

Ogólne warunki świadczenia usług przez SAIO S.A. (zwany dalej „OWU”)

Niniejsze OWU opisuje zasady świadczenia usług tworzenia oprogramowania, a także usług wsparcia i utrzymania oprogramowania przez SAIO S.A. na rzecz klientów, którzy złożyli Zamówienie na świadczenie usług (zwane dalej „Zamówieniem”). Niniejsze OWU stanowi Załącznik nr 1 do Zamówienia.

Wyrażenia pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszym OWU mają znaczenie nadane w Zamówieniu.

1. Podstawowe definicje

Program	Całość lub dowolny element oprogramowania wykonywanego przez Wykonawcę w ramach realizacji Zamówienia stanowiące program komputerowy w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. Nr 24,poz. 83, wraz z późn. zm.) – dalej „Prawo Autorskie”
Dokumentacja Programu	Dokumentacja Rozwiązania (Solution Design Document), która stanowi Załącznik do Protokołu Odbioru Programu oraz Dokumentacja Procesu (Process Definition Document), o ile została sporządzona i dołączona do Zamówienia
Infrastruktura Zamawiającego	Infrastruktura wskazana przez Zamawiającego, na której zostaną uruchomione i będą utrzymywane Programy
Oferta	Dokument zawierający propozycję Wykonawcy w przedmiocie realizacji Usługi na podstawie i warunkach wynikających z Zamówienia, w tym w szczególności przedmiot i zakres Usługi, koszty realizacji Usługi, zasady rozliczeń oraz inne informacje wymagane przez Zamawiającego w złożonym zapytaniu ofertowym. Warunki przedstawione w Ofercie mogą podlegać negocjacji
Zamówienie	dokument opracowany na podstawie Oferty, oznaczony unikalnym numerem identyfikacyjnym, zawierający wskazanie Usług do wykonania przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego i w zamian za określone wynagrodzenie oraz warunki udzielenia licencji na Program
Kod źródłowy	Zapis programu komputerowego przy pomocy określonego języka programowania, opisujący operacje jakie powinien wykonać komputer na zgromadzonych lub otrzymanych danych. W szczególności oznacza pliki źródłowe, skrypty, biblioteki .dll i inne niestandardowe narzędzia, niezbędne w procesie kompilacji i/lub konsolidacji komponentów Programu, a także strukturę baz danych i opis struktury baz danych, słowników, definicji niezbędnych dla dalszego utrzymywania komponentów Programu
Protokół Odbioru	Dokument podpisany przez Strony, potwierdzający należyte wykonanie przedmiotu Zamówienia, sporządzony w formie dokumentowej, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do OWU
Raport Czasu Pracy	Dokument sporządzony przez Wykonawcę potwierdzający wykonanie Usług rozliczanych na zasadzie „time&material”, sporządzony w formie dokumentowej, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do OWU
Prawo autorskie	Ustawa z dnia 4 lutego 1994. o prawie autorskim i prawach pokrewnych
Pracownik	Każda osoba zatrudniona przez Wykonawcę na umowę o pracę lub współpracownik Wykonawcy zatrudniony na podstawie umowy cywilno-prawnej i wskazany przez Wykonawcę do wykonywania Usług na rzecz Zamawiającego w celu realizacji Zamówienia
Usługi Programistyczne	Usługi dotyczące tworzenia Programów świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w zakresie ustalonym przez Strony na podstawie Zamówienia oraz OWU
Usługi doradczo - konsultingowe	Usługi dotyczące innych czynności niż Usługi Programistyczne, w szczególności prowadzenie szkoleń, przeglądy procesów w celu oceny potencjału do automatyzacji
Usługi Wsparcia	Usługi świadczone na podstawie i warunkach określonych w odrębnym Zamówieniu i SLA
Usługi	łącznie Usługi Programistyczne, Usługi Wsparcia, i Usługi doradczo - konsultingowe i/lub inne świadczone na podstawie Zamówienia
Użytkownik końcowy	Faktyczny użytkownik Programu. O ile Strony nie postanowią inaczej, Użytkownikiem końcowym może być osoba fizyczna wykonująca na rzecz Zamawiającego pracę, korzystająca z Programu w związku ze świadczeniem pracy lub świadcząca dla Zamawiającego usługi na podstawie umowy cywilno - prawnej lub umowy outsourcingowej, przy czym wyłącznie w zakresie i w celu wykonania umowy cywilno-prawnej lub outsourcingowej. Zastrzega się przy tym, że Zamawiający nie ma prawa udzielania dalszych licencji/sublicencji na

	korzystanie z Programu, ani do udostępniania Programu (ani jego fragmentów ani jego kopii)
Zamawiający	Podmiot, który złożył Zamówienie na Usługi
Dni Robocze	Wszystkie inne dni poza sobotami, niedzielami i dniami ustawowo wolnymi od pracy

2. Ogólne Warunki świadczenia Usług

2.1. PRZEDMIOT

2.1.1. SAIO zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usług, w tym w szczególności Usług Programistycznych szczegółowo opisanych w Zamówieniu za zapłatą wynagrodzenia określonego w Zamówieniu, zaś Zamawiający zobowiązuje się do współpracy, odbioru zamówionych Usług i terminowej zapłaty wynagrodzenia, zgodnie z Zamówieniem.

2.1.2. W szczególności Wykonawca może świadczyć Usługi w zakresie:

- a) Usług Programistycznych polegających na tworzeniu Programów na podstawie Zamówień i zgodnie z Ofertą, Dokumentacją Procesu oraz OWU,
- b) implementacji Programów na Infrastrukturze Zamawiającego,
- c) udzielenia licencji na wytworzone Programy na warunkach określonych w Zamówieniu,
- d) Usług Konsultacyjno-Doradczych w zakresie uzgodnionym przez Strony,
- e) udzielenia licencji na wytworzone w ramach Usług Konsultacyjno-Doradczych materiały (np. materiały szkoleniowe, prezentacje, poradniki)
- f) wykonania świadczeń gwarancyjnych w zakresie wynikającym z udzielonej gwarancji na Program,
- g) dostarczenia Dokumentacji Programu,
- h) dostarczenia Zamawiającemu Kodów źródłowych Programów,
- i) zapewnienia lub przeniesienia licencji stron trzecich, jeśli dotyczy,
- j) Usług Wsparcia w zakresie i na warunkach uzgodnionych przez Strony w osobnym Zamówieniu i SLA.

2.2. ZAMÓWIENIE

2.2.1. Postanowienia ogólne

- 2.2.1.1. W przypadku wystąpienia po stronie Zamawiającego zapotrzebowania na Usługi, Strony podejmą negocjacje co do potencjalnego Zamówienia.
- 2.2.1.2. Do składania oświadczeń woli i wiedzy w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Zamówień są osoby umocowane do reprezentacji Stron.
- 2.2.1.3. Zapytanie nie będzie stanowić oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Jedynie udzielenie Zamówienia będzie uważane za wywołujące skutki prawne pomiędzy Stronami. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że nie stosuje się w tym zakresie art.66¹ i 68² Kodeksu cywilnego.
- 2.2.1.4. W przypadku zaistnienia potrzeby wprowadzenia zmiany do Zamówienia, w szczególności dotyczącej zwiększenia lub zmniejszenia zakresu prac objętych Zamówieniem, a co za tym idzie zwiększeniem lub zmniejszeniem zaangażowania zespołu deweloperskiego, Zamawiający lub Wykonawca zgłosi taką zmianę i Strony podejmą negocjacje dotyczące ustalenia uaktualnionych warunków wykonania Zamówienia, z zastrzeżeniem postanowień punktu 2.3.3. Dopuszczalne zmiany Zamówienia oraz punktu 2.3.4. Procedura kontroli zmian.
- 2.2.1.5. W zakresie nieuregulowanym w Zamówieniu odpowiednie zastosowanie będą miały postanowienia OWU.
- 2.2.1.6. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania standardów zarządzania projektem uzgodnionych przez Strony, przy czym Usługi Programistyczne realizowane są w oparciu o metodyki zwinne.
- 2.2.1.7. Podejmowanie decyzji oraz bieżące zarządzanie realizacją Zamówienia odbywać się będzie przez wzajemne uzgodnienia Koordynatorów Projektu.
- 2.2.1.8. Wynagrodzenie za prace wykonane przez Wykonawcę w ramach Usług Programistycznych zostanie wskazane w Zamówieniu (wynagrodzenie typu „fixed price” bądź wynagrodzenie typu „ryczałt”) lub będzie obliczane w oparciu o stawki określone w Zamówieniu (wynagrodzenie typu „time&material”).
- 2.2.1.9. Zaakceptowany przez Zamawiającego Protokół Odbioru Zamówienia dla Usług Programistycznych opartych o wynagrodzenie typu „fixed price” będzie podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury. W przypadku Usług Programistycznych opartych o wynagrodzenie typu „ryczałt” faktura będzie wystawiona przez Wykonawcę zgodnie ze wskazanym w Zamówieniu cyklem rozliczeniowym z tytułu wskazanej w Zamówieniu liczby roboczo dni. W przypadku Usług Programistycznych opartych o wynagrodzenie typu „time&material” faktura będzie wystawiona przez Wykonawcę na podstawie zaakceptowanego Raportu Czasu Pracy.
- 2.2.1.10. Komercyjne wykorzystanie (tj. wykorzystanie na potrzeby prowadzonej działalności) przez Zamawiającego Programu lub innego rezultatu Zamówienia podlegającego odbiorowi jest

równoznaczne z jego odbiorem bez uwag (niezależnie od tego czy uprzednio Wykonawca podpisywał jakiegokolwiek Protokoły Odbioru) i rodzi po stronie Wykonawcy prawo do otrzymania pełnego wynagrodzenia za Program lub taki rezultat z pierwszym dniem takiego wykorzystania.

- 2.2.1.11. Wszelkie ustalenia Stron w zakresie określonym w niniejszym paragrafie, w szczególności złożenie Zamówienia wymagają zachowania formy elektronicznej lub formy pisemnej, chyba, że z treści OWU lub Zamówienia wynika inaczej.
- 2.2.1.12. Postanowienia niniejszego punktu 2.2.1. stosuje się odpowiednio do Usług doradczo-konsultingowych oraz Usług Wsparcia, a także innych usług świadczonych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.

2.3. USŁUGI

2.3.1. Zasady świadczenia Usług Programistycznych

- 2.3.1.1. Wykonawca będzie wykonywał Usługi Programistyczne, w tym tworzył nowe Programy na zasadach opisanych poniżej.
- 2.3.1.2. Strony wskazują, że na potrzeby wykonywania Zamówienia, a w szczególności konkretnego Programu, wskażą Koordynatorów Projektu w dokumencie Zamówienia.
- 2.3.1.3. Koordynator Projektu ze strony Wykonawcy jest uprawniony do przeglądu procesu w miejscu jego wykonywania lub zdalnie.
- 2.3.1.4. Zamawiający zapewni Koordynatorowi Projektu ze strony Wykonawcy przed przystąpieniem do wykonywania Usług Programistycznych aktywny dostęp do wszelkich systemów i oprogramowania Zamawiającego, które są niezbędne w toku procesu tworzenia Programu, w szczególności zapewni dostęp do aplikacji, których obsługa ma podlegać automatyzacji przez zastosowanie Programu. Za prawidłowy dostęp (Prawidłowy Dostęp) uważa się przypisanie Koordynatorowi Projektu lub wyznaczonej osobie ze strony Wykonawcy uprawnień do systemów pozwalających na realizację procesu.
- 2.3.1.5. Zamawiający jest zobowiązany do wyznaczenia na Koordynatora Projektu ze strony Zamawiającego osoby posiadającej odpowiednią wiedzę ekspercką i umocowanie do dokonywania bieżących konsultacji w zakresie automatyzowanego procesu.
- 2.3.1.6. Koordynatorzy Projektu są odpowiedzialni za
 - a) zapewnienie zespołowi deweloperskiemu warunków do efektywnej pracy,
 - b) posiadanie i przekazywanie zespołowi wizji rozwoju realizowanych podczas projektu,
 - c) zarządzanie wymaganiami i zapewnienie ich niezmienności w czasie trwania projektu,
 - d) komunikację z interesariuszami w zakresie funkcji realizowanych w projekcie,
 - e) weryfikację poprawności wykonania funkcji realizowanych w projekcie,
 - f) definiowanie i współpracę przy analizie wysokopoziomowych wymagań dotyczących tworzenia Programów,
 - g) formułowanie szczegółowych wymagań poszczególnych funkcji,
 - h) rozstrzyganie wątpliwości biznesowych i funkcjonalnych, jeśli takie pojawiają się na etapie analizy lub w trakcie realizacji projektu,
 - i) koordynację testów biznesowych funkcji tworzonych w ramach projektu,
 - j) formalny odbiór funkcji wytworzonych podczas projektu.
- 2.3.1.7. W zakresie testów UAT (tj. (User Acceptance Testing) oraz testów produkcyjnych Strony zgodnie potwierdzają, że:
 - a) implementowane funkcje nie zawsze są wdrażane na środowisko testowe oraz środowisko produkcyjne zaraz po zaimplementowaniu ich podczas projektu. Wdrożenie nowej wersji Programu na środowisko produkcyjne, następuje po testach akceptacyjnych,
 - b) jeśli w trakcie trwania projektu planowany jest czas testów UAT, to:
 - i. testów według scenariuszy ustalonych przez Koordynatorów Projektu dokonuje Zamawiający na środowisku u Zamawiającego,
 - ii. produkcyjne uruchomienie Programu nastąpi w środowisku Zamawiającego po akceptacji wyników testów przez Koordynatorów Projektu. Zamawiający wyznacza, które błędy blokują wdrożenie produkcyjne, i wszystkie takie błędy muszą być poprawione przed wdrożeniem nowej wersji na system produkcyjny.

2.3.2. Uprawnienia Koordynatorów Projektu

- 2.3.2.1. Koordynator Projektu jest umocowany do reprezentacji Strony, która go wyznaczyła w zakresie wszelkich czynności związanych z bieżącą realizacją Zamówienia, a w szczególności do składania oświadczeń w zakresie:

- a) Akceptacji prac i podpisywania protokołów odbiorów;
 - b) Akceptacji etapów, zgłaszania uwag do odbioru i błędów Programów wdrożonych na Infrastrukturze Zamawiającego;
 - c) Ponadto Koordynator Projektu Zamawiającego jest umocowany do zmiany terminów realizacji przedmiotu Zamówienia, określonych w harmonogramie oraz zlecenia prac dodatkowych.
 - d) Innych czynności wskazanych wprost w OWU lub w Zamówieniu.
- 2.3.2.2. W przypadku Usług Programistycznych świadczonych w formule „ryczałt” Koordynator Projektu ze strony Zamawiającego jest umocowany do zlecenia na adres email wskazany w Zamówieniu poszczególnych prac realizowanych przez Wykonawcę w ramach określonej w Zamówieniu liczby roboczości.

2.3.3. Dopuszczalne zmiany Zamówienia Usług Programistycznych.

- 2.3.3.1. Strony są uprawnione do dokonania zmian w Zamówieniu o łącznej wartości nieprzekraczającej wartości wynagrodzenia określonego w procentach za Usługi Programistyczne wskazanej w danym Zamówieniu na potrzeby dokonania zmiany w Zamówieniu. W przypadku zmian, których łączna wartość przekracza wartość procentową wynagrodzenia wskazaną w Zamówieniu konieczne jest złożenie nowego Zamówienia.
- 2.3.3.2. Zmiana dokonana zgodnie z niniejszym postanowieniem, niezależnie od jej wartości, nie może prowadzić do zmiany charakteru Usługi, w szczególności do zastąpienia przedmiotu zamówienia innego rodzaju przedmiotem.
- 2.3.3.3. Strony przewidują możliwość wprowadzenia do Zamówienia zmian w przypadku uzasadnionym przyczynami technicznymi, w szczególności ujawnionymi na etapie prac analitycznych i projektowych w zakresie:
- 2.3.3.3.1. sposobu wykonania Zamówienia w obszarach: organizacyjnym, wykorzystywanych narzędzi, przyjętych metod i kanałów komunikacji,
 - 2.3.3.3.2. zakresu przedmiotu Zamówienia w obszarze wymagań funkcjonalnych lub niefunkcjonalnych, jeżeli rezygnacja z danego wymagania lub zastąpienie go innym, spowoduje zoptymalizowane dopasowanie przedmiotu Zamówienia do potrzeb Zamawiającego,
 - 2.3.3.3.3. terminu realizacji Zamówienia oraz zwiększenia Wynagrodzenia w zakresie potrzebnym do uwzględnienia i realizacji zmian oczekiwanych przez Zamawiającego.

2.3.4. Procedura kontroli zmian

- 2.3.4.1. Wszelkie zmiany będą dokumentowane w ramach procedury kontroli zmian. Procedura kontroli zmian zostaje rozpoczęta przez zgłoszenie przez Koordynatora Projektu jednej ze Stron Koordynatorowi Projektu drugiej Strony wniosku o dokonanie zmiany. Wniosek o dokonanie zmiany zostanie przygotowany w formie elektronicznej i przesłany mailowo na adres Koordynatora Projektu drugiej Strony *[ewentualnie w inny sposób przyjęty w SAIO do komunikacji z Zamawiającym]*.
- 2.3.4.2. W przypadku złożenia wniosku o dokonanie zmiany:
- 2.3.4.2.1. przez Zamawiającego – Wykonawca w terminie 14 dni od otrzymania wniosku przygotuje założenia projektowe dotyczące dokonania wnioskowanej zmiany;
 - 2.3.4.2.2. przez Wykonawcę – wraz z takim wnioskiem Wykonawca przedłoży założenia projektowe dotyczące dokonania wnioskowanej zmiany.
- 2.3.4.3. Założenia projektowe dotyczące dokonania zmiany powinny prezentować wszelkie aspekty zmiany w odniesieniu do zakresu oraz trybu i warunków zmiany Zamówienia, a w szczególności opis prac dodatkowych, wpływ dokonania zmiany na termin odbioru lub harmonogram, zmiany dotyczące zakresu funkcjonalnego lub poza funkcjonalnego Programu, zakres współdziałania oraz inne czynniki, które mogą być istotne dla Zamawiającego przy podejmowaniu decyzji o wprowadzeniu zmiany.
- 2.3.4.4. Niezwłocznie w odpowiedzi na wniosek o dokonanie zmiany składany przez Zamawiającego lub wraz z wnioskiem o dokonanie takiej zmiany składanym przez Wykonawcę, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu informację na temat ewentualnej konieczności lub celowości wstrzymania prac nad określoną częścią Zamówienia, w szczególności danym produktem, na czas dalszych prac nad proponowaną zmianą. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia prac zgodnie z Zamówieniem, w tym w szczególności z harmonogramem, o ile Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy o podjętej decyzji o wstrzymaniu prac. Decyzję o wstrzymaniu prac podejmie Koordynator Projektu ze strony Zamawiającego.

2.3.5. Zasady świadczenia pozostałych Usług

- 2.3.5.1. Wykonawca będzie wykonywał Usługi inne niż Usługi Programistyczne, na zasadach wynikających z Zamówienia oraz OWU, przy czym postanowienia OWU dotyczące Usług Programistycznych stosuje się odpowiednio.

2.3.6. Procedura odbioru

2.3.6.1. Odbiór Usług Programistycznych

- 2.3.6.1.1. Odbiór Usług Programistycznych będzie następował na podstawie Protokołów Odbioru.
- 2.3.6.1.2. Wykonawca będzie każdorazowo zgłaszał Zamawiającemu mailowo na adres do komunikacji wskazany w Zamówieniu gotowość do przekazania prac wykonanych w ramach świadczenia Usług Programistycznych wraz z protokołem odbioru.
- 2.3.6.1.3. Zamawiający dokona weryfikacji przekazanych prac w terminie 5 Dni Roboczych od daty zgłoszenia odbioru przez Wykonawcę.
- 2.3.6.1.4. W przypadku akceptacji przez Zamawiającego wyników przekazanych prac, odbiór zostanie potwierdzony podpisaniem protokołu odbioru przez Zamawiającego i przesłaniem emailiem podpisanego Protokołu Odbioru. Strony zastrzegają, że wystarczającą formą podpisu jest forma dokumentowa.
- 2.3.6.1.5. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, rozbieżności pomiędzy przekazanymi do weryfikacji wynikami prac, a założeniami przyjętymi do ich wykonania, Zamawiający odmówi przyjęcia i przekaże Wykonawcy Protokół Odbioru ze wskazaniem rozbieżności, w terminie 5 Dni Roboczych od daty zgłoszenia odbioru przez Wykonawcę.
- 2.3.6.1.6. Po otrzymaniu Protokołu Odbioru ze wskazaniem rozbieżności, Wykonawca w terminie 10 Dni Roboczych dokona koniecznych poprawek, zmian lub zajmie stanowisko w tej sprawie i przekaże wyniki prac do ponownej weryfikacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
- 2.3.6.1.7. Brak wskazania rozbieżności lub brak przyjęcia prac przez Zamawiającego na Protokole Odbioru w terminach określonych w niniejszym punkcie 2.3.6. traktowane będzie jako poprawne wykonanie przez Wykonawcę przedmiotu Zamówienia. Jednostronnie podpisany przez Wykonawcę Protokół Odbioru traktuje się jako wystarczający, a przedstawione do odbioru prace uważa się za odebrane.
- 2.3.6.1.8. Prawo i obowiązek podpisu Protokołów Odbioru Zamówienia mają Koordynatorzy Projektów Stron wskazani w Dokumentacji Zamówienia lub w Zamówieniu.

2.3.6.2. Odbiór pozostałych Usług

- 2.3.6.2.1. Wykonanie Usług innych niż Usługi Programistyczne będzie uważane za wykonane po ich realizacji i nie wymaga formalnego odbioru. Wykonanie Usługi innej niż Usługa Programistyczna jest podstawą do wystawienia faktury.

2.3.7. Podwykonawcy

- 2.3.7.1. Strony zgodnie potwierdzają, że przy wykonywaniu Zamówienia Wykonawca może posługiwać się podmiotami trzecimi, za których działania i zaniechania odpowiada jak za własne.
- 2.3.7.2. Wykonawca oświadcza, że zarówno jego współpracownicy, pracownicy jak i pracownicy strony trzeciej, którymi posługuje się przy wykonaniu Zamówienia posiadają odpowiednie kwalifikacje i/lub zezwolenie odpowiednich organów, jeżeli takie są wymagane przepisami prawa, niezbędne dla prawidłowego wykonania Zamówienia.
- 2.3.7.3. Strony współpracować będą w wyjaśnianiu podejrzeń i faktycznych naruszeń bezpieczeństwa oraz nieuprawnionych działań osób trzecich.

3. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ/ LICENCJA

- 3.1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że realizacja Zamówienia przez Wykonawcę, ani korzystanie z Programów przez Zamawiającego, jego pracowników lub Użytkowników końcowych, nie narusza praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich lub patentów.
- 3.2. Wykonawca wraz z podpisaniem Protokołu Odbioru Zamówienia lub czynności równoważnej z odbiorem określonej w OWU lub w Zamówieniu, udziela Zamawiającemu bez oddzielnego oświadczenia niewyłącznego prawa do korzystania przez Zamawiającego z Programu w wersji aktualnej w dniu udzielenia licencji w zakresie i na warunkach opisanych w Umowie Licencji, która została udostępniona Zamawiającemu i zaakceptowana przez niego wraz z Zamówieniem.
- 3.3. Postanowienie punktu 3.2. stosuje się odpowiednio do wszelkich rezultatów prac Wykonawcy, powstałych w wyniku realizacji Zamówienia, które spełniają kryteria utworu w rozumieniu ustawy Prawo autorskie.

- 3.4. W przypadku dokonywania przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego zgodnie z Zamówieniem zmian i/lub modyfikacji (w tym rozszerzeń, tłumaczenia, adaptacji opracowań) programów i/lub utworów, do których Zamawiający nie posiada autorskich praw majątkowych upoważniających do dokonywania takich zmian i/lub modyfikacji, a na skutek takich działań Wykonawcy osoba trzecia wystąpi z roszczeniem lub wszczęte zostanie postępowanie sądowe na skutek naruszenia praw tych osób trzecich do takich programów i/lub innych utworów, Zamawiający: (i) zawiadomi Wykonawcę o takim roszczeniu lub toczącym się procesie; oraz/lub (ii) Zamawiający zobowiązany będzie zwolnić Wykonawcę z zobowiązania wobec osoby trzeciej (na zasadzie art. 392 K.c.); i/lub (iii) wstąpi do procesu w miejsce Wykonawcy.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 4.1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług poprzez zapłatę odszkodowania na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem punktu 4.2.
- 4.2. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu szkód wyrządzonych Zamawiającemu w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług jest ograniczona do
- a) strat, z wyłączeniem utraconych korzyści oraz
 - b) do kwoty wynagrodzenia za realizację danego Zamówienia.
- 4.3. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania do przypadków, w których ograniczenie odpowiedzialności jest niemożliwe ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym przypadku szkód wyrządzonych z winy umyślnej.

5. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI NA PROGRAMY

- 5.1. Wykonawca zapewnia, że wszelkie Usługi Programistyczne realizowane będą przez wykwalifikowany personel, zgodnie z ogólnie pojętą dobrą praktyką w dziedzinie, będącej przedmiotem świadczonych Usług Programistycznych.
- 5.2. W przypadku, kiedy wynikiem realizacji Zamówienia będzie Program, Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na poprawne, tj. zgodne z jego funkcjonalnością określoną w Zamówieniu, działanie Programu na okres 12 (dwunastu) miesięcy albo na dłuższy okres określony w Zamówieniu, od daty podpisania Protokołu Odbioru danego Programu.
- 5.3. Gwarancja, o której mowa w ust. 5.2. powyżej, obejmuje jedynie Program w wersji przekazanej i udostępnionej przez Wykonawcę oraz odebranej przez Zamawiającego na podstawie Protokołu Odbioru. Gwarancja nie obejmuje Programu, który zostanie zmodyfikowany przez Zamawiającego lub podmioty przez niego wyznaczone, chyba że Wykonawca udzieli Zamawiającego uprzedniej pisemnej zgody na dokonanie konkretnej modyfikacji.
- 5.4. Wady będą zgłaszane przez Koordynatora Projektu Zamawiającego poprzez indywidualny dostęp w aplikacji przeznaczonej do obsługi zgłoszeń gwarancyjnych przekazany Zamawiającemu przez Koordynatora Wykonawcy. Zgłoszenia mogą być dokonywane w Dni Robocze w godzinach od 9.00 do 17.00. Przyjmuje się, że datą zgłoszenia wady zgłoszonej po godzinie 16.00 jest kolejny Dzień Roboczy. W przypadku kilku zgłoszeń Koordynator Projektu Zamawiającego ustala z Kierownikiem Projektu Wykonawcy priorytety w zakresie naprawy.
- 5.5. W przypadku stwierdzenia w okresie trwania gwarancji wad Programu, których naprawa jest objęta zakresem gwarancji, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego oraz na swój koszt usunięcia wady lub dostarczenia skutecznego obejścia (wraz z dostarczeniem dokumentacji obejścia, składającej się, co najmniej z instrukcji zastosowania obejścia) w najkrótszym możliwym terminie, jednak nie dłuższym niż 14 (czternastu) Dni Roboczych, licząc od dnia następnego po dacie zgłoszenia. W przypadku dostarczenia obejścia, Wykonawca będzie zobowiązany do ostatecznego usunięcia wady w odpowiednim terminie.
- 5.6. Gwarancją nie są objęte wady wynikające z przyczyn nie tkwiących w Programie, np. spowodowane przez błędy Zamawiającego lub osób trzecich wynikające z zastosowania sprzętu i programów, niezgodnych ze sprzętem i programami komputerowymi określonymi w Dokumentacji Programu przekazanej przez Wykonawcę, jak również wady wynikające z ingerencji w Program Zamawiającego lub osób trzecich, którymi Zamawiający się posługuje, jak również jego parametryzację – w przypadku gdy takie działania odbyły się bez uprzedniej zgody Wykonawcy wyrażonej w formie pisemnej. W przypadku zgłoszenia

- takiej wady Zamawiający poniesie koszty jej identyfikacji i ewentualnego usunięcia ustalone zgodnie ze stawkami określonymi w Zamówieniu dla prac dodatkowych T&M.
- 5.7. Wykonawca nie odpowiada za szkody powstałe na skutek używania lub braku możliwości używania przedmiotu Zamówienia lub jego części powstałe z przyczyn nie leżących po jego stronie.
- 5.8. Jeśli tak określono w Zamówieniu, Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji na Program będzie wykonywał świadczenia gwarancyjne przez okres oraz na warunkach i zasadach wskazanych w Zamówieniu, w ramach wynagrodzenia określonego w Zamówieniu.
- 5.9. Strony dopuszczają przerwy w pracy Programów konieczne ze względów technologicznych lub względów bezpieczeństwa. Są one w szczególności możliwe za zgodą Stron i nie są traktowane jako wady ani błędy.
- 5.10. Wykonawca, w miarę możliwości, realizować będzie działania związane z gwarancją dla Programów zdalnie.
- 5.11. Zakresem gwarancji nie są objęte błędy Programów ani skutki korzystania z Programów (w tym utrata danych) spowodowane wadami urządzeń, sprzętu komputerowego, niewłaściwą instalacją i działaniem systemów operacyjnych bądź sieciowych, innych niż wykonane w ramach Zamówienia przez Wykonawcę, jak również w przypadku nieprawidłowej obsługi Programu lub systemu, którego jest on częścią, błędnej interpretacji otrzymanych wyników, ingerencji (przez osoby nieuprawnione) w bazy danych (w przypadku gdy są one objęte Zamówieniem), oraz utratą danych spowodowaną w/w działaniami (w tym kopii zapasowych z archiwum), ani wadliwej pracy stacji roboczych Zamawiającego oraz ich systemu operacyjnego i innego oprogramowania.
- 5.12. Zakresem gwarancji nie są objęte wady i błędy spowodowane wykorzystywaniem Programu przy użyciu platform sprzętowych lub programów nieautoryzowanych do tego celu przez Wykonawcę lub niedostarczonych przez Wykonawcę.
- 5.13. Gwarancja nie obejmuje w szczególności programów obcego pochodzenia dołączonych do Programu, chociażby przez Wykonawcę ani komponentów sieci komputerowej Zamawiającego przeznaczonych do współdziałania z Programem, a także działań samego Programu wynikających z niepoprawnej konfiguracji przez podmioty inne niż Wykonawca.
- 5.14. Celem uniknięcia ewentualnych wątpliwości – Strony niniejszym potwierdzają, iż obowiązki gwarancyjne wygasają z chwilą wprowadzenia przez Zamawiającego lub na zlecenie Zamawiającego zmian do Programu lub zmian do systemu, które mogą wpłynąć na działanie Programu, o ile zmiany takie nie zostały uprzednio zatwierdzone (autoryzowane) przez Wykonawcę na piśmie pod rygorem nieważności.
- 5.15. Strony zgodnie potwierdzają, że w odniesieniu do Programów wyłączone jest stosowanie przepisów dotyczących rękojmi w rozumieniu Kodeksu cywilnego i Prawa autorskiego.
- 5.16. Po upływie okresu gwarancji wskazanego w OWU lub w Zamówieniu, bądź utracie uprawnień gwarancyjnych, ewentualnie w przypadkach nie objętych gwarancją Wykonawca może świadczyć na rzecz Zamawiającego Usługi Wsparcia na zasadach wynikających z odrębnego Zamówienia.

6. WYNAGRODZENIE

- 6.1. Z tytułu realizacji Usług Programistycznych rozliczanych na zasadach „fixed price”, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości ustalonej w Zamówieniu, płatne po odbiorze przedmiotu Zamówienia lub jego fazy, o ile fazy były przewidziane w Zamówieniu. Faktury będą wystawiane na podstawie zaakceptowanego Protokołu Odbioru, w ciągu 7 dni od dnia podpisania Protokołu Odbioru. W przypadku realizacji Usług Programistycznych rozliczanych na zasadach „ryczałt”, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości ustalonej w Zamówieniu. Faktury będą wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym wskazanym w Zamówieniu.
- 6.2. W przypadku Usług Programistycznych rozliczanych na zasadach „time&material”, Wykonawca będzie dostarczał Koordynatorowi Zamawiającego Raporty Czasu Pracy w ciągu pierwszych pięciu Dni Roboczych po zakończeniu danego miesiąca. Koordynator Zamawiającego w terminie trzech Dni Roboczych od daty doręczenia Raportu Czasu Pracy ma prawo do wniesienia Koordynatorowi Wykonawcy drogą elektroniczną uwag do jego treści. Wykonawca jest zobowiązany do odniesienia się do uwag Zamawiającego w terminie dwóch Dni Roboczych. W przypadku braku uwag do Raportu Czasu Pracy lub po uzyskaniu stanowiska Zamawiającego, Wykonawca w terminie 7 dni wystawi i doręczy Zamawiającemu fakturę.
- 6.3. Nadto Wynagrodzenie dla Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu Zamówienia może obejmować:
- a) wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usług Doradczo-Konsultacyjnych zgodnie z Zamówieniem
 - b) wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usług Wsparcia zgodnie z Zamówieniem
 - c) wynagrodzenie z tytułu usług dodatkowych rozliczanych na zasadzie „time & material” zgodnie z Zamówieniem
 - d) pokrycie kosztów poniesionych przez Wykonawcę z tytułu korzystania z licencji osoby trzeciej zgodnie z Zamówieniem, udokumentowanych fakturami lub innymi dokumentami księgowymi

wystawionymi na rzecz Wykonawcy, w terminie [14] dni licząc od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego,

- e) w przypadku opóźnienia w zorganizowaniu Prawidłowego Dostępu w rozumieniu punkcie 2.3.1.4. OWU lub niedostępności kluczowych osób ze strony Zamawiającego niezbędnych dla realizacji przedmiotu Zamówienia, Wykonawca po uzgodnieniu z Zamawiającym może naliczyć dodatkowe wynagrodzenie w wysokości 50% stawki za usługi wskazane w punkcie 6.3.lit. c) określone w Zamówieniu pomnożonej przez ilość dni przestoju.
- 6.4. Kwota stanowiąca wynagrodzenie Wykonawcy wskazana na fakturze, płatna jest przelewem przez Zamawiającego na konto bankowe Wykonawcy w ciągu 30 dni od daty wystawienia faktury przez Zamawiającego na adres email wskazany w Zamówieniu.
- 6.5. W przypadku niedotrzymania przez Zamawiającego terminów płatności określonych na fakturze, w oparciu o zasady przyjęte w Zamówieniu, Zamawiający będzie zobowiązany, na pisemne żądanie Wykonawcy, do zapłaty odsetek ustawowych wartości opóźnionej płatności za każdy dzień opóźnienia.
- 6.6. W przypadku, gdy Zamawiający kwestionować będzie zobowiązanie do zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy a wynikające z danego Raportu Czasu Pracy czy też określonego w Zamówieniu w przypadku wynagrodzenia ryczałtowego, to w zakresie kwoty, która nie będzie kwestionowana przez Zamawiającego, Wykonawca będzie upoważniony do niezwłocznego wystawienia stosownej faktury (w zakresie bezspornej części wynagrodzenia), a Zamawiający będzie zobowiązany do zapłaty tego wynagrodzenia w terminie wynikającym z faktury na rachunek bankowy w niej wskazany.

7. OPROGRAMOWANIE OSÓB TRZECICH

- 7.1. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do dostarczania Zamawiającemu licencji stron trzecich, o których mowa w punkcie 2.1.2. lit. i) powyżej oraz że jeśli licencja ta jest odpłatna, to na podstawie odpowiednich upoważnień udzielonych przez licencjodawcę takiego oprogramowania jest uprawniony do pobierania wynagrodzenia za udzielane przez licencjodawcę licencje i zobowiązuje się, że zapłacone przez Zamawiającego wynagrodzenie z tytułu udzielenia licencji strony trzeciej prześle na rzecz odpowiedniego licencjodawcy w sposób określony w umowie pomiędzy Wykonawcą a danym licencjodawcą.
- 7.2. Wykonawca zobowiązuje się, że najpóźniej z chwilą odbioru przedmiotu Zamówienia podmiot posiadający autorskie prawa majątkowe do licencji strony trzeciej udzieli Zamawiającemu licencji bez dodatkowych kosztów ponoszonych przez Zamawiającego, chyba, że w zakresie ponoszenia kosztów w Zamówieniu ustalono inaczej. Do takich licencji na oprogramowanie stron trzecich nie stosują się postanowienia OWU dotyczące licencji, lecz wyłącznie postanowienia licencji udzielonych przez stronę trzecią będącą licencjodawcą. Wykonawca oświadcza, że przekazując należności licencyjne licencjodawcom w należyty sposób rozliczy się z obowiązków podatkowych.
- 7.3. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie jakichkolwiek uzasadnionych roszczeń z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej wynikłych z dostarczenia licencji na oprogramowanie objęte licencją strony trzeciej, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich niezbędnych kroków prawnych zapewniających należytą ochronę Zamawiającemu przed takimi roszczeniami osób trzecich, pod warunkiem niezwłocznego zawiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o fakcie zgłoszenia roszczenia. W szczególności zobowiązuje się wstąpić w miejsce Zamawiającego, lub w przypadku braku takiej możliwości, przystąpić po stronie Zamawiającego do wszelkich postępowań toczących się przeciwko Zamawiającemu a wszczętych w wyniku skierowania roszczeń, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, a także zobowiązuje się zrekompensować Zamawiającemu wszelkie uzasadnione koszty, jakie poniesie Zamawiający lub jakie będzie zobowiązany zapłacić osobie trzeciej w związku z uzasadnionym roszczeniem lub pozwem sądowym o naruszenie patentu, prawa autorskiego, licencji, zastrzeżonego wzoru lub praw do znaku towarowego – na podstawie wyroku sądowego lub porozumienia stron z udziałem Wykonawcy. Wykonawca w szczególności na własny koszt i według własnego wyboru:
 - a. zapewni Zamawiającemu prawo do dalszego korzystania z oprogramowania strony trzeciej lub innych utworów,
 - b. wymieni lub zmodyfikuje oprogramowanie strony trzeciej w celu uniknięcia naruszenia takich praw, bez jednoczesnego obniżenia ich wydajności lub pogorszenia parametrów ich działania.
- 7.4. Odpowiedzialność Wykonawcy względem Zamawiającego, o której mowa w niniejszym paragrafie uzależniona jest od faktu zawiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o takich roszczeniach osób trzecich, w sposób umożliwiający Wykonawcy podjęcie skutecznej obrony oraz udziału w postępowaniu. W każdym jednak wypadku dla skuteczności roszczenia regresowego względem Wykonawcy w przypadku

uznania roszczeń (długu) przez Zamawiającego lub zawarcia przez Zamawiającego ugody w zakresie żądań osób trzecich, uzależniona jest od uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy na takie uznanie roszczeń (długu).

8. USŁUGI WSPARCIA

- 8.1. Wykonawca na zasadach wynikających z Zamówienia może zobowiązać się do świadczenia na rzecz Użytkowników końcowych Usług Wsparcia i pomocy technicznej poszczególnych Programów na bazie Zamówień i uzgodnionych SLA.

9. DANE OSOBOWE

- 9.1. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia będzie wymagała powierzenia przetwarzania danych osobowych, Wykonawca i jego pracownicy są zobowiązani do przestrzegania bezpieczeństwa informacji chronionych oraz do przestrzegania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych, do zachowania poufności dokumentów i informacji uzyskanych w związku z realizacją warunków Zamówienia.
- 9.2. Zobowiązania, o których mowa w ust. 1 zostaną uregulowane umową o powierzenie przetwarzania danych osobowych, która będzie załącznikiem do Zamówienia.

Załączniki do OWU:

1. *Wzór protokołu odbioru*
2. *Wzór Raportu Czasu Pracy*

Załącznik nr 1 do OWU

PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC

1. Referencja do Zamówienia numer.....\.... r.,
2. Przedmiot Odbioru:
.....
.....
.....
3. Zamawiający dokonuje:
 - a) ☐ akceptacji bezwarunkowej, Zamawiający przyjmuje bez zastrzeżeń przedmiot odbioru,
 - b) ☐ akceptacji warunkowej, Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru pod warunkiem dokonania niżej wymienionych poprawek w terminie do dnia 20... r.,

konieczne poprawki:
.....
.....
.....
.....
 - c) ☐ braku akceptacji, Zamawiający odrzuca przedmiot odbioru z powodu:
.....
.....
4. Na tym Protokół zostaje zakończony i podpisany.
5. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy oraz jeden dla Zamawiającego.

.....

Ze strony Wykonawcy

.....

Ze strony Zamawiającego

RAPORT CZASU PRACY

- 1. Referencja do Zamówienia numer.....\.... r.,
- 2. Raport Czasu Pracy sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy oraz jeden dla Zamawiającego.

Arkusz Pracy: [Imię Nazwisko]

Miesiąc/Rok:

Tydzień	Projekt	Zadanie	Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	N	Suma [h]
										0,00
										0,00
		Suma	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
										0,00
										0,00
										0,00
			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
										0,00
										0,00
										0,00
										0,00
		Suma	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
										0,00
										0,00
										0,00
										0,00
										0,00
		Suma	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
										0,00
										0,00
										0,00
		Suma	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
Suma za miesiąc										0,00

Podpis składającego

Podpis przyjmującego