

Załącznik C do SIWZ

Umowa Nr PN/16/18/AQOO

zawarta w dniu- w, zwana dalej „Umową”, pomiędzy:

Skarbem Państwa – Centrum Informatyki Resortu Finansów, jednostką budżetową z siedzibą w Radomiu i adresem 26-601 Radom, ul. Samorządowa 1, posiadającą NIP 948-257-51-51, reprezentowanym przez – Dyrektora, zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

..... z siedzibą w i adresem;, posiadającym NIP wpisaną do rejestru przedsiębiorców, posiadającym kapitał zakładowy w wysokości, reprezentowanym przez, zwanym dalej „Wykonawcą”,

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

została zawarta umowa następującej treści:

DEFINICJE

Terminom lub zwrotom użytym w niniejszej Umowie, Strony przyznają następujące znaczenie:

Termin	Definicja
Przedstawiciel Zamawiającego	osoba o której mowa w § 9 ust. 1 pkt 1);
Przedstawiciel Wykonawcy	osoba o której mowa w § 9 ust. 1 pkt 2);
Dostawa Oprogramowania	czynności związane z udzieleniem licencji określonych w § 1 ust. 1 i ust. 2 obejmujące dostarczenie do miejsca spełnienia świadczenia określonego w § 4 ust. 1 dokumentów potwierdzających udzielenie przez producenta Oprogramowania/Oprogramowania Opcjonalnego Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie/Oprogramowanie Opcjonalne
Udzielenie Zamawiającemu prawa do korzystania z oprogramowania	udzielenie Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie na warunkach określonych w § 12 Umowy lub nabycie przez Wykonawcę od podmiotu trzeciego na rzecz Zamawiającego licencji na warunkach określonych w § 12 Umowy i przekazanie ich Zamawiającemu
Podwykonawca	każdy podmiot, któremu Wykonawca zleca wykonanie jakichkolwiek części Przedmiotu Umowy;
Produkt	oznacza wytworzoną przez Wykonawcę w ramach świadczenia gwarancji dokumentację w formie pisemnej lub na nośniku

	elektronicznym oraz pozostałe materiały wytworzone w ramach realizacji Umowy
Dni Robocze	dni tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
Usterka	incydent lub zdarzenie w Oprogramowaniu, który spowodował, że działanie jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność w Oprogramowaniu, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu dostania się do określonej funkcji Oprogramowania;
Oprogramowanie	oprogramowanie, o którym mowa w § 1 ust 1 i w ust. 2 chyba, że wyraźnie zaznaczono, że chodzi o Oprogramowanie Opcjonalne;
Zgłoszenie krytyczne	oznacza wystąpienie incydentu w Oprogramowaniu, który spowodował, że Oprogramowanie całkowicie przestało działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w jego działaniu, że Zamawiający nie może normalnie pracować. Funkcjonowanie Oprogramowania ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji. Zgłoszenie krytyczne dotyczy jednej lub kilku z wymienionych poniżej sytuacji; uszkodzenia danych; niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej; zawieszenia się systemu powodujące niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji systemu; awarii systemu, powtarzającej się po próbie ponownego jego uruchomienia
Zgłoszenie poważne	oznacza wystąpienie incydentu w Oprogramowaniu, który spowodował, że działanie jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne, korzystanie z Oprogramowania jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie;
Zgłoszenie o standardowym priorytecie	oznacza wystąpienie incydentu w Oprogramowaniu, który spowodował, że działanie jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność w Oprogramowaniu, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu dostania się do określonej funkcji Oprogramowania;
Zgłoszenie o niskim priorytecie	oznacza wystąpienie incydentu, w którym Zamawiający prosi o informacje na temat Oprogramowania, o jego rozszerzenie lub wyjaśnienie treści dokumentacji, ale nie ma żadnych zakłóceń w działaniu Oprogramowania. Oprogramowanie działa poprawnie. Problem nie wywiera negatywnego wpływu na działanie Oprogramowania

§ 1.

Przedmiot Umowy

- Przedmiotem Umowy jest rozbudowa infrastruktury opartej o posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie IBM, polegająca na udzieleniu przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego 288 sztuk licencji typu Resource Value Unit (RVU) produktu IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Resource Value Unit License^{*1} lub równoważnych (nazwa dostarczonego Oprogramowania) wraz

1 * w przypadku dostarczenia oprogramowania równoważnego wykreślić

- z gwarancją producenta oprogramowania na okres 48 miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego, zwanych dalej „Oprogramowaniem” wraz z zapewnieniem Zamawiającemu prawa do korzystania z Oprogramowania, którego szczegółowy wykaz zawiera **Załącznik nr 4** do Umowy,
2. Wykonawca przyznaje Zamawiającemu prawo opcji do nabycia od niego licencji w drodze jednostronnego oświadczenia złożonego przez Zamawiającego. W przypadku skorzystania z prawa opcji przez Zamawiającego Wykonawca w ramach rozbudowy infrastruktury opartej o posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie IBM udzieli na rzecz Zamawiającego 230 sztuk licencji typu Resource Value Unit (RVU) produktu IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Resource Value Unit License^{*2} lub równoważnych (nazwa dostarczonego Oprogramowania), z tym, że minimalna ilość nabywanych licencji wyniesie 10 sztuk wraz z gwarancją producenta oprogramowania na okres 48 miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego, zwanych dalej „Oprogramowaniem Opcjonalnym” wraz z zapewnieniem Zamawiającemu prawa do korzystania z Oprogramowania Opcjonalnego, którego szczegółowy wykaz zawiera **Załącznik nr 4** do Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji świadczeń gwarancyjnych określonych w § 5 oraz do zapewnienia gwarancji producenta dla Oprogramowania i Oprogramowania Opcjonalnego przez okres 48 miesięcy począwszy od dnia podpisania bez zastrzeżeń odpowiedniego Protokołu Odbioru Końcowego, na zasadach określonych w § 5.
4. W przypadku dostarczenia oprogramowania równoważnego, opis wymagań dla oprogramowania równoważnego do rozbudowy infrastruktury opartej o posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie IBM zawiera **Załącznik nr 6** do Umowy.

§ 2.

Termin realizacji Przedmiotu Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 Umowy i dostarczenia kluczy licencyjnych oraz dokumentów potwierdzających udzielenie przez producenta Oprogramowania Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie w terminie (zgodnie z zaoferowanym czasem w ofercie) dni od dnia zawarcia Umowy. W dniu dostawy Zamawiający zweryfikuje (na stronie internetowej producenta Oprogramowania) liczbę oraz status zakupionych licencji.

² * w przypadku dostarczenia oprogramowania równoważnego wykreślić

2. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 2 Umowy w zakresie dostaw, w tym dostarczenia kluczy licencyjnych oraz dokumentów potwierdzających udzielenie przez producenta Oprogramowania Opcjonalnego Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie Opcjonalne w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie później niż 10 dni od daty zgłoszenia skorzystania z prawa opcji.
3. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 3 przez okres 48 miesięcy począwszy od dnia podpisania bez zastrzeżeń odpowiedniego Protokołu Odbioru Końcowego, na zasadach określonych w § 5.

§ 3.

Prawo opcji

1. Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania prawa opcji w przypadku posiadania przez Zamawiającego środków finansowych oraz uzasadnionej potrzeby zakupu.
2. Zamawiający nie jest zobowiązany do skorzystania z prawa opcji i w przypadku nieskorzystania nie ponosi względem Wykonawcy odpowiedzialności w związku z nieudzieleniem minimalnej ilości licencji.
3. Zamawiający zawiadomi pisemnie Wykonawcę o skorzystaniu z prawa opcji w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, wskazując ilość i rodzaj Oprogramowania Opcjonalnego.

§ 4

Dostawa Oprogramowania

1. Wykonawca w ramach Dostawy Oprogramowania jest zobowiązany do dostarczania dokumentów potwierdzających udzielenie przez producenta Oprogramowania Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie do miejsca spełnienia świadczenia, którym jest siedziba Zamawiającego przy ul. Samorządowej 1 w Radomiu do pomieszczenia wskazanego przez Zamawiającego.
2. Dostawa i wszelkie czynności z nią związane realizowane będą przez Wykonawcę w Dni Robocze.
3. Przed rozpoczęciem Dostawy Oprogramowania Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu pisemnie lub faxem na nr z minimum 3 (trzy) dniowym wyprzedzeniem powiadomienie zawierające, co najmniej:
 - 1) datę, godzinę,
 - 2) szczegółowy wykaz Oprogramowania dostarczanego w ramach dostawy z wyszczególnieniem ich nazw oraz liczby,
 - 3) listę osób realizujących dostawę z wyszczególnieniem ich imienia i nazwiska.

4. W przypadku nie dotrzymania przez Wykonawcę powyższego terminu Zamawiający ma prawo odmówić odbioru Dostawy.
5. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia dostępu dla Zamawiającego pod wskazanym adresem internetowym w celu pobrania Oprogramowania drogą elektroniczną (dostawa drogą elektroniczną).

§ 5

Gwarancja i rękojmia dla Oprogramowania

1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 10 ust. 1 jest zobowiązany do świadczeń gwarancyjnych na rzecz Zamawiającego w odniesieniu do Oprogramowania w zakresie:
 - 1) aktualizacji Oprogramowania, w szczególności dostarczania nowych wersji Oprogramowania, dostarczania wersji podwyższonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych,
 - 2) zapewnienia prawa do przenoszenia Oprogramowania na inną platformę systemową.
 - 3) wsparcia w korzystaniu z Oprogramowania, w szczególności:
 - a) świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi Zgłoszeń, w formie elektronicznej poprzez serwis internetowy pod wskazanym adresem www....., drogą elektroniczną na adres lub telefonicznej na numer w języku polskim lub angielskim, w Dni Robocze, w trybie 12h/5d; świadczenie pomocy technicznej musi być realizowane bez ograniczeń co do ilości Zgłoszeń;
 - b) zapewnienia elektronicznego dostępu do informacji w języku polskim lub angielskim na temat posiadanego Oprogramowania, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu - pod wskazanym przez Wykonawcę adresem internetowym
 - c) publikowania i udostępniania nowych wersji, podwyższonych wersji, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych Oprogramowania, bez dodatkowych opłat licencyjnych;
2. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania świadczeń gwarancyjnych z należytą starannością zgodnie ze standardami obowiązującymi w branży informatycznej.
3. Formalne potwierdzenie Zgłoszenia stanowi przesłany przez Zamawiającego do Wykonawcy formularz Protokołu Zgłoszenia na adres email@..... lub fax..... Wzór Protokołu Zgłoszenia stanowi **Załącznik nr 8** do Umowy

-
4. Czas reakcji na Zgłoszenie gwarantowany przez Wykonawcę obejmujący czynności określone w ust. 5, w Dni Robocze wynosi:
 - 1) 2 godziny dla Zgłoszeń krytycznych;
 - 2) 7 godzin dla Zgłoszeń poważnych;
 - 3) 24 godziny dla Zgłoszeń o standardowym priorytecie;
 - 4) 24 godziny dla Zgłoszeń o niskim priorytecie.
 5. W czasie reakcji przewidzianym dla poszczególnych rodzajów Zgłoszeń Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia, zdiagnozowania problemu i przedstawienia wstępnej procedury usunięcia Usterki. Czas reakcji ulega zawieszeniu wraz z zakończeniem Dnia Roboczego i biegnie dalej w kolejnym Dniu Roboczym.
 6. Wykonawca odpowiada za usunięcie Usterki nie później niż w terminie 40 dni od daty przyjęcia zgłoszenia.
 7. Wykonawca jest zobowiązany udostępnić na stronie internetowej www..... dostępnej dla Zamawiającego, odpowiednie pliki do pobrania, zawierające poprawki/aktualizacje, nowe wersje Oprogramowania, niezwłocznie po ich udostępnieniu przez producenta Oprogramowania.
 8. W przypadku braku możliwości pobrania plików ze wskazanej powyżej strony internetowej, Wykonawca jest zobowiązany na każde żądanie Zamawiającego do dostarczenia poprawek/aktualizacji/nowych wersji Oprogramowania, na elektronicznych nośnikach informacji w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia takiego żądania, co zostanie potwierdzone Protokołem Przekazania, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3**. Żądanie Zamawiający składa w formie elektronicznej na adres mail: lub telefonicznie pod numerem
 9. Wykonawca jest zobowiązany do zawiadamiania Przedstawiciela Zamawiającego z minimum 48 godzinnym wyprzedzeniem o planowanych przerwach technologicznych serwisu internetowego poprzez umieszczaną w nim informację lub za pomocą poczty elektronicznej po uprzednim skonfigurowaniu ww. serwisu. W trakcie planowanej niedostępności serwisu internetowego Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania problemów i udzielania informacji o ich statusie przez telefon na nr lub za pomocą poczty elektronicznej na adres
 10. Brak dostępu, o którym mowa w ust. 9 nie będzie podstawą do naliczania kary umownej opisanej w § 13 ust. 9 pod warunkiem, że przerwa ta nie będzie trwała dłużej niż 4 godziny rocznie w okresie obowiązywania niniejszej Umowy. W czasie braku dostępu Wykonawca jest zobowiązany do obsługi Zgłoszeń.
 11. Wykonawca jest zobowiązany w dniu wykonania Naprawy do sporządzenia

-
- w 2 egzemplarzach dokumentu Protokołu z Naprawy, którego wzór stanowi **Załącznik nr 9** do Umowy, potwierdzającego wykonanie naprawy. Ww. dokument musi zostać podpisany (data, godzina i podpis) przez przedstawiciela Zamawiającego, co będzie równoznaczne z potwierdzeniem przez Zamawiającego wykonania naprawy przez Wykonawcę. Data i godzina podpisania ww. dokumentu przez przedstawiciela Zamawiającego jest datą i godziną wykonania usługi Naprawy.
12. Wykonawca zobowiązuje się do przesłania Przedstawicielowi Zamawiającego pisemnie oraz dostarczania w formie elektronicznej w terminie 3 Dni Roboczych od daty zakończenia każdego 3 miesięcznego okresu wykonania świadczeń gwarancyjnych podpisany przez siebie Protokół Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1**, zawierający wykaz wszystkich prac wykonanych w ramach świadczeń gwarancyjnych. Wykonawca musi zawrzeć w nim zestawienie wszystkich Zgłoszeń w danym okresie, ze wskazaniem dat i godzin Zgłoszeń, potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia, udzielenia odpowiedzi. Zamawiający w ciągu 5 Dni Roboczych powiadomi w formie elektronicznej na adres e-mail Przedstawiciela Wykonawcy o akceptacji Protokołu Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych lub jego nieprawidłowościach.
 13. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zapisach Zamawiający zwraca Protokół Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych Przedstawicielowi Wykonawcy w celu uzupełnienia lub poprawienia. Wykonawca usunie nieprawidłowości w terminie 3 Dni Roboczych i przedstawi Protokół Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych do ponownej weryfikacji Przedstawicielowi Zamawiającego. Zamawiający dokona ponownej weryfikacji w ciągu 2 Dni Roboczych.
 14. Świadczenia gwarancyjne dla Oprogramowania Wykonawca zobowiązuje się wykonywać przez okres 48 miesięcy począwszy od dnia podpisania odpowiedniego Protokołu Odbioru Końcowego, którego wzór stanowi **Załącznik nr 7**.
 15. W przypadku wygaśnięcia gwarancji producenta Oprogramowania przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 14 Wykonawca ma obowiązek przedłużenia gwarancji producenta Oprogramowania.
 16. Okres rękojmi na dostarczone Oprogramowanie oraz Oprogramowanie Opcjonalne trwa przez 48 miesięcy począwszy od dnia podpisania odpowiedniego Protokołu Odbioru Końcowego.

§ 6

Procedura odbioru

1. W dniu Dostawy Oprogramowania Zamawiający dokona odbioru ilościowego Oprogramowania, polegającego na ilościowym przyjęciu przedmiotu Dostawy według

specyfikacji, co zostanie potwierdzone podpisanym przez obie Strony Umowy bez zastrzeżeń Protokołem Odbioru Ilościowego (**Załącznik nr 5**).

2. Po przedstawieniu przez Wykonawcę Oprogramowania lub Oprogramowania Opcjonalnego do odbioru, Zamawiający w terminie 3 Dni Roboczych dokona odbioru końcowego, polegającego na sprawdzeniu zgodności z Umową przedmiotu Dostawy albo pisemnie zgłosi zastrzeżenia. Wykonawca zobowiązany jest w terminie do 3 Dni Roboczych do uwzględnienia zgłoszonych zastrzeżeń i następnie ponownego przedstawienia w/w elementów do odbioru. W przypadku braku zastrzeżeń Strony potwierdzą odbiór końcowy poprzez podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń, którego wzór stanowi **Załącznik nr 7**.
3. W ramach odbioru końcowego Zamawiający zweryfikuje, czy dostarczone Oprogramowanie jest objęte gwarancją producenta Oprogramowania na cały okres wskazany w § 1 ust. 3.
4. Brak gwarancji producenta na cały okres wskazany w § 1 ust. 3 lub brak możliwości jej weryfikacji przez Zamawiającego u producenta Oprogramowania zostanie uznany jako brak dostawy kompletnego Oprogramowania, w konsekwencji czego zostanie naliczona kara w wysokości 50 % wartości Oprogramowania, dla którego nie będzie gwarancji lub nie będzie możliwa jej weryfikacja u producenta.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do korzystania ze wsparcia osób trzecich w trakcie odbiorów przedmiotu Umowy.
6. Niezależnie od powyższej procedury odbioru Wykonawca zobowiązany jest do dochowania terminów realizacji Umowy określonych w § 2.
7. Wykonawca w ramach świadczenia gwarancji zobowiązuje się dostarczyć wszystkie Produkty, którym można nadać postać elektroniczną do siedziby Zamawiającego w formie elektronicznej na płytach CD lub DVD (w 3 kopiach).

§ 8

Oświadczenia Stron

1. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami oraz pozwoleniami wymaganymi przez przepisy prawa w dziedzinach związanych z wykonaniem Umowy, a także dysponuje odpowiednim personelem i środkami dla realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do udzielania licencji/sublicencji na używanie Oprogramowania lub dystrybucji jego egzemplarzy i niniejsza Umowa nie narusza prawem chronionych dóbr osobistych, jak i majątkowych osób trzecich, ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności: praw autorskich, pokrewnych, praw do wzorów

przemysłowych oraz, że przejmuje wyłączną odpowiedzialność za wszelkie szkody, jakie mogą powstać w związku z używaniem Oprogramowania.

3. Wykonawca oświadcza, że wykonanie niniejszej Umowy nie będzie prowadzić do wypełnienia przesłanek czynu nieuczciwej konkurencji, w szczególności nie stanowi naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa osoby trzeciej.
4. Wykonawca oświadcza, że wszelkie dane i informacje uzyskane przez Zamawiającego w wyniku wykonania Umowy, nie są objęte tajemnicą przedsiębiorstwa Wykonawcy i jego kontrahentów.

§ 9

Przedstawiciele Stron

1. Do bieżącej współpracy, w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, w tym w szczególności do podpisywania protokołów i raportów przewidzianych w Umowie, upoważnione są następujące osoby, jako Przedstawiciele każdej ze Stron:
 - 1) Po stronie Zamawiającego:
 - a)mail:@mf.gov.pl tel:,
 - b)mail: @mf.gov.pl tel.....lub inne wskazane przez Zamawiającego osoby.
 - 2) Po stronie Wykonawcy:
 - a)mail:@..... tel:.....
 - b)mail:@..... tel:.....lub inne wskazane przez Wykonawcę osoby.
2. Ww. osoby są upoważnione do wykonywania w imieniu mocodawcy czynności zastrzeżonych dla nich w niniejszej Umowie, z wyłączeniem zmiany postanowień tej Umowy, jej rozwiązania, wypowiedzenia lub odstąpienia.
3. Do uzgodnień i czynności wynikających lub mogących wynikać w związku z wykonaniem Umowy oraz nadzoru nad jej realizacją Zamawiający upoważnia Zastępcę Dyrektora ds. Infrastruktury Teleinformatycznej.
4. Zmiana osób upoważnionych do dokonywania uzgodnień w trakcie realizacji Umowy wymaga poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany Umowy.
5. Strony zobowiązują się do kierowania wszelkiej korespondencji wymagającej formy pisemnej na adresy Stron wymienione w komparycji Umowy, a w przypadku zmiany adresu do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony.

6. W przypadku braku powiadomienia o zmianie adresu doręczenie korespondencji na adres, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, wywiera przewidziane prawem skutki doręczenia.

§ 10

Cena przedmiotu Umowy i warunki płatności

1. Maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy obejmujące wszelkie obciążenia związane z realizacją Umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym prawo opcji, licencji, przeniesienie praw autorskich, majątkowych i praw zależnych, świadczeń gwarancyjnych, opłaty i podatki w tym podatek od towarów i usług (VAT) wynosi (słownie:) złotych brutto, przy czym maksymalne wynagrodzenie za:
 - 1) realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 (zamówienie podstawowe) wynosi (słownie:) złotych brutto,
 - 2) realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 2 (prawo opcji) wynosi (słownie:) złotych brutto,Zestawienie cen jednostkowych zawiera **Załącznik nr 4** do Umowy.
2. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i 2) zostanie dokonana przez Zamawiającego w terminie do 30 dni od dnia dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury na numer rachunku bankowego Wykonawcy wskazany na fakturze. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany bez zastrzeżeń przez obie Strony odpowiedni Protokół Odbioru Końcowego.
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 jest wynagrodzeniem ryczałtowym, Wykonawca nie jest uprawniony do zwrotu odrębnie poniesionych kosztów.
4. Za datę dokonania płatności uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Wykonawca wystawi fakturę Zamawiającemu wskazując, jako nabywcę „Centrum Informatyki Resortu Finansów”.

§ 11

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca oświadcza, iż przed zawarciem Umowy wniósł skutecznie na rzecz Zamawiającego zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, zwane dalej w Umowie Zabezpieczeniem, w wysokości 10 % maksymalnego łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, określonego w § 10 ust. 1 Umowy, czyli kwotę: złotych, (słownie:) zdeponowane w formie.....

2. Zabezpieczenie służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Zamawiający zwolni Zabezpieczenie według następujących zasad:
 - 1) 70 % wartości całości zabezpieczenia zostanie zwrócona przez Zamawiającego w ciągu 30 dni od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń;
 - 2) 30 % wartości całości zabezpieczenia, zostanie zwrócona przez Zamawiającego w ciągu 15 dni od upływu okresu rękojmi za wady w zakresie Przedmiotu Umowy określonego w §1 ust. 1 Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia Zabezpieczenia w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.
5. Jeżeli z uwagi na przedłużenie terminu realizacji Umowy, niezależnie od przyczyn tego przedłużenia, Zabezpieczenie wniesione w gwarancjach bankowych, ubezpieczeniowych lub w poręczeniach wygasłoby przed upływem przedłużonego terminu realizacji Umowy, Wykonawca na 7 Dni Roboczych przed wygaśnięciem takiego Zabezpieczenia przedstawia Zamawiającemu stosowny aneks lub nową gwarancję/poręczenie lub wpłaca odpowiednie Zabezpieczenie w gotówce. Jeżeli Wykonawca nie wykona powyższego obowiązku, Zamawiający może zażądać od gwaranta/poręczyciela wypłaty z gwarancji/poręczenia i zaliczyć uzyskaną w ten sposób kwotę na poczet Zabezpieczenia.
6. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na bezpośrednie potrącenie przez Zamawiającego z Zabezpieczenia wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
7. W przypadku, gdy Wykonawca wniesie Zabezpieczenie w pieniądzu, Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu Zabezpieczenia wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszonego o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

§ 12

Prawa własności intelektualnej

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia określonego w § 10 ust. 1, licencji na Oprogramowanie i Oprogramowanie Opcjonalne określone w § 1, w tym na jego aktualizacje określone w § 5 ust. 1 pkt 1. Przez udzielenie licencji rozumie się udzielenie licencji lub sublicencji Zamawiającemu przez Wykonawcę lub nabycie przez Wykonawcę od

- podmiotu trzeciego na rzecz Zamawiającego licencji na warunkach określonych w Umowie i przekazanie ich Zamawiającemu.
2. Nabycie licencji, o których mowa w ust. 1, nastąpi z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Końcowego stanowiącego **Załącznik nr 7** bez zastrzeżeń i obejmuje następujące pola eksploatacji:
- 1) stosowanie, wyświetlanie, przekazywanie i przechowywanie niezależnie od formatu, systemu lub standardu,
 - 2) trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym wprowadzanie do pamięci komputera oraz trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie takich zapisów, włączając w to sporządzanie ich kopii zapasowych, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Oprogramowania;
 - 3) rozpowszechnianie w sieciach zamkniętych Zamawiającego;
 - 4) prawo do wykorzystywania Oprogramowania i Oprogramowania Opcjonalnego dla celów edukacyjnych lub szkoleniowych dla potrzeb Zamawiającego;
 - 5) prawo do przenoszenia Oprogramowania i Oprogramowania Opcjonalnego na inną platformę systemową.
3. Licencje na Oprogramowanie i Oprogramowanie Opcjonalne nie mogą ograniczać uprawnień Zamawiającego opisanych w Umowie oraz w SIWZ, a w szczególności nie mogą ograniczać korzystania z infrastruktury sprzętowej i posiadanego oprogramowania Zamawiającego oraz innego oprogramowania zainstalowanego przez Zamawiającego lub innych uprawnionych użytkowników, a także ograniczać możliwości powierzenia utrzymania infrastruktury sprzętowej i posiadanego oprogramowania podmiotom trzecim niezależnym od Wykonawcy.
4. Wykonawca zapewnia, że licencje na korzystanie z Oprogramowania i Oprogramowania Opcjonalnego nie będą zawierały ograniczeń polegających na tym, że Oprogramowanie i Oprogramowanie Opcjonalne może być używane wyłącznie na jednej dedykowanej platformie sprzętowej lub może być wdrażane wyłącznie przez określony podmiot lub grupę podmiotów.
5. Wykonawca udziela licencji na korzystanie z Oprogramowania i Oprogramowania Opcjonalnego na czas nieoznaczony.
6. Licencje na korzystanie z Oprogramowania i Oprogramowania Opcjonalnego mogą zostać wypowiedziane nie wcześniej niż po upływie 25 lat od ich udzielenia, przy czym okres wypowiedzenia nie może być krótszy niż 5 lat, a samo wypowiedzenie może nastąpić przed upływem 50 lat w przypadku poważnego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencji,

- a Zamawiający nie zaprzestanie naruszania pomimo pisemnego wezwania do zaprzestania wskazanych naruszeń.
7. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 10 ust. 1 przenosi na Zamawiającego w całości autorskie prawa majątkowe do Produktów.
 8. Wykonawca przekaze Zamawiającemu Produkty, o których mowa w ust. 7 na podstawie Protokołu Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych.
 9. Przeniesienie majątkowych praw autorskich, o których mowa w ust. 7 obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) stosowanie, utrwalanie, wyświetlanie, przekazywanie, rozpowszechnianie i przechowywanie niezależnie od formatu, systemu lub standardu;
 - 2) trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym wprowadzanie do pamięci komputera oraz trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie takich zapisów, włączając w to sporządzanie ich kopii oraz dowolne korzystanie i rozporządzanie tymi kopiami;
 - 3) użyczenie oryginału albo egzemplarzy;
 - 4) tworzenie nowych wersji i adaptacji (tłumaczenie, przystosowanie, zmianę układu lub jakiejkolwiek inne zmiany);
 - 5) publiczne rozpowszechnianie, w szczególności udostępnianie w ten sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w szczególności elektroniczne udostępnianie na żądanie;
 10. Zakres przeniesienia autorskich praw majątkowych do Produktów obejmuje również prawo do wykonywania przez Zamawiającego autorskich praw zależnych, na polach eksploatacji wymienionych powyżej.
 11. Przeniesienie majątkowych praw autorskich, o których mowa w punktach poprzedzających, następuje bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.
 12. Przeniesienie majątkowych praw autorskich do Produktów następuje z chwilą podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych dla Produktów wytworzonych w ramach świadczenia gwarancji.
 13. Wykonawca oświadcza, że korzystanie przez niego i przez Zamawiającego z udzielonych w ramach Umowy lub związanych z przedmiotem umowy praw autorskich, praw własności przemysłowej, intelektualnej itp. nie narusza przepisów prawa, prawem chronionych dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych, praw z rejestracji wzorów przemysłowych oraz praw ochronnych na znaki towarowe.

14. W razie ujawnienia w trakcie wykonywania Umowy i po wykonaniu Umowy jakichkolwiek roszczeń osób trzecich Wykonawca bierze na siebie wyłączną odpowiedzialność, za roszczenia osób trzecich z tytułu szkód majątkowych lub na osobie z powodu wykonywania Umowy przez Wykonawcę, jego Podwykonawców i ich pracowników oraz zobowiązuje się do zwrotu na rzecz Zamawiającego wszystkich wydatków, w tym odszkodowań, opłat i wynagrodzeń zapłaconych z ww. tytułów przez Zamawiającego.
15. Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność egzemplarzy Produktów w chwili podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń odpowiedniego Protokołu Odbioru/Przekazania.

§ 13

Kary Umowne

1. W przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15% łącznego maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 10 ust. 1, przy czym w przypadku odstąpienia od części Umowy, podstawą naliczenia kary umownej jest wartość umowy brutto w części objętej odstąpieniem.
2. W przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po jego stronie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15% łącznego maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 10 ust. 1, przy czym w przypadku odstąpienia od części Umowy, podstawą naliczenia kary umownej jest wartość umowy brutto w części objętej odstąpieniem.
3. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1 lub ust. 2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3000 zł (słownie: trzy tysiące złotych) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
4. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt 1), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
5. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt 2) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 300 zł (słownie: trzysta złotych) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
6. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt 3) oraz pkt 4) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 zł (słownie: sto złotych) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.

7. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 5 ust. 6 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1000 zł (słownie: tysiąc złotych) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
8. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 5 ust. 8 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł (słownie: dwieście złotych) za każdy rozpoczęty roboczy dzień opóźnienia.
9. W przypadku, gdy planowana przerwa technologiczna, o której mowa w § 5 ust. 9 będzie dłuższa niż 4 godziny rocznie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł (słownie: dwieście złotych) za każdą rozpoczętą godzinę przekroczonego limitu przerwy technologicznej.
10. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 11 ust. 5 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1000 zł (słownie: tysiąc złotych) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
11. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie naliczane są niezależnie od siebie.
12. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych ograniczona jest do 100 % maksymalnej łącznej wartości przedmiotu Umowy (z podatkiem VAT), określonej w § 10 ust. 1.
13. Zapłata przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych.
14. Kary umowne mogą być w pierwszej kolejności potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.

§ 14

Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od części lub całości Umowy w przypadkach określonych w przepisach obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.
2. Zamawiający może odstąpić od części lub całości Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, gdy:
 - 1) Wykonawca zleca, bez zgody Zamawiającego wykonanie Umowy lub jej części osobie trzeciej, która nie uzyskała pisemnej akceptacji Zamawiającego lub wykonuje Umowę przy udziale podmiotów, które nie uzyskały pisemnej akceptacji Zamawiającego jeżeli Zamawiający mógł wymagać wykonania Umowy wyłącznie przez Wykonawcę;

- 2) Wykonawca nie wykonuje Umowy lub nienależycie wykonuje Umowę, w szczególności nie stosuje się do uwag Zamawiającego lub narusza postanowienia Umowy i w przypadku, gdy po upływie 7 dni od wezwania sporządzonego na piśmie pod rygorem nieważności przez Zamawiającego do realizacji uwag lub zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania.
- 3) opóźnienie Wykonawcy w dostawie Oprogramowania w ramach zamówienia podstawowego określonego w § 1 ust. 1, wyniesie co najmniej 14 dni,
- 4) opóźnienie Wykonawcy w dostarczeniu Oprogramowania Opcjonalnego w ramach prawa opcji określonego w § 1 ust. 2 wyniesie co najmniej 14 dni,
3. Zamawiający może odstąpić od Umowy w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy. W tym przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
4. Prawo odstąpienia Zamawiający może wykonać w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach, o których mowa w niniejszym paragrafie, jednak nie później niż w ciągu 55 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
5. Odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga uzasadnienia.
6. W przypadku wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego w sytuacjach, o których mowa w ust. 2 i 3, Strony zobowiązują się do sporządzenia w terminie 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy protokołu, który będzie stwierdzał stan realizacji Przedmiotu Umowy do dnia wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy,
7. Wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie na podstawie stwierdzonego protokołem zakresu wykonanego Przedmiotu Umowy zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń do dnia wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy, o ile wykonany zakres Przedmiotu Umowy będzie miał dla Zamawiającego znaczenie.
8. Strony dokonują rozliczenia prawidłowo wykonanej części Umowy do dnia wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy w oparciu o odpowiednie stosowanie procedur odbioru, podstaw wystawiania faktur, terminów płatności.
9. Odstąpienie przez Zamawiającego od umowy z powodu nieusunięcia Usterek powoduje obowiązek zwrotu otrzymanego wynagrodzenia z § 10 ust. 1 pkt 1) w części proporcjonalnej do niewykorzystanego okresu świadczeń gwarancyjnych, o jakim mowa w § 5 ust.12.

§ 15

Zachowanie poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji dotyczących infrastruktury, informacji technicznych, technologicznych, prawnych i organizacyjnych dotyczących systemów i sieci informatycznych / teleinformatycznych Zamawiającego oraz o danych osobowych jego pracowników uzyskanych od Zamawiającego w związku z wykonywaniem Umowy niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła. Ujawnienie może nastąpić na rzecz osób, którymi Wykonawca posługuje się do wykonania Umowy, ale tylko w zakresie w jakim osoba taka musi mieć dostęp do informacji dla należytego wykonania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań dla zapewnienia, że żaden pracownik Wykonawcy i inna osoba którą będzie się posługiwać przy wykonywaniu Umowy otrzymująca informacje o których mowa w ust. 1 nie ujawni tych informacji, ani ich źródła, zarówno w całości, jak i w części bez uzyskania uprzednio wyraźnego upoważnienia na piśmie od Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się zachować poufność informacji w czasie obowiązywania Umowy, a także po odstąpieniu od niej, jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
4. Strony zobowiązują się do przestrzegania przy wykonywaniu Umowy wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach prawnych związanych z ochroną danych osobowych, a także z ochroną informacji niejawnych.
5. Obowiązek określony w ust. 1 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych. Nie będą uważane za poufne informacje, które:
 - 1) wcześniej stały się informacją publiczną w okolicznościach nie będących wynikiem czynu bezprawnego lub naruszającego Umowę;
 - 2) były zatwierdzone do rozpowszechniania na podstawie uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie poufności przez swoich pracowników, Podwykonawców i wszelkie inne osoby, którymi będzie się posługiwać przy wykonywaniu Umowy oraz zobowiąże je do złożenia oświadczeń o zachowaniu poufności według wzoru obowiązującego u Zamawiającego, którego aktualną treść zawiera **Załącznik nr 2** do Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do nie kopiowania, nie powielania, ani w jakikolwiek inny sposób nie rozpowszechniania jakichkolwiek informacji z ust. 1 z wyjątkiem uzasadnionej

potrzeby do celów związanych z realizacją Umowy, po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody od Zamawiającego.

8. Jeżeli podczas realizacji Umowy zaistnieją przypadki wymagające przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do postępowania z danymi osobowymi zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwane dalej „RODO”). W takim przypadku Strony podpiszą umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych zgodnie z art. 28 ust. 3 RODO.
9. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego, wbrew postanowieniom Umowy.

§ 16

Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany umowy nie stanowi zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz przedstawicieli Stron.
3. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień Umowy w przypadkach, gdy:
 - 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy;
 - 2) zmianie podlega sposób wykonania zobowiązania, z wyjątkiem sytuacji, gdy zmiana ta ingeruje w treść oferty lub jest istotna, lub o ile zmiana taka jest konieczna dla wykonania celu Umowy;
 - 3) niezbędna jest zmiana terminu realizacji Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację Umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu;
 - 4) powstała możliwość zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili składania ofert, nie powodujących zmiany przedmiotu Umowy;
 - 5) w przypadku zwiększenia bądź zmniejszenia stawek podatku od towarów i usług, dotyczących przedmiotu Umowy w wyniku zmiany ustawy z dnia 11 marca 2004 r.

o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1221z późn. zm.) które wejdą w życie po dniu zawarcia Umowy, a przed wykonaniem przez Wykonawcę obowiązku po wykonaniu, którego Wykonawca jest uprawniony do uzyskania wynagrodzenia, wynagrodzenie Wykonawcy może ulec odpowiedniemu zwiększeniu bądź zmniejszeniu, jeżeli w wyniku zastosowania zmienionych stawek ww. podatku ulega zmianie kwota należnego podatku oraz wynagrodzenie Wykonawcy uwzględniające podatek od towarów i usług

§ 17

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz innych ustaw.
2. W przypadku rozbieżności interpretacyjnych pomiędzy postanowieniami Umowy, a treścią załączników i innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy lub wytworzonych przez Strony, pierwszeństwo mają postanowienia umowne.
3. Wszystkie tytuły paragrafów w Umowie mają charakter wyłącznie informacyjny i nie mają wpływu na interpretację postanowień Umowy.
4. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią praw i obowiązków wynikających z Umowy, w całości lub w części. Wykonawca może jednak dokonać cesji wierzytelności o zapłatę wynagrodzenia z tytułu Umowy za uprzednią zgodą Zamawiającego wyrażoną pod rygorem nieważności na piśmie.
5. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim powinna być interpretowana.
6. Strony Umowy podejmą w dobrej wierze wysiłek w celu rozwiązania wszelkich sporów powstałych pomiędzy Stronami, które wynikły w związku z realizacją Umowy i/lub jej interpretacją. O ile rozwiązanie sporu nie powiedzie się, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
7. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
8. Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia z Zamawiającym aneksu określającego zmianę Zamawiającego na inną jednostkę Skarbu Państwa i przeniesienie na nią wszelkich praw i obowiązków z Umowy, w przypadku zmian organizacyjnych powodujących przeniesienia zadania publicznego dla realizacji którego zawierano Umowę na inną jednostkę Skarbu Państwa, niezależnie od jej formy prawnej lub organu ją powołującego. Zmiana strony Umowy nie daje podstaw do zmiany wynagrodzenia Wykonawcy.
9. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

10. Załączniki stanowiące integralną część Umowy:

- 1) Załącznik nr 1 – Protokół Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych
- 2) Załącznik nr 2 – Oświadczenie o zachowaniu poufności informacji
- 3) Załącznik nr 3 – Protokół Przekazania
- 4) Załącznik nr 4 – Kopia załącznika A do SIWZ – Formularz oferty
- 5) Załącznik nr 5 – Protokół Odbioru Ilościowego
- 6) Załącznik nr 6 – Opis wymagań dla oprogramowania równoważnego
- 7) Załącznik nr 7 – Protokół Odbioru Końcowego
- 8) Załącznik nr 8 – Protokół Zgłoszenia
- 9) Załącznik nr 9 – Protokół z Naprawy

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik Nr 1

do Umowy nr PN16/18/AQOO dn. 2018 r.

Protokół Odbioru Świadczeń Gwarancyjnych

za okres

Warszawa/Radom, dnia /...../

W dniu201... zgodnie z § ww. Umowy dokonano odbioru świadczenia Gwarancji.

Opis wykonanych prac:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Usługa została odebrana bez zastrzeżeń / z zastrzeżeniami (*)

Uwagi:

.....
.....

Za Zamawiającego	Za Wykonawcę
(imie i nazwisko, podpis)	(imie i nazwisko, podpis)

(*) – niepotrzebne skreślić

Załącznik Nr 2

do Umowy nr PN16/18/AQOO dn.2018 r.

.....

Imię i nazwisko

.....

.....

.....

Nazwa instytucji/firmy

Centrum Informatyki Resortu Finansów
ul. Samorządowa 1
26-601 Radom

OŚWIADCZENIE O ZACHOWANIU POUFNOŚCI INFORMACJI

Oświadczam, że zobowiązuję się do:

- 1) nieujawniania jakichkolwiek informacji technicznych, technologicznych, prawnych, organizacyjnych, budowlano-architektonicznych i planistycznych dotyczących systemów i sieci informatycznych oraz teleinformatycznych, a także danych w nich zawartych, z którymi zapoznałam/zapoznałem się w trakcie obecności w Centrum Informatyki Resortu Finansów, niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła,
- 2) wykorzystania w/w informacji jedynie w celach i w zakresie niezbędnym do nadzoru lub współpracy.

Ujawnienie informacji określonych w pkt 1 jest dopuszczalne w zakresie przewidzianym przepisami prawa.

Zostałem pouczony o treści przepisów :

1. Art. 306 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2017 r. poz. 201 ze zm.)
§ 1. Kto, będąc obowiązany do zachowania tajemnicy skarbowej, ujawnia informacje objęte tą tajemnicą podlega karze pozbawienia wolności do lat 5.
2. Art. 266 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (Dz. U. z 2016 r. poz. 1137 z późn. zm.)
§ 1. Kto, wbrew przepisom ustawy lub przyjętemu na siebie zobowiązaniu, ujawnia lub wykorzystuje informację, z którą zapoznał się w związku z pełnioną funkcją, wykonywaną pracą, działalnością publiczną, społeczną, gospodarczą lub naukową, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.
§ 2. Funkcjonariusz publiczny, który ujawnia osobie nieuprawnionej informację niejawną o klauzuli "zastrzeżone" lub "poufne" lub informację, którą uzyskał w związku z wykonywaniem czynności służbowych, a której ujawnienie może narazić na szkodę prawnie chroniony interes, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

3. Art. 267 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (Dz. U. z 2016 r. poz. 1137 z późn. zm.)

§ 1. Kto bez uprawnienia uzyskuje dostęp do informacji dla niego nieprzeznaczonej, otwierając zamknięte pismo, podłączając się do sieci telekomunikacyjnej lub przełamując albo omijając elektroniczne, magnetyczne, informatyczne lub inne szczególne jej zabezpieczenia, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 2. Tej samej karze podlega, kto bez uprawnienia uzyskuje dostęp do całości lub części systemu informatycznego.

§ 3. Tej samej karze podlega, kto w celu uzyskania informacji, do której nie jest uprawniony, zakłada lub posługuje się urządzeniem podsłuchowym, wizualnym albo innym urządzeniem lub oprogramowaniem.

§ 4. Tej samej karze podlega, kto informację uzyskaną w sposób określony w § 1-3 ujawnia innej osobie.

4. Art. 268 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (Dz. U. z 2016 r. poz. 1137 z późn. zm.)

§ 1. Kto, nie będąc do tego uprawnionym, niszczy, uszkadza, usuwa lub zmienia zapis istotnej informacji albo w inny sposób udaremnia lub znacznie utrudnia osobie uprawnionej zapoznanie się z nią, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 2. Jeżeli czyn określony w § 1 dotyczy zapisu na informatycznym nośniku danych, sprawca podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

§ 3. Kto, dopuszczając się czynu określonego w § 1 lub 2, wyrządza znaczną szkodę majątkową, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

5. Art. 268a Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (Dz. U. z 2016 r. poz. 1137 z późn. zm.)

§ 1. Kto, nie będąc do tego uprawnionym, niszczy, uszkadza, usuwa, zmienia lub utrudnia dostęp do danych informatycznych albo w istotnym stopniu zakłóca lub uniemożliwia automatyczne przetwarzanie, gromadzenie lub przekazywanie takich danych, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

§ 2. Kto, dopuszczając się czynu określonego w § 1, wyrządza znaczną szkodę majątkową, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

6. Art. 269 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (Dz. U. z 2016 r. poz. 1137 z późn. zm.)

§ 1. Kto niszczy, uszkadza, usuwa lub zmienia dane informatyczne o szczególnym znaczeniu dla obronności kraju, bezpieczeństwa w komunikacji, funkcjonowania administracji rządowej, innego organu państwowego lub instytucji państwowej albo samorządu terytorialnego albo zakłóca lub uniemożliwia automatyczne przetwarzanie, gromadzenie lub przekazywanie takich danych, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

§ 2. Tej samej karze podlega, kto dopuszcza się czynu określonego w § 1, niszcząc albo wymieniając informatyczny nośnik danych lub niszcząc albo uszkadzając urządzenie służące do automatycznego przetwarzania, gromadzenia lub przekazywania danych informatycznych.

.....

czytelny podpis osoby składającej oświadczenie

Załącznik nr 3

do Umowy nr PN16/18/AQOO z dn.2018 r.

Protokół przekazania

Odbiór został dokonany w CI RF w Radomiu w dniu

Przedmiotem odbioru w ramach Umowy nr **PN/.../.../...** z dnia jest przekazanie nr do CI RF w Radomiu następujących elementów:

Lp.	Nazwa	Nr seryjny/licencji	Ilość	rodzaj nośnika.	Uwagi

Zamawiający:

- odbiera dostawę bez zastrzeżeń / z uwagami *

- odrzuca dostawę w całości.*

Powód odrzucenia dostawy:

.....

Uwagi dotyczące odbioru:

.....

Za Zamawiającego	Za Wykonawcę
(imię i nazwisko, podpis)	(imię i nazwisko, podpis)

* - *niewłaściwe skreślić*

Załącznik Nr 4

do Umowy nr PN16/18/AQOO dn.2018 r.

(kopia Załącznika A do SIWZ – formularz oferty)

Załącznik Nr 5

do Umowy nr PN16/18/AQOO dn.2018 r.

Protokół Odbioru Ilościowego

Miejsce dostawy:

W dniur. na podstawie § ust. ww. Umowy dokonano odbioru Oprogramowania wymienionych/ego poniżej.

Lp.	Nazwa	Numer fabryczny/licencji	Sztuk	Okres Gwarancji	Uwagi
1.					
2.					
3.					
4.					

Powyższe Oprogramowanie jest: kompletne, zgodne z treścią specyfikacji, nie posiada widocznych uszkodzeń mechanicznych, przeszedł odbiór ilościowy bez zastrzeżeń.

Przedmiot Umowy został odebrany bez zastrzeżeń / z zastrzeżeniami*.

* niepotrzebne skreślić

UWAGI:

Za Zamawiającego	Za Wykonawcę
..... (imię i nazwisko, podpis)	 (imię i nazwisko, podpis)

do Umowy nr PN16/18/AQOO z dn. 2018 r.

Opis wymagań dla oprogramowania równoważnego

Zamawiający posiada licencje na oprogramowanie firmy IBM:

a) IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Resource
oraz wdrożone systemy informatyczne, które korzystają z rozwiązań firmy IBM.

Zamawiający nie wyraża zgody na wymianę powyższego oprogramowania na inne w ramach realizacji niniejszego zamówienia.

Jeżeli Zamawiający określił w SIWZ wymagania z użyciem nazw własnych produktów lub marek producentów, w szczególności w obszarze specyfikacji przedmiotu zamówienia, to należy traktować wskazane produkty jako rozwiązania wzorcowe. W każdym takim przypadku Zamawiający oczekuje dostarczenia produktów wzorcowych lub równoważnych, spełniających poniższe warunki równoważności.

I. Zamawiający dopuszcza zaoferowanie produktów równoważnych do wyspecyfikowanego oprogramowania IBM.

1. W przypadku dostarczania oprogramowania, równoważnego względem wyspecyfikowanego przez Zamawiającego w SIWZ, Wykonawca musi na swoją odpowiedzialność i swój koszt udowodnić, że dostarczane oprogramowanie spełnia wszystkie wymagania i warunki określone SIWZ, w szczególności w zakresie:
 - a) warunków licencji / sublicencji w każdym aspekcie licencjonowania / sublicencjonowania, które muszą być identyczne lub rozszerzone, przy czym rozszerzony zakres musi zawierać również wszystkie elementy licencjonowania jak dla wyspecyfikowanego oprogramowania IBM,
 - b) funkcjonalności równoważnej oprogramowania, która nie może być gorsza od funkcjonalności wymienionych w punkcie III - „Opis wymaganych minimalnych funkcjonalności w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego”,
 - c) oprogramowanie równoważne musi być kompatybilne i w sposób niezakłócony współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem IBM funkcjonującym u Zamawiającego,
 - d) oprogramowanie równoważne nie może zakłócić pracy środowiska systemowo-programowego Zamawiającego,
 - e) oprogramowanie równoważne musi w pełni współpracować z systemami Zamawiającego, opartymi o dotychczas użytkowane oprogramowanie,
 - f) oprogramowanie równoważne musi zapewniać pełną, równoległą współpracę w czasie rzeczywistym i pełną funkcjonalną zamienność oprogramowania równoważnego z wyspecyfikowanym oprogramowaniem IBM.
2. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę oprogramowania równoważnego Wykonawca, dokona wspólnie z Zamawiającym instalacji i testowania oprogramowania równoważnego w środowisku sprzętowo-programowym Zamawiającego.

3. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę oprogramowania równoważnego Wykonawca dokona transferu wiedzy w zakresie utrzymania i rozwoju rozwiązania opartego o zaproponowane oprogramowanie.
4. W przypadku, gdy zaoferowane przez Wykonawcę oprogramowanie równoważne nie będzie właściwie współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego i/lub spowoduje zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem i sprawnym działaniem infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego oraz na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego również po usunięciu oprogramowania równoważnego.
5. Oprogramowanie równoważne dostarczane przez Wykonawcę nie może powodować utraty kompatybilności oraz wsparcia producentów używanego i współpracującego z nim oprogramowania u Zamawiającego.
6. Oprogramowanie równoważne zastosowane przez Wykonawcę nie może w momencie składania przez niego oferty mieć statusu zakończenia wsparcia technicznego producenta. Niedopuszczalne jest zastosowanie oprogramowania równoważnego, dla którego producent ogłosił zakończenie jego rozwoju w terminie 3 lat licząc od momentu złożenia oferty. Niedopuszczalne jest użycie oprogramowania równoważnego, dla którego producent oprogramowania współpracującego ogłosił zaprzestanie wsparcia w Jego nowszych wersjach.

II. W przypadku Dostawy oprogramowania równoważnego Wykonawca zobowiązany jest:

1. Przeprowadzić 5 (pięć) autoryzowanych Warsztatów dla 6 administratorów Zamawiającego z zakresu instalacji, konfiguracji i zarządzania oprogramowaniem równoważnym, umożliwiających pełne poznanie produktu równoważnego, Wykonawca w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy przedstawi do zatwierdzenia Zamawiającemu harmonogram Warsztatów, Wykonawca w ramach Warsztatów zapewni salę szkoleniową na terenie Warszawy wraz z wyżywieniem w postaci jednego gorącego posiłku (obiad) i napojów w czasie przerw każdego dnia dla każdego uczestnika. Czas trwania każdego z Warsztatów nie może być krótszy niż 5 (pięć) Dni Roboczych w następujących po sobie Dniach Roboczych.
2. Zainstalować oprogramowanie równoważne w środowisku systemowo-programowym Zamawiającego w terminie do 10 Dni Roboczych od dnia podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Końcowego.
3. Dostarczenie wszelkich dodatkowych licencji - niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania oprogramowania równoważnego.

III. Opis wymaganych minimalnych funkcjonalności w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego

- a) W zakresie IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Resource, oprogramowanie równoważne musi realizować co najmniej następujące funkcjonalności:

LP	Wymaganie
1.	Pozwalać na: automatyczne wykrywanie komponentów infrastruktury IT automatyczne wykrywanie konfiguracji komponentów infrastruktury IT automatyczne wykrywanie relacji i powiązań pomiędzy komponentami automatyczne wykrywanie i śledzenie zmian w zasobach i ich konfiguracji
2.	Wspierać w ramach tego samego produktu, wspólnego modelu danych pojedynczej konsoli:

	serwery i systemy operacyjne aplikacje middleware aplikacje użytkowe infrastrukturę techniczną usługi sieciowe (np. LDAP, NFS, DNS)
3.	Posiadać przygotowane i wspierane przez producenta oferowanego systemu sensory do skanowania systemów: AIX, HPUNIX, Linux, Solaris, Tru64 Unix, Windows, FreeBSD, OpenVMS, IBM DataPower Appliance, HP BladeSystem, HP Non-Stop, IBM HMC, VmWare ESX i ESXi
4.	Posiadać przygotowane i wspierane przez producenta oferowanego systemu sensory do skanowania Active Directory, Microsoft HIS, Microsoft Cluster, Microsoft Exchange server, Microsoft Hyper-V, usługi sieciowe Windows (SMB) Apache Web Server, Cisco Works, Citrix, DNS, IBM Cluster Systems Management, IBM Lotus Domino, IBM Tivoli Monitoring, IBM Composite Application Manager, IBM WebSphere, IBM WebSphere eXtreme Scale, IBM WebSphere Message Broker, IBM WebSphere MQ Server iPlanet Web server, JBOSS, KVM, Oracle Application Server, SAP ccms, SAP sld, , Veritas Cluster, VmWare Virtual Center, WebLogic
5.	Posiadać przygotowane i wspierane przez producenta oferowanego systemu sensory do skanowania baz danych: DB2, Informix, MS SQL, Oracle, Sybase
6.	Oprogramowanie musi posiadać przygotowane i wspierane przez producenta oferowanego systemu sensory do skanowania urządzeń: Alteon, BIG-IP, Checkpoint, Cisco, Extreme, Brocade, IBM BladeCenter, NetScreen, Cisco PIX, EMC, IBM SVC, XIV storage,
7.	Udostępniać możliwość budowania własnych sensorów
8.	Zakres i szczegółowość wykrywanych przez sensory informacji musi być modyfikowalny przez administratorów oferowanego systemu bez konieczności zakupu dodatkowych licencji lub usług
9.	Kolekcjonowane elementy konfiguracji muszą obejmować co najmniej statyczną i dynamiczną konfigurację danego obiektu zasoby niezbędne do działania komponentu (np. pule połączeń JDBC, kolejki JMS, patche itp.) zainstalowane w danym obiekcie komponenty dodatkowe (jak np. EJB, JSP).
10.	Kolekcjonowane informacje o zależnościach muszą obejmować co najmniej: zależności transakcyjne: logiczne połączenia pomiędzy obiektem a komponentami współpracującymi (np. powiązane bazy danych) kontenery: relacje typu serwer-aplikacja, wirtualizator-serwer-aplikacja, przynależność obiektów do aplikacji biznesowej infrastruktura: usługi sieciowe itp.
11.	Wykrywanie informacji musi odbywać się bez konieczności instalowania agentów, za pomocą standardowych protokołów (np. SNMP, SSH, JMX, WMI)
12.	Proces wykrywania musi odbywać się za pomocą sieci IP przy wykorzystaniu standardowych mechanizmów komunikacyjnych wbudowanych w systemy operacyjne i urządzenia
13.	Wspierać wykrywanie w środowiskach wykorzystujących firewalle – musi udostępniać komponent pośredniczący w wykrywaniu (proxy).
14.	Możliwość współpracy z bazą CMDB w celu synchronizacji zebranych danych

15.	Być zaprojektowane do współpracy z dużymi serwerowniami. Wymagana jest możliwość sprawnego i efektywnego działania w środowiskach o wielkości rzędu 10000 serwerów. Wymagana jest deklaracja producenta (np. w postaci odniesienia do odpowiedniego paragrafu dokumentacji produktowej) lub informacja o wykonanych z sukcesem wdrożeniach o tej skali.
16.	Możliwość instalacji warstwowej: z serwerami „regionalnymi” i serwerem centralnym nadzorującym i konsolidującym całość środowiska. Rozwiązanie takie musi stanowić całość – nie mogą to być rozproszone i niepowiązane ze sobą oddzielne serwery skanujące.
17.	Informacje związane z bezpieczeństwem (np. hasła, informacje dostępne do skanowanych zasobów) muszą być szyfrowane algorytmem nie gorszym niż AES 128bit.
18.	System musi mieć konsolę operatorską opartą na technologii WWW z obsługą szyfrowania SSL (https). Jedynym elementem dodatkowym wymaganym do działania konsoli może być środowisko Java. W szczególności nie jest dopuszczalne stosowanie technologii flash czy też sliverlight.
19.	Konsola operatorska musi udostępniać automatycznie generowane, graficzne obrazowanie topologii i zależności. Zamawiający uznaje, iż prezentacja w postaci tabelarycznej czy też tekstowej nie spełnia niniejszego wymogu.
20.	udostępniać integrację z oprogramowaniem wykorzystywanym przez Zamawiającego: IBM CAM, IBM Omnibus, IBM TBSM
21.	Udostępniać dwukierunkową integrację z bazą CMDB
22.	Pozwalać na instalację na platformie: AIX (6.1 i 7.1), Linux, Windows (2008 i 2012)
23.	Oferowane licencje muszą być przechodnie - musi być możliwość ich przenoszenia na nowe serwery w ramach wymiany starych technologii na nowe.
24.	System monitorowania musi mieć możliwość instalacji swoich komponentów serwerowych (nadzorujących pracę agentów, raportujących i bazodanowych) w środowisku zwirtualizowanym.

Załącznik Nr 7

do Umowy nr PN16/18/AQOO dn. 2018 r.

Protokół Odbioru Końcowego

Miejsce odbioru:

W dniu, na podstawie protokołów odbiorów częściowych dokonano odbioru końcowego :

1. Oprogramowania wymienionego poniżej:

.....
.....
.....

2. Produktów wymienionych poniżej *

.....
.....
.....

Powyższe oprogramowanie funkcjonuje bez zastrzeżeń/z zastrzeżeniami*.

Przedmiot Umowy w zakresie objętym odbiorem został wykonany w terminie /nie został wykonany w terminie*

* niepotrzebne skreślić

- | |
|---|
| <p>1. <u>Zgodnie z Umową wykonanie Przedmiotu Umowy objętego niniejszym odbiorem powinno nastąpić do dnia</u></p> <p>2. <u>Faktyczne wykonanie Przedmiotu Umowy objętego niniejszym odbiorem nastąpiło w dniu</u></p> |
|---|

Protokół zostaje podpisany bez zastrzeżeń/z zastrzeżeniami. *

Za Zamawiającego:

(imię, nazwisko i podpis)

Za Wykonawcę:

(imię, nazwisko i podpis)

Załącznik Nr 8

do Umowy nr PN16/18/AQOO z dn.2018 r.

Protokół Zgłoszenia

Radom, dnia / /

Osoba zgłaszająca:

(nazwisko/telefon/pokój)

Kolejny numer zgłoszenia problemu u /201....
użytkownika:

Numer w rejestrze zgłoszeń w ośrodku /201....
serwisowym Wykonawcy:

Nazwa niesprawnego produktu	
Typ Zgłoszenia: (krytyczny/poważny/standardowy/ niski)	
Data i godzina wystąpienia problemu	Data/godz. zgłoszenia problemu

Objawy:

Uwagi (załączniki)/ Konsultacje techniczne:

Imię, nazwisko oraz podpis zgłaszającego

**Imię, nazwisko oraz podpis
realizującego zgłoszenie**

Załącznik Nr 9

do Umowy nr PN16/18/AQOO z dn.2018 r.

Protokół z Naprawy

Radom, dnia / /

Kolejny numer zgłoszenia problemu u użytkownika: /201....

Numer w rejestrze zgłoszeń w ośrodku serwisowym Wykonawcy: /201....

Nazwa niesprawnego produktu	
Data i godzina rozwiązania	

Opis rozwiązania (diagnoza oraz odpowiedzi i porady techniczne):

**Data i godzina udzielenia
odpowiedzi/rozwiązania**

**Imię, nazwisko oraz podpis realizującego
zgłoszenie**