

## Załącznik 5 Projektowane Warunki Umowne

Zapytanie Ofertowe na serwis i utrzymanie wdrożonego przez Katowicką Specjalną Strefę Ekonomiczną systemu informatycznego (platformy) „Strefa Klastra”

### UMOWA .....

zawarta w Katowicach (dalej: „Umowa”)  
pomiędzy

**Katowicką Specjalną Strefą Ekonomiczną S.A.** z siedzibą w Katowicach (40-026) przy ul. Wojewódzkiej 42, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy-KES pod nr, KRS 0000106403, posiadającą NIP: 954-13-00-712, o kapitale zakładowym 9 176 000,00 zł., zwaną dalej „**Zamawiającym**”, którą reprezentuje:

- Dr hab. Rafał Żelazny – Prezes Zarządu
- Jacek Bialik – Wiceprezes Zarządu

a

.....  
.....  
.....  
.....,

zwaną dalej „**Wykonawcą**” reprezentowanym przez:

zwanymi w dalszej części Umowy z osobna „Stroną”, a łącznie „Stronami”.

### § 1.

#### Definicje pojęć.

Celem uzgodnienia znaczenia pojęć stosowanych w treści niniejszej Umowy, Strony ustalają następujące definicje:

1. **System / System Strefa Klastra**- system informatyczny (platforma), obejmujący zbiór modularnych, zintegrowanych usług, dostępnych przy użyciu sieci Internet i przeglądarki internetowej. System ulokowany jest na serwerze stanowiącym własność Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej i funkcjonuje w domenie <https://strefaklastra.silesia-automotive.pl>. System został wykonany na podstawie systemu SuiteCRM (<https://suitecrm.com>). SuiteCRM jest rozbudowanym i funkcjonalnym system CRM Open Source i jego pełną dokumentację można znaleźć na stronie: <https://docs.suitecrm.com/developer>.
1. **Konsultacje** – usługi wsparcia merytorycznego polegające na udzielaniu Zamawiającemu wskazówek dotyczących bieżącej pracy Systemu.
2. **Umowa** – niniejsza Umowa z wszystkimi załącznikami stanowiącymi integralną jej część.

3. **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. **Godziny Robocze** – godziny od 8:00 do 16.00.
5. **Awaria** – zdarzenie polegające na tym, że System nie daje się uruchomić pomimo sprawnej infrastruktury lub Zamawiający i użytkownicy Systemu nie mają do niego dostępu, pomimo sprawnej infrastruktury i spełnienia wymogów technicznych do dostępu i korzystania z Systemu.
6. **Błąd** – inne niż Awaria zdarzenie, powodujące zakłócenie w funkcjonowaniu Systemu lub jego poszczególnych funkcjonalności, brak dostępu do funkcjonalności Systemu lub inne zakłócenia w dostępie i korzystaniu z Systemu lub jego poszczególnych funkcjonalności.
7. **Modyfikacja** – ustalona z Zamawiającym ingerencja w System lub jego poszczególne funkcjonalności, mająca na celu uzupełnienie, rozszerzenie lub zmianę dotychczasowej funkcjonalności Systemu lub wprowadzenie nowej funkcjonalności dotychczas nieprzewidzianej w Systemie.
8. **Pakiet** – pakiet 50 roboczogodzin przeznaczonych na realizację usług objętych przedmiotem Umowy
9. **Rozwiązanie Ostateczne** - ostateczne, trwałe usunięcie przyczyny powstania Błędu / Awarii poprzez doprowadzenie Systemu do funkcjonowania w sposób zgodny z dokumentacją Systemu.
10. **Obejście**- przywrócenie funkcjonowania Systemu poprzez zneutralizowanie uciążliwości Błędu. Obejście nie stanowi usunięcia Błędu, jednak pozwala na korzystanie z wszystkich funkcjonalności Systemu, przy czym może się to wiązać z podejmowaniem przez użytkowników innych dodatkowych czynności.
11. **Konserwacja i/lub Aktualizacja Systemu**– proces, który ma na celu utrzymanie optymalnej wydajności i bezpieczeństwa Systemu, poprzez wdrażanie poprawek i nowych wersji oprogramowania zapewniających bezpieczeństwo, funkcjonalność, użyteczność lub wydajność.

## § 2

### Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisu i utrzymania Systemu Strefa Kłastera.
2. Zakres świadczonych usług serwisu i utrzymania obejmuje następujące usługi:
  - 2.1. Usuwanie Awarii, Błędów Systemu;
  - 2.2. Wdrażanie Modyfikacji Systemu;
  - 2.3. Konserwacja i/lub aktualizacja Systemu;
  - 2.4. Konsultacje (telefoniczne/online) w zakresie Systemu oraz wyżej wymienionych usług.
3. Usługi świadczone będą przez Wykonawcę w Dni robocze w Godzinach roboczych.
4. Wykonywanie usług, o których mowa w ust. 1 i 2, będzie odbywać się w ramach Pakietu lub Pakietów roboczogodzin na pracę Konsultantów Wykonawcy, zlecanych przez Zamawiającego.
5. Roboczogodziny w ramach Pakietu mogą być wykorzystane w całym okresie obowiązywania Umowy.
6. Zamawiający przewiduje zlecenie maksymalnie czterech Pakietów w ramach Umowy, na zasadach opisanych w par. 6.

## § 3.

### Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia i jest zawarta na czas określony do dnia 31.12.2025 roku, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Usługi wskazane w par. 2, Wykonawca będzie świadczył od dnia zawarcia Umowy na zasadach określonych w Umowie.
3. Umowa wygasa wcześniej, przed dniem 31.12.2025 r., w przypadku wykorzystania wszystkich roboczogodzin w ramach czterech Pakietów, przy czym jeżeli wykorzystanie ostatniej roboczogodziny z ostatniego czwartego Pakietu miałyby nastąpić w trakcie wykonywania przez Wykonawcę którejkolwiek z określonych w Umowie usług, Umowa wygasa dopiero po należytym ukończeniu przez Wykonawcę prac dotyczących tej usługi. Wykonawca w takim przypadku obowiązany jest do ukończenia usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia.
4. Jeżeli Wykonawca nie wykona przed końcem obowiązywania Umowy, wskazanym w ust. 1 powyżej, wszystkich prac zleconych w terminie obowiązywania Umowy i zgodnie z postanowieniami Umowy, obowiązany jest on do ukończenia wszelkich zleconych usług zgodnie z postanowieniami Umowy, bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia.

#### § 4.

#### Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Z tytułu należytego wykonywania Umowy, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za wykonanie czynności, o których mowa w § 2 niniejszej Umowy.
2. Rozliczenie z Wykonawcą następować będzie na podstawie faktycznie zrealizowanych roboczogodzin na usługi serwisu i utrzymania, objętych zleconym Pakietem.
3. Do rozliczenia wynagrodzenia przyjęta zostanie stawka roboczogodziny zgodnie z ofertą złożoną przez Wykonawcę, tj.:  
Netto: ..... PLN (słownie: ..... złotych 00/100) za jedną roboczogodzinę  
VAT 23%: ..... PLN (słownie: .....złotych 00/100)  
Brutto: .....PLN (słownie: .....złotych 00/100) za jedną roboczogodzinę
4. Rozliczenie następować będzie okresowo, na podstawie zaakceptowanego, obustronnie podpisanego protokołu rozliczenia roboczogodzin, wykorzystanych w ramach zleconego Pakietu w następujących okresach rozliczeniowych:
  - a. Okres 1: od zawarcia Umowy od 31.03.2025 r.,
  - b. Okres 2: od 01.04.2024 r. do 30 06.2025 r.,
  - c. Okres 3: od 01 07.2025 r. do 30.09.2025 r.,
  - d. Okres 4: od 01.10.2025 r. do 31.12.2025 r.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy wypłacone będzie na podstawie poprawnie wystawionej faktury. Podstawą do wystawienia faktury jest akceptacja przez Zamawiającego rozliczenia roboczogodzin w danym okresie na podstawie obustronnie podpisanego protokołu rozliczenia roboczogodzin.
6. Wykonawca oświadcza, że jest czynnym podatnikiem podatku od towarów i usług VAT, uprawnionym do wystawiania faktur.

7. Zapłata Wynagrodzenia nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy o nr.: ....., w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia doręczenia Zamawiającemu poprawnie wystawionej faktury.
8. Za dzień zapłaty wynagrodzenia, uważa się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
9. Zamawiający oświadcza, że wyraża zgodę na przesyłanie faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt drogą elektroniczną na adres: [edudzic@silesia-automotive.pl](mailto:edudzic@silesia-automotive.pl).
10. Wynagrodzenie Wykonawcy, określone w niniejszym paragrafie wyczerpuje wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy. W szczególności, Strony zgodnie potwierdzają, że przeniesienie autorskich praw majątkowych na zasadach określonych w § 13, następuje w ramach wynagrodzenia z tytułu wykonania Umowy, określonego w niniejszym paragrafie. Wykonawcy nie przysługuje żadne inne roszczenie w stosunku do Zamawiającego z tytułu zawarcia lub wykonania Umowy, w szczególności zwrot wydatków, kosztów podróży lub zakwaterowania członków Wykonawcy czy też zwrot jakichkolwiek innych, dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę związanych z wykonywaniem Umowy.

## § 5.

### Procedura rozliczenia roboczogodzin

1. Wykonawca będzie prowadził rejestr czasu pracy, dostępny w każdym czasie dla Zamawiającego, w którym będą odnotowywane godziny wykorzystane na realizację usług serwisowych na rzecz Zamawiającego.
2. Wykonawca, zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o ilości godzin zużywanych na poszczególne usługi oraz o statusie wykorzystania roboczogodzin w pakiecie.
3. Rozliczenie roboczogodzin następować będzie w okresach wskazanych w par. 4 ust. 4
4. Podstawą sporządzenia protokołu rozliczenia roboczogodzin jest przekazanie przez Wykonawcę i zaakceptowanie przez Zamawiającego *Raportu Rozliczenia Roboczogodzin w danym Okresie*, zawierającego:
  - 4.1. datę i czas realizacji każdej z usług,
  - 4.2. opis wykonanych prac,
  - 4.3. liczbę roboczogodzin poświęconych na wykonanie każdej z usług.
5. Zamawiający ma prawo weryfikacji wykonanych prac dowolną metodą, w tym także przy wykorzystaniu opinii niezależnych ekspertów. W szczególności Zamawiający ma prawo do wykonania własnych testów, za pomocą własnych scenariuszy testowych.
6. Zamawiający ma prawo w terminie 5 dni roboczych od otrzymania raportu, o którym mowa w ust. 4, zgłosić pisemne zastrzeżenia co do poprawności rozliczenia, co poświadczone zostanie protokołem.
7. Wykonawca w terminie 3 dni roboczych ma obowiązek przekazanie wyjaśnień, w zakresie zastrzeżeń Zamawiającego i poprawionego raportu. W przypadku, braku przekazania wyjaśnień przez Wykonawcę w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym lub w przypadku przekazania niedostatecznych lub niezrzetelnych wyjaśnień, Zamawiający uprawniony jest do samodzielnej korekty raportu.

## § 6.

### Procedura zlecenia pakietów

1. Wraz z zawarciem Umowy Zamawiający zleca pierwszy Pakiet 50 roboczogodzin.

2. Zamawiający może zlecić kolejny Pakiet w dowolnym momencie w okresie obowiązywania Umowy.
3. Zamawiający przewiduje zlecenie maksymalnie czterech Pakietów w ramach Umowy.
4. Zamawiający zleca kolejny Pakiet Wykonawcy drogą elektroniczną na adres e-mail : .....

## § 7.

### Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego rejestrowania, administrowania i obsługi Zgłoszeń dotyczących:
  - 1.1. Awarii i Błędów;
  - 1.2. Modyfikacji Systemu.
2. Wykonawca zobowiązany jest również zapewnić:
  - 2.1. Konserwację i/lub aktualizację Systemu;
  - 2.2. Konsultacje (telefoniczne/online) w zakresie Systemu.
3. Zgłoszenia będą dokonywane przez Zamawiającego za pomocą:
  - 3.1. aplikacji Wykonawcy....., dostępnej pod adresem .....
  - 3.2. poczty elektronicznej, Wykonawcy, na adres e:mail:.....
  - 3.3. telefonicznie, pod numerem telefonu .....
4. Zamawiający ma możliwość przekazywania Zgłoszeń Wykonawcy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Czasy reakcji na Zgłoszenie liczony jest od chwili jego zgłoszenia w przypadku Zgłoszeń przekazanych w dni robocze w godzinach roboczych. W przypadku kiedy Zgłoszenie zostało przesłane w dni wolne od pracy (tj. weekendy i święta), czas reakcji na Zgłoszenie liczony jest od godziny 8:00 pierwszego dnia roboczego następującego po przesłaniu zgłoszenia. W przypadku kiedy Zgłoszenie zostało przesłane w dni robocze poza godzinami roboczymi, czas reakcji na Zgłoszenie liczony jest od godziny 8:00 pierwszego dnia roboczego następującego po przesłaniu Zgłoszenia.
6. Wykonawca zapewni konserwacje i aktualizacje Systemu w uzgodnieniu z Zamawiającym, i w uzgodnionych z Zamawiających terminach (okna serwisowe).
7. Strony zgodnie postanawiają przy tym, że Zgłoszenia lub kontakt Stron dotyczący Zgłoszeń lub innych usług świadczonych przez Wykonawcę, odbywające się w formie telefonicznej lub online, nie mogą być traktowane jako usługa Konsultacji w rozumieniu ust. 2 pkt. 2.2 powyżej. Za usługę Konsultacji. podlegającą rozliczeniu w ramach Pakietu, Strony przyjmują wyłącznie kontakt Stron w odrębnej rodzajowo sprawie niż złożone już Zgłoszenie lub inna świadczona przez Wykonawcę usługa.

## § 8.

### Zakres i standardy oraz sposób zgłaszania i realizacji Awarii / Błędów w działaniu Systemu

1. Zgłoszenie Błędu lub Awarii przez Zamawiającego powinno zawierać co najmniej:
  - 1.1. imię i nazwisko osoby upoważnionej do kontaktów ze strony Zamawiającego, jej numer telefonu oraz adres e-mail, jeżeli osobą upoważnioną do kontaktów nie jest osoba zgłaszająca Błąd lub Awarię,
  - 1.2. dzień i godzinę wystąpienia Błędu lub Awarii,
  - 1.3. wskazanie, której funkcjonalności Modułu dotyczy Błąd lub wskazanie, że Zgłoszenie dotyczy Awarii,
  - 1.4. opis Błędu lub Awarii,

- 1.5. kategorię i priorytet Błędu lub Awarii.
2. Stwierdzone Awarie i Błędy będą podlegały klasyfikacji zgodnie z przyjętymi kategoriami:
  - 2.1. Awaria lub Błąd kategorii A:
    - 2.1.1. Awaria Systemu,
    - 2.1.2. Niedostępność Modułu,
    - 2.1.3. Brak możliwości realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego,
    - 2.1.4. Niedostępność lub istotna wada w działaniu jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności Modułu,
    - 2.1.5. Odczuwalne dla użytkowników zachwianie dostępności lub stabilności lub wydajności co najmniej jednego składnika funkcjonalnego Modułu,
    - 2.1.6. Utrata danych, naruszenie ich spójności.
  - 2.2. Błąd kategorii B:
    - 2.2.1. Ograniczenie realizacji lub uciążliwość (spowolnienie) realizacji co najmniej jednej z funkcji Modułu,
    - 2.2.2. Zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalności, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych Modułu,
  - 2.3. Błąd kategorii C – każdy inny błąd nie zdefiniowany w kategoriach A i B
3. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia Błędu lub Awarii, lecz nie później niż do 4 godzin Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia Błędu lub Awarii.
4. Zgodnie z czasem obsługi wskazanym w ust. 5 poniżej, Wykonawca zobowiązany jest podjąć czynności zmierzające do naprawienia lub usunięcia Błędu lub Awarii:
  - 4.1. Potwierdzi rozpoczęcie naprawy lub usuwania Błędu lub Awarii;
  - 4.2. Dostarczy Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne Błędu lub Awarii;
  - 4.3. Dostarczane rozwiązania (tj. Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne Błędu) powinny być wcześniej przetestowane przez Wykonawcę i przekazane Zamawiającemu wraz z uzgodnioną dokumentacją testową oraz instalacyjną danego rozwiązania. Dokumentacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
    - 4.3.1. opis stwierdzonego Błędu lub Awarii oraz jego rozwiązania,
    - 4.3.2. opis wprowadzonych zmian wraz z instrukcją instalacji,
    - 4.3.3. opis zmian koniecznych do wykonania w komponentach innych dostawców, procedura zmian w danych,
    - 4.3.4. potencjalne ryzyka związane z wystąpieniem Błędu lub Awarii, instalacją Obejścia oraz Rozwiązania Ostatecznego Błędu lub Awarii.
5. Wykonawca jest zobowiązany do następujących czasów obsługi Błędów lub Awarii (dostarczenie Rozwiązania Ostatecznego Błędu lub Awarii albo Obejścia):
  - 5.1. Dla Awarii i Błędów kategorii A – 8 godzin,
  - 5.2. Dla Błędów kategorii B- 16 godzin,
  - 5.3. Dla Błędów kategorii C- 36 godzin,
6. Rozwiązanie Ostateczne uważa się za dostarczone w dniu, w którym Wykonawca zainstaluje rozwiązanie usuwające Błąd lub Awarię lub w inny sposób naprawi lub usunie Błąd lub Awarię, przywracając prawidłowe działanie Systemu lub Modułu, jak również usunie skutki wystąpienia Błędu lub Awarii.

7. Data i czas instalacji każdorazowo będą przedmiotem uzgodnień. Wykonawca musi uzyskać zgodę Zamawiającego na zmiany na środowisku, przy czym w przypadku przesunięcia daty instalacji na wniosek Zamawiającego poza wymagany czas dostarczenia Rozwiązania Ostatecznego nie będzie uprawniana Zamawiającego do naliczenia kar umownych.
8. Zamawiający i Wykonawca mogą ustalić okoliczności (np. zakres czasu), w jakich Wykonawca upoważniony będzie do samodzielnego podjęcia decyzji o instalacji Obejścia Awarii lub Błędu Kategorii A lub B na środowisku produkcyjnym.
9. Jeżeli po przeprowadzeniu przez Zamawiającego testów koniecznych do weryfikacji poprawności dostarczonego Obejścia lub Rozwiązania Ostatecznego, Zamawiający ustali, że Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne jest wadliwe, wówczas Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o takiej wadliwości. W powyższym przypadku Wykonawca dostarczy niewadliwe Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne w ramach odpowiednio: czasu Obejścia lub czasu Rozwiązania Ostatecznego liczonego od daty pierwszego, pierwotnego zgłoszenia Błędu, co do którego Wykonawca dostarczył wadliwe Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne.
10. Czas prac wykorzystany przez Wykonawcę na opracowanie wadliwego Obejścia lub Rozwiązania Ostatecznego, o którym mowa w ust 9, nie wlicza się do roboczogodzin wykorzystanych w ramach Pakietu.

## § 9.

### Zakres i standardy oraz sposób zgłaszania i realizacji obsługi Modyfikacji w Systemie

1. Zgłoszenie Modyfikacji powinno zawierać co najmniej:
  - 1.1. imię i nazwisko osoby upoważnionej do kontaktów ze strony Zamawiającego, jej numer telefonu oraz adres e-mail, jeżeli osobą upoważnioną do kontaktów nie jest osoba zgłaszająca Modyfikację,
  - 1.2. dzień i godzinę,
  - 1.3. wskazanie, której funkcjonalności/procesu/elementu systemu dotyczy Modyfikacja,
  - 1.4. opis Modyfikacji (jak jest vs. jak Zamawiający chce by było),
2. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia Modyfikacji, lecz nie później niż do 8 godzin, Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia Modyfikacji.
3. Po potwierdzeniu otrzymania zgłoszenia Modyfikacji, lecz nie później niż do 16 godzin Wykonawca poinformuje Zamawiającego o:
  - 3.1. Możliwości wdrożenia Modyfikacji,
  - 3.2. Pracochłonności wdrożenia Modyfikacji,
  - 3.3. Terminie wdrożenia Modyfikacji.
4. Zamawiający, po zapoznaniu się z informacjami, zleci wdrożenie Modyfikacji lub zrezygnuje z wdrożenia modyfikacji, o czym poinformuje Wykonawcę.
5. Wykonawca jest zobowiązany do wdrożenia Modyfikacji w czasie określonym zgodnie z podaną pracochłonnością wdrożenia Modyfikacji oraz we wskazanym „terminie wdrożenia modyfikacji”, zgodnie z informacją, o której mowa w ust. 3. Przekroczenie przez Wykonawcę czasu określonego w informacji, o której mowa w ust. 3 pkt 3.2., nie uprawnia Wykonawcę do uwzględnienia przekroczonego czasu w Raporcie, o którym mowa w § 5 ust. 4.

6. Rozwiązanie Ostateczne uważa się za dostarczone w dniu, w którym Wykonawca zainstaluje rozwiązanie Modyfikacji i zapewni działanie Modułu zgodne z wskazanym przez Zamawiającego opisem Modyfikacji.
7. Data i czas instalacji każdorazowo będą przedmiotem uzgodnień. Wykonawca musi uzyskać zgodę Zamawiającego na zmiany na środowisku, przy czym w przypadku przesunięcia daty instalacji na wniosek Zamawiającego poza wymagany czas dostarczenia Rozwiązania Ostatecznego nie będzie uprawniana Zamawiającego do naliczenia kar umownych.

#### **§ 10.**

##### **Zakres i standardy oraz sposób zgłaszania i realizacji konserwacji i/lub aktualizacji Systemu**

1. Wykonawca zobowiązany jest do nadzoru nad poprawnym funkcjonowaniem Systemu i informowania Zamawiającego o koniecznych konserwacjach i/lub aktualizacjach Systemu.
2. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o stwierdzeniu konieczności konserwacji i/lub aktualizacji systemu. Powiadomienie zawierać powinno co najmniej:
  - 2.1. Powód konserwacji lub aktualizacji;
  - 2.2. Opis działania;
  - 2.3. Prędkości działania;
  - 2.4. Terminie wdrożenia.
3. Zamawiający, po zapoznaniu się z informacjami, zleci wdrożenie konserwacji i/lub aktualizacji lub zrezygnuje z wdrożenia konserwacji i/lub aktualizacji, o czym poinformuje Wykonawcę.
4. Wykonawca jest zobowiązany do wdrożenia konserwacji i/lub aktualizacji czasie określonym zgodnie z podaną prędkością działania oraz we wskazanym „terminie wdrożenia” zgodnie z informacją, o której mowa w ust. 2. Przekroczenie przez Wykonawcę czasu określonego w informacji, o której mowa w ust. 2 pkt 2.3., nie uprawnia Wykonawcę do uwzględnienia przekroczonego czasu w Raporcie, o którym mowa w § 5 ust. 4.
5. Data i czas instalacji konserwacji i/lub aktualizacji każdorazowo będą przedmiotem uzgodnień. Wykonawca musi uzyskać zgodę Zamawiającego na zmiany na środowisku, przy czym w przypadku przesunięcia daty instalacji na wniosek Zamawiającego poza wymagany czas dostarczenia Rozwiązania Ostatecznego nie będzie uprawniana Zamawiającego do naliczenia kar umownych.

#### **§ 11.**

##### **Sposób realizacji Umowy**

1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia.
2. Językiem Umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie, potencjał techniczny i ekonomiczny oraz odpowiednią ilość personelu do prawidłowej realizacji Umowy, w terminach w niej określonych. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania Umowy ze szczególną starannością, wynikającą z zawodowego charakteru prowadzonej działalności.



4. Komunikacja pracowników Wykonawcy z pracownikami Zamawiającego, będzie odbywać się w godzinach pracy Zamawiającego, tj. od 8:00-16:00.
5. Strony ustalają, że komunikacja w ramach Umowy będzie odbywać się za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji:
  - 5.1. spotkania bezpośrednie,
  - 5.2. spotkania zdalne,
  - 5.3. poczta elektroniczna (e-mail),
  - 5.4. telefon.
  - 5.5. aplikacja do zgłaszania.
6. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco informować Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które stanowią zagrożenie dla prawidłowej realizacji prac objętych Przedmiotem Umowy. Informacje te powinny być niezwłocznie przekazywane Zamawiającemu wraz z propozycjami działań zaradczych. Zaniechanie przekazania takich informacji w wypadku, gdy Wykonawca o takich zagrożeniach wie powoduje, że wszelkie koszty i dodatkowe czynności związane z konsekwencją danego zdarzenia obciążają Wykonawcę.
7. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania wewnętrznych procedur oraz regulaminów obowiązujących osoby przebywające w siedzibie Zamawiającego, o których Wykonawca zostanie poinformowany. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania swoich pracowników (współpracowników) o wewnętrznych procedurach oraz regulaminach obowiązujących u Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do pomieszczeń Zamawiającego dla osób, które nie przestrzegają wewnętrznych procedur oraz regulaminów obowiązujących u Zamawiającego. Zamawiający nie ponosi negatywnych skutków ograniczenia dostępności dla takich osób.
8. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie i na zasadach opisanych Umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową i objętymi Wynagrodzeniem, a korzystanie z Modułu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień.
9. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania świadczenia przedstawionego do Odbioru dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego podmiotu (audytora), przy czym podmiot ten zostanie zobowiązany do zachowania poufności ujawnionych informacji.

## **§ 12.**

### **Gwarancja jakości**

1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, określonego w § 4 ust. 3 Umowy, udziela na rzecz Zamawiającego Gwarancji jakości na przedmiot niniejszej Umowy.
2. Postanowienia niniejszego paragrafu oraz pozostałe postanowienia Umowy mające do niego zastosowania stanowią dokument gwarancyjny bez konieczności składania przez Wykonawcę dodatkowych oświadczeń gwarancyjnych.

3. Wykonawca gwarantuje, że świadczone przez niego usługi oraz ich rezultaty będą wolne od Błędów i Awarii, wad prawnych oraz będą zgodne z Umową oraz wymaganiami Zamawiającego. W szczególności Wykonawca gwarantuje nieprzerwane stabilne działanie Systemu oraz jego poszczególnych funkcjonalności.
4. Gwarancja jakości określona w niniejszym paragrafie zostaje udzielona przez Wykonawcę na okres 24 miesięcy, począwszy od dnia 31 grudnia 2025 r.
5. W okresie obowiązywania Gwarancji jakości, Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii i Błędów na zasadach analogicznych do tych określonych w § 8 Umowy, bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia.
6. W okresie obowiązywania Gwarancji jakości, Wykonawca zobowiązany jest do usuwania innych wad, niż określone w ust. 5, niezwłocznie, nie później niż w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia.
7. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania obowiązków gwarancyjnych w sposób możliwie w najmniejszym stopniu ingerujący w działanie Systemu i korzystanie przez niego przez Zamawiającego i użytkowników. W szczególności, Wykonawca zobowiązuje się wykonywać obowiązki gwarancyjne w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych Zamawiającego lub użytkowników Systemu. W przypadku wystąpienia ryzyka utraty lub zniekształcenia danych Wykonawca zobowiązany jest do wykonania niezbędnych kopii zapasowych, jak również do poinformowania o tym ryzyku Zamawiającego, celem umożliwienia mu wykonania kopii zapasowych przed rozpoczęciem czynności rodzących ryzyko utraty lub zniekształcenia danych.
8. W przypadku niewykonania przez Wykonawcę obowiązków gwarancyjnych w terminach wskazanych w ust. 5 i 6, Zamawiający będzie uprawniony do skorzystania z usług podmiotu trzeciego na koszt i ryzyko Wykonawcy.

### § 13.

#### Prawa autorskie

1. Zamawiający oświadcza, że przysługują mu wyłączne prawa autorskie do elementów Systemu określonych w treści załącznika nr 3 do Umowy – Wykaz Elementów autorskich i Elementów licencjonowanych, jako Elementy autorskie.
2. W pozostałym zakresie, Zamawiający posiada na licencję na elementy oprogramowania SuiteCRM dystrybuowanego na licencji open source AGPL (<https://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html>), które zostały określone w treści załącznika nr 3 do Umowy jako Elementy licencjonowane. Przy świadczeniu usług objętych Umową Wykonawca obowiązany jest do przestrzegania zasad licencji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym.
3. Wykonawca oświadcza, że będą mu przysługiwać wyłączne i nieograniczone prawa autorskie do wszelkich rezultatów świadczonych na podstawie niniejszej Umowy usług oraz do rezultatów wykonywania obowiązków gwarancyjnych, które będą stanowić utwory w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych (dalej jako Utwory).
4. W ramach wynagrodzenia, określonego w § 4 ust. 3, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Utworów, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych, na wszelkich znanych w chwili zawarcia niniejszej Umowy polach eksploatacji, w tym w szczególności na następujących polach eksploatacji:
  - 4.1. w zakresie Utworów niebędących programami komputerowymi:

- 4.1.1. stosowanie, wyświetlanie, przekazywanie i przechowywanie niezależnie od formatu, systemu lub standardu w nieograniczonej liczbie kopii i na nieograniczonej liczbie stanowisk;
- 4.1.2. trwale lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu każdą znaną techniką na wszelkich znanych nośnikach, w szczególności poprzez zapis magnetyczny oraz techniką cyfrową (w tym zapis na nośnikach magnetycznych, płytach CD-ROM, DVD, dyskach optycznych i magnetoptycznych) oraz dowolne korzystanie i rozporządzanie tymi kopiami;
- 4.1.3. wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
- 4.1.4. tworzenie nowych wersji i adaptacji (tłumaczenie, przystosowanie, zmianę układu lub jakiegokolwiek inne zmiany);
- 4.1.5. publiczne rozpowszechnianie, w szczególności wyświetlanie, publiczne odtwarzanie, nadawanie i reemitowanie w dowolnym systemie lub standardzie a także publiczne udostępnianie ten sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w sieci Internet oraz w tym w sieciach zamkniętych, w szczególności elektroniczne udostępnianie na żądanie;
- 4.1.6. nadawanie za pomocą fonii lub wizji, w sposób bezprzewodowy (drogą naziemną i satelitarną) lub w sposób przewodowy, w dowolnym systemie i standardzie, w tym także poprzez sieci kablowe i platformy cyfrowe;
- 4.1.7. upoważnianie innych osób do korzystania z całości lub części Utworu;
- 4.1.8. prawo do określania nazw Utworu, pod którymi będzie on wykorzystywany lub rozpowszechniany, w tym nazw handlowych, włączając w to prawo do zarejestrowania na swoją rzecz znaków towarowych, którymi oznaczony będzie Utwór lub znaków towarowych wykorzystanych w Utworze;
- 4.1.9. wykorzystywanie Utworów do celów marketingowych lub promocji, w tym reklamy, sponsoringu, promocji sprzedaży, a także do oznaczania lub identyfikacji produktów i usług oraz innych przejawów działalności, a także przedmiotów jego własności, a także dla celów edukacyjnych lub szkoleniowych;
- 4.2. w zakresie Utworów będących programami komputerowymi:
  - 4.2.1. stosowanie, uruchamianie, odtwarzanie, wyświetlanie, przekazywanie i przechowywanie niezależnie od formatu, systemu lub standardu w nieograniczonej liczbie kopii i na nieograniczonej liczbie stanowisk;
  - 4.2.2. trwale lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym: wprowadzanie do pamięci komputera, trwale lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie, włączając w to sporządzanie kopii każdą znaną techniką na wszelkich znanych nośnikach, w szczególności poprzez zapis magnetyczny oraz techniką cyfrową (w tym zapis na nośnikach magnetycznych, płytach CD-ROM, DVD, dyskach optycznych i magnetoptycznych) oraz dowolne korzystanie i rozporządzanie tymi kopiami;
  - 4.2.3. wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
  - 4.2.4. tworzenie nowych wersji i adaptacji (tłumaczenie, przystosowanie, dokonywanie zmian układu, tworzenie opracowań (adaptacji) lub dokonywanie jakichkolwiek innych zmian;

- 4.2.5. publiczne rozpowszechnianie, w szczególności udostępnianie w ten sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w szczególności elektroniczne udostępnianie na żądanie- rozpowszechnianie w sieci Internet oraz w sieciach zamkniętych;
  - 4.2.6. zwielokrotnianie kodu lub tłumaczenia jego formy (dekompilacja), włączając w to prawo do trwałego lub czasowego zwielokrotniania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, a także opracowania (tłumaczenia, przystosowania lub wprowadzania jakichkolwiek innych zmian) bez ograniczania warunków dopuszczalności tych czynności, w szczególności, ale nie wyłącznie, w celu wykorzystania dla celów współdziałania z programami komputerowymi lub rozwijania, wytwarzania lub wprowadzania do obrotu, użyczenia, najmu, lub innych form korzystania o podobnej lub zbliżonej formie;
  - 4.2.7. zezwolenie na tworzenie opracowań i przeróbek oraz rozporządzanie i korzystanie z takich opracowań na wszystkich polach eksploatacji określonych w niniejszej Umowie;
  - 4.2.8. wykorzystywanie Utworów lub ich fragmentów do tworzenia nowych utworów, w tym programów komputerowych;
  - 4.2.9. wykorzystywanie części Utworów jako odrębnych elementów oraz włączanie ich całości lub części do innych utworów lub baz danych;
  - 4.2.10. łączenie całości lub części Utworów z innymi utworami, w tym z programami komputerowymi, a także scalanie, dostosowywanie, przerabianie oraz dokonywanie wszelkich zmian służących połączeniu z innymi utworami;
  - 4.2.11. upoważnianie innych osób do korzystania z całości lub części Utworów;
  - 4.2.12. prawo do określenia nazw Utworów, pod którymi będą one wykorzystywane lub rozpowszechniane, w tym nazw handlowych, włączając w to prawo do zarejestrowania na swoją rzecz znaków towarowych, którymi oznaczony będzie Utwór lub znaków towarowych, wykorzystanych w Utworach;
  - 4.2.13. wykorzystywanie Utworu do celów marketingowych lub promocji, w tym reklamy, sponsoringu, promocji sprzedaży, a także do oznaczenia lub identyfikacji produktów i usług oraz innych przejawów działalności, a także dla celów edukacyjnych lub szkoleniowych.
5. Przeniesienie autorskich praw majątkowych na Zamawiającego następuje z chwilą ich ustalenia.
  6. Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do wykonywania i zezwalania na wykonywanie praw zależnych do opracowań Utworów na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w ust. 4 powyżej.
  7. W przypadku powstania nowych pól eksploatacji, nieznanych w chwili zawarcia niniejszej Umowy, Wykonawca na pierwsze żądanie Zamawiającego przeniesienie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Utworów oraz prawo do wykonywania i zezwalania na wykonywanie praw zależnych na tych nowych polach eksploatacji, w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 3.
  8. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworów oraz praw zależnych do wykonywania i zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich obejmuje Utwory w każdej formie ich wyrażania, w tym w postaci kodów źródłowych. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do niezwłocznego wydania Zamawiającemu kodów źródłowych w formie umożliwiającej korzystanie z Utworów i wprowadzanie do nich zmian zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy.
  9. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych do Utworów, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawa własności nośników, na których Utwory zostały utrwalone.

10. Wykonawca zobowiązuje się, że ani on, ani ewentualni twórcy lub współtwórcy Utworów, nie będą wykonywać względem Zamawiającego lub jego następców prawnych przysługujących im autorskich praw osobistych do Utworów.
11. W przypadku, gdy korzystanie przez Zamawiającego lub jego następców prawnych z Utworów na podstawie niniejszej Umowy będzie skutkowało naruszeniem praw osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie zwolni Zamawiającego lub jego następców prawnych ze wszelkich roszczeń tych osób trzecich oraz zwróci Zamawiającemu lub jego następcom prawnym wszelkie koszty związane z tymi roszczeniami, w tym w szczególności koszty procesu oraz obsługi prawnej. W przypadku braku możliwości dalszego korzystania z Utworów w związku z roszczeniami osób trzecich, Wykonawca na swój koszt niezwłocznie dostarczy Zamawiającemu lub jego następcom prawnym inne Utwory zgodne z Umową.
12. Postanowienie ust. 11 powyżej odpowiednio stosuje się do przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień licencji, o której mowa w ust. 2 powyżej, w wyniku świadczenia usług objętych Umową.

#### § 14.

##### Odpowiedzialność

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za należyte, a w tym terminowe wykonanie Umowy.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody w mieniu Zamawiającego wynikłe w toku lub w związku z realizacją Umowy. Odpowiedzialność Wykonawcy obejmuje szkody powstałe w każdej postaci winy.
3. Za działania lub zaniechania osób trzecich, którymi Wykonawca posługuje się przy wykonywaniu Umowy Wykonawca odpowiada jak za swoje własne działania lub zaniechania.
4. Strony są zwolnione od odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy w przypadku, gdy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem zdarzeń określanych jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą Strony rozumieją zdarzenie zewnętrzne niezależne od którejkolwiek ze Stron i niemożliwe do przewidzenia przez którąkolwiek ze Stron, w tym w szczególności wszelkie nieprzewidywalne sytuacje lub zdarzenia, o charakterze wyjątkowym, pozostające poza kontrolą Stron, uniemożliwiające którejkolwiek z nich wypełnienie całości lub części jej zobowiązań przewidzianych niniejszą Umową, niewynikające z błędu lub zaniedbania Stron oraz pozostające nie do pokonania, pomimo dołożenia wszelkiej należytej staranności, a w szczególności: zdarzenia takie jak wystąpienie epidemii choroby np.: COVID – 19 lub innej pandemii, katastrofy przyrodnicze, wypadek komunikacyjny, nadzwyczajne i zewnętrzne wydarzenia, którym nie można było zapobiec (wojna, konsekwencje wprowadzonych na terenie kraju stanów nadzwyczajnych, powstanie, rewolucja, zamieszki itp.). Za Siłę Wyższą Strony nie będą przy tym uznawać następujących zdarzeń: deficyt sprzętowy, kadrowy, materiałowy, spory pracownicze, strajki, trudności finansowe.
5. Strona powołująca się na Siłę Wyższą jest zobowiązana zawiadomić niezwłocznie drugą Stronę na piśmie, zarówno o zaistnieniu, jak i ustaniu okoliczności uznawanych za Siłę Wyższą oraz do przedstawienia w terminie 3 dni po ustąpieniu stanu Siły Wyższej dowodów potwierdzających ich wystąpienie.
6. Strona, która nie zawiadomi o zdarzeniu oraz nie przekaże drugiej Stronie pisemnego potwierdzenia zaistnienia Siły Wyższej w terminie określonym w ust. 5, jest odpowiedzialna za szkody poniesione przez drugą Stronę, których można było uniknąć w przypadku terminowego zawiadomienia.

7. W razie zaistnienia okoliczności Siły Wyższej terminy realizacji Umowy przedłużają się o okres jej trwania.

## **§ 15.**

### **Kary umowne**

1. Zamawiający naliczy kary umowne w następujących przypadkach, zaistniałych z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy i wysokości:
  - 1.1. opóźnienie w realizacji zobowiązań wynikających z Gwarancji lub Utrzymania Systemu zgodnie z parametrami Czasu Obsługi Awarii lub Błędów:
    - 1.1.1. w odniesieniu do Awarii lub Błędów Kategorii A – karę umowną w wysokości 500,00 PLN za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
    - 1.1.2. w odniesieniu do Błędów Kategorii B – karę umowną w wysokości 200,00 PLN za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
    - 1.1.3. w odniesieniu do Błędów Kategorii C – karę umowną w wysokości 500,00 PLN za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
  - 1.2. opóźnienie w realizacji innych zobowiązań wynikających z Gwarancji – karę umowną w wysokości 500 PLN za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
  - 1.3. w razie naruszenia zobowiązania do zachowania poufności, o którym mowa w § 16 – karę umowną w wysokości 10 000,00 PLN za każdy przypadek naruszenia;
  - 1.4. wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – karę umowną w wysokości 15 000,00 PLN.
2. Kary umowne zastrzeżone na rzecz Zamawiającego mogą być dochodzone z każdego tytułu odrębnie i podlegają sumowaniu maksymalnie do wysokości 25-krotności wynagrodzenia Wykonawcy brutto określonego w § 4 ust. 3 z tym zastrzeżeniem, że naliczone kary nie podlegają sumowaniu, jeżeli podstawą do żądania którejkolwiek kar jest okoliczność stanowiąca jednocześnie przyczynę wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego.
3. Kary umowne płatne będą w terminie 21 dni od dnia wystawienia Wykonawcy noty obciążeniowej przez Zamawiającego.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia naliczonych i należnych mu kar umownych z należnego Wykonawcy Wynagrodzenia brutto, na co Wykonawca wyraża zgodę.
5. W przypadku zwłoki Zamawiającego w zapłacie Wynagrodzenia, Wykonawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek do wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1790 t.j.).
6. Naliczenie kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania przenoszącego wysokość naliczonych kar umownych na zasadach ogólnych.
7. Kary umowne są należne także w przypadku skorzystania przez którąkolwiek ze Stron z prawa odstąpienia od Umowy.

## **§ 16.**

### **Klauzula poufności**

1. Wykonawca zobowiązany jest zachować w poufności, które uzyska od Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej Umowy, jak również treść niniejszej Umowy oraz jej załączników i ewentualnych

- Aneksów oraz zobowiązuje się nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego (Informacje Poufne).
- Wykonawca zobowiązany jest wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy.
  - W razie jakichkolwiek wątpliwości, Strony przyjmują, że Informacji Poufnych nie stanowią wyłącznie takie informacje, o których mowa w ust. 1, co do których Zamawiający wyraźnie zastrzegł, że nie są one poufne.
  - Obowiązek zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz. W każdym przypadku informacje uzyskane od Zamawiającego w związku z realizacją Umowy dotyczące architektury infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz parametrów jej pracy są objęte zobowiązaniem do zachowania poufności.
  - Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy. Zobowiązanie do zachowania poufności obowiązuje Wykonawcę jego pracowników, osoby wykonujące czynności w jego imieniu na podstawie umowy zlecenia, umowy o dzieło lub umów o podobnym charakterze oraz wszystkie inne osoby wykonujące czynności w imieniu i na rzecz Wykonawcy.
  - Wykonawca zobowiązuje się uzyskać od swoich pracowników i Podwykonawców, przed dopuszczeniem ich do pracy przy realizacji Umowy, pisemne zobowiązania o zachowaniu w tajemnicy wszelkich informacji Zamawiającego na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
  - Obowiązek zachowania poufności obowiązuje również po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub wypowiedzeniu Umowy, do czasu utraty przez Informacje Poufne wartości gospodarczej lub ich upublicznienia w sposób niestanowiący naruszenia postanowień niniejszej Umowy lub innych zobowiązań Wykonawcy.

#### **§ 17.**

##### **Ochrona danych osobowych**

- Zamawiający powierza, a Wykonawca podejmuje się przetwarzania danych osobowych znajdujących się w Systemie wykorzystywanych przez Zamawiającego, do których dostęp Wykonawca uzyska w związku z realizacją Umowy.
- Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym stanowi załącznik 4 do Umowy.

#### **§ 18.**

##### **Wypowiedzenie Umowy**

- Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w całości lub części, według swego wyboru, w następujących przypadkach:
  - Wykonawca jest w opóźnieniu w usuwaniu Awarii lub Błędów wynoszącym co najmniej dziesięć (10) dni w stosunku do terminów umownych;
  - Wykonawca wykonuje Umowę w sposób wadliwy albo sprzeczny z Umową, mimo wezwania do zmiany sposobu wykonania i wyznaczenia mu w tym celu odpowiedniego, nie krótszego niż trzy (3) dni, terminu;

- 1.3 wystąpi istotna zmiana okoliczności, powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy;
- 1.4 przerwania przez Wykonawcę wykonywania Usług bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, o ile przerwa trwa przez okres co najmniej 20 Dni Roboczych;
2. Wykonawcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w całości lub części, według swego wyboru, w sytuacji, gdy Zamawiający pozostaje w zwłoce z wypłatą wynagrodzenia i pomimo wyznaczenia dodatkowego 14 dniowego terminu, nadal zalega z zapłatą.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Zamawiający i Wykonawca sporządzą *Raport Rozliczenia Roboczogodzin w Okresie*. Dokument ten będzie jedyną z podstaw do rozliczenia Umowy i wypłacenia Wynagrodzenia. Jednakże Wynagrodzenie będzie przysługiwało wyłącznie za prawidłowo zrealizowane Usługi.
4. Oświadczenia Stron o wypowiedzeniu Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Wypowiedzenie Umowy przez którąkolwiek ze Stron nie ma wpływu na postanowienia § 12, 13 i 16, które Strony uznają za odrębne porozumienie. W przypadku rozwiązania Umowy na skutek jej wypowiedzenia, Gwarancja jakości udzielona przez Wykonawcę na przedmiot Umowy wykonany do czasu jej rozwiązania, obowiązuje w okresie 24 miesięcy, począwszy od rozwiązania Umowy.

## § 19.

### Zmiany Umowy

1. Umowa może zostać zmieniona w drodze pisemnego aneksu do umowy w następującym w zakresie i przypadkach:
  - 1) zmiany wartości Umowy w przypadku zwiększenia bądź zmniejszenia stawek podatku od towarów i usług, dotyczących przedmiotu Umowy w wyniku zmian ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2024 r., poz. 361 ze zm.), które wejdą w życie po dniu zawarcia Umowy, a przed wykonaniem przez Wykonawcę przedmiotu zamówienia, po wykonaniu którego Wykonawca jest uprawniony do uzyskania wynagrodzenia, wynagrodzenie Wykonawcy może ulec odpowiedniemu zwiększeniu bądź zmniejszeniu, jeżeli w wyniku zastosowania zmienionych stawek ww. podatku ulega zmianie kwota podatku oraz wynagrodzenie Wykonawcy uwzględniające podatek od towarów i usług, przy czym Wykonawca jest uprawniony do uzyskania zwiększonego wynagrodzenia wyłącznie w sytuacji, gdy dotrzymał terminu lub terminów realizacji Umowy, oraz przekazał Zamawiającemu prawidłowo wystawioną fakturę VAT niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zakończenia realizacji Umowy;
  - 2) zmiany terminu lub terminów realizacji przedmiotu Umowy, w przypadkach uzasadnionych przyczynami technicznymi - Zamawiający dopuszcza wprowadzenie odpowiednich zmian uwzględniających stwierdzone przyczyny techniczne, polegających w szczególności na modyfikacji wymagań Zamawiającego lub zmianie sposobu ich realizacji – zmiana terminu nastąpi o czas, o jaki wyżej wskazane okoliczności wpłynęły na termin lub terminy wykonania Umowy przez Wykonawcę, to jest uniemożliwiły Wykonawcy terminową realizację przedmiotu Umowy;
  - 3) zmiany terminu realizacji przedmiotu Umowy, w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Wykonawcy, związanych z równolegle prowadzonymi przez Zamawiającego projektami mającymi wpływ na realizację Umowy lub w związku ze zmianami okoliczności wynikającymi ze



specyfikacji działalności Zamawiającego albo w związku z podjęciem przez Zamawiającego decyzji o przeprowadzeniu przez osobę trzecią kontroli jakości i sposobu prowadzenia prac – zmiana terminu nastąpi o czas, o jaki wyżej wskazane okoliczności wpłynęły na termin wykonania Umowy przez Wykonawcę, to jest uniemożliwiły Wykonawcy terminową realizację przedmiotu Umowy.

- 4) wystąpienia opóźnień w realizacji Umowy- Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania zmiany terminu, jeżeli opóźnienia te spowodowane zostały działaniem niezależnym od Wykonawcy lub Siły Wyższej lub wynikają z działań lub zaniechań Zamawiającego;
  - 5) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy;
  - 6) wyniknięcia rozbieżności lub niejasności w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie postanowień Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej postanowień przez Strony;
  - 7) wystąpienia oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych w treści Umowy;
  - 8) działania Siły Wyższej i/lub osób trzecich uniemożliwiającego realizację w całości przedmiotu Umowy;
2. Wszelkie zmiany zarówno istotne, które wraz z warunkami ich wprowadzenia zostały przewidziane Umową lub których wprowadzenie możliwe jest zgodnie z przepisami prawa, jak i nieistotne będą wymagały formy pisemnego aneksu i wymagają złożenia przez Stronę inicjującą wniosku o dokonanie zmiany w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.

## § 20.

### Zawiadomienia i reprezentacja

1. Strony oświadczają, że, o ile inne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej, wszelkie zawiadomienia, dokumenty licencyjne, protokoły, inne dokumenty lub pisma oraz korespondencja pomiędzy Stronami w związku z Umową, będą przekazywane osobiście- za potwierdzeniem odbioru, listem poleconym- za poświadczaniem odbioru lub przesyłką kurierską na poniższe adresy:
  - 1.1 Zamawiający: Klaster Silesia Automotive & Advanced Manufacturing, Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna S.A., ul. Rybnicka 29, 44-100 Gliwice;
  - 1.2 Wykonawca: .....
2. Strony dopuszczają w uzgodnionych przypadkach dostarczanie powiadomień również lub pocztą elektroniczną, pod warunkiem potwierdzenia odbioru powiadomienia przez drugą Stronę odpowiednio na piśmie lub elektronicznie. Za chwilę doręczenia powiadomienia uznaje się chwilę doręczenia powiadomienia lub w postaci elektronicznej w rozumieniu art. 61 § 2 Kodeksu cywilnego. W tym celu należy stosować następujące adresy:
  - 2.1 Zamawiający: e-mail: .....
  - 2.2 Wykonawca: e-mail: .....
3. Wszelkie zmiany adresów i numerów telefonów mogą być dokonywane wyłącznie z zachowaniem zasad opisanych w ust. 1 i 2 i nie wymagają one zmiany Umowy.
4. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu lub numeru telefonu w sposób, o którym mowa w ust. 3, wszelkie zawiadomienia dokonane na poprzednio wskazany przez Stronę adres, w sposób określony w ust. 1 lub 2, uznane będą za skutecznie doręczone.

5. Do uzgodnień i czynności wynikających lub mogących wynikać w związku z wykonaniem Umowy, w tym do bieżącej współpracy oraz nadzoru nad jej realizacją Zamawiający upoważnia:
  - 5.1 .....
  - 5.2 .....
6. Do uzgodnień i czynności wynikających lub mogących wynikać w związku z wykonaniem Umowy, w tym do bieżącej współpracy oraz nadzoru nad jej realizacją Wykonawca upoważnia:
  - 6.1 .....
7. O zmianie osób, o których mowa w ust. 5 – 6 powyżej, każda ze Stron informuje drugą Stronę na piśmie. Zmiana tych osób nie powoduje zmiany Umowy.

## § 21.

### Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w języku polskim w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Strony zgodnie postanawiają, że Umowa reguluje w pełni stosunki pomiędzy Stronami w zakresie przedmiotu Umowy i oświadczają, że nie istnieją między nimi żadne inne porozumienia ustne, pisemne lub zawarte w innej formie, w zakresie przedmiotu Umowy.
3. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z Umowy jest prawo polskie.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w tym Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz przepisy o ochronie danych osobowych.
5. W przypadku nienależytego wykonywania lub niewykonania Umowy, Zamawiający może powierzyć wykonanie zastępcze innym podmiotom, w ramach wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy i na jego koszt, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do usunięcia uchybień w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie.
6. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią praw i obowiązków wynikających z Umowy, w całości lub w części. Wykonawca może jednak dokonać cesji wierzytelności o zapłatę wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania Umowy lub przenieść obowiązek zapłaty kar umownych oraz odszkodowań należnych Zamawiającemu, za uprzednią zgodą Zamawiającego, wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności.
7. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nieważność któregokolwiek z postanowień Umowy, w tym również postanowienia zawartego w załącznikach, pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy.
8. W przypadku uznania niektórych postanowień Umowy za nieważne, Strony będą dążyć do zastąpienia nieważnych postanowień Umowy, postanowieniami wywołującymi taki sam skutek gospodarczy.
9. Strony podejmą, w dobrej wierze, wysiłki w celu polubownego rozwiązania wszelkich sporów powstałych pomiędzy Stronami, które wynikły w związku z realizacją Umowy lub jej interpretacją. O ile polubowne rozwiązanie sporu nie powiedzie się, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
10. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy z postanowieniami zawartymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia, pierwszeństwo mają postanowienia zawarte w Opisie Przedmiotu Zamówienia.
11. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł korzystać z Systemu wskutek roszczeń zgłoszonych przez osoby trzecie, Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania na swój koszt wymaganej licencji/sublicencji,

- nabycia praw lub dokonania odpowiednich modyfikacji, pozwalających Zamawiającemu na korzystanie z Systemu zgodnie z prawem.
12. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania, na żądanie Zamawiającego informacji związanych z realizacją Umowy, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. W ramach tego obowiązku Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wszelkie dane i dokumenty związane z realizacją Umowy, a także zapewni udzielenie wyjaśnień przez członków personelu Wykonawcy.
  13. Wykonawca zobowiązuje się poinformować Zamawiającego o pojawieniu się jakichkolwiek okoliczności zagrażających należytemu lub terminowemu wykonaniu Umowy, niezwłocznie po ich rozpoznaniu.
  14. Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:
    - 14.1. Załącznik nr 1 – informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu/ z rejestru przedsiębiorców KRS Wykonawcy;
    - 14.2. Załącznik nr 2 – Opis Przedmiotu Zamówienia;
    - 14.3. Załącznik nr 3 – Wykaz Elementów Autorskich i Elementów Licencjonowanych;
    - 14.4. Załącznik nr 4 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
    - 14.5. Załącznik nr 5- Oferta Wykonawcy.

Za Zamawiającego:

---

Za Wykonawcę:

---