



Sprawa SAT.261.5.26  
Załącznik nr 3 do SWZ

## UMOWA na wdrożenie i utrzymanie platformy typu Learning Management System

zawarta w Krakowie w dniu \_\_\_\_\_,

pomiędzy

**Skarbem Państwa - Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia** z siedzibą w Krakowie przy ul.  
Prof. Bobrzyńskiego 12, 30-348 Kraków, NIP: 9451847252

reprezentowane przez Dyrektora Centrum **Agnieszkę Pietraszewską – Macheta**

zwanym dalej **Zamawiającym** lub **Stroną**

a

\_\_\_\_\_ prowadzący działalność gospodarczą \_\_\_\_\_, adres do  
korespondencji: \_\_\_\_\_, REGON \_\_\_\_\_, NIP \_\_\_\_\_, / Spółką  
\_\_\_\_\_, z siedzibą w \_\_\_\_\_ adres: \_\_\_\_\_,  
KRS: \_\_\_\_\_,

zwanym dalej **Wykonawcą** lub **Stroną**.

zwanymi dalej łącznie **Stronami**,

*Niniejsza umowa jest wynikiem przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004r. - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843.).*

### § 1 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest dostawa, wdrożenie, konfiguracja oraz świadczenie usług wsparcia technicznego i utrzymania dla platformy typu Learning Management System (LMS).
2. Niniejsza umowa stanowi realizację projektu APOZ 2.0 „Wsparcie podstawowej opieki zdrowotnej we wdrażaniu standardów akredytacyjnych” w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus oraz Budżetu Państwa.

### § 2 Zobowiązanie



1. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do dostawy, wdrożenia, konfiguracji oraz świadczeń usług wsparcia technicznego i utrzymania dla platformy typu Learning Management System (LMS), umożliwiającej prowadzenie szkoleń on-line dedykowanych personelowi podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), zarządzanie treściami edukacyjnymi zgodnymi ze standardami akredytacyjnymi oraz kompleksowe monitorowanie postępów uczestników.
2. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że:
  - a) posiada uprawnienia oraz niezbędną wiedzę, kwalifikacje i doświadczenie zapewniające należyte wykonanie przedmiotu umowy;
  - b) posiada potencjał finansowy i techniczno-organizacyjny zdolnym do prawidłowej realizacji przedmiotu umowy;
  - c) będzie realizował przedmiot zamówienia zgodnie ze Opisem Przedmiotu Zamówienia (dalej: OPZ) stanowiącym integralną część niniejszej umowy, jako załącznik nr 1 do niniejszej umowy oraz Specyfikacją Warunków Zamówienia (dalej: SWZ) stanowiącym integralną część niniejszej umowy, jako załącznik nr 2 do niniejszej umowy;
  - d) spełnia warunki dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej tj. w okresie ostatnich trzech lat należyście wykonał przynajmniej jedno zadanie polegające na wdrożeniu systemu klasy Learning Management System (LMS) wraz ze świadczeniem usług wsparcia technicznego lub utrzymania o wartości minimum 100 000 zł brutto;

### § 3

#### **Wymagania dotyczące Przedmiotu Umowy**

1. Prace nad Przedmiotem Zamówienia polegać mają stworzeniu platformy internetowej, która będzie umożliwiać m.in. tworzenie i zarządzanie kursami online oraz na świadczeniu usług wsparcia technicznego i utrzymania platformy przez \_\_\_\_ od daty odbioru końcowego.
2. Przedmiot umowy będzie uwzględniał:
  - a) funkcjonalność platformy umożliwiającą tworzenie i zarządzanie kursami online, możliwość ustalania złożonych scenariuszy kursów e-learningowych, definiowanie struktury kursów z podziałem na moduły, lekcje, tematy i sekcje, wprowadzenie punktów kontrolnych, obsługa różnorodnych formatów treści edukacyjnych, definiowanie czasowego dostępu do kursu, możliwość tworzenia zróżnicowanych ścieżek nauki dla użytkowników, bazujących na postępach w kursie lub wynikach testów, obsługę testów, quizów i ćwiczeń interaktywnych, rozbudowany kreator umożliwiający samodzielne tworzenie co najmniej 10 szablonów ćwiczeń interaktywnych z możliwością tworzenia minimum 5 typów pytań testowych, możliwość łączenia pytań testowych z multimediami, wydawanie certyfikatów ukończenia kursów, rejestrację użytkowników i zarządzania ich kontami, podział na role użytkowników i ich zróżnicowane uprawnienia, śledzenie postępów uczestników i generowanie raportów, integrację z systemami wideokonferencyjnymi (np. MS Teams, Zoom), obsługa języka polskiego, jako języka głównego, dostępność na komputerach i urządzeniach mobilnych, możliwość integracji z systemami zewnętrznymi, moduł planu zajęć/interaktywny kalendarz szkoleń, moduł automatycznych zapisów na kursy/zarządzanie kursantami, moduł grywalizacji,
  - b) stosowanie zasad projektowania zorientowanego na użytkownika w procesie tworzenia i dostosowywania platformy,



- c) kompatybilność z przeglądarkami Chrome, Firefox, Edge, Safari w najnowszych wersjach,
- d) kompatybilność i dostępność na systemach operacyjnych Windows, macOS, Android, iOS,
- e) dostępność platformy na sprzętach z minimum procesorem 1 GHz, 2 GB RAM, rozdzielczość ekranu 1024x768,
- f) wymagania techniczne modelu wdrożenia - dopuszcza się platformę dostępną w modelu SaaS (Software as a Service) lub instalowaną lokalnie na infrastrukturze dostawcy (self-hosted), umieszczenie platformy na wydzielonym dedykowanym hostingu znajdującym się na terenie Unii Europejskiej, zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych: platforma musi być w pełni zgodna z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (dalej: RODO), możliwość eksportu danych,
- g) umożliwienie obsługi co najmniej 1000 jednoczesnych użytkowników bez zauważalnego spadku wydajności, potwierdzona przeprowadzonymi testami wydajności, z możliwością zwiększenia liczby jednoczesnych uczestników,
- h) wspieranie wersjonowania kursów i treści edukacyjnych, z możliwością przeglądania i przywracania przez uczestników kursów oraz z możliwością archiwizacji starszych wersji treści,
- i) bezpieczeństwo tj. szyfrowanie transmisji danych, granularny system ról i uprawnień, zapewnienie kopii zapasowych i procedury odzyskiwania danych, zarządzania incydentami bezpieczeństwa,
- j) wprowadzenie polityki retencji danych zgodnej z RODO, przechowywanie danych użytkowników i kursów przez okres 5 lat od zakończenia kursu, po upływie retencji dane będą automatycznie usuwane z systemu,
- k) przeprowadzenie testów penetracyjnych i testów użyteczności (UX),
- l) przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej,
- m) skonfigurowanie platformy zgodnie z wymaganiami funkcjonalnymi i technicznymi Zamawiającego, w tym personalizację wizualną (kolorystyka, logo, strona główna),
- n) przeprowadzenie szkolenia administratorów i użytkowników końcowych (trwającego co najmniej 8 godzin),
- o) przeprowadzenie testów użyteczności (Usability Testing), wprowadzenia uzgodnionych z Zamawiającym poprawek i usprawnień na podstawie wyników testów użyteczności oraz analizy UX,
- p) dostarczenie kompletnej dokumentacji technicznej i użytkowej wraz z instrukcją obsługi,
- q) wsparcie techniczne i utrzymanie platformy przez \_\_ miesiące od daty odbioru końcowego, polegające na stworzeniu systemu zgłaszania błędów i awarii poprzez dedykowany helpdesk/system zgłoszeń online z czasem reakcji i usunięcia problemu (SLA):
  - I. błąd krytyczny (awaria uniemożliwiająca działanie systemu) - czas reakcji: do 2 godzin, czas usunięcia: do 8 godzin od zgłoszenia.
  - II. błąd istotny (utrudniający korzystanie z systemu, ale nieblokujący całości) - czas reakcji: do 4 godzin, czas usunięcia: do 24 godzin od zgłoszenia.
  - III. błąd drobny (nie wpływa istotnie na funkcjonowanie systemu) - czas reakcji: do 1 dnia roboczego, czas usunięcia: do 5 dni roboczych.
- r) bieżące dostarczanie aktualizacji systemu, zapewniający zgodność z rozwijającymi się standardami i przepisami,
- s) bieżące wsparcie merytoryczne w zakresie wykorzystywania platformy i tworzenia treści.

3. Przedmiot Umowy zachowa wszelkie wymagania techniczne, zakres funkcjonalny oraz wymagania dotyczące bezpieczeństwa wskazany w OPZ oraz SWZ.
4. Wykonawca jest zobowiązany na Przedmiocie Umowy umieścić informację o realizacji zadania w ramach projektu pn. „Wsparcie podstawowej opieki zdrowotnej we wdrażaniu standardów akredytacyjnych” (APOZ 2.0) w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, poprzez umieszczenie zestawu logotypów (FERS + RP + UE + CMJ), zgodnie z zasadami promocji i oznakowania projektów. Zamawiający jest zobowiązany do przekazania Wykonawcy wskazanych logotypów.

#### § 4

##### Harmonogram realizacji

1. Termin realizacji niniejszego zamówienia wynosi 6 miesięcy od dnia podpisania umowy.
2. Szczegółowy termin realizacji zamówienia określa Harmonogram realizacji przedstawiony przez Wykonawcę w terminie do 3 dni od dnia podpisania umowy. Harmonogram realizacji dzieli wykonanie Przedmiotu Umowy na trzy etapy oraz okres utrzymania (po zakończeniu etapu 3). Harmonogram realizacji pozostaje zgodny z założeniami wskazanymi w OPZ.
3. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu Przedmiot Umowy poprzez udostępnienie dostępu do działającej platformy edukacyjnej (LMS) w środowisku produkcyjnym, uruchomionej na infrastrukturze Wykonawcy, pod wskazanym adresem URL, wraz z kontami administracyjnymi o pełnych uprawnieniach umożliwiającymi weryfikację zgodności platformy z OPZ. W przypadku gdy Wykonawca w swojej ofercie przewidział realizację w modelu on-premise (self-hosted), przekazanie następuje poprzez instalację i uruchomienie platformy na środowisku udostępnionym przez Zamawiającego oraz przekazanie kont administracyjnych.
4. Po zakończeniu każdego z etapów wskazanych w Harmonogramie realizacji, Wykonawca dostarcza częściowo Przedmiot Umowy Zamawiającemu.
5. Zamawiający może w terminie 7 dni roboczych od otrzymania Przedmiotu Umowy, zgodnie z etapami wskazanymi w Harmonogramie realizacji, zgłosić drogą e-mailową Wykonawcy uwagi.
6. W przypadku zgłoszenia uwag, Wykonawca zobowiązany jest je uwzględnić oraz w terminie 5 dni roboczych przekazać Zamawiającemu Przedmiot Umowy z uwzględnionymi uwagami.

#### §5

##### Podzlecenie i poufność

1. Wykonawca może podzlecić wykonanie części Przedmiotu Umowy podmiotom trzecim za każdorazową pisemną zgodą Zamawiającego, w szczególności Zamawiający może odmówić wydania zgody w przypadku niespełniania przez podmiot trzeci warunków wskazanych w art. 112 ust.2 pkt. 3 i 4 ustawy prawo zamówień publicznych, bądź znajdują wobec niego zastosowanie podstawy wykluczenia określone w art. 125 ust.1 ustawy prawo zamówień publicznych. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za podzlecane czynności tak, jak za własne.
2. Wykonawca i osoby przez niego zatrudnione (bez względu na formę zatrudnienia) zobowiązuje się do zachowania w ścisłej tajemnicy wobec osób trzecich wszelkich informacji powziętych podczas realizacji przedmiotu umowy. Obowiązek zachowania poufności dotyczy zarówno okresu obowiązywania umowy, jak i okresu po jej zakończeniu.

3. Wykonawca zobowiązuje się do dochowania najwyższej staranności w celu zachowania w tajemnicy danych pozyskanych w trakcie trwania niniejszej umowy.
4. Z zastrzeżeniem ust. 2 Wykonawca zobowiązuje się w czasie obowiązywania niniejszej umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, do traktowania jako poufnych wszelkich informacji, które zostaną mu udostępnione lub przekazane przez Zamawiającego w związku z wykonaniem niniejszej umowy, nie udostępniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego i wykorzystania ich tylko do celów określonych w umowie.

## § 6

### Wynagrodzenie

1. Za prawidłowe wykonanie Przedmiotu Umowy Wykonawcy będzie przysługiwać ryczałtowe wynagrodzenie w wysokości ..... zł brutto (słownie ..... zł brutto) w tym netto ..... zł (słownie: ..... zł netto).
2. Wynagrodzenie obejmuje przeniesienie majątkowych praw autorskich, o których w §7.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje koszty wszystkich czynności niezbędnych do przygotowania i prawidłowej realizacji przedmiotu umowy, nawet jeśli czynności te nie zostały wprost wyszczególnione. Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie o dodatkowe wynagrodzenie ani roszczenie o zwrot kosztów poniesionych w związku z wykonaniem umowy, nieprzewidziane w Umowie.
4. Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie wyłącznie z tytułu należycie zrealizowanego Przedmiotu Umowy.
5. Wynagrodzenie będzie płatne w trzech transzach, odpowiednio za wykonanie każdego z etapów określonych w Harmonogramie realizacji.
6. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy płatne będzie fakturami / rachunkami\*.
7. Podstawą wystawienia faktury / rachunku\* będzie protokół zdawczo-odbiorczy podpisany przez obie strony. Protokół, będzie zawierał w szczególności: określenie Stron - osób potwierdzających wykonanie czynności, informację czy Zamawiający odbiera Przedmiot Umowy bez uwag, wskazanie ewentualnych uwag i terminu na ich usunięcie.
8. Faktura / rachunek\* wystawiona będzie na Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, ul. Prof. Bobrzyńskiego 12, 30-348 Kraków i płatna będzie w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania na rachunek Wykonawcy: \_\_\_\_\_.
9. Wykonawca zobowiązuje się wystawiać i doręczać Zamawiającemu wszystkie faktury wyłącznie za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
10. Dla uznania faktury/rachunku\* za prawidłowo wystawioną/ą dokument faktury/rachunek\* powinien zawierać, obok elementów prawem wymaganych, wskazanych w ofercie przetargowej i niniejszej umowie, także numer niniejszej umowy.

W przypadku, jeśli faktura/rachunek\* nie będzie prawidłowo wystawiona, w tym nie będzie spełniała wymagań określonych w niniejszym paragrafie, Wykonawca zostanie wezwany do wystawienia odpowiedniego dokumentu korygującego w zakresie braków lub nieprawidłowości wskazanych przez Zamawiającego. Za datę otrzymania faktury / rachunku\* uznana zostanie data wpływu dokumentu korygującego, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

\*niepotrzebne skreślić – do Wyboru przez Wykonawcę na etapie zawierania umowy



11. Jako termin dokonania zapłaty wynagrodzenia uważany będzie dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności wynikającej z niniejszej umowy na osoby trzecie. Zgoda taka wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
13. W przypadku nieterminowej zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy przysługują odsetki w wysokości odsetek ustawowych.

## §7

### Prawa autorskie

1. Wykonawca oświadcza, że wykonując umowę, będzie przestrzegał przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2025r. poz. 24) oraz nie naruszy majątkowych oraz osobistych praw osób trzecich, a utwór powstały w związku z realizacją umowy - tj. Przedmiot Umowy przekaże Zamawiającemu w stanie wolnym od obciążeń prawami tych osób, a w szczególności, iż:
  - a) w chwili przedstawienia do odbioru Przedmiotu Umowy będą przysługiwały mu w całości i na wyłączność majątkowe prawa autorskie i prawa zależne do utworu powstałego w związku z realizacją umowy w zakresie ustalonym niniejszą umową, na podstawie odpowiednich umów zawartych w formie pisemnej;
  - b) nie istnieją żadne ograniczenia, które uniemożliwiałyby Wykonawcy przenieść autorskie prawa majątkowe i prawa zależne w zakresie opisanym w lit. a powyżej do utworu powstałego w związku z realizacją umowy lub jej części, w szczególności Wykonawca oświadcza, iż prawa te nie zostały ani nie zostaną zbyte, ani ograniczone w zakresie, który wyłączałby lub ograniczałby prawa Zamawiającego, jakie nabywa on na podstawie umowy;
  - c) autorskie prawa majątkowe i prawa zależne do utworu powstałych w związku z realizacją umowy nie są i nie będą przedmiotem zastawu lub innych praw na rzecz osób trzecich i zostaną przeniesione na Zamawiającego bez żadnych ograniczeń;
  - d) przeniesienie autorskich praw majątkowych na Zamawiającego nie jest, a w przypadku, jeżeli w chwili podpisania umowy prawa takie mu nie przysługują, nie będzie dokonane pod warunkiem, który nie uległ ziszczeniu przed dniem przedstawienia Zamawiającemu do odbioru Przedmiotu Umowy;
  - e) przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw zależnych na Zamawiającego nie jest, a w przypadku, jeżeli w chwili podpisania umowy prawa takie mu nie przysługują, nie będzie dokonane w terminie późniejszym niż dzień przedstawienia Zamawiającemu do odbioru Przedmiotu umowy.
2. Z chwilą wydania Przedmiotu Umowy, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń Wykonawca przenosi na Zamawiającego zarówno własność wszelkich egzemplarzy Przedmiotu umowy jak i własność nośników, na których Przedmiot umowy został utrwalony oraz autorskie prawa majątkowe do Przedmiotu umowy na polach eksploatacji wskazanych w ust. 3: bezwarunkowo, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych, na wyłączność całość przysługujących autorskich praw majątkowych i praw zależnych do utworów, bez dodatkowych oświadczeń Stron w tym zakresie i bez jakichkolwiek dodatkowych opłat.
3. Zamawiający z chwilą przeniesienia na niego autorskich praw majątkowych i praw zależnych do Przedmiotu umowy będzie mógł korzystać z niego w sposób nieograniczony i w nieograniczonym czasie w całości lub w części, na następujących polach eksploatacji:



- a) użytkowania utworów na własny użytek, użytek swoich jednostek organizacyjnych oraz użytek osób trzecich w celach związanych z realizacją zadań Zamawiającego,
  - b) utrwalenia utworów na wszelkich rodzajach nośników, a w szczególności na taśmie światłoczułej, magnetycznej, dyskach komputerowych oraz wszystkich typach nośników przeznaczonych do zapisu cyfrowego (np. CD, DVD, Blue-ray, pendrive, itd.),
  - c) zwielokrotniania utworów dowolną techniką w dowolnej ilości, w tym techniką magnetyczną, techniką światłoczułą i cyfrową, techniką zapisu komputerowego na wszystkich rodzajach nośników dostosowanych do tej formy zapisu, wytwarzanie jakiegokolwiek techniki egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
  - d) wprowadzania utworów do pamięci komputera na dowolnej liczbie stanowisk komputerowych oraz do sieci multimedialnej, telekomunikacyjnej, komputerowej, w tym do Internetu,
  - e) wystawiania, ekspozycji, wyświetlania i publicznego odtwarzania utworu,
  - f) wymiany nośników, na których utwór utrwalono,
  - g) wykorzystania w utworach audiowizualnych,
  - h) wykorzystywania całości lub fragmentów utworu do celów promocyjnych i reklamy,
  - i) wprowadzania zmian,
  - j) wprowadzania skrótów,
  - k) sporządzenia wersji obcojęzycznych, zarówno przy użyciu napisów, jak i lektora,
  - l) publicznego udostępniania utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez niego wybranym,
  - m) udzielanie licencji na wykorzystanie,
  - n) wielokrotne wykorzystywanie do realizacji zadań własnych Zamawiającego,
  - o) publikowanie części lub całości,
4. Postanowienia powyższych ustępów stosuje się odpowiednio do zmian w platformie stanowiącej Przedmiot umowy dokonanych w ramach zmian wskazanych w §4 ust.5, a także modyfikacji Przedmiotu umowy, których konieczność wynikać będzie z zadawanych pytań i udzielanych odpowiedzi.
  5. Każdy egzemplarz Przedmiotu Umowy będzie zawierał oświadczenie osoby wskazanej w nim jako twórca, iż przeniósł on na Wykonawcę – na wyłączność i bezwarunkowo – autorskie prawa majątkowe i prawa zależne do dokumentacji.
  6. Wraz z przekazaniem Zamawiającemu Przedmiotu umowy, Wykonawca przekaze oświadczenie twórców, iż zobowiązują się do niewykonywania przysługujących im osobistych praw autorskich tj. nienaruszalności treści i formy utworu oraz jego rzetelnego wykorzystania, decydowania o pierwszym udostępnieniu utworu, nadzoru nad sposobem korzystania z utworu do przekazanych utworów przez okres 10 lat od dnia odbioru oraz upoważniają Zamawiającego do wykonywania osobistych praw autorskich w ich imieniu przez ten okres oraz nie będą zgłaszać wobec Zamawiającego roszczeń wynikających z osobistych praw autorskich do Przedmiotu Umowy.
  7. Przenosząc na Zamawiającego prawa zależne do utworu, o czym mowa w ust. 2, Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie zmian, modyfikacji i poprawek utworów samodzielnie przez Zamawiającego lub osoby wskazane przez Zamawiającego, a jednocześnie udziela Zamawiającemu praw zależnych, zezwalając na korzystanie z opracowań utworów oraz ich zmian oraz na rozporządzanie tymi opracowaniami wraz ze zmianami.



8. W przypadku wystąpienia przez jakąkolwiek osobę trzecią w stosunku do Zamawiającego z roszczeniem z tytułu naruszenia praw autorskich oraz praw zależnych, zarówno osobistych jak i majątkowych, Wykonawca:
- a) przyjmie na siebie pełną odpowiedzialność za powstanie oraz wszelkie skutki powyższych zdarzeń;
  - b) w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, przystąpi w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia do sporu po stronie Zamawiającego i pokryje wszelkie koszty związane z udziałem Zamawiającego w postępowaniu sądowym oraz ewentualnym postępowaniu egzekucyjnym, w tym koszty obsługi prawnej postępowania;
  - c) poniesie wszelkie koszty związane z ewentualnym pokryciem roszczeń majątkowych i niemajątkowych związanych z naruszeniem praw autorskich majątkowych lub osobistych osoby lub osób zgłaszających roszczenia

## § 8

### Odstąpienie od umowy

1. Oprócz wypadków wymienionych w przepisach Kodeksu Cywilnego oraz Ustawie Prawo Zamówień Publicznych, w przypadku stwierdzenia nienależytego wykonywania przedmiotu umowy, Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy, w szczególności, jeżeli:
  - a. zaistnieje istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
  - b. Wykonawca nie spełnia warunków, o których mowa w § 2 ust 2;
  - c. Przedmiot umowy został nienależycie wykonany, a Wykonawca pomimo zgłaszania uwag zgodnie z §4 ust.5 i 6 przez Zamawiającego, nie uwzględnił ich;
2. Przez nienależyte wykonanie umowy należy rozumieć w szczególności wykonanie przedmiotu umowy niezgodnie z wymaganiami określonymi w § 3 oraz w OPZ.
3. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty powzięcia wiadomości o zaistnieniu okoliczności określonych w ust. 1 i musi zawierać uzasadnienie. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zostanie przesłane listem poleconym na adres do korespondencji wskazany w niniejszej umowie.

## §9

### Kary umowne

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapłacenia kar umownych z tytułu:
  - a) zwłoki w stosunku do terminu realizacji przedmiotu umowy określonego stosownie do § 4 w wysokości 10% wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 6 ust 1, za każdy dzień kalendarzowy zwłoki;
  - b) odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę - w wysokości 40% wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa § 6 ust 1.
  - c) opóźnienia w stosunku do deklarowanego poziomu dostępności i jakości wsparcia technicznego (SLA), rozumianego jako procent zgłoszeń obsługiwanych w zadeklarowanym czasie reakcji i





usunięcia problemu określonym w §3 lit. q Umowy – w wysokości 20% wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w §6 ust.1 za każdy jeden przypadek,

2. Kary umowne wymagalne są bez wezwania wraz z dniem spełnienia się przesłanek wskazanych w ust.1 lit. a-c.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
4. Strony uzgadniają, że kary umowne przewidziane w niniejszej umowie potrącane będą z wystawionej przez Wykonawcę faktury / rachunku\*, a gdyby okazało się to niemożliwe Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kar na rachunek Zamawiającego w ciągu 30 dni od dnia otrzymania noty obciążeniowej.

## § 10

### Zmiana umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej, w postaci sporządzonego aneksu podpisanego przez obie strony, pod rygorem nieważności.
2. Zmiana postanowień umowy może być dokonana w przypadku zmian nieistotnych w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy.
3. Strony przewidują możliwość:
  - a) zmiany terminu wykonania zamówienia lub innych postanowień umowy (zmiana sposobu wykonywania umowy, zmiana zakresu świadczenia wykonawcy i odpowiadająca mu zmiana wynagrodzenia wykonawcy) wywołana wystąpieniem siły wyższej mającej bezpośredni wpływ na terminowość i sposób wykonania niniejszej umowy; siła wyższa, o której mowa to zdarzenie niezależne od Wykonawcy, nie stanowiące jego i jego podwykonawców problemów organizacyjnych, któremu nie mogły zapobiec, ani któremu nie mogły przeciwdziałać, a które uniemożliwiają Wykonawcy wykonanie w części lub w całości jego zobowiązania wynikającego z niniejszej umowy albo mającej bezpośredni wpływ na terminowość i sposób wykonywania umowy. Strony za okoliczności siły wyższej uznają: ogłoszone stany klęski żywiołowej, w tym powódź i trzęsienie ziemi, upadek statku powietrznego, strajki generalne lub lokalne, działania wojenne lub ogłoszenie stanu wojennego, atak terrorystyczny, ogłoszone stany wyjątkowe, ogłoszone stany zagrożenia epidemicznego, ogłoszone stany epidemii, w tym również ogłoszony stan epidemii COVID;

## § 11

### Przedstawiciele

1. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z Zamawiającym podczas realizacji Przedmiotu umowy;
2. Wszelkie uzgodnienia Zamawiającego z Wykonawcą w trakcie realizacji zamówienia, będą odbywały się w formie elektronicznej z adresu e-mail wskazanego w umowie.
3. Zamawiający zapewnia koordynatora sprawującego nadzór nad poprawną realizacją zadania.
4. Osobami prowadzącymi nadzór nad realizacją umowy, a także do bezpośredniego kontaktu są:  
ze strony Zamawiającego: ....., nr tel. ...., e-mail .....  
ze strony Wykonawcy: ....., nr tel. ...., e-mail .....



5. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej Strony i nie stanowi zmiany Umowy.

## § 12

### Postanowienia końcowe

1. W razie powstania sporu związanego z wykonaniem umowy Wykonawca zobowiązany jest wyczerpać drogę postępowania reklamacyjnego, kierując swoje roszczenia do Zamawiającego w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w umowie.
2. Zamawiający zobowiązany jest do pisemnego ustosunkowania się do roszczeń Wykonawcy w ciągu 21 dni od chwili zgłoszenia roszczeń.
3. Jeżeli Zamawiający odmówi uznania roszczenia w terminie, o którym mowa w ust. 2 Wykonawca może wystąpić na drogę postępowania sądowego. Sędem właściwym dla rozstrzygnięcia danego sporu jest sąd właściwy miejscowo dla Zamawiającego tj. sąd powszechny w Krakowie. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów jest prawo polskie.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, Kodeksu Cywilnego.
5. Umowę niniejszą sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

Załączniki:

1. Opis Przedmiotu Zamówienia;
2. Specyfikacja Warunków Zamówienia;