UMOWA

na dostawę licencji oprogramowania, usługi wdrożeniowe oraz szkoleniowe w ramach rozbudowy systemu klasy ERP wraz z interfejsem API

zawarta w dniu ····· r. pomiędzy:

BITSTREAM SPÓŁKĄ AKCYJNĄ z siedzibą w Lublinie (20-209), ul. Mełgiewska 7/9, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001010572, NIP: 9462508588, REGON: 060184269, zwaną dalej „Zamawiającym", reprezentowaną przez:

Dariusz Pietrzyk – Prezes Zarządu

Mariusza Witczaka – Wiceprezesa Zarządu,

zwaną dalej „***Zamawiającym***",

a

/w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą/

Panią/em imię nazwisko zamieszkałą/ym w miejscowość, ul. nazwa ulicy numer budynku numer lokalu, kod pocztowy miejscowość, posiadającą/ym numer PESEL: 00000000000, NIP: 0000000000, prowadzącą/ym działalność gospodarczą pod firmą firma Wykonawcy w miejscowość, ul. nazwa ulicy numer budynku numer lokalu, kod pocztowy miejscowość, zwaną/ym dalej

„Wykonawcą", działającą/ym osobiście / reprezentowaną/ym przez: imię nazwisko – wskazanie podstawy reprezentacji

/w przypadku spółek cywilnych/

Panią/em imię nazwisko zamieszkałą/ym w miejscowość, ul. nazwa ulicy numer budynku numer lokalu, kod pocztowy miejscowość, posiadającą/ym numer PESEL: 00000000000, oraz Panią/em imię nazwisko zamieszkałą/ym w miejscowość, ul. nazwa ulicy numer budynku numer lokalu, kod pocztowy miejscowość, posiadającą/ym numer PESEL: 00000000000, oraz (···), prowadzącymi wspólnie działalność gospodarczą pod firmą firma Wykonawcy w miejscowość, ul. nazwa ulicy numer budynku numer lokalu, kod pocztowy miejscowość, w formie spółki cywilnej posiadającej NIP: 0000000000, zwanej dalej „Wykonawcą", reprezentowanej przez: imię nazwisko – wskazanie podstawy reprezentacji

/w przypadku spółek handlowych/

nazwa Wykonawcy z siedzibą w miejscowość, ul. nazwa ulicy numer budynku numer lokalu, kod pocztowy miejscowość, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000000000, której dokumentacja rejestrowa przechowywana jest przez Sąd Rejonowy ew. nazwa sądu w miejscowość, numer wydziału Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadającą NIP: 0000000000, kapitał zakładowy w wysokości 0,00 PLN1, wpłacony w wysokości 0,00 PLN2,

zwaną dalej „Wykonawcą", reprezentowaną przez:

imię nazwisko – funkcja
imię nazwisko – funkcja
Zamawiający i Wykonawca zwani są również w dalszej części niniejszej umowy (dalej jako „Umowa") łącznie „Stronami", a każdy z osobna – „Stroną".

ZWAŻYWSZY, ŻE:

- Zamawiający złożył wniosek o dofinansowanie projektu w ramach Działania 2.4 Cyfryzacja lubelskich MŚP, Priorytetu II Transformacja gospodarcza i cyfrowa regionu, Programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021–2027 pn. „Cyfryzacja BITSTREAM S.A. poprzez wdrożenie platformy „Nexus" – rozwiązanie szyte na miarę w obszarze sprzedaży, produkcji, serwisu i HR" (nr wniosku: FELU.02.04-IP.01-0131/26) (dalej jako „Projekt") i ubiega się o jego dofinansowanie ze środków Unii Europejskiej za pośrednictwem Lubelskiej Agencji Wspierania Przedsiębiorczości w Lublinie (LAWP);
- w ramach realizacji Projektu Zamawiający przeprowadził, zgodnie z zasadą konkurencyjności, postępowanie o udzielenie zamówienia pn. „***Dostawa licencji oprogramowania, usługi wdrożeniowe oraz szkoleniowe w ramach rozbudowy systemu klasy ERP wraz z interfejsem API***" [ogłoszenie w Bazie Konkurencyjności nr ……..],

Strony zawierają Umowę o następującej treści:

1. DEFINICJE

Na potrzeby Umowy Strony przyjmują następujące definicje wskazanych niżej pojęć:

1. Błąd – brak działania lub działanie Systemu (lub jego części/modułu) niezgodnie z Umową, OPZ lub Dokumentacją, spowodowane przyczyną tkwiącą w Systemie lub mechanizmach integracji API.
2. Błąd Krytyczny – Błąd uniemożliwiający korzystanie z kluczowych funkcjonalności Systemu, w szczególności powodujący wstrzymanie operacji magazynowych (WMS), uniemożliwiający naliczanie płac/kadr, prowadzenie ewidencji księgowej lub całkowicie blokujący dwukierunkową wymianę danych przez Interfejs API z Platformą Bitstream Nexus.
3. Błąd Niekrytyczny – Błąd Systemu niestanowiący Błędu Krytycznego, ograniczający częściowo funkcjonalność Systemu w sposób niewstrzymujący ciągłości kluczowych procesów biznesowych Zamawiającego.
4. Czas Naprawy – czas, który upływa od zakończenia Czasu Reakcji do momentu całkowitego usunięcia Błędu i przekazania poprawki Zamawiającemu. Czas Obejścia wlicza się do Czasu Naprawy.
5. Czas Obejścia – czas, który upływa od zakończenia Czasu Reakcji do momentu dostarczenia i wdrożenia Obejścia przywracającego podstawową funkcjonalność Systemu.

6. Czas Reakcji – czas, który upływa od momentu przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia Błędu do momentu formalnego przyjęcia zgłoszenia i rozpoczęcia przez Wykonawcę pierwszych udokumentowanych działań diagnostyczno-naprawczych, liczony w Godzinach Roboczych; dla Błędu Krytycznego wynosi ……[1] **Godzin Roboczych** (zgodnie z Ofertą Wykonawcy, nie więcej niż 24 Godziny Robocze), a dla Błędu Niekrytycznego – 5 Dni Roboczych.
7. Dokumentacja – dokumentacja powykonawcza, specyfikacje techniczne, instrukcje stanowiskowe oraz podręczniki użytkownika dotyczące wdrażanych modułów Systemu oraz Interfejsu API, dostarczone przez Wykonawcę.
8. Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
9. Godzina Robocza – godzina pomiędzy 09:00 a 17:00 w Dniu Roboczym.
10. Harmonogram – harmonogram realizacji prac wdrożeniowych i szkoleniowych, stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy.
11. Infrastruktura – środowisko teleinformatyczne Zamawiającego (w tym serwery, sieć LAN/Wi-Fi oraz bezprzewodowe terminale mobilne/kolektory danych), na którym instalowany i uruchamiany jest System.
12. Interfejs API – dedykowany moduł programistyczny zapewniający automatyczną, dwukierunkową wymianę danych w trybie bieżącym (bez konieczności ręcznego eksportu i importu plików) pomiędzy Systemem ERP/WMS a zewnętrznymi środowiskami IT Zamawiającego (w szczególności Platformą Bitstream Nexus).
13. Obejście – tymczasowe rozwiązanie Błędu, prowadzące do zminimalizowania jego negatywnego wpływu i umożliwiające kontynuowanie pracy w Systemie do czasu dostarczenia docelowej naprawy.
14. Platforma Bitstream Nexus – zewnętrzny system operacyjny Zamawiającego integrujący procesy BOK/CRM oraz ewidencję urządzeń wraz z numerami seryjnymi (SN) i adresami MAC, wymieniający dane z Systemem poprzez Interfejs API.
15. System (lub System ERP/WMS) – oprogramowanie klasy ERP/WMS (moduły rozszerzające posiadany przez Zamawiającego system ERP, zgodnie z Załącznikiem nr 1) obejmujące moduły: Kadry i Płace, Finanse i Księgowość ze Środkami Trwałymi, Zarządzanie Magazynem (WMS) oraz Interfejs API (po 1 licencji na moduł), wykorzystywane w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji dostępowych przez uprawnionych użytkowników Zamawiającego (łącznie 48 osób, w tym min. 16 użytkowników kluczowych), dostarczane i wdrażane na podstawie Umowy.
16. Utwór – utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, stanowiący kod źródłowy, moduły, skrypty integracyjne, konfiguracje oraz Dokumentację wytworzoną lub dostarczoną w ramach realizacji Umowy.

[1] Ilość godzin zostanie wpisana zgodnie z ofertą wybranego Wykonawcy.

17. Użytkownik Systemu – pracownik lub przedstawiciel Zamawiającego upoważniony do pracy w środowisku Systemu (w tym użytkownicy kluczowi oraz operatorzy mobilni WMS).
18. Wymagania Techniczne (OPZ) – Opis Przedmiotu Zamówienia określający szczegółowy zakres funkcjonalny i techniczny modułów oraz usług, stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy.

2. PRZEDMIOT UMOWY

Na podstawie Umowy Wykonawca zobowiązuje się do kompleksowej realizacji zamówienia w ramach projektu nr FELU.02.04-IP.01-0131/26, na które składają się:

1. Dostawa licencji oprogramowania (Zakres I / Zadanie 1 – poz. 1.1 wniosku): Dostarczenie bezterminowych (wieczystych), niewyłącznych licencji modułów oprogramowania klasy ERP/WMS rozszerzających posiadany przez Zamawiającego system ERP (po 1 licencji na moduł, w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji dostępowych; zamówienie nie obejmuje dodatkowych licencji dostępowych), obejmujących:
   - *Moduł Kadry i Płace (lub rozwiązanie równoważne)*
   - *Moduł Finanse i Księgowość ze Środkami Trwałymi (lub rozwiązanie równoważne)*
   - *Moduł WMS – Warehouse Management System / Zarządzanie Magazynem (lub rozwiązanie równoważne))*
   - *Moduł Interfejs API / Szyna Integracyjna (lub rozwiązanie równoważne)*

   zgodnie z OPZ (Załącznik nr 1);

3. PODSTAWOWE ZASADY REALIZACJI UMOWY

3.1. Oświadczenie o kompletności wymagań: Wykonawca oświadcza, że szczegółowo zapoznał się z Wymaganiami Technicznymi oraz Opisem Przedmiotu Zamówienia (OPZ), stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy, uważa je za kompletne oraz wystarczające do bezusterkowego i terminowego wykonania Zamówienia i nie zgłasza do nich żadnych zastrzeżeń.

3.2. Potencjał Wykonawcy: Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę specjalistyczną, doświadczenie, stabilność finansową oraz odpowiednio wykwalifikowane zasoby osobowe i techniczne niezbędne do należytego i terminowego wykonania wszystkich prac objętych Umową.

3.3. Brak przeszkód prawnych i finansowych: Wykonawca oświadcza, że nie istnieją po jego stronie jakiekolwiek przeszkody prawne, organizacyjne ani finansowe (w tym wynikające z jego stanu majątkowego, postępowań restrukturyzacyjnych/upadłościowych lub zaciągniętych zobowiązań), które mogłyby uniemożliwić lub utrudnić należyte wykonanie Umowy.

3.4. Należyta staranność profesjonalisty: Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Umowy zgodnie z jej postanowieniami, obowiązującymi przepisami prawa polskiego i unijnego, ze szczególnym uwzględnieniem zasad wyznaczonych przez Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków na lata 2021–2027, z zachowaniem najwyższej staranności wymaganej od podmiotu profesjonalnie świadczącego usługi projektowania, dostarczania, wdrażania oraz integracji oprogramowania klasy ERP/WMS i interfejsów API.

3.5. Świadomość wymogów projektu unijnego: Wykonawca oświadcza, iż ma pełną świadomość, że Umowa jest realizowana w ramach projektu dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej pt. *„Cyfryzacja BITSTREAM S.A. poprzez wdrożenie platformy „Nexus" – rozwiązanie szyte na miarę w obszarze sprzedaży, produkcji, serwisu i HR"* (nr wniosku: FELU.02.04-IP.01-0131/26). Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Zamawiającego w formie dokumentowej o wszelkich okolicznościach, które mogą zagrozić dotrzymaniu terminów określonych w Harmonogramie.

3.6. Obowiązek współdziałania Zamawiającego: Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy, w szczególności do:

- zapewnienia Wykonawcy bezpiecznego dostępu zdalnego (VPN/SSL) do Infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego w zakresie umożliwiającym przeprowadzenie prac instalacyjnych, konfiguracyjnych i integracyjnych;
- niezwłocznego przekazywania Wykonawcy na jego uzasadnione wezwanie posiadanych informacji, dokumentów procesowych oraz danych początkowych niezbędnych do przeprowadzenia analizy wdrożeniowej i konfiguracji Systemu (Strony nie przewidują migracji danych historycznych – dostarczane moduły pracują na wspólnej bazie danych z posiadanym przez Zamawiającego systemem ERP);
- bieżącego informowania Wykonawcy o decyzjach organizacyjnych lub technicznych po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na przebieg wdrożenia;
- koordynowania działań własnego personelu (w tym 16 pracowników wyznaczonych do szkoleń) oraz podmiotów trzecich świadczących usługi na rzecz Zamawiającego, jeśli ich działania wpływają na terminowość realizacji Umowy.

3.7. Procedura zgłaszania niezupełności materiałów: W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę niezupełności, błędów lub wadliwości jakichkolwiek informacji, dokumentów lub materiałów przekazanych przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego (nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych od ich otrzymania) poinformowania o tym Zamawiającego na piśmie lub e-mailem pod rygorem utraty prawa do powoływania się na te okoliczności jako przyczynę opóźnienia w realizacji Harmonogramu. Zamawiający po otrzymaniu takiego zgłoszenia niezwłocznie dostarczy uzupełnione lub skorygowane materiały.

3.8. Karty czasu pracy: Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia przez każdą osobę realizującą usługi w ramach Zakresu II i Zakresu III kart czasu pracy według wzoru stanowiącego Załącznik nr 5 do Umowy, ze wskazaniem dat, godzin i liczby roboczogodzin oraz opisu wykonanych czynności. Karty podpisuje osoba realizująca usługę oraz Kierownicy obu Stron. Obowiązek ten wynika z wymogów rozliczenia Projektu.

4. ZASADY ZARZĄDZANIA REALIZACJĄ UMOWY

4.1. Strony wyznaczają następujących kierowników (dalej łącznie jako „Kierownicy", a każdy z osobna jako „Kierownik") uprawnionych do bieżącej współpracy w ramach realizacji Umowy, w tym do składania przewidzianych Umową oświadczeń woli lub wiedzy (z wyłączeniem oświadczeń prowadzących do zmiany lub rozwiązania Umowy na jakiejkolwiek podstawie) oraz podpisywania przewidzianych Umową protokołów odbioru:

- Kierownik ze strony Zamawiającego: Magdalena Beczek, numer telefonu: 691 161 866, adres e-mail: mbeczek@bitstream.pl
- Kierownik ze strony Wykonawcy: ……, numer telefonu: …… ……, adres e-mail: ……

4.2. Zmiana Kierownika lub jego danych kontaktowych nie stanowi zmiany Umowy, lecz dla swej skuteczności wymaga poinformowania drugiej Strony, na piśmie lub w formie dokumentowej (e-mail), z wyprzedzeniem co najmniej 3 Dni Roboczych, o jej dokonaniu z jednoczesnym wskazaniem nowych danych Kierownika. Oficjalne adresy e-mail Stron do korespondencji:

- a) adres e-mail Zamawiającego: sekretariat@bitstream.pl;
- b) adres e-mail Wykonawcy: …….

4.3. Kierownicy są wzajemnie zobowiązani do udzielania niezbędnych wyjaśnień i przekazywania informacji potrzebnych do realizacji Umowy w terminie 5 Dni Roboczych od daty otrzymania wniosku o udzielenie wyjaśnień lub przekazanie informacji. Jeżeli z przyczyn niezależnych od siebie Kierownik nie może dotrzymać terminu określonego w zdaniu poprzednim, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Kierownika drugiej Strony oraz ustalić z nim nowy, możliwie najkrótszy termin na udzielenie wyjaśnień lub przekazanie informacji tak, aby nie zakłócić procesu realizacji Umowy.

5. ZASADY WDROŻENIA I ODBIORU SYSTEMU ERP/WMS ORAZ INTERFEJSU API

5.1. Zgłoszenie do Testów IT: Po wdrożeniu i skonfigurowaniu Systemu Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o gotowości do testów w formie dokumentowej.

5.2. Przebieg i limity Testów IT: Zamawiający przeprowadzi testy funkcjonalne i integracyjne API. Łączny czas Wykonawcy na usuwanie Błędów w testach ustala się na maksymalnie 20 Dni Roboczych.

5.3. Odbiór Końcowy Wdrożenia: Po pomyślnym zakończeniu Testów IT oraz przekazaniu zaktualizowanej Dokumentacji i paczki wdrożeniowej, Zamawiający w terminie 10 Dni Roboczych podpisze Protokół Odbioru Końcowego Wdrożenia z klauzulą „bez zastrzeżeń".

5.4. Szkolenia (Zakres III / Zadanie 2): Szkolenia dla 16 pracowników w łącznym wymiarze 27 roboczogodzin (rbh) zostaną odebrane na podstawie: imiennych list obecności, kart czasu pracy trenerów, imiennych zaświadczeń/certyfikatów oraz cyfrowych materiałów szkoleniowych.

5.5. Dostępność i Oznakowanie Unijne: System (interfejs użytkownika dostarczanych modułów) oraz Dokumentacja i materiały szkoleniowe muszą zapewniać dostępność zgodnie ze standardem WCAG 2.1, w tym z wykorzystaniem rozwiązań wspomagających dostępność; Wykonawca przekaże wraz z Dokumentacją informację o sposobie zapewnienia dostępności

Systemu. Dokumentacja i materiały szkoleniowe muszą ponadto posiadać oznakowanie wizualne zgodne z Księgą Tożsamości Wizualnej Funduszy Europejskich 2021–2027.

6. PRAWA AUTORSKIE

6.1. Licencja Testowa: Z zastrzeżeniem postanowień pkt 6.6 Umowy, z chwilą dostarczenia Zamawiającemu poszczególnych elementów Systemu ERP/WMS lub modułów integracyjnych API, Wykonawca – w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 8 Umowy – udziela Zamawiającemu niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie i niezbywalnej licencji (dalej jako „Licencja Testowa") na korzystanie ze współtworzących System Utworów na następujących polach eksploatacji:

- a) w odniesieniu do Utworów stanowiących programy komputerowe lub skrypty integracyjne – trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie w środowisku testowym Zamawiającego;
- b) w odniesieniu do Utworów niestanowiących programów komputerowych (w tym wersji roboczej Dokumentacji) – utrwalanie, zwielokrotnianie oraz udostępnianie personelowi Zamawiającego w celu przeprowadzenia Testów IT.

6.2. Okres obowiązywania Licencji Testowej: Licencja Testowa zostaje udzielona na czas określony prowadzenia Testów IT i wygasa w odniesieniu do danego elementu Systemu z chwilą podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia. Zamawiający nie może wykorzystywać Systemu w produkcyjnej działalności gospodarczej w trakcie obowiązywania Licencji Testowej.

6.3. Udzielenie Licencji Docelowej: Z zastrzeżeniem postanowień pkt 6.6 Umowy, z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia, Wykonawca – w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 8 Umowy – udziela Zamawiającemu niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie, niezbywalnej i wieczystej licencji (dalej jako „Licencja") na korzystanie ze współtworzących System Utworów (modułów oprogramowania ERP/WMS oraz Interfejsu API, określonych w Załączniku nr 1) wraz z towarzyszącą Dokumentacją, w celu prowadzenia działalności gospodarczej oraz realizacji i rozliczenia projektu dofinansowanego ze środków unijnych, na następujących polach eksploatacji:

- a) w odniesieniu do Utworów współtworzących System – trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, wprowadzanie do pamięci komputerów, serwerów i urządzeń mobilnych Zamawiającego, uruchamianie, wyświetlanie i stosowanie na Infrastrukturze Zamawiającego;
- b) w odniesieniu do Dokumentacji oraz materiałów szkoleniowych – utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką (w tym drukarską, cyfrową, reprograficzną i zapisu magnetycznego) oraz udostępnianie personelowi i audytorom instytucji wdrażających/kontrolujących (LAWP).

6.4. Bezterminowy charakter Licencji i ciągłość praw: Licencja, o której mowa w pkt 6.3 Umowy, zostaje udzielona bezterminowo (wieczyście). W przypadku przeniesienia przez

Wykonawcę autorskich praw majątkowych do któregokolwiek z Utworów na rzecz podmiotu trzeciego, Wykonawca gwarantuje, że Licencja udzielona Zamawiającemu pozostanie w mocy na warunkach określonych w Umowie, a nabywca praw nie podejmie kroków prawnych lub faktycznych ograniczających korzystanie z Systemu przez Zamawiającego.

6.5. Wypowiedzenie Licencji (warunki ograniczone): Wykonawca może wypowiedzieć Licencję, o której mowa w pkt 6.3 Umowy, wyłącznie w następujących przypadkach:

- a) gdy Zamawiający dopuści się rażącego naruszenia warunków Licencji lub autorskich praw majątkowych Wykonawcy i pomimo otrzymania pisemnego (pod rygorem bezskuteczności) wezwania do zaniechania naruszeń nie zaprzestanie ich w terminie nie krótszym niż 30 dni od daty doręczenia wezwania – z zachowaniem 12-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego;
- b) gdy Zamawiający dopuści się zwłoki w zapłacie wynagrodzenia określonego w pkt 8 Umowy przekraczającej 30 dni i pomimo pisemnego wezwania z wyznaczeniem dodatkowego terminu (nie krótszego niż 30 dni) nie uiści należności – ze skutkiem natychmiastowym.
- Prawo wypowiedzenia Licencji na podstawie lit. b) wygasa z chwilą zapłaty wynagrodzenia za Zakres I, o którym mowa w pkt 8.3 Umowy. Wypowiedzenie Licencji na podstawie lit. a) nie może stać się skuteczne przed upływem okresu trwałości Projektu (3 lata od dnia zakończenia realizacji Projektu).

6.6. Oprogramowanie Open Source: W zakresie, w jakim Utwory stanowią oprogramowanie lub komponenty osób trzecich udostępniane na licencjach otwartych (Open Source), Wykonawca poinformuje o tym Zamawiającego w Dokumentacji. Komponenty te będą licencjonowane na rzecz Zamawiającego na warunkach właściwych dla tych licencji.

6.7. Gwarancja prawna Wykonawcy: Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że zgodne z Umową korzystanie przez Zamawiającego z Utworów, Interfejsu API oraz Dokumentacji nie narusza i nie będzie naruszać praw własności intelektualnej ani jakichkolwiek innych praw osób trzecich.

6.8. Zwolnienie z odpowiedzialności (Indemnifikacja): Wykonawca zobowiązuje się zwolnić Zamawiającego z odpowiedzialności wobec osób trzecich z tytułu naruszenia ich praw wskutek zgodnego z Umową korzystania z Systemu lub Dokumentacji. W tym zakresie Wykonawca pokryje na rzecz Zamawiającego:

- a) prawomocnie zasądzone od Zamawiającego kwoty odszkodowań, zadośćuczynień lub innych należności wraz z kosztami procesu;
- b) koszty zastępstwa procesowego i obsługi prawnej poniesione przez Zamawiającego w związku z roszczeniami osób trzecich;
- c) kwoty wynikające z ugód zawartych z osobami trzecimi za uprzednią pisemną zgodą Wykonawcy.

6.9. Uprawnienia naprawcze Zamawiającego: Niezależnie od postanowień pkt 6.8 Umowy, w przypadku zgłoszenia roszczeń przez osoby trzecie, Zamawiającemu przysługuje prawo żądania od Wykonawcy (według wyboru Zamawiającego):

- a) bezpłatnego zmodyfikowania Utworu lub Dokumentacji w sposób usuwający naruszenie, bez pogorszenia funkcjonalności Systemu;

- b) uzyskania na koszt Wykonawcy stosownych licencji lub zgód od osób trzecich umożliwiających dalsze korzystanie z Systemu;
- c) wykonania innych czynności prawnych lub technicznych zapewniających Zamawiającemu możliwość niezakłóconego korzystania z Systemu.

6.10. Procedura zawiadomienia o roszczeniach: Warunkiem odpowiedzialności Wykonawcy określonej w pkt 6.8 i 6.9 Umowy jest niezwłoczne powiadomienie Wykonawcy przez Zamawiającego o wpłynięciu roszczenia osoby trzeciej. Zamawiający udzieli Wykonawcy niezbędnych informacji w celu obrony przed roszczeniem, a Wykonawca zobowiązuje się wstąpić do postępowania sądowego w miejsce Zamawiającego lub przystąpić do sprawy jako interwenient uboczny.

6.11. Wyłączenie odpowiedzialności Wykonawcy: Wykonawca będzie zwolniony z odpowiedzialności określonej w pkt 6.8 i 6.9 Umowy, jeśli roszczenie osoby trzeciej wynika bezpośrednio z dokonania przez Zamawiającego samowolnych modyfikacji w kodzie źródłowym Systemu bez zgody Wykonawcy lub korzystania z Utworów w sposób rażąco niezgodny z Umową i Dokumentacją.

6.12. Zastosowanie do prac gwarancyjnych i rozwojowych: Postanowienia niniejszego punktu 6 Umowy stosuje się odpowiednio do wszelkich Utworów, modyfikacji i Dokumentacji wytworzonych przez Wykonawcę w ramach świadczenia usług gwarancyjnych oraz wsparcia technicznego.

6.13. Licencje producenta: Jeżeli Wykonawca nie jest producentem dostarczanego oprogramowania standardowego, Wykonawca zapewnia udzielenie Zamawiającemu przez producenta (bezpośrednio lub za pośrednictwem Wykonawcy) bezterminowej licencji na korzystanie z tego oprogramowania na warunkach nie gorszych niż określone w pkt 6.3–6.5 Umowy oraz przekazuje Zamawiającemu dokumenty licencyjne producenta najpóźniej w dniu podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia. W razie rozbieżności pomiędzy warunkami licencji producenta a postanowieniami Umowy Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za zapewnienie uprawnień w zakresie określonym w Umowie. Licencja może zostać udzielona również w formie aneksu do umowy licencyjnej obowiązującej pomiędzy Zamawiającym a producentem oprogramowania, pod warunkiem zachowania warunków nie gorszych niż określone w pkt 6.3–6.5 Umowy; w takim przypadku postanowienia pkt 6.1–6.2 stosuje się odpowiednio.

7. GWARANCJA JAKOŚCI DLA SYSTEMU ERP/WMS

7.1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 8 Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na System oraz na wykonane prace wdrożeniowe na okres **…….[2] miesięcy**, liczony **od daty podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Końcowego** Wdrożenia. Gwarancja obejmuje:

a) poprawność działania Systemu – modułów Kadry i Płace, Finanse i Księgowość ze Środkami Trwałymi, WMS oraz Interfejsu API – zgodnie z OPZ, Dokumentacją oraz

[2] W tym miejscu zostanie wpisany termin gwarancji określony w ofercie wybranego Wykonawcy. Nie może on być krótszy niż 24 miesiące.

konfiguracją odebraną w Protokole Odbioru Końcowego Wdrożenia, w tym usuwanie Błędów Krytycznych i Błędów Niekrytycznych w czasach określonych w Załączniku nr 4 do Umowy;

b) poprawność wykonanych prac wdrożeniowych, w tym konfiguracji, parametryzacji i ustawień Systemu, a także poprawność dwukierunkowej wymiany danych przez Interfejs API z Platformą Bitstream Nexus w zakresie metod udostępnionych przez Interfejs API;

c) obsługę zgłoszeń Błędów, w tym konsultacje dla administratorów Zamawiającego w zakresie diagnozy i obejścia zgłoszonych Błędów, świadczone za pośrednictwem kanałów zgłoszeń określonych w Załączniku nr 4 do Umowy.

Gwarancja nie obejmuje rozbudowy Systemu o nowe funkcjonalności wykraczające poza OPZ, Błędów wynikających z wadliwego działania Infrastruktury Zamawiającego lub systemów zewnętrznych (w tym Platformy Bitstream Nexus) w zakresie nieobjętym odpowiedzialnością Wykonawcy, a także skutków działań, o których mowa w pkt 7.3 Umowy. Gwarancja nie obejmuje również aktualizacji oprogramowania, w tym aktualizacji wynikających ze zmian przepisów prawa ani usług utrzymania i asysty.

7.2. Zasady dokonywania zgłoszeń Błędów oraz obsługi przedmiotowych zgłoszeń określa Załącznik nr 4 do Umowy.

7.3. Zobowiązanie, o którym mowa w pkt 7.1 Umowy, wygasa automatycznie w odniesieniu do danego elementu Systemu z chwilą wprowadzenia przez Zamawiającego lub jakąkolwiek osobę trzecią działającą na jego zlecenie samowolnej modyfikacji w kodzie źródłowym lub konfiguracji tego elementu Systemu bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy.

7.4. Z uwagi na zobowiązanie, o którym mowa w pkt 7.1 Umowy, Strony niniejszym wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne Systemu lub jego poszczególnych elementów.

7.5. Umowy odrębne: Zamawiający może zawrzeć z Wykonawcą lub z producentem oprogramowania odrębną umowę obejmującą prawo do nowych wersji oprogramowania (aktualizacje, w tym aktualizacje wynikające ze zmian przepisów prawa), usługi utrzymania lub asysty. Umowa taka nie stanowi przedmiotu Umowy ani zamówienia i nie jest finansowana w ramach Projektu. Jej niezawarcie, wygaśnięcie lub rozwiązanie nie wpływa na prawo Zamawiającego do korzystania z Licencji ani na obowiązki gwarancyjne Wykonawcy wynikające z Umowy.

8. WYNAGRODZENIE

8.1. Za należyte i bezusterkowe wykonanie Przedmiotu Umowy w zakresie oprogramowania klasy ERP/WMS (oraz powiązanych usług wdrożeniowych i szkoleniowych) Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączną kwotę wynagrodzenia w wysokości:

- Netto: ····· PLN (słownie: ····· złotych 00/100 netto),
- Podatek VAT (23%): ····· PLN,
- Brutto: ····· PLN (słownie: ····· brutto), zgodnie z Ofertą Wykonawcy.

8.2. Zamawiający udzieli Wykonawcy zaliczki na poczet wykonania Przedmiotu Umowy w wysokości 10% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w pkt 8.1 Umowy, tj. w kwocie …… …… PLN brutto. Zaliczka zostanie wypłacona przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy na podstawie wystawionej faktury proforma w terminie 7 dni od daty jej doręczenia Zamawiającemu. Po otrzymaniu zaliczki Wykonawca niezwłocznie wystawi fakturę zaliczkową VAT.

8.3. Łączne wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 8.1 Umowy, rozbija się na poszczególne elementy zakresu zgodnie ze strukturą budżetową wniosku o dofinansowanie oraz Ofertą Wykonawcy:

- Zakres I (pozycja 1.1 wniosku / WNiP): Dostawa bezterminowych licencji modułów oprogramowania klasy ERP/WMS (moduły: Kadry i Płace, Finanse i Księgowość ze Środkami Trwałymi, WMS oraz Interfejs API – po 1 licencji na moduł) w kwocie: …… …… PLN netto (słownie: ……), tj. …… PLN brutto;
- Zakres II (pozycja 1.2 wniosku / Usługi zewnętrzne): Usługi wdrożeniowe i integracyjne (dostosowanie rozwiązań cyfrowych do potrzeb BITSTREAM S.A.: analiza wdrożeniowa, konfiguracja i uruchomienie modułów Kadry i Płace, Finanse i Księgowość, WMS oraz Interfejsu API – w wymiarze …… rbh zgodnie z estymacją w Formularzu Ofertowym Wykonawcy) w kwocie: …… PLN netto (słownie: …… …), tj. …… PLN brutto;
- Zakres III (pozycja 2.1 wniosku / Usługi szkoleniowe): Przeprowadzenie usług szkoleniowych z zakresu rozwoju kompetencji cyfrowych dla 16 pracowników Zamawiającego w łącznym wymiarze 27 roboczogodzin (rbh) w kwocie: …… …… PLN netto (słownie: ……), tj. …… PLN brutto.

8.4. Wynagrodzenie końcowe (po pomniejszeniu o kwotę wypłaconej zaliczki, o której mowa w pkt 8.2 Umowy) płatne będzie po podpisaniu przez obie Strony Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia z klauzulą „bez zastrzeżeń” .

8.5. Ze względu na wymogi rozliczenia Projektu w systemie CST2021 (przypisanie wydatków do właściwych schematów pomocy: pomoc *de minimis* dla Zakresów I-II vs. pomoc publiczna na szkolenia na podstawie art. 18 Rozporządzenia KE nr 651/2014 dla Zakresu III), Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia jednej końcowej faktury VAT z wyodrębnieniem 3 odrębnych pozycji wyceny odpowiadających kwotom wskazanym w pkt 8.3 Umowy (albo wystawienia 3 odrębnych faktur końcowych dla poszczególnych Zakresów I-III).

8.6. Integralną częścią końcowej faktury VAT są: w części dotyczącej usług wdrożeniowych (Zakres II) – karty czasu pracy i wykazy roboczogodzin podpisane przez specjalistów Wykonawcy (według wzoru stanowiącego Załącznik nr 5 do Umowy); w części dotyczącej usług szkoleniowych (Zakres III):

- imienne listy obecności podpisane przez uczestników szkoleń;
- karty czasu pracy i wykazy roboczogodzin podpisane przez trenerów Wykonawcy;
- kopie imiennych zaświadczeń/certyfikatów ukończenia szkolenia.

8.7. Zapłata wynagrodzenia nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT (znajdujący się na białej liście podatników VAT), w terminie do 21 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z kompletem wymaganych załączników oraz podpisanym bez zastrzeżeń Protokołem Odbioru Końcowego.
8.8. Strony oświadczają, że są czynnymi podatnikami podatku od towarów i usług (VAT), o numerach NIP wskazanych w komparycji Umowy.
8.9. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie należnego wynagrodzenia, Wykonawcy przysługuje prawo do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.

9. INFORMACJE POUFNE

9.1. Z zastrzeżeniem pkt 9.2 Umowy, przez „Informacje Poufne" należy rozumieć wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe i organizacyjne oraz inne informacje posiadające wartość gospodarczą, w tym w szczególności informacje dotyczące: posiadanego doświadczenia, know-how, własności intelektualnej, własności przemysłowej, zasobów ludzkich, sytuacji finansowej lub ekonomicznej, produktów (w tym oprogramowania) lub usług, umów, negocjacji, kontaktów biznesowych, klientów, analiz, prognoz biznesowych, prac rozwojowych, prac projektowych, procesów sprzedażowych, procesów wytwórczych, planów marketingowych lub planów biznesowych uzyskanych przez jedną ze Stron (dalej jako „Strona Otrzymująca") od drugiej Strony (dalej jako „Strona Ujawniająca") w trakcie współpracy w związku z przygotowaniem do realizacji lub realizacją Umowy i oznaczone przez tę Stronę jako tajne lub poufne - przekazane w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej, niezależnie od ich źródła.
9.2. Informacje Poufne nie obejmują informacji, które w dacie zawarcia Umowy są ujawnione do wiadomości publicznej, oraz informacji, które po dacie zawarcia Umowy zostaną ujawnione do wiadomości publicznej w wyniku zdarzeń innych niż niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Stronę Otrzymującą.
9.3. Strona Otrzymująca zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy, jak również w okresie 3 lat od daty jej wygaśnięcia lub rozwiązania na jakiejkolwiek podstawie:

- a) zachować Informacje Poufne w tajemnicy oraz chronić Informacje Poufne przed ich ujawnieniem osobom trzecim z dołożeniem co najmniej takiego samego poziomu staranności, jakiego Strona Otrzymująca dokłada celem ochrony własnych informacji poufnych, nie niższego jednak niż uzasadniony charakterem tych informacji;
- b) wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie w celu należytej realizacji Umowy;
- c) ujawniać Informacje Poufne wyłącznie tym swoim pracownikom lub współpracownikom (tj. osobom fizycznym, w tym prowadzącym działalność gospodarczą jednoosobowo lub w formie spółki cywilnej, które osobiście świadczą usługi lub wykonują dzieła na rzecz Strony Otrzymującej), którzy muszą mieć do nich dostęp w celu należytej realizacji Umowy, przy czym Strona Otrzymująca zobowiązuje się poinformować wyżej wskazane osoby o określonych w Umowie obowiązkach związanych z dostępem do Informacji Poufnych oraz zapewnić przestrzeganie

przedmiotowych obowiązków przez te osoby, ponosząc odpowiedzialność za ich działania lub zaniechania jak za własne;

- d) nie kopiować, nie modyfikować ani nie opracowywać Informacji Poufnych w całości lub w części, chyba że będzie to niezbędne do należytej realizacji Umowy, przy czym każda stworzona kopia, modyfikacja lub opracowanie Informacji Poufnych podlega takim samym zasadom ochrony jak oryginał.

9.4. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy sytuacji, w których obowiązek ujawnienia Informacji Poufnych wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, prawomocnego orzeczenia sądu, decyzji uprawnionego organu administracji publicznej lub żądania instytucji zarządzającej/wdrażającej i kontrolującej Projekt (w szczególności Lubelskiej Agencji Wspierania Przedsiębiorczości w Lublinie – LAWP, Komisji Europejskiej lub Krajowej Administracji Skarbowej) w związku z rozliczeniem i kontrolą dofinansowania.

10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

10.1. Strony oświadczają, że w zakresie danych osobowych przetwarzanych w związku z zawarciem i realizacją Umowy (w szczególności danych reprezentantów, Kierowników, osób kontaktowych oraz uczestników szkoleń) występują jako odrębni administratorzy danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) i zobowiązują się do wypełnienia obowiązków informacyjnych wynikających z art. 13 i 14 RODO.

10.2. W przypadku, gdy realizacja prac wdrożeniowych lub serwisowych/gwarancyjnych (SLA) będzie wymagała uzyskania przez Wykonawcę dostępu do danych osobowych przetwarzanych w bazach danych Zamawiającego (w szczególności danych pracowników w module Kadry i Płace lub danych kontrahentów), Strony przed rozpoczęciem tych prac zawrą odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodną z art. 28 RODO, w ramach wynagrodzenia określonego w pkt 8.1 Umowy.

11. KARY UMOWNE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

11.1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za zwłokę w dotrzymaniu końcowego terminu realizacji Przedmiotu Umowy (określonego w Harmonogramie – Załącznik nr 3) w wysokości 0,2% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w pkt 8.1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.

11.2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne za zwłokę w niedotrzymaniu gwarantowanych parametrów SLA (Czasu Reakcji lub Czasu Obejścia dla Błędu Krytycznego) w okresie gwarancji, o którym mowa w pkt 7.1 Umowy – w wysokościach i na zasadach określonych w Załączniku nr 4 do Umowy.

11.3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za naruszenie obowiązku zachowania poufności (pkt 9 Umowy) w wysokości 10 000,00 PLN za każdy stwierdzony przypadek naruszenia.

11.4. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w pkt 8.1 Umowy.

11.5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
11.6. Łączna maksymalna wysokość kar umownych dochodzonych przez Zamawiającego na podstawie Umowy nie może przekroczyć 30% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w pkt 8.1 Umowy.
11.7. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, łącznie z karami umownymi, jest ograniczona do kwoty równej 100% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w pkt 8.1 Umowy. Ograniczenie nie dotyczy szkód wyrządzonych umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa oraz odpowiedzialności, o której mowa w pkt 6.7‑6.9 Umowy.
12. OKRES OBOWIĄZYWANIA, ODSTĄPIENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY
12.1. Umowa zostaje zawarta na czas określony niezbędny do wykonania wszystkich obowiązków Stron, przy czym termin zakończenia całości prac wdrożeniowych i szkoleniowych (do podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia) wynosi **do 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy** (zgodnie z Harmonogramem ‑ Załącznik nr 3), a zobowiązania z tytułu gwarancji jakości i SLA obowiązują przez okres gwarancji określony w pkt 7.1 Umowy (zgodnie z Ofertą Wykonawcy).
12.2. Niezależnie od uprawnień wynikających z Kodeksu cywilnego, Zamawiający może odstąpić od Umowy (w całości lub w niewykonanej części) w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o zaistnieniu którejkolwiek z poniższych okoliczności:

- a) zwłoka Wykonawcy w realizacji kluczowego kamienia milowego Harmonogramu przekracza 21 dni i pomimo pisemnego wezwania z wyznaczeniem dodatkowego 7-dniowego terminu Wykonawca nie przystąpił do realizacji lub nie nadrobił opóźnienia;
- b) przekroczenie przez Wykonawcę łącznego limitu 20 Dni Roboczych na usunięcie Błędów w ramach Testów IT (pkt 5.2 Umowy);
- c) rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy, w tym wymogów kwalifikowalności wydatków lub zasad dostępności WCAG 2.1 i oznakowania unijnego, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do usunięcia naruszeń w terminie 7 Dni Roboczych.

12.3. W przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu całości wypłaconej zaliczki (o której mowa w pkt 8.2 Umowy) w terminie 7 dni od dnia doręczenia oświadczenia o odstąpieniu.

13. WARUNKI ZMIANY UMOWY
13.1. Zgodnie z *Wytycznymi dotyczącymi kwalifikowalności wydatków na lata 2021‑2027*, Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania istotnych zmian postanowień zawartej Umowy w stosunku do treści Oferty Wykonawcy w następujących przypadkach:

- a) Zmiana terminu realizacji Umowy lub Harmonogramu: w przypadku wystąpienia siły wyższej, przestojów wynikających z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, konieczności przeprowadzenia dodatkowych prac testowych API niezbędnych do zachowania spójności bazodanowej lub wydłużenia procedur po stronie instytucji

finansującej (LAWP) – o czas trwania przeszkody; Dopuszcza się również zmianę terminów realizacji i Harmonogramu w przypadku zmiany okresu realizacji Projektu wynikającej z umowy o dofinansowanie – w zakresie niezbędnym do zachowania kwalifikowalności wydatków;

- b) Zmiana parametrów technologicznych: w przypadku wycofania z rynku lub aktualizacji przez producenta wersji oprogramowania bazowego (ERP/WMS) i zastąpienia jej nowszą wersją o parametrach nie gorszych niż wskazane w OPZ, bez podwyższenia wynagrodzenia Wykonawcy;
- c) Ustawowa zmiana stawek podatkowych: w przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie stawki podatku VAT (wynagrodzenie netto pozostaje bez zmian, a zmianie ulega wyłącznie kwota podatku VAT oraz wartość brutto).

13.2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej lub formy elektronicznej (opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) pod rygorem nieważności.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

14.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a także zasady wynikające z *Wytycznych dotyczących kwalifikowalności wydatków na lata 2021–2027*.

14.2. W przypadku, gdyby którekolwiek z postanowień Umowy okazało się nieważne lub nieskuteczne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego, jego nieważność lub nieskuteczność pozostaje bez wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Umowy. W takim przypadku Strony niezwłocznie podejmą w dobrej wierze negocjacje mające na celu zastąpienie takiego nieważnego lub nieskutecznego postanowienia postanowieniem ważnym i skutecznym, najwierniej oddającym pierwotny zamiar biznesowy Stron.

14.3. Wszelkie spory związane z realizacją Umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać w drodze prowadzonych w dobrej wierze negocjacji. W przypadku nierozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny w terminie 30 dni od daty jego zaistnienia, każda ze Stron może poddać taki spór pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego w Lublinie.

14.4. Z zastrzeżeniem wyraźnie odmiennych postanowień Umowy, wszelkie jej zmiany lub uzupełnienia wymagają zachowania formy pisemnej lub formy elektronicznej (opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) pod rygorem nieważności.

14.5. Następujące załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:

- Załącznik nr 1 do Umowy – Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ): Wymagania techniczne i funkcjonalne dotyczące dostawy licencji oprogramowania klasy ERP/WMS wraz z Interfejsem API (Zakres I), usług wdrożeniowych i integracyjnych (Zakres II) oraz usług szkoleniowych (Zakres III);
- Załącznik nr 2 do Umowy – Oferta Wykonawcy (Formularz Ofertowy);

- Załącznik nr 3 do Umowy – Harmonogram realizacji prac (w ujęciu rzeczowo-finansowym);
- Załącznik nr 4 do Umowy – Procedura Gwarancyjna i SLA (Zasady dokonywania i obsługi zgłoszeń Błędów);
- Załącznik nr 5 do Umowy – Wzór karty czasu pracy specjalisty / trenera;
- Załącznik nr 6 do Umowy – Wzór protokołu odbioru.

14.6. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron bądź zawarta w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi Stron.

ZAMAWIAJĄCY:

.....

(data, pieczęć i podpis osoby uprawnionej)

WYKONAWCA:

.....

(data, pieczęć i podpis osoby uprawnionej)

HARMONOGRAM REALIZACJI PRAC (W UJĘCIU RZECZOWO-FINANSOWYM)

T – dzień zawarcia Umowy. Wszystkie prace muszą zostać zrealizowane w okresie realizacji Projektu (01.01.2027 r. – 31.12.2027 r.), a szkolenia (Zadanie 2 Projektu) nie wcześniej niż od 01.04.2027 r. Wykonawca może zaproponować w ramach analizy wdrożeniowej (etap 1) harmonogram szczegółowy, który nie może przekraczać terminów wskazanych poniżej.

Część rzeczowa

Lp.	Etap / kamień milowy	Zakres (poz. budżetu wniosku)	Termin realizacji	Produkt / podstawa odbioru
1	Analiza wdrożeniowa: opis procesów biznesowych (kadry i płace, finanse i księgowość, magazyn i logistyka), identyfikacja obszarów do optymalizacji, harmonogram szczegółowy	Zakres II (poz. 1.2)	do T + 1 mies.	Dokumentacja analizy wdrożeniowej i harmonogram szczegółowy zatwierdzone przez Kierownika Zamawiającego
2	Dostawa licencji modułów Kadry i Płace, Finanse i Księgowość ze Środkami Trwałymi, WMS oraz Interfejsu API (po 1 licencji na moduł) i instalacja w środowisku testowym	Zakres I (poz. 1.1)	do T + 1 mies.	Dokumenty licencyjne, potwierdzenie instalacji (Licencja Testowa – pkt 6.1 Umowy)
3	Konfiguracja i parametryzacja obszaru „ Kadry i Płace”	Zakres II (poz. 1.2)	do T + 3 mies.	Karty czasu pracy, potwierdzenie gotowości obszaru do testów
4	Konfiguracja i parametryzacja obszaru „ Finanse i Księgowość, Środki trwałe, Płatności”	Zakres II (poz. 1.2)	do T + 3 mies.	Karty czasu pracy, potwierdzenie gotowości obszaru do testów
5	Konfiguracja obszaru WMS (struktura magazynu, lokalizacje, terminale mobilne, scenariusze przyjęć, kompletacji, wydań i inwentaryzacji)	Zakres II (poz. 1.2)	do T + 4 mies.	Karty czasu pracy, potwierdzenie gotowości obszaru do testów
6	Uruchomienie Interfejsu API i testy integracyjne w zakresie określonym w OPZ (Załącznik nr 1)	Zakres I (poz. 1.1) / Zakres II (poz. 1.2)	do T + 4 mies.	Dokumentacja API, raport z testów integracyjnych

Lp.	Etap / kamień milowy	Zakres (poz. budżetu wniosku)	Termin realizacji	Produkt / podstawa odbioru
7	Testy IT, usunięcie Błędów (limit 20 Dni Roboczych – pkt 5.2 Umowy), przekazanie Dokumentacji powykonawczej	Zakres II (poz. 1.2)	do T + 5 mies.	Raport z testów, Dokumentacja zgodna z WCAG 2.1 i oznakowana FE 2021–2027
8	Szkolenia 16 pracowników w łącznym wymiarze 27 rbh	Zakres III (poz. 2.1)	nie wcześniej niż 01.04.2027 r., do T + 6 mies.	Imienne listy obecności, karty czasu pracy trenerów, zaświadczenia, materiały szkoleniowe
9	Odbiór Końcowy całości Przedmiotu Umowy	Zakresy I–III	do T + 6 mies.	Protokół Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń (Załącznik nr 6)

Część finansowa

Zakres	Pozycja budżetu wniosku	Wynagrodzenie netto (PLN)	Termin płatności
Zakres I – Licencje oprogramowania klasy ERP/WMS wraz z Interfejsem API	1.1 (WNiP)	……. zgodnie z pkt 8.3 Umowy	płatność końcowa po Odbiorze Końcowym
Zakres II – Usługi wdrożeniowe	1.2 (usługi zewnętrzne)	……. zgodnie z pkt 8.3 Umowy	płatność końcowa po Odbiorze Końcowym
Zakres III – Usługi szkoleniowe (16 osób, 27 rbh)	2.1 (usługi zewnętrzne – szkolenia)	……. zgodnie z pkt 8.3 Umowy	płatność końcowa po Odbiorze Końcowym
Zaliczka (10% wynagrodzenia brutto)	–	……. brutto	nie wcześniej niż 01.01.2027 r. (pkt 8.2 Umowy)

Wynagrodzenie płatne jest na podstawie jednej końcowej faktury VAT zawierającej trzy odrębne pozycje (Zakres I, II i III), po podpisaniu Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń, z uwzględnieniem wypłaconej zaliczki (pkt 8.2–8.5 Umowy).

PROCEDURA GWARANCYJNA I SLA (ZASADY DOKONYWANIA I OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ BŁĘDÓW)

1. Postanowienia ogólne i okres obowiązywania

1.1. Niniejsza Procedura określa zasady świadczenia usług gwarancyjnych (SLA) przez Wykonawcę w okresie gwarancji określonym w pkt 7.1 Umowy.

1.2. W ramach wynagrodzenia ryczałtowego określonego w pkt 8.1 Umowy Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego usuwania Błędów Systemu oraz Interfejsu API zgłoszonych w okresie gwarancji. Aktualizacje oprogramowania, w tym wynikające ze zmian przepisów prawa, nie są objęte gwarancją (pkt 7.5 Umowy).

2. Kanały zgłaszania Błędów i rejestracja zgłoszeń

2.1. Zamawiający zgłasza Błędy za pośrednictwem dedykowanego systemu zgłoszeń (Service Desk / Helpdesk) udostępnionego przez Wykonawcę pod adresem: ····· lub drogą elektroniczną na adres e-mail: ·····.

2.2. Przyjmowanie zgłoszeń przez system zgłoszeń oraz pocztę elektroniczną odbywa się w trybie 24/7/365, przy czym bieg czasów SLA (Czasu Reakcji, Czasu Obejścia i Czasu Naprawy) liczony jest w Godzinach Roboczych (09:00–17:00 w Dni Robocze). Czas Obejścia i Czas Naprawy biegną od zakończenia Czasu Reakcji. Zgłoszenie przesłane poza Godzinami Roboczymi traktuje się jako doręczone o godzinie 09:00 najbliższego Dnia Roboczego.

2.3. Każde zgłoszenie otrzymuje unikalny numer identyfikacyjny, datę i godzinę wpływu oraz kategorię Błędu nadaną przez Zamawiającego.

3. Gwarantowane czasy SLA i kary umowne

3.1. Wykonawca zobowiązuje się do dotrzymania następujących parametrów czasowych obsługi zgłoszeń:

Kategoria Błędu	Czas Reakcji	Czas Obejścia	Czas Naprawy	Kara umowna za zwłokę (zgodnie z pkt 11.2 Umowy)
Błąd Krytyczny	do 24 Godzin Roboczych *(zgodnie z Ofertą)*	do 3 Dni Roboczych	do 10 Dni Roboczych	150,00 PLN za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą zwłoki (dotyczy Czasu Reakcji i Czasu Obejścia)
Błąd Niekrytyczny	do 5 Dni Roboczych	nie dotyczy	do 30 Dni Roboczych lub w najbliższej wersji Systemu	nie dotyczy

4. Zasady weryfikacji i zamknięcia zgłoszenia

4.1. Po usunięciu Błędu Wykonawca przekazuje Zamawiającemu informację o wdrożeniu poprawki wraz z opisem wykonanych czynności.
4.2. Zamawiający w terminie 3 Dni Roboczych weryfikuje poprawność działania Systemu. Zgłoszenie uznaje się za skutecznie zamknięte z chwilą potwierdzenia przez Zamawiającego usunięcia Błędu w systemie zgłoszeń lub drogą mailową. W przypadku braku reakcji Zamawiającego w terminie 5 Dni Roboczych od przekazania poprawki, zgłoszenie uznaje się za zamknięte.

WZÓR KARTY CZASU PRACY SPECJALISTY

(Dokument obowiązkowy dla wszystkich osób realizujących usługi w ramach Zakresu II – Usługi wdrożeniowe oraz Zakresu III – Usługi szkoleniowe, zgodnie z wymogami rozliczenia projektu FELU.02.04-IP.01-0131/26)

- Numer i tytuł projektu: FELU.02.04-IP.01-0131/26 – *„Cyfryzacja BITSTREAM S.A. poprzez wdrożenie platformy „Nexus" – rozwiązanie szyte na miarę w obszarze sprzedaży, produkcji, serwisu i HR"*
- Okres rozliczeniowy (miesiąc / rok): ……
- Zakres realizacji (zaznaczyć właściwy): [ ] Zakres II – Usługi wdrożeniowe | [ ] Zakres III – Usługi szkoleniowe (wymiar łączny: 27 rbh dla 16 osób)
- Imię i nazwisko specjalisty / trenera: ……
- Rola w projekcie / stanowisko: ……

Lp.	Data realizacji	Godziny pracy (od – do)	Liczba roboczogodzin (rbh)	Szczegółowy opis wykonanych czynności (moduł ERP/WMS, integracja API lub temat szkolenia i liczba uczestników)	Forma realizacji (stacjonarnie / zdalnie)
1					
2					
3					
4					
RAZEM	-	-		-	-

Oświadczenie osoby realizującej usługę:

Oświadczam, że wykazane powyżej godziny pracy zostały zrealizowane wyłącznie na rzecz projektu nr FELU.02.04-IP.01-0131/26 i nie pokrywają się z innymi zadaniami zawodowymi realizowanymi w tym samym czasie.

.....

(data i czytelny podpis specjalisty / trenera)

.....

(data i podpis Kierownika ze strony Wykonawcy)

.....

(data i podpis Kierownika ze strony Zamawiającego – potwierdzenie odbioru)

Załącznik nr 6 do Umowy – Wzór protokołu odbioru.

WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU (KOŃCOWEGO)

Sporządzony w dniu …… r. w Lublinie w ramach realizacji Umowy z dnia … …… r. dotyczącej projektu nr FELU.02.04-IP.01-0131/26 pn. *„Cyfryzacja BITSTREAM S.A. poprzez wdrożenie platformy „Nexus” – rozwiązanie szyte na miarę w obszarze sprzedaży, produkcji, serwisu i HR”* .

1. Rodzaj odbioru (zaznaczyć właściwy):[ ] Odbiór Końcowy Wdrożenia i Szkoleń (obejmujący całość Przedmiotu Umowy: Zakres I, Zakres II oraz Zakres III)
2. Przedstawiciele Stron uczestniczący w odbiorze:
   - Ze strony Zamawiającego (BITSTREAM S.A.): ……
   - Ze strony Wykonawcy: ……
3. Zestawienie odbieranych produktów i usług (zgodnie ze strukturą budżetową projektu):

Zakres	Przedmiot odbioru	Zakres rzeczowy / wskaźniki potwierdzone przy odbiorze	Status odbioru
Zakres I *(poz. 1.1)*	Dostawa bezterminowych licencji oprogramowania klasy ERP/WMS oraz Interfejsu API	Licencje modułów Kadry i Płace, Finanse i Księgowość ze Środkami Trwałymi, WMS oraz Interfejs API (po 1 licencji na moduł), bezterminowe, w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji dostępowych (w tym dla min. 16 użytkowników kluczowych). Przekazano certyfikaty / dokumenty licencyjne.	[ ] Odebrano [ ] Nie dotyczy
Zakres II *(poz. 1.2)*	Usługi wdrożeniowe	Analiza, konfiguracja i uruchomienie modułów ERP/WMS, pozytywny wynik Testów IT. Przekazano Dokumentację powykonawczą zgodną ze standardem WCAG 2.1 i oznakowaną zgodnie z Księgą Tożsamości Wizualnej FE 2021–2027 oraz karty czasu pracy specjalistów.	[ ] Odebrano [ ] Nie dotyczy
Zakres III *(poz. 2.1)*	Usługi szkoleniowe (kompetencje cyfrowe)	Przeprowadzono szkolenia dla 16 pracowników Zamawiającego w łącznym wymiarze 27 roboczogodzin (rbh). Przekazano: imienne listy obecności, karty czasu pracy trenerów, kopie imiennych zaświadczeń/certyfikatów oraz cyfrowe materiały szkoleniowe zgodne z WCAG 2.1 i oznakowane FE 2021–2027.	[ ] Odebrano [ ] Nie dotyczy

4. Decyzja komisji odbiorowej:
   - [ ] Zamawiający dokonuje odbioru Przedmiotu Umowy / Etapu BEZ ZASTRZEŻEŃ. Niniejszy protokół stanowi podstawę do wystawienia końcowej faktury VAT (z

wyodrębnieniem 3 odrębnych pozycji dla Zakresów I-III zgodnie z pkt 8.5 Umowy) oraz rozpoczęcia biegu okresu gwarancji jakości (SLA).

- [ ] Zamawiający odmawia odbioru z powodu stwierdzonych Błędów / braków (wykaz uwag i termin ich usunięcia określono w załączniku do niniejszego protokołu).

5. Uwagi Stron:

……

……

……

(podpis przedstawiciela Zamawiającego)

……

(podpis przedstawiciela Wykonawcy)