania działalności gospodarczej:, na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, PESEL:, NIP:, REGON:, zwanym/ą dalej „**Wykonawcą**”,

* gdy Wykonawcą jest osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej:

Panem/Panią, zamieszkałym/ą w (kod pocztowy), przy ulicy, legitymującym/ą się dowodem osobistym numer: seria, wydanym przez, dnia, PESEL:, zwanym/ą dalej „**Wykonawcą**”,

* gdy Wykonawcą jest spółka cywilna:

Panem/Panią, zamieszkałym/ą w (kod pocztowy), przy ulicy, prowadzącym/ą działalność gospodarczą pod firmą, na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, PESEL:, NIP:, REGON:,

Panem/Panią, zamieszkałym/ą w (kod pocztowy), przy ulicy, prowadzącym/ą działalność gospodarczą pod firmą, na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, PESEL:, NIP:, REGON:,

¹ Postanowienie zostanie dostosowane w zależności od formy zawarcia umowy

(...)

prowadzącymi wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą, na podstawie umowy z dnia, NIP:, REGON:, reprezentowanymi przez, zwanymi dalej „**Wykonawcą**”,* zwanymi dalej łącznie „**Stronami**” lub każdy z nich z osobna „**Stroną**”.

§ 1.

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usługi wsparcia utrzymaniowego systemu telefonii stacjonarnej Avaya (dalej: „**Przedmiot Umowy**” lub „**usługa**”) w sposób zgodny z Umową, w tym opisem przedmiotu zamówienia, zwanym dalej „**OPZ**”, stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy, oraz złożoną ofertą Wykonawcy, zwaną dalej „**ofertą**”, stanowiącą załącznik nr 2 do Umowy.
2. W ramach usługi wsparcia utrzymaniowego systemu telefonii stacjonarnej Avaya Wykonawca będzie świadczył usługi szczegółowo określone w OPZ, w tym w szczególności:
 - 1) usługi administracyjne – testowanie, pomiary, diagnostyka oraz zmiany,
 - 2) konsultacje techniczne,
 - 3) realizację zgłoszeń,na warunkach i w sposób zgodny z Umową.
3. Zamawiający dopuszcza, aby usługa świadczona była zdalnie.

§ 2.

TERMIN REALIZACJI

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego usługę w okresie od dnia 1 stycznia 2022 r. do dnia 30 czerwca 2022 r.

§ 3.

OBOWIĄZKI I OŚWIADCZENIA WYKONAWCY

1. Wykonawca oświadcza, że obowiązki, których wykonania podjął się na podstawie Umowy, są mu znane oraz że nie wnosi do nich zastrzeżeń i na tej podstawie potwierdza swoją zdolność i gotowość do ich wykonywania zgodnie z postanowieniami Umowy i obowiązującym prawem.
2. Wykonawca oświadcza, że dysponuje wiedzą i doświadczeniem, odpowiednim potencjałem osobowym, materiałowym oraz narzędziowym pozwalającym na należyte zrealizowanie całości Umowy.
3. Wykonawca zrealizuje wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy terminowo, zgodnie z Umową i obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa krajowego oraz prawa Unii Europejskiej. Wykonawca będzie realizował Umowę z zachowaniem należytej staranności uwzględniającej profesjonalny charakter prowadzonej przez niego działalności i efektywnie.
4. Wykonawca zobowiązuje się do monitorowania zagrożeń dla prawidłowości i terminowości realizacji Umowy oraz realizacji działań zaradczych w tym zakresie.
5. Wykonawca po zakończeniu realizacji danej części Umowy zwróci Zamawiającemu wszelkie wydane mu za potwierdzeniem odbioru i z adnotacją „do zwrotu” dokumenty, materiały, narzędzia, sprzęt, oprogramowanie i dane wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których oprogramowanie, dokumenty i dane zostały zapisane w wersji elektronicznej.

6. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń wobec Zamawiającego w związku z wykonywaniem (wykonaniem) przez Wykonawcę Umowy, w szczególności roszczeń związanych z naruszeniem jakiegokolwiek prawa własności intelektualnej, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zgłoszeniu roszczeń, a Wykonawca zobowiązuje się zwolnić Zamawiającego z odpowiedzialności wobec osób trzecich, w szczególności poprzez:
- 1) podjęcie działań mających na celu zażegnanie sporu wraz z poniesieniem związanych z tym wszelkich kosztów, wstąpienie do toczącego się postępowania, a w razie braku takiej możliwości wystąpienie z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego;
 - 2) zapłacenie na rzecz osoby trzeciej kwot zasądzonych od Zamawiającego prawomocnym wyrokiem sądu lub przyznanych na podstawie innego ostatecznego orzeczenia lub niewzruszalnej decyzji odpowiednich organów, w tym także zapłacenie zasądzonych od Zamawiającego na rzecz osoby trzeciej kosztów procesu lub innego postępowania, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego przed organami wymiaru sprawiedliwości, a w przypadku zapłacenia tych kwot przez Zamawiającego lub ich wyegzekwowania od Zamawiającego przez osobę trzecią – zwrócenie na rzecz Zamawiającego zapłaconej lub wyegzekwowanej kwoty wraz z kosztami celowej egzekucji, a ponadto zwrócenie Zamawiającemu także zapłaconych przez niego kosztów doradztwa prawnego, z którego Zamawiający skorzystał w związku z wystąpieniem osoby trzeciej, które nie zostały pokryte zasądzonym na rzecz Zamawiającego od osoby trzeciej zwrotem kosztów zastępstwa procesowego.
7. Zamawiający zobowiązuje się, że nie będzie uznawał żadnych roszczeń osób trzecich, zgłoszonych w przypadkach opisanych powyżej. Wykonawca będzie uprawniony do przyjęcia wyłącznej obrony, w tym apelacji, oraz zawarcia ugody.
8. Zamawiający zobowiązuje się do udzielenia Wykonawcy niezbędnych uprawnień do dostępu do infrastruktury teleinformatycznej i systemowej Zamawiającego, tak aby Wykonawca mógł realizować swoje zobowiązania wynikające z Umowy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, które powziął w związku z realizacją Umowy i do nieujawniania ich jakimkolwiek podmiotom z wyjątkiem sytuacji, gdy otrzyma na to pisemną zgodę Zamawiającego, lub gdy jest do tego zobowiązany na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Obowiązek zachowania tajemnicy oznacza w szczególności, że Wykonawca nie będzie przekazywać, ujawniać ani wykorzystywać informacji w ramach swojej wewnętrznej organizacji lub w stosunkach z jakąkolwiek osobą trzecią. Obowiązek i zasady zachowania w tajemnicy informacji, pozostają w mocy także po wygaśnięciu Umowy.
10. Wykonawca będzie na bieżąco informował Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach dla terminowego i prawidłowego wykonywania Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin lub zakres realizacji Umowy. Nieprzekazanie takich informacji w wypadku, gdy Wykonawca o takich zagrożeniach wie lub przy uwzględnieniu wymaganej Umową staranności powinien wiedzieć powoduje, że wszelkie koszty i dodatkowe czynności związane z konsekwencją danego zdarzenia obciążają Wykonawcę. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego w formie pisemnej lub na adres mailowy wskazany w § 13 ust. 2 Umowy o przebiegu realizacji Umowy na dodatkowe pisemne lub mailowe żądanie Zamawiającego.
11. W przypadku zaistnienia incydentu naruszenia bezpieczeństwa informacji Wykonawca zgłosi zdarzenie na adres: incydent@gitd.gov.pl lub osobiście lub telefonicznie do Pełnomocnika do spraw bezpieczeństwa informacji, a jeżeli sytuacja dotyczy danych osobowych, na adres iod@gitd.gov.pl lub osobiście/telefonicznie.

12. W przypadku przekroczenia terminów realizacji Umowy, Zamawiający będzie miał prawo skorzystać z uprawnień wynikających z Umowy, a w szczególności Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kar umownych, wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy. W razie nieskorzystania z tych uprawnień przez Zamawiającego, Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania ewentualnych dodatkowych prac wynikających z opóźnienia, jakie okażą się niezbędne do realizacji Umowy.
13. Każda ze Stron Umowy powoła co najmniej po jednej osobie, zwanej odpowiednio „Koordynatorem Zamawiającego” i „Koordynatorem Wykonawcy”, odpowiedzialnej za bieżące zarządzanie realizacją Umowy i uprawnionej do dokonywania bieżących uzgodnień i podejmowania decyzji dotyczących bieżącej realizacji Umowy, zgodnie z brzmieniem Umowy.
14. Wykonawca nie może powierzyć realizacji Umowy osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. W przypadku uzyskania takiej zgody Wykonawca za działania lub zaniechania osób trzecich ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.
15. Usługa będzie realizowana w języku polskim.

§ 4.

OSOBY REALIZUJĄCE PRZEDMIOT UMOWY

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy przy pomocy osób posiadających udokumentowane kwalifikacje zawodowe, doświadczenie i wykształcenie niezbędne do realizacji zadań wynikających z Umowy. Wykonawca bierze pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania osób zaangażowanych w realizację Umowy oraz gwarantuje, że wszyscy członkowie personelu Wykonawcy realizujący w jego imieniu Umowę będą posiadali odpowiednie umiejętności, uprawnienia i certyfikaty dotyczące zdolności technicznej i zawodowej.
2. Wykonawca jest zobowiązany umożliwić osobom wskazanym przez Zamawiającego uczestnictwo we wszystkich pracach prowadzonych przez Wykonawcę w ramach Umowy. Nie zwalnia to w żadnym wypadku Wykonawcy z odpowiedzialności za rezultaty prac ani za ich zgodność z wymaganiami wynikającymi z Umowy oraz terminowość prowadzenia prac przez Wykonawcę, a takie osoby wskazane przez Zamawiającego nie będą ponosić jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec Wykonawcy. Wykonawca nie jest uprawniony do wydawania jakichkolwiek wiążących poleceń członkom personelu Zamawiającego.

§ 5.

WYMOGI DOTYCZĄCE PRACOWNIKÓW

1. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę, przez cały czas realizacji Umowy, na podstawie umowy o pracę, wszystkich osób, które będą wykonywały następujące czynności w zakresie realizacji Umowy:
 - 1) wdrażanie nowych rozwiązań i konfiguracji w porozumieniu z Zamawiającym;
 - 2) udzielanie telefonicznych konsultacji rozwiązań dotyczących sprzętu podlegającego opiece;
 - 3) dokonywanie napraw nieprawidłowo działającej konfiguracji infrastruktury Zamawiającego (naprawą nie jest objęty sprzęt i urządzenia techniczne);
 - 4) obsługa kanału zgłoszeniowego działającego w trybie ciągłym w czasie wskazanym dla realizacji zgłoszeń np. e-mail, faks, aplikacja WWW;
 - 5) udzielenie wsparcie proaktywnego oraz potwierdzanie przyjęcia zgłoszeń;
 - 6) przegląd logów i rozwiązywanie ewentualnych problemów;

- 7) sprawdzenie i ewentualna aktualizacja firmware dla wszystkich wymienionych w OPZ urządzeń;
 - 8) sprawdzenie i ewentualna aktualizacja oprogramowania serwerów i aplikacji systemu Avaya;
 - 9) optymalizacja i zalecenia oraz (po konsultacji) wdrożenie usprawnień;
 - 10) testy funkcjonalne środowiska oraz testy prawidłowości konfiguracji włącznie z wykrytymi podatnościami oraz sposobami i zaleceniami ich usunięcia (raz na miesiąc)
- które polegają na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 roku – Kodeks pracy (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1320 z późn. zm.).
2. Zamawiający jest uprawniony do kontroli spełniania przez Wykonawcę wymagań dotyczących zatrudnienia, o których mowa w ust. 1, w szczególności Zamawiający jest uprawniony do:
 - 1) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
 - 2) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów,
 3. Na każde żądanie Zamawiającego, Wykonawca w terminie wskazanym w wezwaniu, zobowiązuje się przedłożyć następujące dokumenty:
 - 1) oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę, rodzaju umowy o pracę i wymiar etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy,
 - 2) poświadczona za zgodność z oryginałem kopie umów o pracę zawartych przez Wykonawcę lub podwykonawcę z osobami realizującymi przedmiotowe czynności,
 - 3) pisemne oświadczenia Wykonawcy, że do dnia przedłożenia dokumentów, o których mowa w niniejszym ustępie, umowy o pracę nie uległy rozwiązaniu, ewentualnie – w razie ich rozwiązania przed tym terminem – oświadczenia o przyczynie rozwiązania,
 - 4) pisemne oświadczenie osób, których dotyczą przedłożone kopie dokumentów, o których mowa powyżej, o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu kontroli przez Zamawiającego faktu ich zatrudnienia na podstawie umowy o pracę.
 4. W przypadku nieprzedłożenia przez Wykonawcę, w terminie o którym mowa w ust. 3 dokumentów w nim wymienionych, Wykonawca zobowiązany jest do zapłacenia Zamawiającemu kary umownej w wysokości 3% łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Postanowienia § 11 stosuje się odpowiednio.
 5. Za każdy przypadek niewypełnienia obowiązku o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3% łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 7 ust. 1. Postanowienia § 11 stosuje się odpowiednio.

§ 6. ODBIORY

1. Potwierdzenie realizacji usługi nastąpi każdorazowo poprzez złożenie przez Wykonawcę do dnia 10 każdego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu realizowania usługi wsparcia, raportów miesięcznych z wykonanych usług administracyjnych, konsultacji technicznych i realizacji zgłoszeń oraz przez sporządzenie przez Strony protokołu odbioru w terminach określonych w ust. 4.

2. Raport miesięczny będzie stanowił potwierdzenie stanu realizacji usługi. Zlecenia i zgłoszenia niez zaakceptowane przez Zamawiającego w danym raporcie miesięcznym wykazywane będą przez Wykonawcę również w kolejnych raportach miesięcznych z wykonania usługi, aż do czasu zamknięcia danego zlecenia lub zgłoszenia.
3. W przypadku zastrzeżeń Zamawiającego dotyczących treści raportu miesięcznego, wezwie on Wykonawcę w terminie do 2 dni roboczych w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej do poprawy raportu. Wykonawca dokona poprawy raportu w terminie do 2 dni roboczych od otrzymania wezwania. Zastrzeżenia Zamawiającego są wiążące dla Wykonawcy.
4. Protokoły odbioru sporządzane będą przez Wykonawcę i zatwierdzane przez Zamawiającego w okresach trzymiesięcznych, do dnia 10 miesiąca następującego po każdym okresie trzymiesięcznym. Protokół odbioru będzie zawierał m.in.: wyszczególnienie zrealizowanych zleceń, wraz z podaniem dat zgłoszenia poszczególnych zleceń, krótkiego opisu (tematu) oraz statusu zgłoszenia (zakończone/w trakcie).
5. Raporty z wykonanych usług oraz protokoły, o których mowa w niniejszym paragrafie, przekazywane będą Zamawiającemu na adres mailowy [■]
6. Protokół odbioru zostanie zweryfikowany przez Zamawiającego w terminie 2 dni roboczych od dnia jego otrzymania, a o jego odbiorze bez zastrzeżeń bądź o wniesieniu zastrzeżeń Zamawiający poinformuje Wykonawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy
7. W przypadku zastrzeżeń Zamawiającego do realizacji przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy, Zamawiający sporządzi protokół rozbieżności i przekaże go Wykonawcy w formie pisemnej. Zastrzeżenia Zamawiającego są wiążące dla Wykonawcy. Protokół rozbieżności będzie zawierał m.in. wyszczególnienie zleceń, co do realizacji których Zamawiający zgłasza zastrzeżenia wraz z opisem zgłaszanych zastrzeżeń.
8. Wykonawca w terminie do 2 dni roboczych od dnia otrzymania protokołu rozbieżności, zobowiązany jest do usunięcia na swój koszt zgłoszonych przez Zamawiającego wad i braków Przedmiotu Umowy z zastrzeżeniem ust. 9-12.
9. Procedurę wskazaną w ust. 6-8 powtarza się aż do czasu podpisania protokołu odbioru albo skorzystania przez Zamawiającego z prawa do odstąpienia od Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub zgodnie z Umową.
10. Podpisanie przez Zamawiającego protokołu odbioru nie zwalnia Wykonawcy od roszczeń Zamawiającego z tytułu gwarancji jakości.
11. Ponowna procedura odbioru Przedmiotu Umowy w żaden sposób nie wstrzymuje, ani nie przesuną określonych w Umowie terminów, a także odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu niedotrzymania tychże terminów, w szczególności uprawnienia Zamawiającego do naliczenia kar umownych za opóźnienie w realizacji Umowy oraz odstąpienia od Umowy.
12. Podpisany przez obydwie Strony bez uwag i zastrzeżeń protokół odbioru stanowi podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT.

§ 7.

WYNAGRODZENIE

1. Z tytułu należytego wykonania Przedmiotu Umowy Wykonawcy przysługuje maksymalne wynagrodzenie w wysokości [■] zł (słownie złotych: [■]) netto, powiększone o kwotę podatku od towarów i usług (VAT) wynikającą ze stawki tego podatku obowiązującej na dzień zawarcia Umowy, tj. [■] zł (słownie złotych: [■]) brutto.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, jest płatne z dołu po zakończeniu danego kwartału w częściach proporcjonalnych do okresu wykonywania usługi wsparcia, tj. w wysokości [■] (słownie złotych: [■]) brutto za dany kwartał.

3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, jest wynagrodzeniem maksymalnym i obejmuje także wszelkie inne koszty i wydatki poniesione przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy. Wykonawcy nie przysługują w stosunku do Zamawiającego żadne inne roszczenia.
4. Wynagrodzenie i odpowiednie jego części będą płatne na podstawie prawidłowo wystawionych i dostarczonych Zamawiającemu faktur VAT, do których dołączono kopie podpisanych przez Zamawiającego protokołów odbioru bez zastrzeżeń, upoważniających do wystawienia danej faktury. Brak kopii protokołu odbioru stanowi podstawę do zwrotu przez Zamawiającego otrzymanej od Wykonawcy faktury VAT.
5. Płatności dokonywane będą w terminie 21 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionych faktur VAT, z zastrzeżeniem ust. 4 i 6, na numer rachunku bankowego W przypadku sporu co do zakresu faktycznie zrealizowanych prac, Zamawiający w terminie określonym powyżej zapłaci część bezsporną wynagrodzenia.
6. Rachunek bankowy Wykonawcy powinien być ujawniony w wykazie prowadzonym na podstawie art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tzw. „biała lista”) prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej. W przypadku, gdy wskazany w umowie rachunek bankowy nie będzie znajdował się w ww. wykazie, Zamawiający uprawniony będzie do dokonania zapłaty należności na inny rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w ww. wykazie.
7. Za dzień zapłaty będzie uznawana data złożenia polecenia przelewu do realizacji przez Zamawiającego.

§ 8.

USŁUGI WSPARCIA UTRZYMANIOWEGO

1. W ramach Wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1, Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługę przez cały okres wskazany w § 2.
2. W okresie realizacji usługi, Wykonawca zobowiązany jest do samodzielnego podejmowania czynności przewidzianych dla usługi wsparcia utrzymaniowego, oraz do świadczenia usługi wsparcia, w tym: usług administracyjnych, konsultacji technicznych, realizacji zgłoszeń zgodnie z Umową, w tym OPZ oraz ofertą Wykonawcy, zaś Zamawiający ma prawo dokonywania w ramach przedmiotu Umowy m.in. odpowiednich zgłoszeń na adres e-mail Wykonawcy [...] oraz możliwość uzyskania konsultacji technicznych w czasie wskazanym w ust. 3 za pośrednictwem adresu e-mail: [...] oraz numeru tel. [...].
3. Zgłoszenia będą dokonywane przez Zamawiającego i realizowane przez Wykonawcę w dni pracy urzędu Zamawiającego od godziny 08:15 do 16:15 (godziny robocze) z tym jednak zastrzeżeniem, że w przypadku gdy realizacja zgłoszeń krytycznych przekroczy godzinę 16:15 to wydłuży się ona o czas niezbędny do jego realizacji.
4. Wykonawca zobowiązuje się do dotrzymania parametrów realizacji zgłoszeń określonych Umowie zgodnie z ich klasyfikacją.

Priorytet Zgłoszenia	Czas reakcji	Czas realizacji
Zgłoszenie Krytyczne	do 2 godzin roboczych	do 2 godzin roboczych
Zgłoszenie Ważne	do 2 godzin roboczych	do 12 godzin roboczych
Zgłoszenie Drobne	do 2 godzin roboczych	do 24 godzin roboczych

5. Czasy określone w Umowie liczone są od chwili dokonania zgłoszenia za pomocą środków komunikacji wskazanych w ust. 2 w sposób ciągły.
6. Wykonawca zapewni kanał zgłoszeniowy działający w trybie ciągłym w zakresie godzin wskazanym w ust. 3. Zgłoszenia będą przekazywane na wskazane w ust. 11 adresy kontaktowe. Wykonawca zobowiązuje się zastosować i udostępnić na swój koszt dedykowane narzędzie do obsługi zgłoszeń.
7. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu wady lub problemu z innego źródła niż zgłoszenie, Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do jego naprawy. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej o podjęciu działań naprawczych.
8. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, nie później niż do chwili upływu Czasu reakcji wskazanego w ust. 4, który wlicza się do Czasu realizacji.
9. W razie wątpliwości uznaje się, że zgłoszenie jest dokonane w chwili wysłania informacji pocztą elektroniczną lub za pomocą dedykowanego narzędzia. Ryzyko nieotrzymania prawidłowo wysłanej wiadomości spoczywa na Wykonawcy.
10. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłoszenia, wykorzystując rozwiązania umożliwiające ich raportowanie wraz z danymi umożliwiającymi m.in. śledzenie Czasu reakcji na zgłoszenie oraz Czasu realizacji.
11. Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
 - 1) telefonicznie na nr [■];
 - 2) przez przesłanie Zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: [■];
 - 3) przez przesłanie Zgłoszenia faksem na numer: [■];
 - 4) przy użyciu aplikacji przez stronę www...
12. W przypadku, gdy w trakcie działań naprawczych Wykonawca stwierdzi, że dla dokonania naprawy niezbędne jest wykonanie przez Zamawiającego dodatkowych czynności (w szczególności wymagających odpowiednich uprawnień administracyjnych), których Wykonawca nie może wykonać bez udziału Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie zwróci się do Zamawiającego o wykonanie odpowiednich czynności. Powyższe czynności nie mogą generować dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego.
13. Po zrealizowaniu zgłoszenia, Wykonawca zgłosi je do odbioru za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Zgłoszenie do odbioru jest równoznaczne z zakończeniem realizacji zgłoszenia, z zastrzeżeniem ust. 15 niniejszego paragrafu.
14. Po weryfikacji wykonanego zgłoszenia, Zamawiający niezwłocznie, nie później niż następnego dnia roboczego, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzi skuteczność lub stwierdzi nieskuteczność dokonanych przez Wykonawcę czynności.
15. W przypadku, gdy wykonanie zgłoszenia zostało odrzucone przez Zamawiającego (testy Zamawiającego wykażą, że np. wada, problem, brak zmiany występuje nadal), realizacja zgłoszenia trwa nieprzerwanie, aż do jego skutecznej realizacji (powyższe czynności nie przerywają biegu Czasu realizacji), a zgłoszenie uznaje się za zrealizowane z momentem zgłoszenia do odbioru poprzedzającego bezpośrednio potwierdzenie przez Zamawiającego prawidłowego wykonania zgłoszenia.
16. W przypadku stwierdzenia prawidłowej realizacji zgłoszenia, Zamawiający potwierdza jego wykonanie telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do 2 dni roboczych.
17. Do czasu realizacji zgłoszenia nie wlicza się okresu, w którym z przyczyn zależnych od Zamawiającego Wykonawca nie mógł świadczyć usługi wsparcia w sposób należyty.

18. W ramach usługi wsparcia Zamawiający zobowiązany jest do wykonywania prac rozwojowych polegających na konfiguracji nowych funkcjonalności, w tym tworzeniu nowych rozwiązań IVR. Zamawiający przewiduje wykorzystanie maksymalnie 300 roboczogodzin.
19. Do odbioru prac rozwojowych ust. 2, 3, 12-17 stosuje się odpowiednio. Termin realizacji dla prac rozwojowych będzie wyznaczany każdorazowo przez Zamawiającego.
20. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi wsparcia w sposób nienaruszający warunków licencji i umów utrzymaniowych (serwisowych) na sprzęt oraz oprogramowanie, w tym wchodzące w zakres infrastruktury sieciowej Zamawiającego.
21. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi wsparcia w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania usługi.
22. W ramach usługi wsparcia, w przypadku dokonywania przez Wykonawcę aktualizacji oprogramowania, lub wykonywania prac, w tym rozwojowych polegających na konfiguracji nowych funkcjonalności zgodnie z Umową, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu odpowiednich dokumentów potwierdzających nabycie wymaganych licencji producenta, na mocy których Zamawiający będzie uprawniony do korzystania z elementów wymienionych w OPZ zgodnie z ich przeznaczeniem, oraz z Umową.

§ 9.

GWARANCJA

1. W ramach wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 1, Wykonawca (w ramach usługi) gwarantuje, że usunięte usterki jak i przedmiot wykonanych prac, w tym prac rozwojowych polegających na konfiguracji nowych funkcjonalności zgodnie z Umową są wolne od wad fizycznych i prawnych, kompletne oraz prawidłowo wykonane;
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu na wszystkie prace zrealizowane w ramach Przedmiotu Umowy 3-miesięcznej gwarancji liczonej od daty podpisania kwartalnych protokołów odbioru potwierdzających wykonanie określonych prac.
3. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usuwania wszelkich wad wykonanych w ramach świadczenia usługi prac w terminie 2 dni roboczych od daty zgłoszenia wady przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń gwarancyjnych na numery telefonu i adresy mailowe wskazane w § 8 ust. 11. Przyjęcie zgłoszenia gwarancyjnego zostanie przez Wykonawcę potwierdzone faksem lub drogą elektroniczną w ciągu 2 godzin od przyjęcia zgłoszenia, przy uwzględnieniu zakresu godzin świadczenia usługi, tj. od 8:15 do 16:15 w dni robocze.
5. Wszelkie koszty związane ze świadczeniem gwarancji obciążają Wykonawcę.
6. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Umowę w sposób nienaruszający warunków standardowej gwarancji udzielonej przez producentów poszczególnego oprogramowania oraz innych programów komputerowych, mających związek z przedmiotem Umowy.
7. Gwarancja obejmuje wszelkie wady w wykonaniu Przedmiotu Umowy. Wykonawca w ramach usług gwarancyjnych będzie zobowiązany do działania z zachowaniem należytej staranności, w miarę możliwości w sposób niezakłócający pracy Systemu Avaya.

§ 10.

AUTORSKIE PRAWA MAJĄTKOWE

1. W ramach wynagrodzenia wskazanego w § 7 ust. 1 Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do dokumentacji wytworzonej w toku wykonywania Umowy lub w związku z Umową. Przeniesienie praw obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnianie dokumentacji, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie dokumentacji dowolną techniką,
 - 2) dokonywanie zmian i modyfikacji w dokumentacji,
 - 3) rozpowszechnianie dokumentacji.
2. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 1 zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego:
 - 1) prawo zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do wszelkich opracowań dokumentacji lub jej poszczególnych elementów, tj. prawo zezwalania na rozporządzanie i korzystanie z takich opracowań na polach eksploatacji wskazanych w ust. 1,
 - 2) własność wydanych Zamawiającemu nośników, na których została utrwalona dokumentacja lub jej poszczególne elementy, w celu ich przekazania Zamawiającemu, z chwilą wydania tych nośników Zamawiającemu.
3. Przeniesienie na Zamawiającego przez Wykonawcę praw, o których mowa w ust. 1 i 2, nastąpi z chwilą wydania dokumentacji Zamawiającemu.

§11.

NIEWYKONANIE LUB NIEWŁAŚCIWE WYKONANIE UMOWY

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w następujących przypadkach:
 - 1) w razie opóźnienia w przystąpieniu do świadczenia usługi wsparcia utrzymaniowego w stosunku do terminu określonego w § 2 – w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
 - 2) w razie opóźnienia w stosunku do czasów reakcji i realizacji zgłoszenia wskazanych w § 8 ust. 4 – w wysokości 0,25% łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
 - 3) w razie braku działania kanału zgłoszeniowego uniemożliwiającego dokonanie zgłoszenia przez Zamawiającego, o którym mowa w § 8 ust. 6 – w wysokości 0,2% łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę braku działania kanału zgłoszeniowego, przy uwzględnieniu zakresu godzin świadczenia usługi, tj. od 8:15 do 16:15 w dni robocze;
 - 4) w razie uchybienia innym terminom na dokonanie czynności lub uchybienia innym zobowiązaniom określonych w Umowie – w wysokości 0,25% łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia oraz dla każdego uchybienia osobno;
 - 5) z tytułu odstąpienia od Umowy albo wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub odstąpienia od Umowy albo wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę z przyczyn niezależnych od Zamawiającego – w wysokości 30% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1.

2. Kary umowne naliczane są niezależnie od siebie i należą się w pełnej wysokości, nawet w przypadku, gdy w wyniku jednego zdarzenia naliczana jest więcej niż jedna kara.
3. Uiszczenie kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z realizacji obowiązków wynikających z Umowy.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia naliczonych kar umownych z należnego wynagrodzenia Wykonawcy wynikającego z wystawionej przez niego faktury VAT, jak również z jakiegokolwiek wierzytelności przysługującej Wykonawcy od Zamawiającego z innych tytułów, w tym również powstałych po dacie zawarcia niniejszej Umowy.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego, przekraczającego wysokość kary umownej, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
6. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w całości lub w części wedle swego wyboru, bez wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu, w przypadku opóźnienia w wykonaniu Umowy, polegającego na nieprzystąpieniu do wykonywania usługi wsparcia utrzymaniowego, wynoszącego więcej niż 5 dni roboczych. Zamawiający może w takim przypadku w terminie kolejnych 14 dni kalendarzowych (od dnia w którym opóźnienie w wykonaniu wyniosło więcej niż 5 dni roboczych) od Umowy odstąpić. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od części Umowy, kary umowne wskazane w ust. 1 naliczane będą od wynagrodzenia należnego Wykonawcy za tę część Umowy, od której Zamawiający odstąpił.
7. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy lub wypowiedzeniu Umowy wymaga formy pisemnej lub równoważnej pod rygorem nieważności.
8. Jeżeli w ramach Umowy naliczone kary umowne osiągną kwotę stanowiącą 30% łącznego wynagrodzenia wskazanego w § 7 ust. 1 lub w razie co najmniej 10-krotnego nałożenia na Wykonawcę kar umownych, lub też w przypadku podpisania co najmniej 5 razy protokołu rozbieżności, Zamawiający będzie mógł jednostronnie wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
9. Niezależnie od postanowień ust. 9, Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w każdym czasie w przypadku, gdy Wykonawca rażąco naruszy swoje zobowiązania wynikające z Umowy i nie zaprzestanie takiego naruszenia w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie krótszym jednak niż 5 dni od otrzymania pisemnego wezwania w tym przedmiocie. Wyznaczenie powyższego terminu musi być dokonane w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności oraz zawierać oświadczenie Zamawiającego, że w przypadku niezaprzestania naruszenia przez Wykonawcę zamierza skorzystać z powyższego prawa wypowiedzenia Umowy.
10. W przypadku odstąpienia od Umowy w całości albo części lub jej wypowiedzenia:
 - 4) Wykonawca przekaze Zamawiającemu, na jego żądanie, w terminie wyznaczonym w tym żądaniu nie krótszym niż 7 dni kalendarzowych, wytworzone w ramach realizacji Umowy do chwili odstąpienia lub wypowiedzenia dokumentację dotyczącą tego Systemu oraz zmiany tej dokumentacji, ew. wgrane aktualizacje systemów IP-Decc, Basic Call Management, Avaya Contact Recorder – przekazanie zostanie potwierdzone przez Strony stosownym protokołem odbioru;
 - 5) Wykonawca przekaze Zamawiającemu w terminie 7 dni kalendarzowych raport miesięczny z wykonania usługi obejmujący odpowiednio miesiąc lub część miesiąca, w którym dojdzie do zakończenia obowiązywania Umowy oraz

protokół odbioru za kwartał lub część kwartału, w którym dojdzie do zakończenia obowiązywania Umowy;

- 6) Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia wyłącznie z tytułu należycie wykonanego i odebranego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Przedmiotu Umowy.
11. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę lub odstąpić od Umowy w razie zaistnienia przypadku Siły Wyższej, którego skutkiem jest niemożność wykonania obowiązków wynikających z Umowy przez którąkolwiek ze Stron przez okres ponad 15 dni. Po upływie tego terminu każda ze Stron, o ile stan Siły Wyższej trwa nadal, może wypowiedzieć Umowę lub odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym i w drodze pisemnego oświadczenia przesłanego drugiej Stronie za potwierdzeniem odbioru. Przez pojęcie Siły Wyższej Strony rozumieją zdarzenie zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć, analizując i uwzględniając wszystkie okoliczności sprawy, jak również, któremu nie można było zapobiec znanymi, normalnie stosowanymi sposobami.
12. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
13. Łączna suma kar umownych nie może przekroczyć 35% łącznego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 7 ust. 1.

§ 12.

ZMIANA UMOWY

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają porozumienia Stron oraz zachowania formy pisemnej lub równoważnej pod rygorem nieważności.
2. Ustala się, iż nie stanowi zmiany Umowy:
 - 1) zmiana danych rejestrowych Stron,
 - 2) zmiana osób zaangażowanych w realizację Umowy tj. koordynatorów Stron,
 - 3) zmiana numeru rachunku bankowego Wykonawcy,
 - 4) zmiana danych teleadresowych Stron.Zaistnienie okoliczności, o których mowa w niniejszym ustępie, wymaga niezwłocznego pisemnego zawiadomienia drugiej Strony, o ile Umowa nie zastrzega wymogu uzyskania zgody drugiej Strony.

§ 13.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelka korespondencja, dokumenty i oświadczenia stron związane z realizacją Umowy prowadzona będzie pisemnie i przesyłana listem poleconym, pocztą kurierską albo doręczana osobiście na adres:
dla Zamawiającego: Główny Inspektorat Transportu Drogowego
Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa
dla Wykonawcy: [...],
chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Osobami uprawnionymi do roboczych kontaktów w sprawach związanych z realizacją Umowy są:
Koordynator Zamawiającego: [■], tel. [■], adres email: [■];

Koordinator Wykonawcy: [■], tel. [■], adres email: [■].

Zmiany osób i danych opisanych powyżej dokonuje się poprzez powiadomienie przesłane niezwłocznie drugiej Stronie.

3. Osoby wymienione w ust. 2 nie są uprawnione do zaciągania zobowiązań w imieniu Stron, ani do podejmowania innych wiążących rozstrzygnięć w tym wiążących się ze zmianą postanowień Umowy, uprawnione są do podpisywania protokołów odbioru o których mowa w Umowie.
4. Wykonawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego potrącić ani przenieść na osobę trzecią żadnych praw, obowiązków ani wierzytelności wynikających z Umowy.
5. Wszelkie spory wynikłe w związku z Umową rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
6. *Umowa została zawarta przez Strony w dacie złożenia podpisu przez ostatnią z nich.²*
7. *Umowa została sporządzona języku polskim w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwóch egzemplarzach dla Zamawiającego i jednym dla Wykonawcy.
Umowa została sporządzona w języku polskim w postaci elektronicznej i podpisana przez Strony przy użyciu kwalifikowanych podpisów elektronicznych oraz przekazano jej identyczny egzemplarz zarówno Zamawiającemu jak i Wykonawcy.³*
8. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:
Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia
Załącznik nr 2 – Oferta wykonawcy,
Załącznik nr 3 – Umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

² Postanowienie znajdzie zastosowanie w przypadku podpisania umowy w formie elektronicznej.

³ Postanowienie zostanie dostosowane w zależności od formy zawartej umowy.