



Bydgoszcz, 14.07.2023r.

ZP-55/...../2023

ZAPROSZENIE DO ZŁOŻENIA OFERTY

o wartości euro ale nieprzekraczającej kwoty określonej w art. 2 ust.1 pkt. 1 ustawy

Akademia Muzyczna imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy zwraca się z prośbą o złożenie oferty na obsługę serwisową systemu „FELIX”.

1. Uczelnia posiada n/w oprogramowanie zakupione w Usługę

Usługa utrzymania, wsparcia i rozwoju funkcjonowania i rozwoju systemu Felix użytkowanego przez AMFN Bydgoszcz.

OKEŚLENIA I DEFINICJE:

Wsparcie techniczne - pomoc techniczna w użytkowaniu i konfigurowaniu systemu Felix, świadczona przez Wykonawcę na rzecz użytkowników końcowych oraz Zamawiającego.

System Felix – oprogramowanie aplikacyjne Felix z wyłączeniem środowiska sprzętowego, oprogramowania narzędziowego i standardowego.

Środowisko techniczne - całość oprogramowania narzędziowego i systemy operacyjne z wyłączeniem infrastruktury sprzętowej i Oprogramowania standardowego.

Oprogramowanie narzędziowe - bazy danych, biblioteki i in. Oprogramowanie w tym opensource, wykorzystywane w aplikacji Felix, ale nie będące jego częścią.

Oprogramowanie standardowe – oprogramowania zakupione na bazie licencji.

Godziny Robocze – godziny 7:00 – 15:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.

Koordynator – osoba wskazana w AMFN jako odpowiedzialna za dany obszar funkcjonalny aplikacji AMFN, do której użytkownicy w pierwszej kolejności zwracają się z problemami dot. aplikacji. Jedynie koordynatorzy, po weryfikacji ze swojej strony, mogą zgłaszać błędy do działania aplikacji. Zakłada się, że koordynatorów będzie nie więcej niż 5.

Pierwsza linia wsparcia – odpowiedzialna za przyjmowanie, priorytetyzowanie i rozwiązywanie zgłoszeń, a w razie konieczności przekazywanie ich do dalszych linii wsparcia lub podmiotu odpowiedzialnego za infrastrukturę sprzętowo-systemową. Pierwsza linia odpowiada również za kontakt ze zgłaszającym w zakresie wnioskowania o uzupełnienie zgłoszenia.

Druga linia wsparcia – odpowiedzialna za konfigurację w zakresie aplikacji FELIX i rozwiązywanie błędów.

Trzecia linia wsparcia – odpowiedzialna za proces zarządczy związany z utrzymaniem i rozwojem systemu FELIX oraz podejmowanie decyzji co do działań merytorycznych związanych z obsługą i kształtem procesów systemu Felix; w głównej mierze są to pracownicy i kierownictwo Zamawiającego, wspierani przez ekspertów Wykonawcy.

Czwarta linia wsparcia – odpowiedzialna za kwestie związane z błędami dotyczącymi działania infrastruktury sprzętowej FELIX (w tym producenci sprzętu, podmioty świadczące usługę wsparcia dla infrastruktury i oprogramowania narzędziowego i standardowego, pracownicy Zamawiającego), nie jest przedmiotem niniejszej wyceny

Awaria krytyczna: błąd funkcjonowania systemu Felix nie pozwalający na realizację podstawowych jego funkcjonalności (brak możliwości logowania, zawieszenie się systemu, utrata bądź nieprawidłowe działanie wszystkich dotychczas realizowanych funkcji), w tym obsługa funkcjonalności związanych z płatnościami i wnioskami zakupu. Za podstawowe funkcjonalności uważane są funkcjonalności z zakresu budżetowania (tworzenie planów zadaniowych, aneksowanie, tworzenie wraz z ścieżką akceptacji wniosków zakupowych, opis merytoryczny wraz z zatwierdzeniem faktury).

Błąd istotny: błąd funkcjonowania systemu FELIX powodujący niedostępność lub niepoprawne działanie (tj. działanie niezgodne z dokumentacją) którejkolwiek z podstawowych funkcjonalności systemu, o ile nie może ona zostać zrealizowana w systemie w inny sposób.

Błąd zwykły: błąd funkcjonowania systemu Felix powodujący niepoprawne działanie (tj. działanie niezgodne z dokumentacją) systemu FELIX, o ile nie blokuje realizacji podstawowych procesów systemu

Incydent - stan systemu, w którym część aplikacji nie funkcjonuje zgodnie z oczekiwaniem użytkownika, mogący skutkować ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji oprogramowania;

Modyfikacja - oznacza działania oprogramowania w sposób niezgodny z obecnymi oczekiwaniami, nie wynikające z błędnego działania systemu, a z potrzeb rozwojowych; również nowe wymagania i funkcjonalności zgłoszone przez użytkowników systemu bądź Zamawiającego, zmiany systemu wynikające ze zmiany przepisów krajowych wymagające wprowadzenie nowej funkcjonalności lub modyfikacji funkcjonalności już istniejącej.

Rozwiązanie – zmiana wykonana, dostarczona lub zmiana zalecona w oprogramowaniu, której skutkiem jest eliminacja Incydentu. W szczególności zmiana konfiguracji, zmiana parametrów lub porada usuwająca przyczyny zgłoszenia Incydentu i powodująca prawidłowe działanie oprogramowania, a także przekierowanie zgłoszenia na III linię wsparcia (modyfikacja) lub IV linię wsparcia (infrastruktura sprzętowo-systemowa);

Środowisko produkcyjne – środowisko na infrastrukturze Zamawiającego służące do produkcyjnego działania systemu FELIX. Jedno ze środowisk technicznych będące w gestii Zamawiającego, na które wykonawca będzie wgrywał nowe wersje systemu Felix i utrzymywał system zgodnie z niniejszą ofertą.

Środowisko testowe – środowisko na infrastrukturze Zamawiającego służące do testowego sprawdzania działania systemu FELIX. Jedno ze środowisk technicznych będące w gestii Zamawiającego, na które wykonawca będzie wgrywał nowe wersje systemu Felix, w celu umożliwienia ich przetestowania przez Zamawiającego.

Czas reakcji – potrzebny czas na przyjęcie zlecenia i wysłanie informacji zwrotnej o przyjęciu zlecenia do realizacji, wraz ze wskazaniem konkretnego pracownika, któremu przypisano jego wykonanie oraz przewidywanym terminem zakończenia.

Czas naprawy – czas potrzebny na przywrócenie prawidłowego funkcjonowania aplikacji, liczony od otrzymania informacji zwrotnej o przyjęciu zlecenia.

PROCES WSPARCIA .

1. Sposób realizacji usługi

- 1) Obsługa serwisowa koordynatorów, w godzinach roboczych.
- 2) Świadczenie usług przez dedykowanego pracownika Wykonawcy, w centrali Wykonawcy,
- 3) Obsługa Zgłoszeń realizowana poprzez wsparcie techniczne Wykonawcy
- 4) Dla obsługi codziennych zapytań zdalna obsługa poprzez dedykowane kanały i pomoc zdalną, zgodnie z zakresem wybranym przez Zamawiającego (tj. numer telefonu udostępniony przez Zamawiającego, system do obsługi zgłoszeń udostępniony przez Zamawiającego, mail).
- 5) Dla obsługi modyfikacji prowadzenie procesu uzgadniania i analizy wpływu proponowanych zmian. Organizacja spotkań z interesariuszami (zgodnie z limitem godzin pracy analityków).

2. Zasady obsługi zgłoszenia

- 1) Incydenty będą zgłaszane do HELPDESK
- 2) Jeżeli nie będzie możliwe rozwiązanie problemu bezpośrednio przez obsługę HELPDESK-u (na podstawie bazy wiedzy, FAQ, posiadanych informacji) zgłoszenie zostanie przekazane do inżyniera wsparcia (II linia wsparcia).
- 3) Zgłoszenia będą rejestrowane, priorytetowe i zarządzane z wykorzystaniem systemu informatycznego Wykonawcy.
- 4) Zamknięcie zgłoszenia jest potwierdzone drogą elektroniczną.
- 5) W przypadku gdy konieczna będzie decyzja zarządcza, wykraczająca poza tematy techniczne, co do podejmowanego działania zgłoszenie zostanie skierowane do Zamawiającego (III linia wsparcia) – podejmowanie decyzji co do działań merytorycznych związanych z obsługą i kształtem procesów systemu.
- 6) W przypadku braku możliwości rozwiązania problemu, ze względu na inną właściwość, zgłoszenie zostanie przekazane do IV linii wsparcia (pracownicy Zamawiającego odpowiedzialni za infrastrukturę sprzętowo-systemową).

IV. Zakres wsparcia

1. Pierwsza linia wsparcia - Obszar obsługi użytkowników końcowych (pracownicy AMFN)

1.1. Codzienna pomoc dla koordynatorów na zasadzie pierwszej linii wsparcia (problemy z podstawową obsługą systemu:

1.1.1. Obsługa zgłoszeń telefonicznych za pomocą infrastruktury Wykonawcy

Bezpośredni kontakt z koordynatorami. Pomoc w zakresie prac opisanych w dokumentacji i wsparcie w obsłudze systemu.

Usługa będzie świadczona przez pracowników Wykonawcy, na infrastrukturze telekomunikacyjnej Wykonawcy: Wykonawca zapewni nr telefonu do zgłoszeń oraz system zgłoszeń umożliwiający bieżącą weryfikację statusu zgłoszenia

2. Druga linia wsparcia - Obszar działania systemu FELIX

2.1. Ciągłość pracy aplikacji w środowisku produkcyjnym:

2.1.1. **Zapewnienie ciągłości pracy Systemu FELIX.** Wykonywanie analizy logów, identyfikacja problemów, przygotowanie i wdrażanie rozwiązań, wykonanie niezbędnych prac w zakresie naprawy błędów, w razie potrzeby przygotowanie paczek instalacyjnych wdrażających konieczne zmiany.

2.2. Aktualizacja środowiska technicznego:

2.2.1. **Zapewnienie aktualności produkcyjnego środowiska technicznego i wdrażanie poprawek Systemu FELIX.** Wykonywanie przez Wykonawcę wszystkich czynności związanych z konfiguracją infrastruktury Systemu w zakresie pracujących w nim komponentów software'owych. Wgrywanie nowych wersji systemu na środowisko produkcyjne.

2.3. **Prowadzenie testów na środowisku produkcyjnym po każdym wdrożeniu nowej wersji Systemu Felix (testy regresji).** Każdorazowe sprawdzenie sprawności produkcyjnego działania Systemu po wgraniu aktualizacji.

V. Wymiar

- Obsługa w roboczych godzinach pracy Zamawiającego (7:00-15:00)
- łączny czas obsługi zgłoszeń (w miesiącu): nie więcej niż 1 zgłoszenia dziennie, gwarantowana naprawa zgłoszeń i rozwoju o łącznym czasie obsługi i naprawy nie przekraczającym 30 h w miesiącu

* W przypadku przekroczenia dziennej liczby zgłoszeń w pierwszej kolejności realizowane będą błędy krytyczne, a czas reakcji i naprawy kolejnych będzie się liczył od momentu naprawy błędów krytycznych, lub od następnego dnia roboczego dla którego limit nie został osiągnięty

** W przypadku gdy zgłoszenie wpłynie i zostanie potwierdzone w danym miesiącu, ale jego obsługa realizowana będzie w miesiącu kolejnym, o ile limit godzin z miesiąca potwierdzenia zgłoszenia nie został wyczerpany zgłoszenie to będzie realizowane w pierwszej kolejności korzystając z limitu godzin z miesiąca zgłoszenia.

- SLA: Czas reakcji:
 - a. awarie krytyczne: 3 h robocze od momentu zgłoszenia
 - b. błąd istotny: 6 h roboczych od momentu zgłoszenia
 - c. błąd zwykły: 6 h roboczych od momentu zgłoszenia
- 2. Czas naprawy:
 - a. awarie krytyczne: 24 h roboczych od momentu potwierdzenia zgłoszenia
 - b. błąd istotny: 32 h robocze od momentu potwierdzenia zgłoszenia
 - c. błąd zwykły: 64 h roboczych od momentu potwierdzenia zgłoszenia
 - d. modyfikacje: czas realizacji uzgodniony z uczelnią

VI. Wartość usług.

- Obsługa jednej linii telefonicznej
- Godziny i zgłoszenia nie wykorzystane nie przechodzą na następny miesiąc
- W przypadku wykorzystania całej puli godzin w danym miesiącu:
 - i. Błędy krytyczne będą naprawiane, a za czas ich naprawy Wykonawca dostanie dodatkową zapłatę wynikającą z iloczynu liczby godzin poświęconych na naprawę przez stawkę za osobogodzinę określoną w umowie
 - ii. Błędy istotne będą naprawiane, o ile taka będzie decyzja Zamawiającego, a za czas ich naprawy Wykonawca dostanie dodatkową zapłatę wynikającą z iloczynu liczby godzin poświęconych na naprawę przez stawkę za osobogodzinę określoną w umowie W przypadku gdy Zamawiający zrezygnuje z natychmiastowej naprawy błędu istotnego, zostanie on poprawiony w następnym miesiącu, a czas jego naprawy będzie się liczył od pierwszego dnia roboczego tego miesiąca
 - iii. Błędy zwykłe będą naprawiane w kolejnym miesiącu, a czas ich naprawy będzie się liczył od pierwszego dnia roboczego tego miesiąca.

- Możliwość zgłaszania Incydentów: telefon, mail, system zgłoszeń
- Wykonawca nie odpowiada za: kwestie związane z infrastrukturą sprzętową (jej konfigurację, awarie i inne występujące problemy), w tym kwestie wydajnościowe wynikające z urządzeń osób trzecich, na które Wykonawca nie ma wpływu, brak połączenia z internetem, niedostępność innych systemów Zamawiającego.

2. Przedmiot zamówienia:

Obsługa serwisowa Systemu FELIX. Umowa zostanie zawarta na okres od 03.07.2023 do 31.12.2023 r. Wynagrodzenie płatne na podstawie stawki ryczałtowej.

Nazwy i kody określone we Wspólnym Słowniku Zamówień (CPV):

Kod CPV: 726110006 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

Wykonawca realizując przedmiot umowy, w tym dokonując zmian oprogramowania będzie zobowiązany do zachowania zgodności Systemu z założeniami funkcjonalnymi oraz innymi wytycznymi Zamawiającego i ustaleniami dotyczącymi wykonania zmian systemu. W wyniku realizacji umowy przez Wykonawcę System nie może utracić spójności i integralności bazy danych, efektywnego przetwarzania danych, poprawnego odzwierciedlenia modelowania świata rzeczywistego, zapewnienia poprawnej autoryzacji dostępu do danych, zapewnienia współbieżności dostępu do baz danych i udostępniania tzw. metadanych. W przypadku wystąpienia takich wad, Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni kalendarzowych oraz żądania naprawienia poniesionej szkody.

Wykonawca zobowiązuje się, iż wykonane w ramach umowy modyfikacje nie będą obciążone wadami prawnymi. W przypadku wystąpienia takich wad, Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 30 dni kalendarzowych oraz żądania naprawienia poniesionej szkody. Wszelkie roszczenia osób trzecich w przypadku wystąpienia takich wad, skierowane zostaną wprost przeciwko Wykonawcy.

3. Zasady komunikacji pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą:

- 1) Wykonawca zapewni stałą telefoniczną pomoc dla koordynatorów Programu w godzinach 7:00-15:00.
- 2) Każdy z koordynatorów jest uprawniony do zgłaszania zaistniałych błędów z obsługą programu.
- ~~3) Każdy z użytkowników jest uprawniony do zgłaszania modyfikacji Systemu.~~
- 4) Awarie, błędy i modyfikacje będą zgłaszane za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, mailem.
- 5) Formularz zgłoszeniowy powinien umożliwić zawarcie następujących danych:
 - imię i nazwisko zgłaszającego,
 - adres e-mail zgłaszającego,
 - rodzaj zgłoszenia (z listy wyboru),
 - opis zgłoszenia.
- 6) Wykonawca po uzyskaniu zgłoszenia poinformuje osobę zgłaszającą o przyjęciu zlecenia do realizacji, wraz ze wskazaniem konkretnego pracownika, któremu przypisano jego wykonanie oraz przewidywanym terminem zakończenia.
- 7) Wykonawca może wystąpić o zmianę kategorii błędu. Zmiana kategorii wymaga zgody Zamawiającego.

- 8) Wykonawca jest zobowiązany do udzielenia informacji o zakończeniu realizacji zgłoszenia tj. o usunięciu błędu lub dokonaniu modyfikacji.
- 9) Po usunięciu błędu Wykonawca w ciągu 2 dni udzieli pełnej informacji w formie pisemnej o przyczynach zaistniałego problemu.

4. Terminy:

Obsługa serwisowa Systemu FELIX – umowa zostanie zawarta na okres od 20.07.2023r. do 31.12.2023r.

5. Wynagrodzenie Wykonawcy.

- 1) Całkowita cena ofertowa zostanie zawarta w Formularzu oferty – załączniku nr 1, a ceny zostaną zawarte w Formularzu cenowym – załączniku nr 2.
Serwis i obsługa oprogramowania oraz dodatkowych rozwiązań w ramach posiadanego oprogramowania. Wynagrodzenie płatne na podstawie stawki ryczałtowej z gwarantowanym czasem reakcji. Płatność na podstawie jednej Faktury VAT wystawianej po zakończonym miesiącu kalendarzowym nie później niż do 7 dnia następnego miesiąca.
- 2) Zamawiający wymaga wyrażenia zgody na dokonanie płatności przelewem w terminie do 21 dni, licząc od daty wpływu do siedziby zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
- 3) Strony uznają płatność za dokonaną w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego kwotą należną Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy. Wskazanie przez Zamawiającego innego terminu zapłaty na rachunku nie wywołuje skutków prawnych.
- 4) Do prawidłowo wystawionej faktury VAT Wykonawca dołączy protokół odbioru podpisany przez upoważnionych przedstawicieli zamawiającego, pod rygorem nie przyjęcia faktury wraz wymaganymi dokumentami.

6. Potencjał Wykonawcy.

- 1) Na potwierdzenie spełnienia warunku, iż Wykonawca dysponuje osobami, które posiadają wymagane kwalifikacje i doświadczenie w świadczeniu usług serwisowych oprogramowania FELIX Wykonawca załączy wykaz osób wyznaczonych do realizacji zamówienia wraz z podaniem imienia i nazwiska, okres świadczenia usług serwisowych przez co najmniej 1 rok ww. oprogramowania oraz zakresem czynności – załącznik nr 3.
- 2) Wykonawca złoży oświadczenie, że wyznaczone osoby do realizacji przedmiotu usług pozostają w dyspozycji Wykonawcy na okres świadczenia usług serwisowych. W przypadku zmiany pracownika na innego w trakcie realizacji umowy na świadczenie usług Wykonawca o tej zmianie pisemnie powiadomi Zamawiającego.

7. Kryteria oceny ofert.

Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie nw. kryteriów oceny ofert:

1. Cena – 40%
2. Organizacja pracy i doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia – 30%
3. Czas reakcji – 30%

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która otrzyma największą liczbę punktów (maksymalna liczba punktów = 100). Punkty przyznawane są wg wzoru:

$$P_{On} = 0,4 \times C_{On} + 0,3 \times O_{On} + 0,3 \times T_{On}$$

gdzie,

P_{On} – punktacja n-tej oferty

C_{On} – punktacja za cenę n-tej oferty

O_{On} – punktacja za organizację i doświadczenie n-tej oferty

T_{On} – punktacja za czas reakcji n-tej oferty

$$C_{On} = 100 \times C_{min} / C_n$$

C_{min} – najniższa cena zaoferowana w postępowaniu

C_n – cena n-tej oferty

$$O_{On} = L_n$$

L_n – liczba punktów uzyskanych za organizację w n-tej ofercie

Liczba osób którymi dysponuje Wykonawca z minimum rocznym doświadczeniem w obsłudze modułu kadrowo-płacowego lub finansowo-księgowego ENOVA 365 przewidzianych do obsługi przedmiotowego zlecenia	Liczba punktów
2 osoby	10
3-4 osób	40
5 i więcej osób	100

$$T_{On} = 0,4 \times L_{An} + 0,5 \times L_{Kn} + 0,1 \times L_{In}$$

L_{An} – liczba punktów n-tej oferty uzyskanych za czas rozwiązania awarii

Czas niezbędny do rozwiązania problemu z kategorii „awaria”	Liczba punktów
8 godzin roboczych	10
4-7 godzin roboczych	40
1-3 godzin roboczych	100

L_{Kn} – liczba punktów n-tej oferty uzyskanych za czas rozwiązania błędu krytycznego

Czas niezbędny do rozwiązania problemu z kategorii „błąd krytyczny”	Liczba punktów
16 godzin roboczych	10
7-15 godzin roboczych	40
1-6 godzin roboczych	100

L_{In} – liczba punktów n-tej oferty uzyskanych za czas rozwiązania błędu z kategorii „inne” oraz „modyfikacji”

Czas niezbędny do rozwiązania problemu z kategorii „błędy inne”, oraz „modyfikacje”	Liczba punktów
40 godzin roboczych	10

25-39 godzin roboczych	40
1-24 godzin roboczych	100

8. Istotne postanowienia umowy.

- 1) Kary umowne – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne z następujących tytułów:
 - a) 10 % wartości brutto wynagrodzenia miesięcznego ryczałtowego za każdy dzień zwłoki w wykonaniu przedmiotu umowy, liczone od dnia wyznaczonego na wykonanie przedmiotu umowy do dnia faktycznego odbioru, jeżeli zwłoka powstała z przyczyn zależnych od Wykonawcy
 - b) 10 % wartości brutto całkowitego wynagrodzenia zawartego w umowie z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy.
 - c) Kary zastrzeżone w ppkt. a) Zamawiający może potrącić z faktury za wykonanie przedmiotu umowy.
 - d) Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w przypadku gdy wysokość poniesionej szkody przekracza wysokość kar umownych.
- 2) Wszelkie zmiany umowy, jej rozwiązanie, wypowiedzenie albo odstąpienie od niej, wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

9. Odstąpienie od umowy.

- 1) Niezależnie od wypadków wymienionych w Kodeksie cywilnym Stronom umowy będzie przysługiwało prawo odstąpienia od umowy w następujących sytuacjach, przywołanych niżej:
 - a) Zamawiającemu przysługuje bez wyznaczenia Wykonawcy terminu dodatkowego prawo odstąpienia od umowy:
 - W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie będzie leżało w interesie publicznym, czego nie można przewidzieć w chwili zawarcia umowy; w takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu faktycznego wykonania części zawartej umowy.
 - Gdy zostanie ogłoszona upadłość Wykonawcy lub gdy Wykonawca postawiony zostanie w stan likwidacji, albo gdy zostanie ustanowiony zarząd komisaryczny, bądź gdy zawiesi swoją działalność lub będzie przedmiotem postępowań prawnych o podobnym charakterze, lub wykreślony zostanie z rejestru.
 - W przypadku zajęcia wierzytelności z tytułu wykonania umowy w następstwie wszczęcia w stosunku do Wykonawcy postępowania egzekucyjnego.
- 2) Z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności gdy:
 - Wykonawca nie będzie wywiązywał się z obowiązków określonych w umowie.
 - Z innych przyczyn, które będą wskazane w umowie, a nie wymienionych w niniejszym paragrafie.
- 3) Odstąpienie Zamawiającego od umowy z przyczyn określonych w ust. 1 nie stanowi podstawy dochodzenia przez Wykonawcę jakichkolwiek dodatkowych roszczeń w stosunku do Zamawiającego przekraczających wartość wykonanych prac na dzień odstąpienia od umowy, odebranych bez zastrzeżeń przez Zamawiającego.

- 4) Odstępujący od umowy Wykonawca jest obowiązany naprawić Zamawiającemu spowodowaną tym szkodę chyba, że odstąpienie nastąpiło z przyczyn, za które odpowiada Zamawiający.
- 5) Odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze Stron powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia oraz powinno zawierać uzasadnienie.
- 6) W przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę Strony obciążają następujące obowiązki szczegółowe:
- 7) W terminie 7 dni od daty odstąpienia od umowy Wykonawca sporządzi, przy udziale Zamawiającego, szczegółową inwentaryzację wykonanych prac, według stanu na dzień odstąpienia od umowy wraz z zestawieniem wartości wykonanych prac według stanu na dzień odstąpienia od umowy i zgłosi do odbioru już wykonane prace. Wyżej wskazany protokół inwentaryzacji prac, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego, stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę.

10. Podwykonawcy.

W przypadku zamierzenia zlecenia wykonania części przedmiotu zamówienia podwykonawcy/podwykonawcom wymagane jest, aby Wykonawca wskazał tę część w formularzu oferty.

11. Sposób doręczania pism.

- 1) Strony oświadczają, że wskazane na wstępie niniejszej umowy adresy siedzib traktować będą jako adresy do doręczeń wszelkich pism związanych z funkcjonowaniem umowy.
- 2) W przypadku dokonania zmiany ww. adresów, Strona dokonująca zmiany zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o powyższym fakcie. Brak informacji o dokonanej zmianie upoważnia drugą Stronę do przyjęcia domniemania, że wysłana przesyłka listowa polecona zostanie doręczona w ciągu trzech dni od daty wysłania. Skutek doręczenia będzie miał również zwrot wysłanej poleconej przesyłki pocztowej z adnotacją poczty typu: „Nie podjęto w terminie”, „Adresat wyprowadził się” itp.

12. Powierzenie przetwarzania danych osobowych.

Z wybranym Wykonawcą, z którym zostanie zawarta umowa serwisowa, zostanie również umowa o powierzenie przetwarzania danych osobowych – wzór umowy załącznik nr 5.

13. Sposób złożenia oferty.

Ofertę na Formularzu oferty można złożyć w zamkniętej kopercie oznakowanej:

W terminie do dnia 19.07.2023r. do godz.10.00 w sekretariacie Kanclerza (pok nr 18) na adres: Akademia Muzyczna imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy, ul. Słowackiego 7, 85-008 Bydgoszcz lub skan oferty przesłać na adres zam.publiczne@amfn.pl
Koperta powinna być opisana w następujący sposób:

OFERTA NA:

„Obsługę serwisową systemu FELIX dla Akademii Muzycznej imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy przy ul. Słowackiego 7”.

Nie otwierać przed 19.07.2023r. godz. 10.00

UWAGA!!!

Do oferty należy dołączyć kserokopie dokumentów rejestrowych wystawionych nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert; odpowiednio wypis z CIEDG lub KRS. W przypadku Spółki Cywilnej lub Jawnej należy dołączyć również kserokopię umowy spółki. W przypadku wyznaczenia pełnomocnika załączyć oryginał pełnomocnictwa.

Z załączonych dokumentów musi wynikać jednoznacznie kto jest uprawniony do zaciągania zobowiązań w imieniu Wykonawcy. Termin związania ofertą 20 dni.

Załączniki do zaproszenia:

1. wzór formularza oferty – załącznik nr 1
2. wzór formularza cenowego – załącznik nr 2
3. wykaz osób wyznaczonych do świadczenia usług serwisowych -załącznik nr 3
4. wzór umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych –załącznik nr 4
5. wzór umowy na świadczenie usług –załącznik nr 5



.....
podpis kierownika Zamawiającego

.....
Nazwa i adres Wykonawcy
Nr NIP.....
Nr tel/faks.....
Email:.....

FORMULARZ OFERTY

o wartości nieprzekraczającej kwoty określonej w art. 2 ust.1 pkt. 1 ustawy

Na: „Obsługę serwisową systemu FELIX dla Akademii Muzycznej imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy przy ul. Słowackiego 7”.

1.Oferuję(-my)* wykonanie przedmiotu zamówienia za:

- 1.1. Cenę nettozł
1.2. Podatek od towarów i usług% wartość podatku zł
1.3. Cenę ofertową brutto: zł

Słownie:

* zaokrąglić do 2 miejsc po przecinku

Stawka za 1 godzinę:

nettozł ,podatek VAT.....zł , stawka brutto za 1 godzinę.....zł

1.4. Liczba osób, którymi dysponuje Wykonawca z minimum rocznym doświadczeniem w obsłudze systemu FELIX przewidzianych do obsługi przedmiotowego zlecenia :.....osoby/osób.

1.5.Czas niezbędny do rozwiązania problemu z kategorii „awaria” ilość godzin.

1.6.Czas niezbędny do rozwiązania problemu z kategorii „błąd krytyczny” ilość godzin.

1.7.Czas niezbędny do rozwiązania problemu z kategorii „błędy inne” i „modyfikacje” ilość godzin.

2. Oświadczam(-y)*, że:

2.1 Zamówienie wykonane zostanie w terminach określonych przez Zamawiającego.

Terminy umowne:

Termin świadczenia usługi serwisowej oprogramowania FELIX od 03.07.2023r. do 31.12.2023r.

2.2 Zapoznałem (-liśmy)* się z zapytaniem, nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz zdobyłem(-liśmy)* wszelkie informacje potrzebne do właściwego opracowania oferty.

2.3 Zdobyłem(-liśmy)* wszelkie informacje, które pozwalają nam złożyć pełną ofertę.

2.4 W kalkulacji ceny ofertowej ujęte zostały wszelkie koszty składające się na wykonanie przedmiotu zamówienia z należytą starannością, na warunkach określonych w zapytaniu i zgodnie

z obowiązującymi przepisami.

2.5 Uważam(-y)* się za związanego(-ych)* ofertą przez okres 20 dni..

2.6 Zamawiający wymaga wyrażenia zgody na dokonanie płatności przelewem w terminie 21 dni, licząc od daty wpływu do siedziby zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podstawą wystawionej faktury VAT będzie protokół odbioru podpisany przez upoważnionych przedstawicieli zamawiającego, pod rygorem nie przyjęcia faktury wraz z wymaganymi dokumentami.

2.7 Oświadczam(-y)*, że niniejsza oferta zawiera na stronach nr od ____ do ____ informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

2.8. Zamówienie zamierzamy zrealizować siłami własnymi / z udziałem podwykonawców*.

2.9. Wykaz części zamówienia których wykonanie powierza się podwykonawcy.

L.p.	Nazwa powierzonej części
1	
2	

3. Załącznikami do niniejszego formularza, stanowiącymi integralną jej część, są:

- 1.....str.
- 2.....str.
- 3.....str.
- 4.....str.
- 5.....str.
- 6.....str.
- 7.....str.
- 8.....str.

4. Sposób reprezentacji : KRS o nr/*zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej nr/* pełnomocnictwo*

5. Osoby uprawnione do reprezentacji wraz z określeniem statusu w firmie (właściciel, prezes zarządu, członek zarządu, inny)*

- a)
- b)

* *niepotrzebne skreślić*

.....
Data i czytelny podpis lub podpis z pieczętką imienną
osoby/osób upoważnionej/upoważnionych
do reprezentowania Wykonawcy

FORMULARZ CENOWY

Na: „Obsługę serwisową systemu FELIX dla Akademii Muzycznej imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy przy ul. Słowackiego 7”.

Lp .	Rodzaj usługi	Termin świadczenia usługi	Cena netto za 1 m-c/	Podatek VAT	Wartość brutto
1	2	3	4	5	6
1	Obsługa serwisowa z gwarantowanym zakresem reakcji;	Lipiec 2023			
2	Obsługa serwisowa z gwarantowanym zakresem reakcji;	Sierpień 2023			
3	Obsługa serwisowa z gwarantowanym zakresem reakcji;	Wrzesień 2023			
4	Obsługa serwisowa z gwarantowanym zakresem reakcji;	Październik 2023			
5	Obsługa serwisowa z gwarantowanym zakresem reakcji;	Listopad 2023			
6	Obsługa serwisowa z gwarantowanym zakresem reakcji;	Grudzień 2023			
RAZEM:					

miejsceowość, dnia

.....
Data i czytelny podpis lub podpis z pieczęcią imienną
osoby/osób upoważnionej/upoważnionych
do reprezentowania Wykonawcy

WYKAZ**Osób wyznaczonych do świadczenia usług serwisowych**

Na: „Obsługę serwisową systemu FELIX dla Akademii Muzycznej imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy przy ul. Słowackiego 7”.

l.p.	Imię i nazwisko	Osoby którymi dysponuje Wykonawca na okres Świadczenia usług serwisowych	Doświadczenie		
			Czas świadczenia usług od-do dddd/mm/rrrr	Miejsce	Zakres czynności
1					
2					
3					
4					
...					
...					
...					
...					

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

Wykonawca oświadcza, że osoby wyznaczone do realizacji świadczenia usług serwisowych są w jego dyspozycji na dzień składania ofert.

.....
 Data i czytelny podpis lub podpis z pieczętką imienną
 osoby/osób upoważnionej/upoważnionych
 do reprezentowania Wykonawcy

Umowa Nr...../2023
powierzenia przetwarzania danych osobowych

zawarta dnia2023r. pomiędzy:

(zwana dalej „Umową”)

.....
z siedzibą w,
wpisaną do

NIP:, REGON

reprezentowaną przez:

.....
.....

zwaną w dalszej części umowy „**Podmiotem przetwarzającym**”

a

Akademią Muzyczną imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy,
z siedzibą w Bydgoszczy (85-008) przy ul. Słowackiego 7,

NIP: 554-031-32-25, REGON: 000842390

zwaną w dalszej części umowy „**Administratorem danych**” lub „**Administratorem**”

reprezentowaną przez:

.....

§ 1

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Administrator danych powierza Podmiotowi przetwarzającemu, w trybie art. 28 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016r. (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Podmiot przetwarzający oświadcza, że stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.

§ 2

Zakres i cel przetwarzania danych

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie umowy dane osobowe pracowników w postaci imienia, nazwiska, daty urodzenia, adresu do korespondencji, numeru konta bankowego, przynależności do US, danych o przebiegu pracy oraz danych płacowych zawartych w systemie FELIX.
2. Powierzone przez Administratora danych dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu realizacji umowy z dniaw zakresie modyfikacji konfiguracji systemu FELIX, usuwania usterek i błędów krytycznych podczas przetwarzania, aktualizacji systemu oraz zmiany funkcjonalności oprogramowania FELIX,

§ 3

Sposób wykonania umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia przez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu

z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.

2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust. 3 pkt b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po ustaniu stosunku pracy.
5. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
6. W miarę możliwości Podmiot przetwarzający pomaga Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32–36 Rozporządzenia.
7. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je administratorowi w ciągu 24 godzin.

§ 4

Prawo kontroli

1. Administrator danych zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
2. Administrator danych realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum 2 dniowym jego uprzedzeniem.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych nie dłuższym niż 7 dni.
4. Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

§ 5

Podpowierzenie

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy, po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Administratora danych.
2. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora danych chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
3. Podwykonawca, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej Umowie.
4. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za niewywiązywanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.

§ 6

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora

danych o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora danych.

§ 7

Czas obowiązywania umowy

1. Niniejsza umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia przez czas określony w umowie na świadczenie usług. W przypadku przedłużenia umowy na świadczenie usług niniejsza umowa jest automatycznie przedłużana na okres kolejnej umowy. W przypadku zmiany zakresu świadczonych czynności, umowa traci ważność.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.

§ 8

Rozwiązanie umowy

1. Administrator danych może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:
 - 1) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
 - 2) przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z umową;
 - 3) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.

§ 9

Zasady zachowania poufności

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora danych i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora danych w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.
3. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności wykorzystywane do odbioru, przekazywania oraz przechowywania danych poufnych gwarantowały zabezpieczenie danych poufnych w tym w szczególności danych osobowych powierzonych do przetwarzania, przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z ich treścią.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy Administratora danych.

Administrator danych

Podmiot przetwarzający

(Wzór) UMOWA Nr/2023

na świadczenie usług

zawarta w _____, dnia ____ 2023 r., pomiędzy:

Akademią Muzyczną imienia Feliksa Nowowiejskiego w Bydgoszczy z siedzibą w Bydgoszczy (85-008) przy ul. Słowackiego 7, NIP 554-031-32 25,

reprezentowaną przez:

.....

przy kontrasygnacie finansowej:

.....

zwaną dalej „**Zamawiającym**”

a

..... z siedzibą w (... –), ul., wpisaną do CEIDG lub KRS,

reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „**Wykonawcą**”

o następującej treści:

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie usług utrzymania i wsparcia technicznego w zakresie funkcjonalności systemu FELIX działającego u Zamawiającego. W ramach przedmiotu Umowy Wykonawca obowiązany będzie do obsługi zgłoszeń awarii i błędów systemu FELIX, a także do zapewnienia telefonicznego wsparcia w zakresie jego obsługi w łącznym wymiarze 30 godzin miesięcznie. Szczegółowy zakres przedmiotowy Umowy realizowany w ramach ww. limitu godzin został określony w pkt. III i IV oferty, stanowiącej załącznik do niniejszej Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości Strony wskazują, iż zakres wskazany w pkt. ust. oferty realizowany będzie niezależnie od ww. limitu.
2. Godziny niewykorzystane w danym miesiącu nie podlegają wykorzystaniu w kolejnych miesiącach, z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 Umowy.
3. W przypadku przekroczenia przez Zamawiającego limitu godzin, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Wykonawcy przysługiwać będzie dodatkowe wynagrodzenie zgodnie z § 2 ust. 2 Umowy.
4. W ramach niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązuje się także do wprowadzania zmian w istniejącym systemie FELIX, polegających na wprowadzeniu nowej funkcjonalności lub modyfikacji funkcjonalności już istniejącej. Wykonanie określonej modyfikacji oraz warunki jej realizacji, w szczególności orientacyjna liczba godzin potrzebna na realizację, oraz termin realizacji uzgadniane będą odrębnie pomiędzy Stronami. Wynagrodzenie za wykonane modyfikacje uwzględniać będzie rzeczywisty nakład roboczogodzin przeznaczonych przez Wykonawcę na realizację.

§ 2

Wynagrodzenie

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawcy przysługuje miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości zł netto (słownie: złotych 00/100), powiększone o należny podatek VAT wg obowiązującej stawki.
2. W przypadku zlecenia Wykonawcy prac ponad miesięczny limit godzin, o którym mowa w § 1 ust. 1 lub w przypadku wykonania modyfikacji, o których mowa w § 1 ust. 4, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości zł netto (słownie: 00/100 złotych), powiększone o należny podatek VAT wg obowiązującej stawki za każdą rozpoczętą roboczogodzinę.
3. Wykonawca oświadcza, że prowadzi działalność gospodarczą w zakresie objętym przedmiotem Umowy oraz jest/nie jest podatnikiem VAT.
4. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić wynagrodzenie, o którym mowa wyżej, na rachunek wskazany na fakturze w terminie do 21 dni, licząc od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury przez Wykonawcę. Wystawienie faktury może nastąpić po potwierdzeniu należytego wykonania umowy.
5. W przypadku, gdy Wykonawca jest czynnym podatnikiem VAT, a jego miejsce zamieszkania lub siedziba dla celów podatkowych znajduje się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, rachunek wskazany na fakturze powinien znajdować się w wykazie podmiotów, prowadzonym zgodnie z art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, tzw. biała lista. W przypadku wskazania na fakturze rachunku rozliczeniowego niewymienionego w wyżej wymienionym wykazie, Zamawiający dokona płatności na inny podany w wykazie rachunek rozliczeniowy, a w przypadku braku rachunku rozliczeniowego w wykazie podmiotów, na rachunek podany na fakturze, z tym jednakże zastrzeżeniem, że Zamawiający dokona stosowanych zawiadomień organów podatkowych o tego rodzaju płatności.
6. Strony uznają płatność za dokonaną w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego kwotą należną Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy. Wskazanie przez Zamawiającego innego terminu zapłaty na rachunku nie wywołuje skutków prawnych.

§ 3

Obsługa zgłoszeń

1. Wykonawca zapewni wsparcie telefoniczne w zakresie działania systemu FELIX w godzinach roboczych pod następującym numerem telefonu: _____.
2. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia awarii i błędów w godzinach roboczych za pośrednictwem systemu HELPDESK. Wykonawca zobowiązany jest do przyjmowania i obsługi jednego zgłoszenia dziennie. W przypadku gdy liczba zgłoszeń przekroczy limit wskazany powyżej, Wykonawca w pierwszej kolejności usunie awarie krytyczne. Czas reakcji i naprawy kolejnych zgłoszeń liczony będzie od następnego dnia roboczego, w którym nie zgłoszono błędów krytycznych i dla którego nie osiągnięto limitu zgłoszeń.
3. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu HELPDESK poprzez przekazanie mu indywidualnego loginu i hasła w terminie ____ dni od dnia zawarcia Umowy. Po zalogowaniu do systemu, Zamawiający będzie mieć możliwość wglądu do historii zgłoszeń przekazanych Wykonawcy wraz ze statusem ich realizacji.
4. Niewykorzystany limit godzin w danym miesiącu może zostać przeniesiony na kolejny miesiąc, pod warunkiem potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia w danym miesiącu oraz zrealizowania obsługi zgłoszenia w kolejnym miesiącu.
5. Czas reakcji dla zgłoszenia wyniesie:

- a. dla awarii krytycznych – 3 godzin roboczych od momentu zgłoszenia,
 - b. dla błędów istotnych – 6 godzin roboczych od momentu zgłoszenia,
 - c. dla błędów zwykłych – 6 godziny robocze od momentu zgłoszenia.
6. Czas usunięcia awarii lub błędów wyniesie:
- a. dla awarii krytycznych – 24 godziny robocze od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
 - b. dla błędów istotnych – 32 godziny robocze od momentu potwierdzenia zgłoszenia,
 - c. dla błędów zwykłych – 64 godziny robocze od momentu potwierdzenia zgłoszenia.
7. Strony ustalają, że:
- a. przez awarię krytyczną rozumie się błąd funkcjonowania systemu Felix nie pozwalający na realizację podstawowych jego funkcjonalności (brak możliwości logowania, zawieszenie się systemu, utrata bądź nieprawidłowe działanie dotychczas realizowanych funkcji, zwłaszcza niepoprawne funkcjonowanie systemu z zakresu budżetowania (tworzenie planów zadaniowych, aneksowanie, tworzenie wraz z ścieżką akceptacji wniosków zakupowych, opis merytoryczny wraz z zatwierdzeniem faktury);
 - b. przez błąd istotny rozumie się błąd funkcjonowania systemu Felix powodujący niedostępność lub niepoprawne działanie (tj. działanie niezgodne z dokumentacją) którejkolwiek z funkcjonalności systemu, o ile nie może ona zostać zrealizowana w systemie w inny sposób;
 - c. przez błąd zwykły rozumie się błąd funkcjonowania systemu FELIX powodujący niepoprawne działanie (tj. działanie niezgodne z dokumentacją) systemu Felix, o ile nie blokuje realizacji podstawowych procesów systemu;
 - d. przez godziny robocze rozumie się godziny od 7.00 – 15.00 w dni robocze, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. Skuteczne usunięcie błędu zostanie potwierdzone przez Wykonawcę w formie mailowej na adres Zamawiającego podany w § 4.

§ 4

Osoby do kontaktu

1. Wykonawca wyznacza do kontaktu z Zamawiającym w zakresie realizacji umowy:
Pana/Panią
adres mailowy:
tel.
2. Zamawiający wyznacza do kontaktu z Zamawiającym w zakresie realizacji umowy :
Panią/Pana
adres mailowy:
tel.

§ 5

Prawa autorskie

1. W ramach wynagrodzenia Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszelkich modyfikacji i powstałych na ich bazie produktów lub funkcjonalności, a także do zmian w kodzie systemowym, które powstaną w ramach wykonywania niniejszej Umowy.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa powyżej nastąpi na polach eksploatacji o których mowa w art. 50 Ustawy z dnia 4 lutego 1994 o prawie autorskim i prawach pokrewnych, tj. w szczególności:

- a. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - b. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - c. w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w lit. b - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
3. Przeniesienie praw autorskich, o których mowa w niniejszym paragrafie, jest nieograniczone czasowo oraz terytorialnie.
 4. Przejście autorskich praw majątkowych do Utworów powoduje przeniesienie na Zamawiającego własności nośników, na których Utwory utrwalono.
 5. Przeniesienie praw autorskich następuje w chwili zapłaty.

§ 6

Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne z następujących tytułów:
 - a. 5 % wartości brutto miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego, o którym mowa w § 2 ust. 1 niniejszej umowy, za każdy dzień opóźnienia w stosunku do terminu określonego w § 3 w usunięciu awarii krytycznej
 - b. 3 % wartości brutto miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego, o którym mowa w § 2 ust. 1 niniejszej umowy, za każdy dzień opóźnienia w stosunku do terminu określonego w § 3, w usunięciu błędu istotnego
 - c. 1 % wartości brutto miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego, o którym mowa w § 2 ust. 1 niniejszej umowy, za każdy dzień opóźnienia w stosunku do terminu określonego w § 3 w usunięciu błędu istotnego
2. Kary zastrzeżone w ust. 1 Zamawiający może potrącić z faktury za wykonanie przedmiotu umowy.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych, w przypadku gdy wysokość poniesionej szkody przekracza wysokość kar umownych.

§ 7

Czas trwania Umowy

1. Umowa obowiązuje na czas określony od 20.07.2023r. do 31.12.2023 r.
2. W przypadku rażącego naruszenia postanowień niniejszej Umowy każda ze Stron jest uprawniona rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
3. Za rażące naruszenie postanowień Umowy Strony rozumieją w szczególności opóźnienie w zapłacie należnego wynagrodzenia Wykonawcy przekraczające 14 dni.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część. W przypadku sprzeczności między treścią niniejszej Umowy, a jej załącznikami, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Wszelkie zmiany treści umowy wymagają dla swej ważności zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

4. Za właściwy do rozstrzygania sporów pomiędzy Stronami niniejszej Umowy, strony uznają sąd właściwy ze względu na siedzibę Wykonawcy.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Załączniki:

Oferta Wykonawcy z dnia

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA