

## Załącznik nr 2 do IPU (Umowy) – warunki Serwisu Gwarancyjnego SWINZU

Dotyczy projektów:

(1) „Program wzmocnienia potencjału dydaktycznego Uczelni na rzecz rozwoju regionalnego” (POWR.03.05.00-00-ZR10/18, okres: 2.04.2019 – 31.12.2022)

oraz

(2) „Zintegrowany Program Rozwoju Uczelni” (POWR.03.05.00-00-Z203/18, okres: 2.09.2019 – 31.08.2023),

które są współfinansowane w ramach Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego, z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój

### Warunki Serwisu Gwarancyjnego SWINZU

#### DEFINICJE

Poza Definicjami określonymi w rozdz. I Umowy, dla celów niniejszego dokumentu przyjmuje się następujące definicje:

1. **Zbiór danych** – zbiór lub zbiory danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego do przetwarzania Wykonawcy;
2. **System /SWINZU– System Wsparcia Informatycznych Narzędzi Zarządzania Uczelnią (SWINZU)**. W jego skład wchodzi:
  - a. Portal Edukacyjny (PE),
  - b. Portal Pracowniczy – Intranet (PP),
  - c. System Obiegu Informacji i Zarządzania Procesami (SOI),
  - d. Serwis Akademickiego Biura Karier (ABK),
  - e. System Obsługi Procesu Wydawniczego (SOPW).

Ileokroć jest mowa o SWINZU lub Systemie należy przez to rozumieć także jego poszczególne moduły PE, PP, SOI, ABK, SOPW.

1. **Zgłoszenie Techniczne** – prace techniczne związane z bieżącą obsługą i konserwacją **Systemu** [m.in.](#): zmiany konfiguracyjne, zdefiniowanie wydruków lub zestawień, udzielanie informacji nt. funkcjonowania SWINZU;
2. **Błąd/ Błąd Systemu** – ileokroć jest mowa z niniejszym dokumencie o Błędzie/ Błędzie Systemu należy przez to rozumieć zarówno Błąd Krytyczny/Awarię, Błąd Zwykły, Usterkę jak i Wadę, które zostały zdefiniowane w Definicjach w rozdz. I Umowy.
3. **Naprawa** – czynności faktyczne **Wykonawcy**, których celem jest skuteczne usunięcie **Błędu Systemu**.
4. **Czas Naprawy** – maksymalny czas między zgłoszeniem Błędu a ich usunięciem. Do czasu naprawy nie wlicza się czasu oczekiwania na odpowiedź od Zamawiającego dot. zgłoszonego Błędu. Poprzez usunięcie rozumie się tu w szczególności dokonanie zmian w konfiguracji, kodzie lub architekturze Systemu, w tym przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Platformy Sprzętowo-Systemowej. W przypadku dostarczenia poprawki lub dokonania innych czynności, które nie usuwają Błędu, Czas naprawy uważa się za niedochowany;
5. **Obejście** – przywrócenie działania **Systemu** do stanu sprzed wystąpienia **Błędu**, z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z **Systemu**, nieuniemożliwiającymi jednak realizację funkcji obsługiwanych przez **System**. Obejście nie stanowi usunięcia **Błędu**.
6. **Dział** – jednostka organizacyjna Zamawiającego, której funkcjonowanie jest wspomagane przez określony moduł **Systemu**;

7. **Godziny Pracy Serwisu** – w dni robocze w godzinach 8:00-16:00 tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
8. **Nowa Funkcjonalność** – modyfikacja zmieniająca lub rozszerzająca funkcjonalność **Systemu**;
9. **Moduł** – wydzielona część funkcjonalna **Systemu**, w szczególności **PE, PP, SOI, ABK SOPW**
10. **Prace konfiguracyjne** – wszelkie czynności mające na celu dostosowanie sposobu działania programu do specyfiki organizacji pracy Zamawiającego bez modyfikacji kodów źródłowych **Systemu**;
11. **Prace integracyjne** – wszelkie prace mające na celu dostosowanie sposobu działania programu do specyfiki systemów i organizacji pracy Zamawiającego, także poprzez modyfikację kodów źródłowych **Systemu**.

## § 1

### PRZEDMIOT SERWISU GWARANCYJNEGO

Przedmiotem Serwisu Gwarancyjnego jest wykonywanie w okresie udzielonej gwarancji (i rękojmi) przez **Wykonawcę USŁUG PODSTAWOWYCH i USŁUG ROZWOJOWYCH**. W skład **Usług Podstawowych** wchodzi **Wsparcie Podwdrożeniowe** (w tym: udzielenie gwarancji, utrzymanie rozwiązania i jego modułów, aktualizacja/nowelizacja Systemu) i **Opieka Serwisowa** (techniczne i merytoryczne, w tym usuwanie Błędów Zwykłych, Błędów Krytycznych/Awarii, Usterek oraz Wad). W zakres Umowy i Serwisu wchodzi też pozostawanie w gotowości do realizacji Usług Dodatkowych – **Usług Rozwojowych**, zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy (*o ile Wykonawca zaoferuje Usługi Rozwojowe w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert*). Zakres i wykaz komponentów Systemu objętych Serwisem Gwarancyjnym zawarty jest w Załączniku nr 1 i nr 1A do Umowy.

## § 2

### ZAKRES USŁUG PODSTAWOWYCH

#### I. ZAKRES USŁUG WSPARCIA POWDROŻENIOWEGO

1. Usługi Podstawowe to wszelkie prace o charakterze utrzymaniowo-technicznym i doradczym realizowane na rzecz Zamawiającego poza zakresami wymienionymi w § 3, a w szczególności:

- 1) prace konfiguracyjne lub prace integracyjne dot. oprogramowania,
- 2) prace archiwizacji i przywracania plików oraz baz danych,
- 3) szkolenia/ instruktaż,
- 4) wizyty audytowe i usługi doradcze,
- 5) udzielanie odpowiedzi na pytania związane z działaniem SWINZU zgłoszone za pomocą systemu obsługi klienta (HELPDESK) lub telefonu,
- 6) realizacja innych prac programistycznych i konfiguracyjnych.
- 7) wsparcie obejmuje przykładowe obszary takie, jak:

- potrzeby administracyjne użytkowników (wsparcie Zamawiającego w zarządzaniu Systemem Zarządzania Procesami i Obiegiem Informacji, tworzenie instancji oprogramowania dla poszczególnych użytkowników, zarządzanie poszczególnymi komponentami funkcjonalnymi aplikacji),
- problemy techniczne i funkcjonalne (rozwiązywanie problemów i udzielanie odpowiedzi na pytania, dotyczące wykorzystania poszczególnych funkcjonalności narzędzi),
- problemy ze środowiskiem Systemu (problem z autoryzacją użytkowników, z dostępem do danych, z obsługą komunikatów błędów generowanych przez narzędzia, niedostępność usług).

2. Usługi nowelizacji/aktualizacji, o których mowa w § 1 niniejszego Załącznika do Umowy obejmują:

- nadzór nad zgodnością **Systemu**, w zakresie odpowiadającym zakupionym przez Zamawiającego modułom i funkcjonalnościami **Systemu** określonymi w Umowie, z obowiązującymi przepisami prawa polskiego i wspólnotowego,
- aktualizację oprogramowania celem zachowania zgodności, o której mowa w § 2 ust. 1 i ust. 9 Umowy. Wykonawca dołoży starań, by dostarczyć Zamawiającemu zaktualizowaną wersję **Systemu** nie później niż w dniu wejścia w życie znowelizowanych przepisów. W przypadku braku możliwości dotrzymania przez Wykonawcę terminu dostarczenia zaktualizowanej wersji **Systemu**, Strony uzgodnią inny termin realizacji zmian oraz tymczasowy sposób obsługi **Systemu**, o ile będzie to technicznie możliwe,
- prowadzenie prac unowocześniania **Systemu** według planu Wykonawcy,

- dostarczanie aktualizacji modułów i funkcjonalności **Systemu** w zakresie odpowiadającym zakupionym przez Zamawiającego modułom i funkcjonalnościom **Systemu** określonymi w Umowie, bez ponoszenia dodatkowych opłat licencyjnych przez Zamawiającego.

## II. ZAKRES USŁUG OPIEKI SERWISOWEJ

3. Usługi Opieki Serwisowej o których mowa w § 1, obejmują:

- dostęp do internetowego systemu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę (HELPDESK) jako podstawowego kanału zgłaszania **Błędów Systemu, Zgłoszeń Technicznych, Nowych Funkcjonalności**.
- usuwanie **Błędów Systemu** zgłoszonych przez Zamawiającego,
- aktualizację oprogramowania po usunięciu **Błędów Systemu**,
- udzielanie odpowiedzi na pytania związane z działaniem **Systemu** zgłoszone za pomocą systemu obsługi klienta,
- prace serwisowe związane z utrzymaniem prawidłowego działania **Systemu** realizowane na podstawie zgłoszeń w internetowym systemie obsługi klienta udostępnionym przez Wykonawcę,
- w ramach usług serwisowych będzie widoczny status zgłoszenia, na przykład: zgłoszone, przyjęte, realizowane, zrealizowane, wraz z datą i godziną czynności.

### § 3

#### ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG PODSTAWOWYCH

1. Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego Usługi Podstawowe w zakresie opisanym w § 2, dla których określa się miesięczny limit wynoszący 40 roboczogodzin zaangażowania personelu Wykonawcy (Pakiet usług podstawowych/ miesiąc), przy czym na poszczególne komponenty Systemu będzie przypadać nie więcej niż:
  - 1) SOI – 12 roboczogodzin;
  - 2) PE – 12 roboczogodzin;
  - 3) PP – 10 roboczogodzin;
  - 4) ABK – 2 roboczogodziny;
  - 5) SOPW – 4 roboczogodziny.
2. W razie niewykorzystania w danym miesiącu godzin na Usługi Podstawowe, o których mowa w ust. 1, liczba godzin na te usługi w następnych miesiącach ulega zwiększeniu o liczbę niewykorzystanych w danym miesiącu godzin, jednak łączna liczba godzin, które Zamawiający może wykorzystać w ciągu jednego miesiąca nie może przekroczyć 300% godzin wynikających z posiadanego Pakietu usług dostępnych dla Zamawiającego w skali miesiąca.
3. Jeżeli liczba godzin na Usługi Podstawowe jest niewystarczająca dla realizacji zlecenia Zamawiający może zlecić wykonanie tych prac za częściową odpłatnością.
4. Zamówienia będą kierowane do Działu Serwisu Wykonawcy wyłącznie przez wyznaczonego przez Zamawiającego Administratora SWINZU lub Administratorów jego poszczególnych modułów SOI, PE, PP, ABK, SOPW.
5. Zgłoszenia zamówień w ramach Usług Podstawowych dokonywane będą przy wykorzystaniu formularza zgłoszenia. Zamówienie może być również zrealizowane za pomocą internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę (HELPDESK) poprzez akceptację przedstawionej wyceny.
6. Formularz dostarczany będzie do Wykonawcy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności formularza internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę (HELPDESK) jako podstawowego kanału komunikacji albo poczty elektronicznej (e-mail) lub telefaksu, jako kanałów rezerwowych, wykorzystywanych w przypadku braku dostępności internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę. W przypadku zamówienia telefonicznego wymagane jest jego pisemne potwierdzenie na formularzu zamówienia.
2. W celu świadczenia Usług Podstawowych Zamawiający zobowiązany jest zapewnić upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy:
  - a) dokładną pisemną specyfikację zamówienia zawierającą wszelkie istotne dla Zamawiającego a informacje i dane,
  - b) współpracę upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego,
  - c) współpracę osób i dostęp do informacji objętych usługami podstawowymi w szczególności do: struktury organizacyjnej, dokumentów, danych i informacji dotyczących wprowadzanych lub

planowanych zmian w działalności Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na realizowane prace Wykonawcy,

- d) dostęp do wszelkich innych danych i informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji usług;
  - e) sprawną komunikację pomiędzy upoważnionymi przedstawicielami Wykonawcy i Zamawiającego, to jest w formie pisemnej udzielać odpowiedzi na zapytania, wnioski, raporty w każdorazowo uzgodnionych terminach, jednak nie później niż 7 dni w przypadku, gdy inny termin nie został określony,
  - f) dostęp (bezpośredni i zdalny) do stanowisk komputerowych i serwera, na którym zainstalowany jest SWINZU, baza danych lub moduły Systemu,
  - g) w razie potrzeby pomieszczenie, sprzęt komputerowy oraz łącze teleinformatyczne, w celu umożliwienia świadczenia usług podstawowych będących przedmiotem umowy.
3. Wykonanie aktualizacji/ nowelizacji SWINZU zawierających funkcje wykonane na zlecenie Zamawiającego polega na:
- a) przekazaniu przez Zamawiającego dokładnej, pisemnej specyfikacji zmian SWINZU zawierającej wszelkie istotne dla Zamawiającego wytyczne,
  - b) wyjaśnieniu przez Wykonawcę przy współpracy z Zamawiającym ewentualnych niejasności i przygotowaniu finalnej specyfikacji zmian SWINZU będącej przedmiotem szacowania czasochłonności i terminu wykonania,
  - c) pisemnej akceptacji przez Zamawiającego nowych funkcji do realizacji,
  - d) realizacji zamówienia Zamawiającego przez Wykonawcę,
  - e) przekazaniu Zamawiającemu zaktualizowanej wersji SWINZU na zasadach świadczenia usług nowelizacji określonych w § 4,
  - f) weryfikacji przez Zamawiającego prawidłowości zrealizowanych prac i przekazaniu Wykonawcy uwag dotyczących wykonanych prac w terminie 14 dni od otrzymania zaktualizowanej wersji SWINZU. Brak zgłoszonych w tym terminie uwag do zaktualizowanej wersji SWINZU jest równoznaczny z jej akceptacją przez Zamawiającego,
  - g) przygotowaniu przez Wykonawcę listy komentarzy w ciągu 14 dni od otrzymania uwag od Zamawiającego, a po uzgodnieniu zakresu zmian, ich realizacji w terminie uzgodnionym między Stronami,
  - h) przekazaniu Zamawiającemu wersji SWINZU zawierającej uzgodnione zmiany, na zasadach świadczenia usług nowelizacji określonych w § 4 i przedstawieniu protokołu odbioru usług podstawowych.

#### **§ 4**

#### **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA POWDROŻENIOWEGO, W TYM AKTUALIZACJI/ NOWELIZACJI**

1. Świadczenie przez Wykonawcę Wsparcia Powdrożeniowego odbywać się będzie na podstawie zgłoszeń Zamawiającego.
2. Zgłoszenia będą kierowane do Wykonawcy wyłącznie przez wyznaczonego przez Zamawiającego Administratora SWINZU lub Administratorów jego poszczególnych modułów SOI, PE, PP, ABK, SOPW.
3. Wszelkie zgłoszenia dokonywane będą przy wykorzystaniu internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę (HELPDESK), a w przypadku awarii tego serwisu - za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej (e-mail) jako kanału rezerwowego, wykorzystywanego w razie braku dostępności internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę.
4. Dostarczanie Zamawiającemu nowych, zaktualizowanych wersji SWINZU odbywać się będzie zgodnie ze zobowiązaniami wynikającymi z Umowy.
5. W momencie przekazania aktualizacji programów SWINZU Zamawiający nabywa do niego prawa do korzystania na zasadach określonych w Umowie.
6. W celu świadczenia usług aktualizacji/ nowelizacji, o których mowa w § 1 i w niniejszy paragrafie Zamawiający zobowiązany jest zapewnić upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy:
  - a) współpracę upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego,
  - b) odpowiednią kopię aktualnej wersji zainstalowanego i wdrożonego SWINZU wraz z całą dokumentacją użytkową, dziennikiem zmian konfiguracji i zestawem niezbędnych haseł,

- c) dostęp (bezpośredni i zdalny) do stanowisk komputerowych i serwera, na którym zainstalowany jest SWINZU baza danych lub moduły Systemu.
- d) w razie potrzeby pomieszczenie, sprzęt komputerowy oraz łącze teleinformatyczne, w celu umożliwienia zdalnej aktualizacji SWINZU.

7. Usługi aktualizacji/ nowelizacji świadczone są w miejscu, w którym jest zainstalowany i wdrożony SWINZU, przy czym zasadą jest, że większość tych usług wykonywana jest zdalnie.

## § 5

### ZASADY ŚWIADCZENIA OPIEKI SERWISOWEJ

1. Świadczenie przez Wykonawcę Opieki Serwisowej odbywać się będzie zgodnie z czasami podanymi przy definicjach Umowy, zależnymi od rodzaju błędu/ nieprawidłowości.
2. Świadczenie przez Wykonawcę Opieki Serwisowej odbywać się będzie na podstawie zgłoszeń serwisowych Zamawiającego.
3. Zgłoszenia serwisowe będą kierowane do Wykonawcy wyłącznie przez wyznaczonego przez Zamawiającego Administratora SWINZU lub Administratorów jego poszczególnych modułów SOI, PE, PP, ABK, SOPW.
4. Wszelkie zgłoszenia, w tym zgłoszenia **Błędów**, dokonywane będą przy wykorzystaniu internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę (HELPDESK), a w przypadku awarii tego serwisu - za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej (e-mail) jako kanału rezerwowego, wykorzystywanego w razie braku dostępności internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę.
5. Wszystkie zgłoszenia dokonane innym kanałem niż internetowy serwis obsługi klienta udostępniony przez Wykonawcę (HELPDESK), będą przeniesione przez osobę z Działu Serwisu Wykonawcy do internetowego serwisu obsługi klienta niezwłocznie po odzyskaniu do niego dostępu.
6. Zamawiający będzie przysyłał zgłoszenia serwisowe, o których mowa w ust. 4 w Godzinach Pracy Serwisu. W przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe wpłynie do Działu Serwisu Wykonawcy w godzinach innych niż w Godzinach Pracy Serwisu, zgłoszenie takie będzie traktowane jak dostarczone w pierwszej dostępnej Godzinie pracy serwisu.
7. W przypadku zgłoszenia pytań, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt. 5 Wykonawca zobowiązuje się udzielić odpowiedzi niezwłocznie po otrzymaniu pytań.
8. W przypadku zgłoszenia **Błędu**, Wykonawca podejmie działania zamierzające do identyfikacji źródła **Błędu**, oraz dokona jego usunięcia nie później niż w czasie podanym przy definicjach Umowy (Awaria/Błąd Krytyczny, Błąd Zwykły, Usterka lub Wada), i liczonym od momentu zgłoszenia Błędu, z tym, że Czas reakcji nie wlicza się do Czasu naprawy. Do czasu usunięcia **Błędu** przez Wykonawcę nie wlicza się czasu odtworzenia danych Zamawiającego z kopii zapasowych.
9. Wykonawca może zmienić typ zgłoszenia w internetowym serwisie obsługi klienta, jeżeli będzie w stanie wykazać niewłaściwe zastosowanie typu zgłoszenia przez Zamawiającego. Wykonawca może zastosować Obejście, w takim przypadku zgłoszenie typu Awaria/ Błąd Krytyczny, zostaje zmienione przez wykonawcę na zgłoszenie typu Błąd Zwykły.
10. Usunięcie **Błędu** polega na:
  - a) identyfikacji źródła **Błędu**,
  - b) Naprawie **Błędu** poprzez dostarczenie zaktualizowanej wersji SWINZU,
  - c) przywróceniu ostatniej prawidłowej konfiguracji SWINZU, o ile Zamawiający posiada kopię zapasową, z której możliwe jest odtworzenie takiej konfiguracji.
11. W celu świadczenia Opieki Serwisowej, o której mowa w § 2 Zamawiający zobowiązany jest zapewnić upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy:
  - a) współpracę upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego,
  - b) możliwie precyzyjny opis **Błędu** w zgłoszeniu serwisowym, zawierający, jeśli to możliwe, zrzut(y) ekranu(ów), opis sposobu wywołania błędu, materiał video,
  - c) dostęp (bezpośredni i zdalny) do stanowisk komputerowych i serwera, na którym zainstalowany jest SWINZU, baza danych lub moduły Systemu,
  - d) w razie potrzeby pomieszczenie, sprzęt komputerowy oraz łącze teleinformatyczne, w celu umożliwienia zdalnego serwisu SWINZU.
12. W przypadku niewywiązania się przez Zamawiającego z obowiązków, o których mowa w ust. 11, Wykonawca ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usług serwisowych do czasu, gdy Zamawiający

wykona te obowiązki. Do czasu usunięcia **Błędu** nie wlicza się okresu oczekiwania przez Wykonawcę na realizację przez Zamawiającego obowiązków, o których mowa w ust. 11.

13. Usługi serwisowe świadczone są w miejscu, w którym zainstalowany jest i wdrożony SWINZU, z tym, że zasadą jest, iż usługi świadczone są zdalnie.
14. W ramach Umowy nie będą wykonywane naprawy uszkodzeń wynikające z użytkowania SWINZU niezgodnie z daną umową licencyjną, oraz powstałe z winy Zamawiającego lub osób trzecich, za których działania i zaniechania Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.

## § 6

### **ZAKRES I ZASADY ŚWIADCZENIA PRAC DODATKOWYCH – USŁUG ROZWOJOWYCH** *(o ile dot. zależnie od Oferty Wykonawcy – jeśli Wykonawca nie zaoferuje w kryterium oceny ofert Usług Rozwojowe, zakres ten zostanie usunięty z niniejszego załącznika)*

1. Wykonawca zgodnie ze swoją Ofertą będzie świadczył w okresie realizacji Umowy na rzecz Zamawiającego Usługi Rozwojowe polegające na dokonywaniu na życzenie Zamawiającego:

1) modyfikacji SWINZU mających na celu dostosowanie go do potrzeb Zamawiającego, nieingerujące w strukturę SWINZU i niepowodujące, że zainstalowany u Zamawiającego SWINZU będzie odbiegał od standardu oferowanego przez Wykonawcę, w taki sposób, że niemożliwe będzie jego automatyczne aktualizowanie (np. zmiana algorytmów, wyglądu interfejsu itp.),

2) drobnych prace programistyczne nie objętych usługami podstawowymi,  
- w łącznej liczbie maksymalnie .....(słownie: .....) roboczogodzin zaangażowania personelu Wykonawcy\* w trakcie Umowy. Każdorazowo modyfikacje Systemu na życzenie Zamawiającego będą dokonywane w oparciu o szczegółowy projekt modyfikacji zatwierdzony przez Strony. Szczegółowy projekt modyfikacji zawierać będzie liczbę godzin potrzebnych do wykonania modyfikacji. Koszt modyfikacji jest wliczony w wynagrodzenie określone w § 12 ust.1 Umowy.

(\* liczba godzin zostanie wpisana zgodnie z Ofertą Wykonawcy)

2. Zamówienia na Usługi Rozwojowe będą kierowane do Wykonawcy wyłącznie przez wyznaczonego przez Zamawiającego Administratora SWINZU. Usługi Rozwojowe będą zlecane przez Zamawiającego zgodnie z następującą procedurą:

- 1) Zamawiający przekaze Wykonawcy zlecenie realizacji Usług Rozwojowych w którym określi:
  - a) zakres prac,
  - b) oczekiwany termin wykonania prac;
- 2) Wykonawca w terminie do 5 Dni Roboczych od otrzymania zlecenia Zamawiającego wystosuje do Zamawiającego odpowiedź zawierającą:
  - a) wskazanie liczby godzin koniecznych do wykonania zleconych prac;
  - b) wskazanie osób, które po stronie Wykonawcy będą odpowiedzialne za realizację prac (wg. Wykazu Osób – załącznik nr 7 do Umowy);
  - c) potwierdzenie terminu realizacji zleconych prac lub propozycję nowego terminu realizacji.
- 3) Zamawiający po otrzymaniu odpowiedzi Wykonawcy może:
  - a) potwierdzić zlecenie prac zgodnie z treścią zlecenia i odpowiedzi Wykonawcy,
  - b) złożyć oświadczenie o rezygnacji z realizacji danych prac w części lub całości;
  - c) zaprosić Wykonawcę do negocjacji celem ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu realizacji prac.
- 4) Zgłoszenia zamówień Usług Dodatkowych – Usług Rozwojowych dokonywane będą przy wykorzystaniu formularza zgłoszenia.
- 5) Formularz dostarczany będzie do Wykonawcy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności formularza internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę jako podstawowego kanału komunikacji albo poczty elektronicznej (e-mail) lub telefaksu, jako kanałów rezerwowych, wykorzystywanych w przypadku braku dostępności internetowego serwisu obsługi klienta udostępnionego przez Wykonawcę. W przypadku zamówienia telefonicznego wymagane jest jego pisemne potwierdzenie na formularzu zamówienia.

3. Odebrane Usługi Rozwojowe będą wchodziły w skład SWINZU i będą podlegały Gwarancji, zgodnie z Umową. Jeżeli Zamawiający uzna, że zmiana będzie wymagała przeprowadzenia testów odbiorowych, Wykonawca przygotuje scenariusze testowe w celu przetestowania nowej funkcjonalności.

4. Wykonawca udziela Zamawiającemu i/lub jego następcom prawnym na wykonane modyfikacje SWINZU odpowiednio licencji na warunkach określonych § 16 Umowy (jeśli modyfikacje nie dotyczą Oprogramowania

Dedykowanego) bądź dokonuje przeniesienia autorskich praw majątkowych (jeśli modyfikacje dotyczą Oprogramowania Dedykowanego) z dniem dokonania ich Odbioru przez Zamawiającego ( podpisania Protokołu Częściowego Odbioru, wg. Załącznika nr 5 do Umowy). Wynagrodzenie za udzielenie licencji/ sublicencji lub przeniesienie autorskich praw majątkowych jest wliczone w wynagrodzenie określone w § 12 ust. 1 Umowy.

5. Zamawiający dokona każdorazowo Odbioru zrealizowanych Usług Dodatkowych – Usług Rozwojowych. Potwierdzeniem odbioru prac będzie podpisanie Protokołu Odbioru Częściowego. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.

6. Protokół Odbioru Częściowego będzie zawierał faktyczną liczbę godzin świadczonych prac, z zastrzeżeniem, że liczba ta nie może być większa od liczby godzin zaakceptowanej przez Zamawiającego zgodnie z ust. 2 pkt. 2.

7. W przypadku zrealizowania przez Wykonawcę Usług Rozwojowych niewymagających zmian w Dokumentacji oraz niewywierających wpływu na funkcjonalność Systemu lub jego komponentów, Zamawiający dokona ich Odbioru w terminie do 2 Dni Roboczych od dnia zakończeniu ich realizacji przez Wykonawcę. W przypadku przeciwnym – Wykonawca zobowiązany jest dodatkowo do opracowania:

1) Dokumentacji technicznej dotyczącej wprowadzonych modyfikacji,

2) Aktualizacji Dokumentacji, jeżeli złożoność zmian tego wymaga.

Wówczas - Zamawiający dokona ich Odbioru wraz z opracowaną dokumentacją, o której mowa wyżej, w terminie do 14 Dni Roboczych, licząc od dnia przekazania Zamawiającemu tej dokumentacji.

8. W celu świadczenia Usług Rozwojowych Zamawiający zobowiązany jest zapewnić upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy:

1) współpracę upoważnionego przedstawiciela Uczelni;

2) współpracę osób i dostęp do informacji objętych Usługami Rozwojowymi, w szczególności do: struktury organizacyjnej, dokumentów, danych i informacji dotyczących wprowadzanych lub planowanych zmian w działalności Uczelni, które mogą mieć wpływ na realizowane prace Wykonawcy;

3) dostęp do wszelkich innych danych i informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Usług Rozwojowych;

4) sprawną komunikację pomiędzy upoważnionymi przedstawicielami Wykonawcy i Uczelni to jest w formie pisemnej udzielać odpowiedzi na zapytania, wnioski, raporty w każdorazowo uzgodnionych terminach, jednak nie później niż 7 dni w przypadku, gdy inny termin nie został określony;

5) odpowiednią kopię aktualnej wersji zainstalowanego i wdrożonego Systemu wraz z całą dokumentacją użytkową, informacjami na temat dokonanych przez Uczelnię zmian konfiguracji i zestawem niezbędnych haseł;

6) dostęp (bezpośredni i zdalny) do stanowisk komputerowych i serwera, na którym zainstalowany jest System, baza danych lub moduły Systemu;

7) w razie potrzeby pomieszczenie, sprzęt komputerowy oraz łącze teleinformatyczne, w celu umożliwienia świadczenia usług dodatkowych będących przedmiotem umowy;

8) dostęp do środowiska testowego Systemu o identycznym ze środowiskiem użytkowym.

W imieniu Zamawiającego:

W imieniu Wykonawcy:

.....

.....