

UMOWA NR .....

zawarta w dniu ..... w Łodzi pomiędzy:

Miastem Łódź – Zarząd i Dróg i Transportu  
ul. Piotrkowska 173, 90-447 Łódź,  
tel. +48 42 638 49 59, fax +48 42 638 49 58, zdit@zdit.uml.lodz.pl  
NIP: 725-18-59-255, REGON 473170052

.....  
(zwanym dalej „Zamawiającym”) z jednej strony,

a

.....  
(zwaną dalej „Wykonawcą”), dalej łącznie jako „Strony”

zawarta zostaje z wyłączeniem stosowania ustawy z dnia 11.09.2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r., poz. 1129), zgodnie z art. 2 ust. 1 pkt 1 umowa następującej treści:

### § 1. Przedmiot Umowy

Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania zamówienie polegające na **dostarczeniu, aplikacji wraz z usługą utrzymaniowo-serwisową** instalowanej na smartphony/tablety, służącej do wprowadzania danych (dalej: Aplikacja) oraz rozwiązywania webowego zainstalowanego na serwerze Zamawiającego do analizy tych danych i generowania raportów (dalej: System analiz i raportów) pozwalających na gromadzenie, przetwarzanie i generowanie raportów liczbowych w zakresie **badania stanu jakości usług** transportu zbiorowego (ptz) świadczonych na rzecz Zarządu Dróg i Transportu w Łodzi przez Operatorów ptz oraz do badań napełnień pojazdów wykorzystywanych do świadczenia usług komunikacji miejskiej.

#### I. Wymagania dotyczące Aplikacji

1. Aplikacja ma posiadać możliwość użytkowania bez ograniczenia w zakresie liczby stanowisk i urządzeń mobilnych. Wykonawca dostarcza Aplikację wraz z usługą utrzymaniowo-serwisową w ramach abonamentu przez okres 6 miesięcy od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi.
2. Aplikacja powinna być napisana dla systemu operacyjnego Android.
3. Aplikacja powinna pozwalać na wprowadzanie i gromadzenie danych w zakresie dotyczącym:

##### a) Napełnień pojazdów komunikacji miejskiej

Moduł powinien umożliwiać wprowadzanie danych o napełnieniach pojazdów w dwóch trybach:

- **tryb przystankowy** – na podstawie danych uzyskanych z rozkładów jazdy udostępnianych przez Zamawiającego, znajdujących się w centralnej bazie rozkładów (baza CB) w formacie MS SQL bądź w plikach w standardzie GTFS,
  - dla wybranego przystanku powinna być możliwość wyboru linii i kursów przebiegających przez ten przystanek,

- dla kursu powinna być możliwość wprowadzenia danych: numeru bocznego pojazdu, liczby pasażerów wsiadających i wysiadających z pojazdu oraz liczba osób odjeżdżających z wybranego przystanku.

Do powyższych danych, powinna być dodawana godzina dokonywania pomiaru, na podstawie czasu systemowego urządzenia mobilnego;

W tym trybie powinna być także opcja możliwości kontynuacji pomiarów dla wybranego kursu na kolejnych przystankach (jako „wejście” do pojazdu, tj. w tryb pojazdowy).

- **tryb pojazdowy** – na podstawie danych uzyskanych z rozkładów jazdy udostępnianych przez Zamawiającego, znajdujących się w centralnej bazie rozkładów (baza CB) w formacie MS SQL bądź w plikach w standardzie GTFS, dla wybranej linii, kursu i przystanku powinna być możliwość wprowadzania danych: numeru bocznego pojazdu, liczby pasażerów wsiadających i wysiadających z pojazdu na kolejnych przystankach, z bieżącym automatycznym przeliczeniem liczby osób znajdujących się w pojeździe oraz możliwością korekty tej liczby.

Do powyższych danych, powinna być dodawana godzina dokonywania pomiaru, na podstawie czasu systemowego urządzenia mobilnego.

#### b) Stanu taboru:

Ten moduł powinien pozwalać na ocenę stanu taboru według zdefiniowanych kryteriów, wprowadzanych przez użytkownika w Systemie analiz i raportów. Wybór pojazdu powinien następować w podobny sposób jak wybór kursu do badań napełnień pojazdów komunikacji miejskiej zawartych w punkcie a) lub poprzez dopisywanie na bieżąco kolejnych kontrolowanych pojazdów (np. podczas kontroli pojazdów wyjeżdżających z zajezdni).

#### c) Naruszeń świadczonych usług przewozowych:

Ten moduł powinien pozwalać na ocenę naruszeń świadczonych usług przewozowych według zdefiniowanych kryteriów, wprowadzanych przez użytkownika w Systemie analiz i raportów. Wybór pojazdu powinien następować w podobny sposób jak wybór kursu do badań napełnień pojazdów komunikacji miejskiej zawartych w punkcie a).

#### d) Stanu infrastruktury przystankowo – dworcowej:

Ten moduł powinien pozwalać na ocenę stanu infrastruktury przystankowo-dworcowej według zdefiniowanych kryteriów, wprowadzanych przez użytkownika w Systemie analiz i raportów. W przypadku punktów a) i d) wybór przystanków powinien następować na mapie o swobodnym dostępie (np. OpenStreetMap), na której znajdują się przystanki (lokalizacja wg danych zawartych w udostępnionych rozkładach jazdy). Na mapie powinna być też pokazana aktualna pozycja obserwatora (na podstawie lokalizacji GPS urządzenia mobilnego).

#### 4. Aplikacja powinna posiadać funkcję:

- a) ręcznego wpisywania lub wyboru określonej informacji ze zdefiniowanej listy atrybutów podczas dokonywania pojedynczego pomiaru/obserwacji w terenie dla danego pojazdu, przystanku/słupka przystankowego,
- b) tworzenia i przechowywania (bez określonego limitu pamięci) dokumentacji fotograficznej w zakresie badania stanu taboru i infrastruktury przystankowo – dworcowej,
- c) podglądu harmonogramu pracy danego obserwatora, zdefiniowanego w Systemie analiz i raportów,

- d) do każdego elementu kontroli powinna być możliwość dodania uwag wprowadzanych przez obserwatora,
  - e) uwierzytelniania obserwatora poprzez login i hasło, nadawane w Systemie analiz i raportów.
5. Działanie aplikacji powinno być możliwe zarówno off i on-line. W przypadku gromadzenia danych w aplikacji offline musi ona posiadać możliwość przesyłania zgromadzonych danych do systemu po połączeniu z siecią internetową.

## **II. Podstawowe funkcjonalności systemu**

### **1. Kontrolowanie usług przewozowych:**

- a) samodzielne definiowane i rozszerzane parametry jakościowe: czystość, oznakowanie, zachowanie kierowców, stan techniczny pojazdów itp.,
- b) punktualność (opóźnienia, przed czasem, niestwierdzenie kursu itp.),
- c) potoki pasażerskie (na podstawie obserwacji),
- d) zgodność lub kompatybilność taboru z umową.

### **2. Kontrolowanie przystanków:**

- a) samodzielne definiowane i rozszerzane parametry jakościowe: czystość, oznakowanie, stan techniczny infrastruktury przystankowej,
- b) poprawność / kompletność rozwieszonych rozkładów jazdy,
- c) poprawność / kompletność rozwieszonych informacji pasażerskich,
- d) narzędzie do inwentaryzacji stanu przystanków.

### **3. Zwiększenie wiarygodności kontroli:**

- a) miejsce przeprowadzania kontroli (lokalizacja GPS),
- b) czas przeprowadzania kontroli (niezależny od systemowego),
- c) synchronizacja czasu na wszystkich urządzeniach mobilnych (protokół NTP),
- d) możliwość tworzenia dokumentacji fotograficznej, opisowej itp.,
- e) działanie na kompletnym oraz aktualnym rozkładzie jazdy.

### **4. Inne funkcje:**

- a) tworzenie zadań opisowych/szczegółowych,
- b) harmonogramowanie i rozliczanie pracy kontrolerów.

### **5. System analiz i raportów powinien być aplikacją webową.**

### **6. Funkcjonalności systemu analiz i raportów:**

- a) gromadzenie danych przesyłanych z aplikacji różnych obserwatorów z oznaczeniem, który z nich wprowadził te dane,
- b) wprowadzania słowników pojazdów, stanu taboru, naruszeń świadczonych usług przewozowych, stanu infrastruktury przystankowo-dworcowej,
- c) przeglądania wprowadzonych danych w tym m.in. dokumentacji fotograficznej,
- d) tworzenia raportów na bazie wprowadzonych danych dla wybranych okresów, Operatorów, obszarów, linii komunikacyjnych – raporty przygotowane przez Wykonawcę na podstawie ustaleń z Zamawiającym na etapie wdrożenia oraz samodzielnie przygotowywane przez Zamawiającego z wykorzystaniem danych zgromadzonych w bazie danych oraz prostych komend w języku SQL,
- e) wprowadzania danych obserwatorów i nadawania im loginów,

- f) tworzenia harmonogramów pracy obserwatorów a po zatwierdzeniu, wysyłanie ich do Aplikacji wybranego obserwatora,
- g) kilka poziomów uprawnień użytkowników, w tym co najmniej: administrator (pełne uprawnienia), analityk (dostęp do wszystkich danych i raportów, z wyjątkiem uprawnień administracyjnych), obserwator (podgląd danych, które wprowadził).

### **III. Wymagania dotyczące usługi utrzymaniowo – serwisowej**

Usługa utrzymaniowo-serwisowa powinna obejmować wsparcie techniczne, bezpłatne aktualizacje do nowszych wersji z uwzględnieniem nowych funkcjonalności, dostosowanie do zmian w systemie operacyjnym Android, niezbędne aktualizacje bibliotek.

1. Wykonawca udzieli usługi wsparcia technicznego przez okres obowiązywania umowy w zakresie zgłoszonych awarii i usterek.
  - a) Awaria rozumiana jako nieprawidłowość występująca w poszczególnych funkcjach aplikacji, polegający na braku możliwości wykonania określonych czynności, znacznym ograniczeniu sprawności wprowadzania danych, brakach lub nieprawidłowościach przy synchronizacji danych urzędnika i bazy centralnej,
  - b) Usterka lub wada rozumiana jako zgłoszony problem wymagający poprawy ale nie blokujący korzystania z podstawowych funkcji aplikacji.
2. Czas reakcji:
  - a) na zgłoszoną awarię (rozumianą jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 8 godzin; usunięcie awarii, naprawa musi zostać wykonana w przeciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia,
  - b) na zgłoszoną usterkę lub wadę (rozumianą, jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć 24 godzin; usunięcie usterki musi zostać wykonane w przeciągu 4 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
3. Zgłoszenie awarii i usterek będzie możliwe w trybie 24h/7dni przez cały okres obowiązywania umowy.
4. Usługa wsparcia technicznego obejmuje również modyfikację systemu, która ma zapewnić prawidłowe obsługiwane przez pojawiające się w okresie świadczenia usługi aktualizacje co najmniej następujących przeglądarek: Mozilla Firefox; Google Chrome; Apple Safari.
5. Aktualizacja Systemu wynikająca z konieczności poprawnej obsługi wydawanych nowych wersji przeglądarek internetowych, musi nastąpić najpóźniej w okresie 1 miesiąca od ukazania się aktualizacji przeglądarki internetowej.
6. Wykonawca zapewni dostęp do systemu wsparcia klienta, za pomocą, którego Zamawiający będzie mógł:
  - a) Uzyskać pomoc poprzez telefon, e-mail lub WWW w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonego rozwiązania,
  - b) Zgłaszać zauważone nieprawidłowości w działaniu Systemu.

### **IV. Pozostałe kwestie techniczno – informatyczne wymagane**

1. Zamawiający wymaga automatycznego aktualizowania danych rozkładowych w aplikacji. Aktualne dane rozkładowe będą udostępniane przez Zamawiającego w formacie MS SQL z centralnej bazy rozkładów bądź zamiennie w formie plików GTFS. Zamawiający ma mieć możliwość swobodnego przełączania się pomiędzy obydwoimi źródłami danych oraz swobodnego definiowania punktu dostępu (adres IP serwera/katalog na serwerze itp.) do danych.
2. Zamawiający zapewni urządzenia mobilne.
3. Zamawiający udostępni Wykonawcy serwer wirtualny z systemem Windows Server 2012 R2 oparty na wirtualizacji Hyper-V o parametrach: RAM 8GB, przestrzeń dyskowa 100 GB, 2 wirtualne procesory. Jeżeli wymagany jest inny system operacyjny, zostanie on dostarczony przez Wykonawcę i na jego koszt.

4. Dostęp do serwera zapewniony zostanie wyznaczonym osobom Wykonawcy przez usługę VPN.
5. Wykonawca zobowiązany jest do instalacji i konfiguracji wszystkich niezbędnych do działania komponentów.
6. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia właściwych licencji w sytuacji, gdyby dla prawidłowego korzystania z przedmiotu Umowy, niezbędne będzie ich posiadanie przez Zamawiającego.
7. Po zakończeniu umowy i wyłączeniu aplikacji, Wykonawca zobowiązany jest wyeksportować wszystkie zgromadzone dane do pliku csv z nagłówkami odpowiadającym nazwom w przedmiotowej aplikacji, celem umożliwienia Zamawiającemu dalszego korzystania z danych.

## **§ 2. Uprawnienia i zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje wiedzą i doświadczeniem niezbędnymi do realizacji Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy z najwyższą starannością i przy uwzględnieniu profesjonalnego charakteru prowadzonej przez siebie działalności oraz w terminach przewidzianych w niniejszej Umowie.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy osobiście lub poprzez swoich pracowników lub współpracowników.
4. Wykonawca wyznaczy imiennie osobę, upoważnioną do przeszkolenia pracowników Zamawiającego i udzielania informacji dot. funkcjonowania aplikacji.
5. Wykonawca dostarczy instrukcję obsługi aplikacji.
6. Wykonawca oświadcza, że Przedmiot Umowy nie będzie naruszać praw osób trzecich, a przypadku wystąpienia w tym względzie jakichkolwiek naruszeń, zobowiązuje się ponieść pełną odpowiedzialność odszkodowawczą z tego tytułu.

## **§ 3. Uprawnienia i zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający potwierdza protokołem prawidłową realizację Przedmiotu Umowy, nie później niż 5 dni od zakończenia świadczenia usługi dla każdego miesiąca.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość stałego nadzoru nad prowadzonymi pracami.
3. Wykonawca jest zobowiązany do udzielenia niezwłocznie pisemnych wyjaśnień w zakresie objętym przedmiotem umowy, w okresie realizacji Przedmiotu Umowy.

## **§ 4. Termin realizacji Umowy**

1. Zamawiający wymaga aby termin rozpoczęcia realizacji Przedmiotu Umowy nastąpił nie później niż 2 tygodnie od daty podpisania umowy.
2. Termin rozpoczęcia realizacji Przedmiotu Umowy oznacza możliwość pracy pracowników Zamawiającego z wykorzystaniem aplikacji.
3. Wykonawca będzie realizował Przedmiot umowy do dnia ..... r.

## **§ 5. Wynagrodzenie**

1. Za realizację Przedmiotu Umowy opisaną w § 1 Zamawiający zapłaci Wykonawcy abonament miesięczny w kwocie ..... brutto (w tym 23% VAT).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją Przedmiotu Umowy opisane w § 1, będzie płatne na podstawie faktur wystawianych do 7 dnia miesiąca następującego po wykonaniu usługi.
3. Wykonawca wystawi fakturę z następującymi danymi:  
Nabywca: Miasto Łódź, ul. Piotrkowska 104, 90-926 Łódź, NIP 7250028902

Odbiorca: Zarząd Dróg i Transportu, ul. Piotrkowska 173, 90-447 Łódź.

4. Zamawiający zapłaci wynagrodzenie na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni od doręczenia prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury.
5. Na potrzeby wszelkich płatności Wynagrodzenia za dzień zapłaty Strony uznają dzień założenia przez Zamawiającego potwierdzonego przez bank polecenia przelewu kwoty należności na rachunek Wykonawcy.
6. Strony zgodnie postanawiają, iż wiarygodność wynikająca z niniejszej Umowy nie będzie przedmiotem przelewu na rzecz osób trzecich.
7. Wykonawca nie może przenosić na osoby trzecie, zarówno w całości jak i w części, jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej umowy, w tym również roszczenia o zapłatę wynagrodzenia, chyba że uprzednio uzyska na to zgodę Zamawiającego na piśmie.
8. W przypadku wyrażenia zgody na cesję Wykonawca wraz z fakturą VAT złoży oświadczenie, że zawarta umowa cesji obowiązuje, a Zamawiający jest uprawniony do żądania potwierdzenia obowiązywania umowy cesji na dzień dokonywania płatności.
9. W przypadku, gdy wskazany przez wykonawcę rachunek bankowy, na którym ma nastąpić zapłata wynagrodzenia, nie widnieje w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, zamawiającemu przysługuje prawo wstrzymania zapłaty wynagrodzenia do czasu uzyskania wpisu tego rachunku bankowego lub rachunku powiązanego z rachunkiem Wykonawcy do przedmiotowego wykazu lub wskazania nowego rachunku bankowego ujawnionego w w/w wykazie.
10. Okres do czasu uzyskania przez wykonawcę wpisu rachunku bankowego do przedmiotowego wykazu lub wskazania nowego rachunku bankowego ujawnionego w w/w wykazie nie jest traktowany jako opóźnienie zamawiającego w zapłacie należnego wynagrodzenia i w takim przypadku nie będą naliczane za ten okres odsetki za opóźnienie w wysokości odsetek ustawowych, jak i uznaje się, że wynagrodzenie nie jest jeszcze należne Wykonawcy w tym okresie.
11. Wykonawca ma możliwość przesłania drogą elektroniczną ustrukturyzowanej faktury elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym.
12. W przypadku, gdy Wykonawca skorzysta z możliwości przesłania ustrukturyzowanej faktury elektronicznej, wówczas zobowiązany jest do skorzystania z Platformy Elektronicznego Fakturowania udostępnionej na stronie internetowej <https://efaktura.gov.pl>.
13. Szczegółowe zasady związane z wystawianiem ustrukturyzowanych faktur elektronicznych i innych ustrukturyzowanych dokumentów określa ustawa z dnia 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym oraz akty wykonawcze.
14. W przypadku, gdy Wykonawca korzysta z usług brokera Infinite IT Solutions, powinien wpisać poniższe dane:
  - w sekcji NIP należy wpisać NIP Miasta: 7250028902 jako Nabywcę,
  - jako typ numeru PEPPOL należy wybrać NIP,
  - w polu Numer PEPPOL należy wpisać NIP 7251859255; jako NIP jednostki będącej adresatem faktury.Sekcja Odbiorca powinna być wypełniona zgodnie z miejscem dostawy/odbioru towaru/usługi.
15. W przypadku, gdy Wykonawca korzysta z usług brokera PEFexpert, powinien wpisać poniższe dane:
  - w sekcji Identyfikator podatkowy należy wpisać NIP Miasta: 7250028902 jako Nabywcę;
  - jako Rodzaj adresu PEF należy wybrać NIP,

- w polu numer adresu PEF należy wpisać NIP 7251859255; jako NIP jednostki będącej adresatem faktury.

Sekcja Odbiorca powinna być wypełniona zgodnie z miejscem dostawy/odbioru towaru/usługi.

## **§ 6. Kary Umowne**

1. Naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy nastąpi przez zapłatę kary umownej.
2. Kary te będą naliczane w następujących wypadkach i wysokościach:
  - (1) Wykonawca płaci Zamawiającemu kary umowne:
    - a) za odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 25% wynagrodzenia umownego brutto,
    - b) za opóźnienie w wykonaniu przedmiotu zamówienia oraz za niedotrzymanie wyznaczonego dodatkowego terminu na uwzględnienie uwag zgłoszonych podczas wdrożenia systemu w wysokości 0,5% wartości wynagrodzenia umownego brutto za każdy dzień kalendarzowy opóźnienia,
    - c) za każdy przypadek opóźnienia w reakcji na zgłoszenie o którym mowa w §1 ust.III lub braku reakcji na zgłoszone awarie, usterki oraz problemy z poprawnością funkcjonowania systemu w wysokości 50 zł za każdy stwierdzony przypadek,
    - d) naliczenie kary odbywa się poprzez wystawienie noty obciążeniowej, płatnej w terminie 14 dni od jej otrzymania.
  - (2) Zamawiający płaci Wykonawcy kary umowne:
    - a) z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego w wysokości 25% wynagrodzenia umownego.
3. Strony zastrzegają sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego i przenoszącego wysokość kar umownych do wysokości poniesionej szkody.
4. Zamawiający uprawniony jest do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy na co Wykonawca wyraża zgodę, chyba że uprawnienie do potrącenia zostało wyłączone na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§ 7. Czas trwania umowy, odstąpienie od umowy, wypowiedzenia, zmiana umowy**

1. Zmiany postanowień umowy mogą dotyczyć w szczególności:
  - a) zmian korzystnych dla Zamawiającego,
  - b) regulacji prawnych wprowadzonych w życie po dacie podpisania umowy, wywołujących potrzebę zmiany umowy wraz ze skutkami wprowadzenia takiej zmiany,
  - c) oznaczenia danych dotyczących Zamawiającego lub Wykonawcy,
  - d) konieczność zmiany osób, o których mowa w § 9,
  - e) zmiany terminu realizacji umowy.
2. Wprowadzenie zmian postanowień umowy wymaga aneksu sporządzonego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w następujących sytuacjach:
  - a) w przypadku realizacji zamówienia w sposób niezgodny z umową oraz w przypadku uchylecia się Wykonawcy od wykonywania czynności określonych w § 1 oraz w § 2, mimo otrzymania od Zamawiającego pisemnego upomnienia i upływu terminu wyznaczonego w tym upomnieniu,
  - b) Wykonawca zostanie postawiony w stan likwidacji,
  - c) zostanie wydany nakaz zajęcia majątku Wykonawcy.
4. Wykonawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w szczególności, jeżeli:
  - a) Zamawiający zawiadomi Wykonawcę, iż wobec zaistnienia uprzednio nie przewidzianych okoliczności nie będzie mógł spełnić swoich zobowiązań umownych wobec Wykonawcy.

5. Odstąpienie od umowy z przyczyn wskazanych w ust. 5 pkt a) - c) i ust. 4 powinno nastąpić w formie pisemnej w terminie 21 dni od daty powzięcia wiadomości pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.

### **§ 8. Konsultacje**

1. W zakresie usuwania awarii i usterek Wykonawca zagwarantuje najwyższy poziom techniczny wykonywanych usług oraz możliwie najszybsze i najsprawniejsze usuwanie zgłaszanych awarii i usterek w celu zagwarantowania poprawności realizacji Przedmiotu Umowy. Linia pomocy będzie czynna w trybie 24h/7dni/przez cały okres obowiązywania umowy pod numerami telefonu..... wskazanymi przez Wykonawcę i poprzez wskazany przez Wykonawcę adres email.....
2. Wykonawca jest zobowiązany w okresie trwania Umowy do udzielania Zamawiającemu konsultacji telefonicznych i poprzez pocztę email w zakresie:
  - a) dokonywania wstępnej diagnozy awarii;
  - b) czynności związanych z działaniem i obsługą przedmiotu zamówienia.
3. Wykonawca udzieli informacji dotyczących działania funkcji poszczególnych elementów przedmiotu zamówienia.

### **§ 9. Poufność**

1. Wszelkie informacje i materiały przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w związku z wykonaniem Umowy, a także powstałe w wyniku jej wykonania - pisemne, graficzne, zapisane w formie elektronicznej lub w inny sposób są poufne i nie mogą być bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego udostępnione osobom trzecim, innym niż pracownicy lub współpracownicy Wykonawcy zaangażowani w wykonanie Umowy, ani ujawnione w inny sposób.

### **§ 10. Zapytania o przedmiot zamówienia**

1. Wszelkich informacji dotyczących przedmiotu zamówienia udziela:
  - a) zakres merytoryczny: .....
  - b) zakres techniczny: .....
2. Zmiana danych wymienionych w ust.1 i 2 następuje poprzez pisemne zawiadomienie drugiej strony i nie wymaga aneksu do umowy.

### **§ 11 . Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory wynikające z umowy rozstrzygane będą przez Sąd Powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
2. Niniejsza umowa sporządzona i podpisana została w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 1 egzemplarz dla Wykonawcy, 2 egzemplarze dla Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.
4. Wymiana informacji między stronami odbywać się będzie w języku polskim.
5. Rozwiązanie umowy za obopólną zgodą Stron oraz oświadczenie o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, muszą mieć formę pisemną z wyłączeniem powiadamiania w formie faksowej i pocztą elektroniczną, pod rygorem nieważności.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**