

**Umowa nr CUI/ZP/C/ ... /2021
zawarta w dniu 2021 we Wrocławiu pomiędzy:**

Gminą Wrocław z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP: 8971383551, działającą poprzez:

Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, jednostkę budżetową Gminy Wrocław, z siedzibą we Wrocławiu, 50-030 przy ul. Namysłowskiej 8;

i reprezentowaną przez:

Pana – Dyrektora Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, działającego w imieniu Gminy Wrocław na podstawie pełnomocnictwa nr 195/I/JO/19 z dnia 1 lipca 2019 r. Prezydenta Wrocławia i przy kontrasygnacie Pana – Głównego Księgowego Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu

zwanym dalej **Zamawiającym**

a firmą

..... z siedzibą we, przy ul., dla której Sąd Rejonowy dla..... prowadzi akta rejestrowe pod numerem Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP:..... numer Regon, reprezentowaną przez:

.....

zwaną dalej **Wykonawcą**

wyłonionym zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 1129) w trybie podstawowym bez negocjacji, znak postępowania: CUI-ZZ.3200.15.2021,

o następującej treści:

**§ 1
Słownik pojęć**

Poniższe pojęcia powołane będą w treści niniejszej Umowy w następującym znaczeniu:

1. **Akcja Serwisowa** – wszelkie czynności lub działania prowadzące do usunięcia Awarii.
2. **Analiza Przedwdrożeńowa** – czynności rozpoznania środowiska biznesowego i informatycznego Zamawiającego, prowadzące do sporządzenia Dokumentu Analizy Przedwdrożeńowej.
3. **Dokument Analizy Przedwdrożeńowej** - dokumentacja powstała na skutek przeprowadzenia Analizy Przedwdrożeńowej, zawierająca informacje umożliwiające wykonanie Przedmiotu Umowy, w tym w szczególności: wykaz ilościowy urządzeń wraz z przypisanym miejscem instalacji, pełny opis konfiguracji, schemat adresacji IP serwerów, opis wraz z rysunkami architektury logicznej oraz fizycznej systemu, opis konfiguracji, a także szczegółowy harmonogram Wdrożenia Systemu oraz jego zakres tak, by Wdrożenie odbyło się w całości zgodnie z postanowieniami Umowy.
4. **Awaria** – Awaria Krytyczna lub Awaria Niekrytyczna.
5. **Awaria Krytyczna** – Wada Systemu skutkująca utratą przez System głównych funkcjonalności, tj. System nie działa w ogóle lub nie działają jego kluczowe funkcje, w szczególności wystąpi którakolwiek z okoliczności wymienionych poniżej:
 - 1) brak możliwości wykonywania połączeń telefonicznych do/z sieci publicznych lub wewnętrznych, dla wszystkich telefonów,
 - 2) nie działają zapowiedzi głosowe i możliwość wybierania połączeń wewnętrznych z użyciem IVR,
 - 3) nie działają połączenia do/z systemu ININ,
 - 4) nie działają połączenia do/z sieci ISDN UMW,
 - 5) przerwa w działaniu serwera.
6. **Awaria Niekrytyczna** – każda Wada Systemu nie będąca Awarią Krytyczną, w szczególności Wada skutkująca: brakiem możliwości nawiązywania połączeń lub

- nieprawidłowym funkcjonowania pojedynczego telefonu lub brak funkcjonalności Systemu obejmujący swoim zakresem do 1% telefonów zintegrowanych w Systemie.
7. **CPD** – Centra Przetwarzania Danych zlokalizowane przy ul. Świdnickiej 53 (CPD1) oraz Strzegomskiej 148 (CPD2) we Wrocławiu.
 8. **CUCM** – Cisco Unified Call Manager.
 9. **CUI** – Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, jednostka budżetowa Gminy Wrocław, powołana uchwałą nr XLIX/1221/13 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 17 października 2013 r. w sprawie nadania statutu Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu (Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia z 2013 r., poz. 407), z siedzibą we Wrocławiu, działająca za z Gminę Wrocław w zakresie realizacji Umowy, w związku z faktem, iż przedmiot umowy mieści się w zakresie statutowym zadań ww. jednostki.
 10. **Dzień Roboczy** – dni tygodnia oprócz sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy lub innej regulacji mającej charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpi ustawę z dnia 18 stycznia 1951 r.
 11. **ININ** – (Customer Interaction Center firmy Interactive Intelligence) system typu Call Center (Telefoniczne Centrum Kontakt z Mieszkańcem) Zamawiającego, którego działanie jest zależne bezpośrednio od systemu CUCM.
 12. **IVR** - Interactive Voice Response to nazwa systemu telekomunikacyjnego, umożliwiającego interaktywną obsługę osoby dzwoniącej.
 13. **UCCX** – Cisco Unified Call Center Express.
 14. **Oprogramowanie** – oprogramowanie dostarczone w ramach realizacji Umowy.
 15. **Protokół Odbioru** – protokół, który po podpisaniu bez zastrzeżeń/uwag przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron, stanowi potwierdzenie wykonania prac lub dostaw w nim określonych.
 16. **Serwis Gwarancyjny** - rozwiązywanie Zgłoszeń Serwisowych.
 17. **Sprzęt/Urządzenie** – urządzenia teleinformatyczne mające być dostarczone Zamawiającemu w ramach realizacji Przedmiotu Umowy wraz z przynależnościami, w tym: serwery i routery wymienione w Dokumencie Analizy Przedwdrożeniowej
 18. **System** –zbiór Urządzeń oraz Oprogramowania tworzący spójny zestaw współdziałających ze sobą elementów służących do realizacji usług VoIP (w szczególności poprzez serwer CUCM, telefony, bramy głosowe, itp.).
 19. **Umowa** – niniejsza umowa wraz z załącznikami
 20. **UMW** – Urząd Miejski Wrocławia.
 21. **Usługa Wsparcia Technicznego** – usługa polegająca na udzielaniu Zamawiającemu telefonicznego oraz drogą elektroniczną wsparcia przez konsultantów Wykonawcy w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania Systemu. Do korzystania z tej usługi są uprawnione osoby wskazane przez Zamawiającego.
 22. **VoIP** – Voice over IP – zbiór standardów i technologii realizujących połączenia telefoniczne z wykorzystaniem technologii IP (Internet Protocol) jako medium transportowe przekazywanych danych głosu, sterowania i kontroli.
 23. **Wdrożenie** - uruchomienie, konfiguracja oraz wszelkie inne czynności, które Wykonawca musi podjąć, by osiągnąć cel umowy określony w § 2 poniżej.
 24. **Zespół Wdrożeniowy** – wyznaczone osoby ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, których zadaniem jest współpraca przy realizacji wdrożenia Systemu zgodnie z zapisami Umowy oraz Analizy Przedwdrożeniowej. Przewodniczącym zespołu jest osoba wyznaczona przez Zamawiającego.
 25. **Zgłoszenie Serwisowe** - zgłoszenie do Wykonawcy wystąpienia Awarii.

§ 2 Cel Umowy

Celem umowy jest modernizacja **przez Wykonawcę istniejącego u Zamawiającego systemu telefonii VoIP**, prowadząca do stworzenia spójnego Systemu telefonii VoIP przy wykorzystaniu istniejącej infrastruktury Zamawiającego oraz dostarczonych przez Wykonawcę Urządzeń i Oprogramowania, zapewniającego, w szczególności, realizowanie wewnętrznej łączności telefonicznej oraz łączności do telefonicznych sieci publicznych oraz zapewnienie ciągłego, niewadliwego i legalnego (w szczególności w zakresie użytego Oprogramowania) funkcjonowania Systemu co najmniej przez okres wskazany w umowie.

§ 3 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:
 - 1) Przeprowadzenie przez Wykonawcę Analizy Przedwdrożeniowej oraz sporządzenie Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej (**Etap I**),
 - 2) Dostarczenie Urządzeń i Oprogramowania oraz ich Wdrożenie, zgodnie z postanowieniami Umowy i Dokumentem Analizy Przedwdrożeniowej, w tym instalacja serwerów i wykonanie aktualizacji systemu CUCM i UCCX, dostawa/udzielenie licencji na Oprogramowanie, uzgodnienie nowej konfiguracji systemu z konfiguracją z przed aktualizacji, wyłączenie dotychczas używanej w UMW wersji systemu CUCM i UCCX (**Etap II**),
 - 3) Świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego oraz Serwisu Gwarancyjnego po zakończeniu Wdrożenia (**Etap III**).
2. Wykonawca zobowiązuje się, w szczególności do:
 - 1) przeprowadzenia działań, niezbędnych do stworzenia kompleksowego i rzetelnego Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej, przekazania Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej Zamawiającemu celem jego odbioru lub wprowadzenia do Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej wskazanych przez Zamawiającego zmian lub uzupełnień;
 - 2) dostawy do miejsca wskazanego przez Zamawiającego, instalacji i konfiguracji 2 sztuk serwerów z Oprogramowaniem do wirtualizacji i niezbędnymi licencjami (np. VMware Enterprise oraz inne licencje niezbędne do prawidłowego działania systemów CUCM, UCCX, IM&P, PCD, Unity, Expressway-C, Expressway-E) na potrzeby uruchomienia Cisco CUCM i UCCX. Serwery fizyczne zostaną dostarczone i zainstalowane w miejscu wskazanym przez Zamawiającego w - serwerownia CPD1 oraz serwerownia CPD2. Dostarczane serwery muszą znajdować się na wykazie Tested Reference Configurations (TRCs) Servers dla CUCM i UCCX producenta systemu CUCM i UCCX; Każdy z dostarczonych serwerów powinien być w stanie obsługiwać minimum 5000 zarejestrowanych telefonów bez potrzeby doposażenia o dodatkowe zasoby sprzętowe spełniając jednocześnie wymagania określone przez producenta systemu CUCM i UCCX dla powyżej wskazanej ilości telefonów oraz wymagania funkcjonalne określone w Umowie. W razie wątpliwości poczytuje się, że własność danego serwera przechodzi na Zamawiającego najpóźniej z dniem podpisania Protokołu Odbioru, w którym ujęto dany serwer;
 - 3) dostawy na rzecz Zamawiającego wraz z niezbędnymi licencjami, systemu Cisco Unified Call Manager (CUCM) w wersji 12.5(1)SU5 oraz systemów UCCX, IM&P, PCD, Unity, Expressway-C, Expressway-E w rekomendowanej wersji na serwerach, o których mowa w pkt 2;
 - 4) migracji konfiguracji aktualnie używanego systemu VoIP opartego na oprogramowaniu Cisco Unified Call Manager (CUCM) w wersji 11.5(1)SU7, Cisco Unified Call Center Express (UCCX) w wersji 11.6.1.10000-51 (ES02-24), Cisco Unified IM and Presence w wersji 11.5(1)SU7, Cisco Prime Collaboration Deployment w wersji 12.6(1), Cisco Unity Connection w wersji 11.5(1)SU7, Cisco Expressway-C w wersji 12.5.7, Cisco Expressway-E w wersji 12.5.7 na systemy, o których mowa w pkt 3;
 - 5) zapewnienia w ramach migracji:
 - a) przełączenia 4657 sztuk urządzeń Zamawiającego z dotychczas używanego systemu VoIP do systemu CUCM zainstalowanego na serwerach, o których mowa w pkt 2;
 - b) przełączenia klientów UCCX do nowego systemu UCCX;
 - c) przełączenia klientów Jabber do nowego systemu;
 - d) integracji z systemem call center ININ zgodnie z istniejącym stanem integracji dla dotychczas używanej wersji systemu CUCM Zamawiającego;
 - e) integracji bram głosowych Zamawiającego zgodnie z istniejącym stanem integracji dla dotychczas używanej wersji systemu CUCM Zamawiającego;
 - f) integracji z centralą Alcatel Zamawiającego poprzez SIP Trunk zgodnie z istniejącym stanem integracji dla dotychczas używanej wersji systemu CUCM Zamawiającego;

Po zakończeniu migracji dotychczas używany system zamawiającego, serwery CUCM i UCCX, zostaną wyłączone a jego rolę przejmie system CUCM i UCCX dostarczony i skonfigurowany przez Wykonawcę. Przeniesiona konfiguracja powinna zapewniać minimum tożsame funkcjonalności jakie były

- zaimplementowane w dotychczas używanej wersji systemu CUCM i UCCX Zamawiającego oraz zapewniać współdziałanie systemu ININ na poziomie funkcjonalnym i jakościowym zgodnym z poziomem z przed migracji.
- 6) dostawy na rzecz Zamawiającego trzech routerów serii Cisco ISR wraz z licencjami Cisco Unified Border Element pozwalającymi na realizowanie w sumie 50 jednoczesnych połączeń telefonicznych wraz z zapewnieniem wsparcia producenta dla tych licencji na okres wskazany w § 5 ust. 2 pkt 3.
 - 7) wykonania migracji konfiguracji dwóch routerów Cisco ASR1002 i jednego Cisco C2821 Zamawiającego na routery z ust. 6 i integracji uruchamianego Systemu z operatorem telefonii publicznej Zamawiającego w technologii SIP przy wykorzystaniu routerów ust. 6.
 - 8) wykonanie innych niezbędnych konfiguracji Systemu w celu uruchomienia Systemu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
 - 9) zapewnienia gwarancji oraz Usługi Wsparcia Technicznego oraz Serwisu Gwarancyjnego dla wdrożonego Systemu przez okres wskazany w § 5 ust. 2 pkt 3.

§ 4

Ogólne warunki realizacji Przedmiotu Umowy

1. Strony zobowiązują się ściśle współpracować w celu jak najbardziej efektywnej realizacji Umowy, zgodnie z jej treścią, zasadami uczciwego obrotu gospodarczego, zasadami etyki zawodowej, dbając jednocześnie o dobre imię drugiej Strony.
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Przedmiot Umowy terminowo oraz z zachowaniem należytej staranności, stosownej dla zawodowego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami technicznymi oraz zasadami dostępnej wiedzy technicznej.
3. Przedmiot Umowy zostanie wykonany w oparciu o wymagania ogólne zawarte w Ogłoszeniu, Umowie oraz warunki szczegółowe przedstawione w załącznikach do Umowy. Szczegółowe wymagania dotyczące zagadnień technicznych zostały opisane w Specyfikacji Technicznej, stanowiącej **Załącznik nr 1** do Umowy.
4. Wszystkie koszty wynikłe z realizacji przedmiotu Umowy obciążają Wykonawcę.
5. Przy wykonywaniu Umowy Wykonawca w szczególności:
 - 1) ponosi odpowiedzialność za kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie przedmiotu Umowy,
 - 2) ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Zamawiającego, w tym za szkody wyrządzone przy wykonywaniu Umowy lub przy okazji wykonywania Umowy przez osoby zatrudnione przez Wykonawcę lub podmioty, którymi Wykonawca się posługuje; w razie wątpliwości poczytuje się, że: odpowiedzialność Wykonawcy i osób, które on zatrudnia lub którymi się posługuje jest solidarna oraz że Wykonawca ponosi odpowiedzialność do pełnej wartości szkody wyrządzonej przez osobę zatrudnioną lub osobę którą się posługuje;
6. Bezwzględnie wymaganymi cechami proponowanego przez Wykonawcę Systemu są bezpieczeństwo, niezawodność i bezawaryjność pracy.
7. Bezpieczeństwo osób realizujących Umowę z jednoczesnym zminimalizowaniem czasu jej realizacji, powinno być zapewnione przez należyte przygotowaną metodykę działania wraz z harmonogramem, dając w efekcie gwarancję terminowego i zgodnego z założeniami oraz potrzebami Zamawiającego wykonania przedmiotu Umowy. Wykonawca przed rozpoczęciem prac związanych z realizacją Umowy, jest zobowiązany do dostarczenia do Zamawiającego kserokopii list osób, realizujących zadanie/wykonywujących czynności związane z realizacją przedmiotu Umowy na terenie CPD, celem przekazania służbom bezpieczeństwa i higieny pracy. Powyższe listy powinny jednocześnie zawierać podpisy tych osób, potwierdzające fakt zapoznania się z ryzykiem zawodowym wynikającym z wykonywania prac na terenie CPD.
8. Zakres prac określonych umową obejmuje newralgiczne elementy systemu informatycznego Zamawiającego dlatego też Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją Umowy w taki sposób by nie spowodowały one przerw lub zakłóceń w działaniu tego systemu oraz zapewnienia na akceptowalnym poziomie bezpieczeństwa tego systemu, a w szczególności: zmiany konfiguracyjne wprowadzane przez Wykonawcę na urządzeniach Zamawiającego nie mogą wpływać negatywnie na pracę działających usług na tych urządzeniach i systemach powiązanych – nie mogą zakłócać lub pogarszać jakości ich pracy.
9. Wszelkie prace wymagające wyłączenia urządzeń Zamawiającego wymagają wcześniejszego uzgodnienia z Zamawiającym.

10. Prace na terenie obiektów Zamawiającego będą wykonywane w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
11. Zamawiający zobowiązuje się, w zakresie od niego zależnym, do zapewnienia Wykonawcy warunków do sprawnej i zgodnej z zasadami wynikającymi z Umowy realizacji przedmiotu Umowy.
12. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzania dowolnych zmian w konfiguracji Systemu po zakończeniu Wdrożenia, bez potrzeby powiadamiania o tym fakcie Wykonawcy.

§ 5

Miejsce i termin wykonania Umowy

1. Miejscem realizacji przedmiotu Umowy są CPD1 oraz CPD2 Zamawiającego.
2. Wykonanie Przedmiotu Umowy nastąpi zgodnie z następującym harmonogramem:
 1. **Etap I** – nie później niż do 30 dnia od podpisania Umowy,
 2. **Etap II** – nie później niż do 60 dnia od podpisania Umowy,
 3. **Etap III** – przez 36 miesięcy od zakończenia Wdrożenia.

§ 6

Wynagrodzenie

1. Za wykonanie **Przedmiotu Umowy** Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości: netto: PLN (słownie:.....), podatek VAT: PLN (słownie:), brutto: PLN (słownie:), przy czym za wykonanie **Przedmiotu Umowy opisanego w § 3 ust. 1 pkt 1)** wynagrodzenie w wysokości: netto: PLN (słownie:.....), podatek VAT: PLN (słownie:), brutto: PLN (słownie:), za wykonanie **Przedmiotu Umowy opisanego w § 3 ust. 1 pkt 2)** wynagrodzenie w wysokości: netto: PLN (słownie:.....), podatek VAT: PLN (słownie:), brutto: PLN (słownie:), za wykonanie **Przedmiotu Umowy opisanego w § 3 ust. 1 pkt 3)** wynagrodzenie w wysokości: netto: PLN (słownie:.....), podatek VAT: PLN (słownie:), brutto: PLN (słownie:).
2. Wynagrodzenie wskazane w ust. 1 powyżej obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z wykonaniem przedmiotu Umowy, w tym opłaty licencyjne, które musi ponieść Wykonawca, koszty świadczenia usług gwarancyjnych, serwisowych i pomocy technicznej, koszty transportu, koszty instalacji, konfiguracji, wdrożenia i testów w infrastrukturze Zamawiającego, koszty wykonania kompletnej dokumentacji.
3. Podatek od towarów i usług VAT naliczany zostanie zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
4. Wynagrodzenie płatne będzie w następujący sposób. Wynagrodzenie za wykonanie Przedmiotu Umowy opisanego w § 3 ust. 1 pkt 1) płatne będzie po odbiorze Dokumentu Analizy Przedwdrożeńowej przez Zamawiającego, Wynagrodzenie za wykonanie Przedmiotu Umowy opisanego w § 3 ust. 1 pkt 2) i 3) płatne będzie po odbiorze Wdrożenia przez Zamawiającego, w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę jest podpisany przez Wykonawcę i Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokół Odbioru po zakończeniu Wdrożenia.
5. Fakturę VAT Wykonawca wystawi zgodnie z poniższymi danymi:

NABYWCA:
Gmina Wrocław
Pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław
NIP: 8971383551

ODBIORCA:
Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu
ul. Namysłowska 8
50-304 Wrocław

6. Wykonawca prześle fakturę VAT drogą elektroniczną na adres mailowy **eof_cui@cui.wroclaw.pl**, a w przypadku braku takiej możliwości prześle na adres siedziby Zamawiającego. Warunki techniczne dot. przekazywania w ten sposób faktur zawarte są w **Załączniku nr 2 do Umowy**.
7. Zgodnie z Ustawą o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym z dnia 9.11.2018 r. (Dz.U. z 2018 poz. 2191) zamawiający informuje, że dopuszcza przyjmowanie faktur ustrukturyzowanych. Zamawiający korzysta z usług platformy dostępnej pod adresem <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl>, adres PEF: NIP 8971793846.
8. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
9. Wykonawca nie może dokonać przelewu należnych mu z niniejszej umowy wierzytelności na osobę trzecią bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 7

Analiza Przedwdrożeńiowa

1. Analiza Przedwdrożeńiowa zostanie opracowana w oparciu o wymagania określone w Umowie oraz funkcjonalności będące w standardzie Systemu.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia Analizy Przedwdrożeńiowej i opracowania Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej w terminie określonym w § 5 ust. 2 pkt 1 Umowy w formie elektronicznej w formacie doc i pdf.
3. Dokument Analizy Przedwdrożeńiowej musi zawierać w szczególności::
 - 1) koncepcję Wdrożenia, w tym szczegółowy opis i harmonogram Wdrożenia;
 - 2) architekturę Systemu;
 - 3) szczegółową specyfikację urządzeń i oprogramowania objętych zakresem Umowy;
 - 4) wykaz oraz szczegółowy opis i harmonogram niezbędnych prac konfiguracyjnych;
 - 5) ustawienia konfiguracyjne Urządzeń i Oprogramowania;
 - 6) propozycję zmian architektury istniejącego systemu VoIP w celu optymalizacji i dostosowania do wymagań transmisji głosu (VoIP) oraz podniesienia elastyczności dostępu do zasobów sieci VoIP dla użytkowników Systemu;
 - 7) propozycję scenariuszy testowych;
 - 8) skład Zespołu Wdrożeńiowego z podziałem na role i zadania poszczególnych członków zespołu;
 - 9) plan komunikacji Stron.

§ 8

Odbiór Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej

1. Warunkiem dokonania odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej jest zgodność jej treści z wymaganiami określonymi w Umowie.
2. Odbiór Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej nastąpi po dokonaniu pełnej i ostatecznej weryfikacji Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej, według następującej procedury:
 - 1) Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowości do odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej, przekazując jednocześnie Zamawiającemu Dokument Analizy Przedwdrożeńiowej;
 - 2) w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej Zamawiający przystąpi do pierwszej próby odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej i:
 - a) dokona odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej lub
 - b) przekaże Wykonawcy uwagi co do treści Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej i zobowiąże Wykonawcę do dokonania stosownych zmian lub uzupełnień w Dokumencie Analizy Przedwdrożeńiowej;
 - 3) w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia uwag przez Zamawiającego Wykonawca uwzględni te uwagi w Dokumencie Analizie Przedwdrożeńiowej i dokona w niej wskazanych przez Zamawiającego zmian lub uzupełnień, a następnie ponownie zgłosi Zamawiającemu gotowość do odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej, przekazując jednocześnie Zamawiającemu poprawiony lub uzupełniony Dokument Analizy Przedwdrożeńiowej;
 - 4) w terminie do 3 Dni Roboczych od przekazania Zamawiającemu Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej, wskazanej w pkt 3, Zamawiający przystąpi do drugiej próby odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej i:
 - a) dokona odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej lub

- b) przekaże Wykonawcy uwagi co do treści Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej i zobowiąże Wykonawcę do dokonania stosownych zmian lub uzupełnień w Dokumencie Analizie Przedwdrożeńiowej;
 - 5) w terminie do 3 Dni Roboczych od zgłoszenia uwag przez Zamawiającego Wykonawca uwzględnieni te uwagi w Dokumencie Analizie Przedwdrożeńiowej i dokonania wskazanych przez Zamawiającego zmian lub uzupełnień, a następnie ponownie zgłosi Zamawiającemu gotowość do odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej, przekazując jednocześnie Zamawiającemu poprawiony lub uzupełniony Dokument Analizy Przedwdrożeńiowej;
 - 6) w terminie do 3 Dni Roboczych od przekazania Zamawiającemu Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej, o której mowa w pkt 5, Zamawiający przystąpi do trzeciej próby odbioru i:
 - a) dokona odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej lub
 - b) przekaże Wykonawcy uwagi co do treści Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej i zobowiąże Wykonawcę do dokonania stosownych zmian lub uzupełnień w Dokumencie Analizy Przedwdrożeńiowej;
 - 7) w przypadku, o którym mowa w pkt 6 lit. b), do dalszego postępowania (tj. uwzględniania przez Wykonawcę uwag do Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej, jej zmian i uzupełnień oraz kolejnych prób odbioru Analizy przez Zamawiającego) stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 5 i 6.
3. Odbiór przez Zamawiającego Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej oznacza zaakceptowanie harmonogramu oraz innych postanowień w niej zawartych i stanowić będzie podstawę do rozpoczęcia wdrożenia Systemu.
 4. Data odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej stanowi datę zakończenia I Etapu.
 5. Wszelkie powiadomienia (w szczególności zgłaszanie uwag przez Zamawiającego) dokonywane przez Strony, w trakcie odbioru, opisanego w niniejszym paragrafie, odbywać się będą za pomocą poczty elektronicznej na adresy Stron wskazane w § 16 lub pisma złożonego bezpośrednio w sekretariacie Zamawiającego.
 6. Dokumentem potwierdzającym odbiór Analizy Przedwdrożeńiowej jest Protokół Odbioru podpisany przez obie Strony, bez uwag Zamawiającego.
 7. Protokół Odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeńiowej zostanie sporządzony w dwóch egzemplarzach (1 egzemplarz dla Wykonawcy i 1 egzemplarz dla Zamawiającego).

§ 9

Wykonanie Etapu II - Warunki dokonania odbiorów

1. Podczas wykonywania Etapu II strony potwierdzą Protokołami Odbioru wykonanie następujących czynności:
 - 1) Dostarczenie Urządzeń i Oprogramowania,
 - 2) Wykonanie Wdrożenia zgodnie z Dokumentem Analizy Przedwdrożeńiowej (w tym testów),
 - 3) Zakończenie Wdrożenia.
2. Protokoły Odbioru będą sporządzane w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Wykonawcy i Zamawiającego.
3. Podstawą wypłaty wynagrodzenia Wykonawcy jest jedynie Protokół Odbioru po zakończeniu Wdrożenia podpisany przez Zamawiającego bez zastrzeżeń.
4. W razie zgłoszenia podczas odbioru zastrzeżeń przez Zamawiającego, Zamawiający wyznaczy termin na ich usunięcie, nie krótszy niż 3 dni. W takim przypadku za datę odbioru uważa się datę odbioru poprawionego, wolnego od zastrzeżeń Przedmiotu Umowy.
5. Za dzień Odbioru uważa się dzień podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń, chyba że inna data została wskazana w Protokole Odbioru.
6. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania Umowy dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora. W szczególności uzgodnienie określonych scenariuszy testowych nie wyklucza prawa do weryfikacji prac innymi testami.
7. Dokonanie Odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa lub Umowy w przypadku nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności z prawa naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz odstąpienia od Umowy.

§ 10

Usługi Wsparcia Technicznego

1. Wykonawca w okresie określonym w § 5 ust. 2 pkt 3 jest zobowiązany do :
 - 1) Udzielania w ramach Usługi Wsparcia Technicznego przez konsultantów Wykonawcy dla wskazanych przez Zamawiającego osób, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją wdrożonego Systemu.
 - 2) Pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych we wdrożonym Systemie.
2. Usługi o który mowa w ust. 1 pkt. 1 i 2 będą świadczone w wymiarze nie większym niż 8 roboczogodzin miesięcznie.
3. W razie wątpliwości poczytuje się, że Usługi Wsparcia Technicznego, o których mowa w niniejszym paragrafie będą świadczone w ramach wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 6 ust. 1.

§ 11

Serwis Gwarancyjny

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu na okres określony w § 5 ust. 2 pkt 3 gwarancji na poprawne, wolne od Awarii wykonanie i funkcjonowanie Systemu, a w szczególności:
 - 1) dostarczonych w ramach Umowy serwerów;
 - 2) dostarczonych w ramach Umowy routerów;
2. Wykonawca obejmie opieką serwisową producenta na okres określony w § 5 ust. 2 pkt 3 wymienione niżej elementy:
 - 1) dostarczone w ramach Umowy serwery (w trybie SMARTnet 24x7x4 lub równoważne wsparcie Wykonawcy autoryzowane przez producenta sprzętu).
 - 2) dostarczone w ramach Umowy routery (w trybie SMARTnet 24x7x4 lub równoważne wsparcie Wykonawcy autoryzowane przez producenta sprzętu).
3. Gwarancja na serwery, routery oraz wsparcie producenta na wszystkie licencje musi być potwierdzona przez polskie lub regionalne przedstawicielstwo/oddział producenta Sprzętu/Oprogramowania.

§ 12

Zasady Realizacji Serwisu Gwarancyjnego

1. W ramach gwarancji, o której mowa w § 11, Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie Awarie Systemu.
2. Usuwanie Awarii Systemu, o którym mowa w ust. 1, nie obejmuje Awarii Systemu powstałych z winy Zamawiającego tj. wynikających z korzystania przez Zamawiającego z Systemu niezgodnie z zaleceniami producenta, jeżeli były one bezpośrednią i jedyną przyczyną Awarii. Ustalenie, że Awaria Systemu powstała z winy Zamawiającego nastąpi po uprzednim usunięciu Awarii przez Wykonawcę. W przypadku ustalenia, że Awaria Systemu powstała z winy Zamawiającego, Zamawiający zwróci Wykonawcy koszty przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu.
3. Awarie Systemu będą zgłaszane przez Zamawiającego za pomocą faksu lub telefonu lub poczty elektronicznej przekazanej na wskazane adresy lub numery telefonów kontaktowych Wykonawcy.
4. Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia Serwisowe (przez które należy rozumieć zgłoszenie Awarii Systemu) w trybie ciągłym, tzn. przez 24 godziny w ciągu doby, przez 7 dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku.
5. Zgłoszenie serwisowe zawierać będzie informacje: czas zgłoszenia (dzień, godzina), możliwie obszerny opis Awarii Systemu oraz imię oraz nazwisko osoby zgłaszającej.
6. Czas reakcji na Zgłoszenie Serwisowe to czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a zgłoszeniem przez Wykonawcę Zamawiającemu, że otrzymał zgłoszenie serwisowe. Ustala się następujące czasy reakcji na Zgłoszenie Serwisowe:
 - 1) Awaria Krytyczna – 15 minut;
 - 2) Awaria Niekrytyczna – 4 godziny;
7. Czas usunięcia Awarii to czas pomiędzy zgłoszeniem serwisowym a zgłoszeniem Zamawiającemu przez Wykonawcę usunięcia awarii. Ustala się następujące czasy usunięcia awarii:

- 1) Awaria Krytyczna – 4 godziny;
- 2) Awaria Niekrytyczna – 5 Dni Roboczych;
8. Do czasu usunięcia Awarii nie będzie wliczany czas:
 - 1) braku dostępu do obiektów Zamawiającego;
 - 2) braku zasilania Urządzeń z winy nie leżącej po stronie Wykonawcy, uniemożliwiającego usunięcie Wady Oprogramowania;
 - 3) trwania siły wyższej.
 - 4) Wykonawca ma obowiązek poinformowania przedstawiciela Zamawiającego przed rozpoczęciem Akcji Serwisowej w CPD.
9. Akcje serwisowe w CPD będą realizowane w godzinach pracy Zamawiającego (poniedziałek – piątek godzina od 7.45 do 15.45), a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy (wymagane uzgodnienie wskazanym w § 16 ust. 1 - przedstawicielem Zamawiającego).
10. Zamawiający na wniosek Wykonawcy może udostępnić zdalny dostęp VPN do systemów CUCM lub UCCX Zamawiającego w celu przeprowadzenia akcji serwisowej. Zamawiający nie gwarantuje działania zdalnego dostępu VPN i nie odpowiada za jakiegokolwiek problemy związane z możliwością korzystania z połączenia VPN oraz nie odpowiada za jakość takiego połączenia. W przypadku gdy dostęp VPN nie będzie możliwy z jakiegokolwiek przyczyny, Wykonawca ma obowiązek realizować prace serwisowe na miejscu w siedzibie Zamawiającego. Wniosek o dostęp do Systemu poprzez usługę VPN Wykonawca składa Zamawiającemu przynajmniej na 7 dni przed planowanym użyciem usługi VPN.
11. W przypadku wymiany dysku twardego wadliwy nośnik pozostaje u Zamawiającego.

§ 13

Kary umowne i odszkodowanie

1. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Strony opierają na zasadzie kar umownych lub naprawienia szkody, płatnych w przypadkach i wysokościach opisanych poniżej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej:
 - 1) za zwłokę w wykonaniu któregośkolwiek z Etapu I lub Etapu II Umowy, wskazanych w § 5 ust. 2 pkt 1-2 - w wysokości 0,1% wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, oddzielnie dla każdego z Etapów,
 - 2) za zwłokę w usunięciu zastrzeżeń stwierdzonych przy którymkolwiek z odbiorów, o których mowa w § 9 - w wysokości 0,1% wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki liczonej od dnia następującego po dniu wyznaczonym na usunięcie zastrzeżenia, oddzielnie dla każdego z odbiorów,
 - 3) za zwłokę w usunięciu Awarii Krytycznej w okresie gwarancyjnym - w wysokości 0,05% wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1, za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki liczonej od momentu upływu czasu na usunięcie awarii, wskazanego w § 12 ust. 7 pkt 1, oddzielnie dla każdego zgłoszenia Awarii Krytycznej,
 - 4) za zwłokę w usunięciu Awarii Niekrytycznej w okresie gwarancyjnym – w wysokości 0,01% wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki liczonej od momentu upływu czasu na usunięcie awarii, wskazanego § 12 ust. 7 pkt 2, oddzielnie dla każdego zgłoszenia Awarii Niekrytycznej,
 - 5) za zwłokę w dostawie urządzeń o których mowa w § 3 ust. 2 pkt 2 i 6 ponad termin określony w § 5 ust. 2 pkt 2 – w wysokości 0,01 % wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1 , za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
3. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1.
4. Zastrzeżenia kar umownych, określonych w niniejszym paragrafie nie wyłącza prawa dochodzenia przez Strony na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.
5. Łączna suma kar umownych naliczonych na podstawie Umowy nie może przekroczyć 70% wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1

§ 14

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wraz z zawarciem niniejszej umowy Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% ceny całkowitej podanej w ofercie określonej w § 6 ust. 1, tj. kwotę (słownie: zł).
2. Zabezpieczenie zostaje wniesione w formie:
3. Strony ustalają, że:

- 1) 70 % wniesionego zabezpieczenia tj. kwota stanowi zabezpieczenie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Kwota ta zostanie zwrócona w ciągu 30 dni po podpisaniu przez obie Strony bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru po zakończeniu Wdrożenia tj. uznaniu należytego wykonania wdrożenia przedmiotu Umowy,
 - 2) 30 % wniesionego zabezpieczenia tj. kwota przeznaczona jest na pokrycie ewentualnych roszczeń odszkodowawczych, kar umownych oraz roszczeń z tytułu rękojmi lub gwarancji. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy najpóźniej w 15 dniu po upływie okresu , o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 3.
4. Zabezpieczenie nie będzie zwrócone w przypadku nienależytego wykonania lub niewykonania zobowiązań umownych.
 5. W przypadku należytego wykonania Umowy zabezpieczenie wniesione w pieniądzu, Zamawiający zwróci wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym były one przechowywane pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
 6. W przypadku nienależytego wykonania przedmiotu Umowy Zamawiający ma prawo wykorzystać zabezpieczenie wraz z naliczonymi odsetkami do zgodnego z Umową wykonania przedmiotu Umowy.

§ 15 Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu Wykonawcy na wykonanie obowiązków wynikających z Umowy jeżeli:
 - 1) Wykonawca nie rozpoczął prac objętych Umową w ciągu 7 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia upływu 7-dniowego terminu do rozpoczęcia prac, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
 - 2) Wykonawca opóźnia się ponad 30 dni z wykonaniem któregokolwiek z Etapów lub ponad tydzień z usunięciem Awarii. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia bezskutecznego upływu terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim;
 - 3) Wykonawca nie wykonuje umowy lub wykonuje ją nienależycie, w szczególności wykonuje Przedmiot Umowy niezgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi lub zasadami wiedzy technicznej i pomimo wezwania przez Zamawiającego do należytego wykonywania umowy, po upływie 7 dni od dnia doręczenia wezwania umowa nadal nie jest wykonywana lub wykonywana jest nienależycie. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
2. Zamawiający może także odstąpić od umowy po odbiorze Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej w terminie 10 dni od dnia odbioru Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej, bez podawania przyczyny odstąpienia, za zapłatą wynagrodzenia za sporządzenie Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej (umowne prawo odstąpienia).
3. Odstąpienie od Umowy powinno mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Odstąpienie wywołuje skutki z chwilą doręczenia. Dla zachowania terminów do odstąpienia, o których mowa powyżej w niniejszym paragrafie), wystarczy wysłanie, przed upływem tych terminów, stosownego pisma z oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy wraz z uzasadnieniem, przesyłką rejestrowaną na adres Strony przeciwnej.
4. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy:
 - 1) odstąpienie - jeżeli Zamawiający nie postanowi inaczej - obejmuje również przekazane Zamawiającemu części Systemu;
 - 2) Wykonawca - jeżeli Zamawiający tak postanowi - dostarczy Zamawiającemu dokumenty sporządzone przez Wykonawcę związane z realizacją Umowy, aktualne na dzień odstąpienia.
5. Odstąpienie od Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2, nie wyłącza możliwości naliczenia i potrącenia kar umownych, o których mowa w § 13.
6. W razie wątpliwości poczytuje się, że prawo do odstąpienia od umowy w okolicznościach wskazanych w ust. 1, nie ogranicza prawa do odstąpienia od Umowy na podstawie art. 491 i n. KC.

§ 16 Komunikowanie się Zamawiającego i Wykonawcy

1. Osobami wyznaczonymi przez Strony w celu komunikacji w ramach niniejszej Umowy są:

- ze strony Zamawiającego:
- 1) <Imię i nazwisko, telefon, adres poczty elektronicznej>,
 - 2) <Imię i nazwisko, telefon, adres poczty elektronicznej>,
- ze strony Wykonawcy:
- 3) <Imię i nazwisko, telefon, adres poczty elektronicznej>,
 - 4) <Imię i nazwisko, telefon, adres poczty elektronicznej>,
2. Każda z osób wymienionych ust. 1 pkt 1 i 2 jest uprawniona w imieniu Zamawiającego do:
 - 1) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury odbioru Analizy Przedwdrożeniowej, o której mowa w § 7 (w szczególności dokonania odbioru przez podpisanie protokołu odbioru lub zgłaszania uwag i zobowiązania wykonawcy do zmiany lub uzupełnienia Analizy Przedwdrożeniowej),
 - 2) podejmowania wszelkich czynności w ramach odbiorów, o których mowa w § 9 (w szczególności zgłaszania Wad),
 - 3) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury realizacji zgłoszeń serwisowych, o której mowa w § 12.
 3. Każda z osób wymienionych w ust. 1 pkt 3 i 4 jest uprawniona w imieniu Wykonawcy do:
 - 1) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury odbioru Analizy Przedwdrożeniowej, o której mowa w § 7 (w szczególności dokonania odbioru przez podpisanie protokołu odbioru lub zgłaszania uwag i zobowiązania wykonawcy do zmiany lub uzupełnienia Analizy Przedwdrożeniowej),
 - 2) podejmowania wszelkich czynności w ramach odbiorów, o których mowa w § 9,
 - 3) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury realizacji zgłoszeń serwisowych, o której mowa w § 12 (w szczególności przyjmowania zgłoszenia Wady).

§ 17

Zasada poufności

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnieniu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej.
2. Wykonawca ma obowiązek traktować wszelkie dokumenty i informacje uzyskane w związku z realizacją Umowy jako poufne i objęte tajemnicą służbową. Wykonawca nie może, w jakiegokolwiek formie, w całości lub części, publikować lub ujawniać tych dokumentów, zarówno w trakcie wykonywania umowy jak i po jej zakończeniu, bez względu na sposób i formę w jakiej zostały przekazane, chyba że uzyskał pisemną zgodę Zamawiającego.
3. Jakikolwiek dokumenty inne niż umowa, pozostają własnością Zamawiającego i podlegają zwrotowi na żądanie Zamawiającego wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane w wersji elektronicznej po zakończeniu realizacji umowy..

§ 18

Siła wyższa

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jeżeli niewykonanie Umowy zostało bezpośrednio spowodowane wystąpieniem siły wyższej.
2. Za siłę wyższą uznaje się w szczególności: wojnę, wojna domową, zamieszki, rewolucje i sabotaż, katastrofy naturalne takie jak silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie, zniszczenie przez piorun, wyładowania atmosferyczne, wybuchy, pożar, zniszczenie maszyn, fabryk lub wszelkiego typu instalacji, bojkoty, strajki, działania władzy lub działania innych sił natury nie wymienionych w niniejszym ustępie.
3. Strona, która nie wykonała zobowiązań z przyczyny zaistnienia sił wyższych, o ile będzie to możliwe, niezwłocznie po zaistnieniu siły wyższej oraz po powzięciu wiadomości o jej wpływie na wykonanie Umowy, powiadomi drugą Stronę o powyższym wydarzeniu i jego wpływie na jej zdolność do realizacji Umowy, a także ma obowiązek zawiadomić o ustaniu przyczyny opóźnienia.
4. Na mocy postanowień niniejszego paragrafu zaistnienie siły wyższej zwalnia Stronę niewykonującą swoich zobowiązań wobec drugiej strony z obowiązku zapłaty odszkodowania, kar umownych przewidzianych Umową tak długo, jak długo trwa działanie siły wyższej.

§ 19

Zmiany lub uzupełnienia

1. Zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają złożenia przez strony zgodnych oświadczeń woli w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Wykonawca może przenieść prawa, wynikające z Umowy, na osobę trzecią wyłącznie po uzyskaniu zgody Zamawiającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany umowy w sytuacjach, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy i mających charakter zmian nieistotnych tj. nie odnoszących się do warunków, które gdyby zostały ujęte w ramach pierwotnej (od Ogłoszenia) procedury udzielania zamówienia, umożliwiłyby dopuszczenie innej oferty niż ta, która została pierwotnie dopuszczona.
4. Ustala się, iż zmianami nieistotnymi umowy są:
 - 1) zmiana numeru rachunku bankowego Wykonawcy,
 - 2) zmiana osób wskazanych do kontaktów między Stronami,
 - 3) zmiana danych teleadresowych.Zaistnienie okoliczności wymienionych powyżej w pkt 1-3 nie wymaga sporządzenia aneksu a jedynie niezwłocznego pisemnego zawiadomienia drugiej strony.
5. Ponadto Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany umowy w następujących sytuacjach:
 - 1) zachodzi konieczność zmiany harmonogramu lub terminu końcowego wykonania przedmiotu zamówienia, w przypadku, gdy nie można było tego przewidzieć w chwili podpisania umowy;
 - 2) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowego wykonania umowy;
 - 3) jeżeli nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy, a w szczególności w przypadku ustawowej zmiany podatku VAT. Wykonawca będzie wystawiał faktury VAT za wykonane usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 4) możliwa jest korzystna dla Zamawiającego zmiana terminu i sposobu płatności za realizację przedmiotu umowy;
 - 5) w przypadku gdy wystąpi konieczność zmiany sposobu wykonania umowy a zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub wystąpi konieczność realizowania umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych w celu wyeliminowania błędów.
 - 6) zmiany zakresu uprawnień osób wymienionych w § 20.
6. Przewidziane powyżej okoliczności stanowiące podstawę zmian do umowy, stanowią uprawnienie Zamawiającego nie zaś jego obowiązek wprowadzenia takich zmian.

§ 20 Rozstrzygnięcie sporów

1. Wszelkie spory jakie mogą wynikać pomiędzy Stronami w związku z realizacją postanowień Umowy, będą rozwiązywane w drodze porozumienia stron.
2. W razie braku możliwości porozumienia się stron w terminie nie dłuższym niż 30 dni, spór poddany zostanie rozstrzygnięciu Sądu właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

§ 21 Postanowienia końcowe

1. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzitelności na osobę trzecią.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego oraz przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Każde zawiadomienie lub inne pismo wysłane w związku z realizacją Umowy jest uważane za właściwie doręczone – odpowiednio – Zamawiającemu lub Wykonawcy, jeżeli:
 - 1) zostanie wysłane przesyłką rejestrowaną za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres Strony podany w komparacji Umowy lub na aktualny adres Strony wskazany w KRS, lub pocztą elektroniczną na adres:i....., lub
 - 2) zostanie doręczone osobiście za potwierdzeniem odbioru do sekretariatu Wykonawcy lub sekretariatu Zamawiającego.
4. Przez podpisanie Umowy Zamawiający potwierdza, że zabezpieczenie należytego wykonania umowy, o którym mowa w § 19, zostało wniesione.
5. Umowę niniejszą sporządzono w 4 (czterech) jednobrzmiących egzemplarzach w tym 1 (jeden) dla Wykonawcy i 3 (trzy) dla Zamawiającego.
6. Integralną część niniejszej Umowy stanowią załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – Specyfikacja Techniczna,
 - 2) Załącznik nr 2 – Warunki techniczne dot. przesyłania faktur.

Zamawiający

podpis

Wykonawca

podpis