

Węgorzewo, dnia 31.08.2017 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE NR 2/2017/143RPOWWM

Zamawiający Ahoj Czarter S.C. Sylwia Stępnik, Krzysztof Stępnik z siedzibą przy ul. Przemysłowej 10 w Węgorzewie zaprasza do złożenia oferty cenowej na dostawę sprzętu komputerowego oraz zakup usługi opracowania i wdrożenia kompleksowego dedykowanego oprogramowania.

Niniejsze postępowanie toczy się w trybie zapytania ofertowego, z zachowaniem zasady konkurencyjności, w związku z realizacją projektu pt. „Zwiększenie udziału technologii informacyjno-komunikacyjnych w zarządzaniu przedsiębiorstwem Ahoj Czarter S.C. Sylwia Stępnik, Krzysztof Stępnik” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego, oś priorytetowa I *Inteligentna gospodarka Warmii i Mazur*, działanie 1.4. *Nowe modele biznesowe i ekspansja*, poddziałanie 1.4.3 *Technologie informacyjno-komunikacyjne w działalności MŚP*.

Procedura zamówienia prowadzona jest z zachowaniem zasady konkurencyjności zgodnie z rozdziałem 6.5.2 *Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014 – 2020* oraz w oparciu o art. 70¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. kodeks cywilny.

I. Zamawiający

Ahoj Czarter S.C.
Sylwia Stępnik, Krzysztof Stępnik
ul. Przemysłowa 10
11-600 Węgorzewo
tel. (87) 427 15 37
e-mail: biuro@ahoj.pl
<http://ahoj.pl>

II. Opis przedmiotu zamówienia

1. **Przedmiot zamówienia** podzielony został przez Zamawiającego na dwa etapy, które zostały szczegółowo opisane poniżej.

ETAP I: Dostawa sprzętu komputerowego, w zakres której wchodzi:

- 1) dostawa sprzętu komputerowego wraz z licencjami na oprogramowanie opisanego w załączniku nr 2 do niniejszego zapytania;
- 2) instalacja i konfiguracja ww. sprzętu w siedzibie Zamawiającego obejmująca:
 - a) konfigurację sprzętową wszystkich komputerów, serwera, urządzeń sieciowych oraz pozostałego sprzętu w celu dostosowania parametrów urządzeń do potrzeb systemu operacyjnego oraz dedykowanego systemu informatycznego,
 - b) konfigurację systemu operacyjnego na każdym zakupionym komputerze, serwerze oraz pozostałych urządzeniach,
 - c) konfigurację środowiska sieciowego;
- 3) udzielenie gwarancji na dostarczony sprzęt, z uwzględnieniem napraw serwisowych, aktualizacji systemowych i dostarczenia sprzętu zastępczego,
- 4) **CPV – 30200000-1** Urządzenia komputerowe, **CPV – 48000000-8** Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne.

ETAP II: Opracowanie i wdrożenie dedykowanego systemu informatycznego, który powinien obejmować swoją funkcjonalnością następujące obszary:

- zarządzanie relacjami z klientami (E-CRM),
- zarządzanie dokumentami (EDM – Document Management),
- wsparcie i automatyzacja pracy grupowej (EGA – Groupware Automation),
- elektroniczna wymiana danych, informacji, dokumentów (EDI – Electronic Data Interchange),
- automatyzacja prac biurowych (OA – Office Automation),
- Public Relations (E-PR),
- przygotowanie publikacji (DTP – Desktop Publishing),
- działania marketingowe (E-Marketing),
- wdrożenie elektronicznych narzędzi komunikacji,
- zdalny dostęp do wdrożonego systemu.

- 1) Szczegółowy zakres funkcjonalności systemu będącego przedmiotem zamówienia zawiera raport stanowiący załącznik nr 3 do niniejszego zamówienia. Dedykowany system informatyczny powinien być także zgodny z opracowanymi do tej pory procedurami firmy Ahoj Czarter S.C. oraz wdrożonymi już procesami zarządzania w zakresie czarteru jachtów.

2) W ramach realizowanego zamówienia Wykonawca zapewni także:

- a. wsparcie techniczne i serwisowe, które szczegółowo zostało opisane we wzorze umowy,
- b. specjalistyczne szkolenie bezpośrednio związane z uruchomieniem i obsługą systemu zarządzania przedsiębiorstwem oraz
- c. tłumaczenie informacji zawartych na stronach internetowych oraz materiałach promocyjno-informacyjnych udostępnianych za pomocą niniejszego dedykowanego oprogramowania.

3) **CPV – 48000000-8** Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne.

2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych na niniejsze zapytanie ofertowe.

III.Termin wykonania zamówienia: do 30 dni od dnia podpisania umowy-zlecenia.

Powyższy termin jest terminem ostatecznym, czyli po wszelkich uzgodnieniach oraz uwagach Zamawiającego.

IV. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełnienia tych warunków

Zamawiający nie stawia warunków udziału w postępowaniu.

Zamawiający wykluczy wykonawców powiązanych z nim osobowo i kapitałowo w rozumieniu pkt. 3 rozdział 6.5.2 Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014 – 2020.

V. Opis sposobu przygotowania oferty

1. Wykonawca powinien sporządzić ofertę na formularzu załączonym do niniejszego zapytania (Załącznik nr 1).
2. Oferta powinna: być opatrzona pieczętką firmową, posiadać datę sporządzenia, zawierać adres lub siedzibę oferenta, numer telefonu, numer NIP, podpisana czytelnie przez wykonawcę lub osobę przez niego upoważnioną.
3. Wykonawca w treści oferty winien określić łączny koszt usługi – cena zł brutto, w tym podatek VAT (obowiązująca stawka podatku oraz wynikająca z podanej kwoty wartość tego podatku).

4. Do oferty należy dołączyć pełnomocnictwo, jeśli z załączonych dokumentów nie będzie wynikało upoważnienie do reprezentacji wykonawcy.

VI. Miejsce oraz termin składania ofert

Oferty na wykonanie zamówienia należy składać w siedzibie firmy Ahoj Charter S.C. Sylwia Stępnia, Krzysztof Stępnia przy ul. Przemysłowej 10, 11-600 Węgorzewo w formie pisemnej **do dnia 8 września 2017 r. do godziny 12:00.**

VII. Osoba do kontaktu: Katarzyna Lawendowska, tel. (87) 427 15 37

VIII. Ocena ofert

Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie poniżej przedstawionych kryteriów oceny ofert:

1. Oferty zostaną ocenione wg punktacji od 0 do 100, w sposób następujący:

a. całościowa cena brutto wykonanej usługi [waga 70 %] punktowana od 0 do 70 pkt., uwzględnia wszystkie koszty wykonania zlecenia,

metodologia obliczania pkt. ceny: $(\text{cena najniższa} / \text{cena oferowana}) \times 70 \text{ pkt.}$

b. gwarancja działania systemu z uwzględnieniem aktualizacji oprogramowania i utrzymania poprawnego działania systemu podana w miesiącach [waga 15 %],

metodologia obliczania pkt. gwarancji oprogramowania: $(\text{gwarancja oferowana} / \text{najdłuższa oferowana gwarancja}) \times 15 \text{ pkt.}$

c. gwarancja na sprzęt z uwzględnieniem napraw serwisowych, aktualizacji systemowych i dostarczenia sprzętu zastępczego w miesiącach [waga 15 %],

metodologia obliczania pkt. gwarancji sprzętu: $(\text{gwarancja oferowana} / \text{najdłuższa oferowana gwarancja}) \times 15 \text{ pkt.}$

2. Po ustaleniu punktów w poszczególnych kryteriach nastąpi ich zsumowanie. Zostanie wybrana oferta o najwyższej liczbie punktów.

IX. Dodatkowe informacje

1. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do: skontaktowania się z właściwymi Wykonawcami w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert,

ewentualnej rezygnacji z realizacji zamówienia bez podania przyczyny, negocjacji warunków zamówienia (po wyborze Wykonawcy).

2. W toku oceny ofert Zamawiający w celu ustalenia czy oferta zawiera rażąco niską cenę, zwróci się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.

3. Zamawiający poprawi w tekście oferty oczywiste omyłki pisarskie, oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonania poprawek, inne omyłki polegające na niezgodności oferty z warunkami zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty. Wykonawca, którego oferta została poprawiona zostanie niezwłocznie o tym fakcie zawiadomiony przez Zamawiającego.

X. Przesłanki do aneksowania umowy

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w przypadku:

- a. zmiany sposobu wykonania części przedmiotu Umowy uzasadnionej przyczynami technicznymi leżącymi po stronie Zamawiającego, w tym w przypadku wystąpienia zmian w infrastrukturze technicznej Zamawiającego;
- b. zmiany postanowień Umowy będące następstwem zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po wszczęciu postępowania, a które mają wpływ na realizację Umowy i z których treści wynika konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian postanowień Umowy;
- c. zmiany terminu realizacji umowy w przypadku opóźnienia zgłoszenia uwag do przekazanego przedmiotu zamówienia,
- d. zmiany terminu w przypadku wystąpienia okoliczności, których żadna ze stron nie mogła przewidzieć pomimo zachowania należytej staranności,
- e. wystąpienia oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych w treści umowy;
- f. urzędowej zmiany stawki VAT;
- g. zmian nazwy, siedziby stron umowy, numerów kont bankowych oraz innych danych identyfikacyjnych,
- h. zmiany sposobu płatności w związku ze zmianą terminu realizacji, zmianą zakresu płatności, zmianą wysokości transz

2. W przedstawionych w pkt. 1 przypadkach wystąpienia opóźnień, strony ustalą nowe terminy, z tym że maksymalny okres przesunięcia terminu zakończenia realizacji przedmiotu umowy równy będzie okresowi przerwy lub przestoju.

XI. Unieważnienie postępowania lub odstąpienie od zawarcia umowy

Zamawiający może odstąpić od zawarcia umowy w następujących przypadkach:

1. Wystąpienia okoliczności powodujących, że koszt realizacji inwestycji ulega znacznemu zwiększeniu powodującemu niemożliwość sfinansowania zamówienia;
2. Powzięcia informacji przez Zamawiającego, że Wykonawca w celu uzyskania zamówienia, posługiwał się nieprawdziwymi danymi.
3. Braku ofert spełniających wymagania Zamawiającego.

Zamawiający unieważni postępowanie w następujących przypadkach:

1. Nie wpłynęła żadna ważna oferta;
2. Cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę, którą zamawiający może przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

XII. Załączniki

1. Wzór formularza ofertowego
2. Opis sprzętu komputerowego oraz licencji.
3. Raport określający szczegółowy zakres funkcjonalności systemu.
4. Wzór umowy.

ZAŁĄCZNIK nr 1 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 2/2017/143RPOWWM

....., dnia
[miejscowość]

.....

[pełna nazwa i adres Wykonawcy]

.....

[nr telefonu]

.....

[adres e-mail]

OFERTA

Ja, niżej podpisany działając
w imieniu¹.....i na rzecz² z siedzibą
..... zarejestrowaną w NIP
..... REGON numer rachunku bankowego
..... w banku:

w nawiązaniu do zapytania ofertowego nr **2/2017/143RPOWWM** o zamówienie publiczne prowadzone w procedurze rozeznania rynku na **dostarczenie sprzętu komputerowego oraz zakup usługi stworzenia i wdrożenia kompleksowego dedykowanego oprogramowania** składam niniejszą ofertę.

Oferuję realizację przedmiotu zamówienia zgodnie z zapytaniem ofertowym za łączną cenę brutto w wysokości , w tym:

Za etap I:

Za etap II:, w tym:

- **opracowanie i wdrożenie systemu (w tym wsparcie techniczne i serwisowe):**
zł brutto

¹Należy określić w czym imieniu składana jest oferta (np. we własnym, konsorcjum czy spółki)

²Podać pełną nazwę firmy.

- szkolenie specjalistyczne: zł brutto
- tłumaczenie informacji: zł brutto

Oferuję także ...-miesięczny okres gwarancji oprogramowania oraz ...-miesięczny okres gwarancji sprzętowej.

Podana w ofercie cena nie będzie podlegała zmianie i waloryzacji. Podana cena zawiera wszystkie koszty prac i materiałów koniecznych do prawidłowego zrealizowania zamówienia wg opisu podanego w zapytaniu ofertowym.

Oferuję realizację zamówienia w terminie **do 30 dni od dnia podpisania umowy**.

Termin płatności za realizację zamówienia wynosi 30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury.

Oświadczam, że posiadam doświadczenie w świadczeniu usług w zakresie opisanym w zapytaniu ofertowym.

Oświadczam, że nie jestem powiązany osobowo i kapitałowo z Zamawiającym w rozumieniu pkt. 3 rozdział 6.5.2 Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014 – 2020.

Uważam się za związanego niniejszą ofertą przez okres 30 dni od daty upływu terminu składania ofert.

W razie wybrania mojej oferty zobowiązuję się do podpisania umowy na warunkach określonych w zapytaniu ofertowym oraz w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego.

Oświadczam, że przy realizacji zamówienia dysponuję specjalistami wykwalifikowanymi w zakresie rozpoznawania i analizowania krótko- i długoterminowych potrzeb klienta oraz doboru optymalnych i kompleksowych rozwiązań spełniających te potrzeby.

Załącznikami do niniejszego formularza oferty, które stanowią integralną jej część, są:

1. Zestawienie proponowanego sprzętu komputerowego wraz z szacunkowymi cenami.

Składam ofertę wraz z załącznikami na kolejno ponumerowanych stronach

.....
podpis Wykonawcy lub upoważnionego przedstawiciela

Załącznik do oferty do zapytania ofertowego nr 2/2017/143RPOWWM

....., dnia
[miejscowość]

.....
[pełna nazwa i adres Wykonawcy]

.....
[nr telefonu]

.....
[adres e-mail]

ZESTAWIENIE PROPONOWANEGO SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO WRAZ Z SZACUNKOWYMI CENAMI

ZGODNEGO Z WYMAGANIAMI ZAMAWIAJĄCEGO OPISANYMI W ZAŁĄCZNIKU NR 2 DO ZAPYTANIA, KTÓREGO DOTYCZY
NINIEJSZA OFERTA

Lp.	Nazwa sprzętu	Ilość	Opis oferowanego sprzętu
1.	Serwer wraz z oprogramowaniem bazowym	1 komplet	
2.	Urządzenia sieciowe – router	1 sztuka	
3.	Urządzenia sieciowe – dysk zewnętrzny	1 sztuka	
4.	Zasilanie awaryjne – UPS	2 sztuki	
5.	Klimatyzator dla serwera	1 sztuka	
6.	Stacje robocze	2 sztuki	
7.	Drukarka sieciowa	1 sztuka	

.....
podpis Wykonawcy lub upoważnionego przedstawiciela

ZAŁĄCZNIK nr 2 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 2/2017/143RPOWWM

SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAMÓWIENIA
SPRZĘT KOMPUTEROWY

Serwer wraz z oprogramowaniem bazowym – 1 komplet

Główny serwer przechowujący bazę danych systemu informatycznego. Do zadań serwera będzie należało gromadzenie, przetwarzania i udostępnianie danych zgromadzonych w trakcie eksploatacji planowanego systemu IT. Serwer ten jest sercem całego systemu informacyjnego firmy i musi być maksymalnie jak to tylko możliwe zabezpieczony przez awariami i utratą danych. Osiągnięte to zostanie poprzez zamontowanie macierzy dysków, zasilanie awaryjne oraz system wykonywania kopii bezpieczeństwa. Wykorzystanie do stworzenia serwera dedykowanego do tego celu komputera także gwarantuje długą i bezawaryjną pracę. Serwer powinien składać się z jednostki centralnej wyposażonej w minimum jeden procesor w technologii 64 bitowej, przynajmniej 6-rdzeniowy, pamięć RAM minimum 16 GB. Możliwość połączenia dysków twardych w macierz dysków (klatka na 8 HDD 2,5" lub 3,5"). Na potrzeby uruchomienia systemu informatycznego nowo zakupiony serwer i musi być wyposażony w odpowiedni system operacyjny oraz silnik baz danych. System operacyjny do zarządzania serwerem bazodanowym powinien uwzględniać także możliwość pracy i obsługę już posiadanego sprzętu i oprogramowania, jak również możliwość jego rozbudowy. Na dzień wszczynania procedury Zamawiający posiada następujące oprogramowanie z licencjami: Windows 2010, Windows 7, Microsoft Office 2010.

Urządzenia sieciowe – router – 1 sztuka

Router bezprzewodowy WiFi z firewall i zasięgiem przewodowym 10/100/1000 Base T (przynajmniej 4x wejście LAN).

Urządzenia sieciowe – dysk zewnętrzny – 1 sztuka

Magazyn danych z chmurą osobistą o pojemności min. 3 TB. Port sieciowy Gigabit Ethernet. Powinien posiadać minimum jeden interfejs USB 3.0. Możliwość tworzenia kopii zapasowych i zarządzania nimi.

Zasilanie awaryjne – UPS – 2 sztuki

Dwa zasilacze awaryjne UPS współpracujące z zewnętrznymi modułami bateryjnymi, o sumarycznej mocy do 3100W, z czasem podtrzymania przy 100% obciążeniu minimum 3 minuty każdy, czas przełączania nie dłuższy niż 4ms, ochrona przed nagłym wzrostem napięcia.

Klimatyzator dla serwera – 1 sztuka

Moc grzewczo-chłodząca na poziomie ok. 2,7 kW. Klimatyzator powinien zapewnić stabilność temperaturową w przedziale 18 – 25°C. Moduł automatycznej kontroli temperatury w pomieszczeniu.

Stacje robocze – 2 sztuki

Stacje robocze w obudowie stacjonarnej. Komputery będą wykorzystywane do obsługi aplikacji biurowych, aplikacji obliczeniowych, dostępu do Internetu oraz poczty elektronicznej, a także jako lokalna baza danych. Procesor minimum 4-rdzeniowy. Pamięć RAM minimum 16 GB DDR4 z możliwością rozbudowy. Dysk twardy o pojemności minimum 256 GB. Pozostałe wyposażenie: czytnik kart pamięci, zintegrowana karta dźwiękowa, przynajmniej 6 zewnętrznych portów USB 3.0, napęd optyczny DVD +/-RW. Głośność przy maksymalnym obciążeniu nie powinna przekraczać 40 dB. System operacyjny kompatybilny z posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniem. Wymagane są dokumenty poświadczające, że sprzęt jest produkowany zgodnie z normami ISO 9001 oraz ISO 14001.

Drukarka sieciowa – 1 sztuka

Drukarka laserowa monochromatyczna ze skanerem, kopiarką i faksem, obsługiwany format A4. Pamięć minimum 256 MB. Interfejs minimum USB 2.0, Ethernet, komunikacja bezprzewodowa WiFi. Standardowy podajnik papieru na 250 arkuszy. Automatyczny druk dwustronny, minimalna rozdzielczość druku 600x600 dpi. Standardowa prędkość druku w czerni od 20 stron/min. Rozdzielczość skanera przynajmniej 600x600 dpi w kolorze.

ZAŁĄCZNIK nr 3 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 2/2017/143RPOWWM

SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAMÓWIENIA

DEDYKOWANE OPROGRAMOWANIE

RAPORT OKREŚLAJĄCY SZCZEGÓŁOWY ZAKRES FUNKCJONALNOŚCI SYSTEMU

W celu usprawnienia pracy i podniesienia efektywności działań pracowników sugeruje się stworzenie oprogramowania dedykowanego dla tego konkretnego rodzaju działalności gospodarczej. Oprogramowanie tego typu powinno pozwolić użytkownikowi na korzystanie zarówno z funkcji ułatwiających kontakty z klientami, automatyzację procesu generowania dokumentów oraz umożliwiających ich elektroniczny obieg, optymalizację i wsparcie pracy grupowej, a także oferować funkcje dotyczące realizacji działań PR-owych oraz marketingowych. Ze względu na specyfikę sezonowych wydarzeń i potrzebę przygotowywania materiałów graficznych na potrzeby tych wydarzeń dodatkowym udogodnieniem będzie narzędzie umożliwiające przygotowywanie publikacji, tzw. desktop publishing.

Głównym założeniem tworzonego oprogramowania jest możliwość pracy w czasie rzeczywistym oraz obsługa systemu przez kilka osób jednocześnie (każdy pracownik ma założone indywidualne konto) prowadzona z dowolnego urządzenia podłączonego do Internetu. Zdalna obsługa wdrożonego systemu nie tylko usprawni kontakt z klientem, ale także umożliwi monitorowanie działalności i rozwiązywanie bieżących problemów bez konieczności logowania do systemu ze służbowego stanowiska komputerowego. Zdalny dostęp do poszczególnych danych powinien być umożliwiony w formie panelowej, tzn. konkretne dane są udostępniane konkretnym osobom poprzez indywidualny panel logowania z podziałem na funkcje, jakie pełnią poszczególni użytkownicy. Ze względów bezpieczeństwa taki podgląd danych powinien być pozbawiony możliwości wprowadzania zmian i edytowania udostępnionych treści.

Całe oprogramowanie powinno opierać się na sprzężonych ze sobą bazach danych klientów oraz dostępnych w ofercie firmy Ahoj Czarter S.C. jachtów, których dotyczy usługa czarterowania, oraz terminów możliwych i dokonanych rezerwacji. Wszelkie dane powinny być zgromadzone i przechowywane na wewnętrznym serwerze przeznaczonym tylko do pracy z tworzoną aplikacją.

Wdrożone oprogramowanie powinno spełniać dwie podstawowe funkcje: usprawnienie obsługi biurowej w zakresie działalności firmy jaką jest czarterowanie jachtów oraz umożliwienie zarządzania flotą dostępnych jachtów w jak najdogodniejszy sposób. Obsługę biurową czarteru jachtów można usprawnić poprzez wprowadzenie rozwiązań na trzech płaszczyznach:

- kontaktu z klientami i sprzedaży usług czarterowych,
- optymalizacji pracy biura sprzedaży,
- rozrachunków z klientami.

Dedykowane oprogramowanie powinno pozwolić na tworzenie indywidualnych kont dla klientów firmy, ponadto dla usprawnienia działań w zakresie obsługi klienta powinna powstać baza danych osobowych klientów firmy z możliwością bieżącego aktualizowania informacji dotyczących nie tylko samych klientów, ale także historii klienta, jego czarterów, rabatów, wszelkich uwag dotyczących poszczególnych zamówień i obrotów, jakie te zamówienia generują. Dodatkowym ułatwieniem w kontaktach z klientami będzie możliwość tworzenia historii rozmów telefonicznych czy mailowych, dzięki czemu każdy pracownik, nawet nowy, będzie w stanie szybko wyszukać i przejrzeć zgromadzone informacje dotyczące konkretnej osoby. Taka baza korespondencji powinna także dawać pracownikowi możliwość wprowadzania dodatkowych informacji

dotyczących składanych reklamacji, indywidualnych oczekiwań klientów oraz podglądu wszystkich zmian dokonywanych dla każdej generowanej umowy czarteru. Tego typu usprawnienia są charakterystyczne dla oprogramowania E-CRM, które umożliwia sprawne zarządzanie relacjami z klientami.

Optymalizacja pracy biura sprzedaży możliwa jest dzięki skonsolidowaniu poszczególnych funkcji następujących typów oprogramowania:

- EDM (Document Management) umożliwiającego zarządzanie dokumentami w formie elektronicznej,
- EDI (Electronic Data Interchange), czyli elektronicznej wymiany danych, informacji i dokumentów,
- EGA (Groupware Automation) służącego do wspierania i automatyzacji pracy grupowej,
- OA (Office Automation) umożliwiającego automatyzację prac biurowych.

Wybrane funkcje powinny przede wszystkim pozwolić na stworzenie edytowalnego kalendarza/grafiku z możliwością nanoszenia informacji dotyczących rezerwacji jachtów (nazwisko klienta, termin czarteru, jacht, którego dotyczy usługa) oraz możliwości automatycznego przenoszenia wszystkich informacji dotyczących konkretnej usługi czarteru do umowy, która tej usługi dotyczy. Ponadto z poziomu podglądu kalendarza/grafiku, osoba obsługująca rezerwację powinna mieć możliwość wprowadzania dodatkowych danych czy zmiany już wprowadzonych w zakresie profilu klienta, cen i/lub rabatów, edycji umowy – zmiana terminu, typu jachtu czy portu, usług dodatkowych oraz danych do fakturowania. Rozbudowana w ten sposób funkcjonalność kalendarza/grafiku powinna także ułatwić automatyzację procesu tworzenia całkowitej dokumentacji wewnętrznej oraz dokumentacji przeznaczonej dla klienta. Funkcja ta powinna dotyczyć generowania dokumentów takich jak umowy, protokoły zdawczo-odbiorcze jachtów, rozpisek portowych dla bosmanów, rozrachunków oraz całej historii czarterowanego jachtu. Tym samym kalendarz/grafik powinien być sprzężony z bazą danych jachtów dostępnych w ofercie czarteru oraz dostępnych i możliwych terminów rezerwacji. Jako dodatkową można także wykorzystać funkcję managerską, która pozwala na podgląd historii wprowadzanych zmian dowolnych danych, zawierająca informację o pracowniku, który dokonał zmiany i dacie wprowadzenia takiej zmiany.

Oprogramowanie powinno także umożliwiać generowanie elektronicznych wersji dokumentów wystawianych dla klienta, przede wszystkim umów i faktur. Dane klienta oraz dane dotyczące sprzedawanej usługi (typ jachtu, terminy, cena) powinny być eksportowane bezpośrednio z wypełnionego kalendarza/grafiku do wybranego wzoru formularza umowy oraz, zaraz po zaksięgowaniu płatności za sprzedaną usługę i odnotowaniu tego faktu przez pracownika, do formularza faktury. Dużym ułatwieniem będzie także wprowadzenie możliwości pełnego bieżącego raportowania poprzez udostępnienie funkcji eksportu dowolnych danych do arkusza kalkulacyjnego i liczenie obrotów w wybranym okresie lub z podziałem na konkretne modele jachtów, konkretnego klienta czy dla konkretnego portu.

Dużym usprawnieniem pracy grupowej, poza tworzoną historią sprzedaży usług z podziałem na indywidualnych klientów, będzie stworzenie możliwości wewnętrznej komunikacji, w tym stworzenie podstawowego systemu oceny klientów i wymiany uwag pracowników, co pozwoli na lepsze poznanie ich potrzeb i dopasowanie oferowanych usług do indywidualnych oczekiwań zarówno stałych jak i nowych klientów.

Wszelkie działania marketingowe czy PR-owe firmy powinny być wspierane funkcjami, które umożliwiają sprawne zarządzanie stroną internetową firmy z poziomu użytkownika oprogramowania. Wszystkie zmiany wprowadzane w bazie danych dotyczących cen, promocji, bieżącej oferty firmy, aktualności powinny być automatycznie kopiowane i aktualizowane także na stronie internetowej. Ponadto stworzenie dedykowanej

poczty na własnym serwerze usprawni także wszelkie działania promocyjne, takie jak wysyłanie do wszystkich klientów bądź wybranych grup klientów firmy newsletterów w formie mailingu grupowego.

ZAŁĄCZNIK nr 4 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 2/2017/143RPOWWM

UMOWA-ZLECENIE NR

**O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTAWY SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO ORAZ OPRACOWANIE I WDROŻENIE
KOMPLEKSOWEGO DEDYKOWANEGO OPROGRAMOWANIA**

zawarta w dniu w Węgorzewie, pomiędzy:

AHOJ CZARTER S.C. SYLWIA STĘPNIAK, KRZYSZTOF STĘPNIAK, z siedzibą przy ul. Przemysłowej 10 w Węgorzewie, o numerze REGON 790195658, NIP: 845-100-69-54, zwaną dalej **Zamawiającym**

a

....., o numerze REGON, NIP:, zwanym dalej **Wykonawcą**.

Reprezentanci obu stron oświadczają, iż okazali sobie przy podpisywaniu niniejszej umowy dokumenty wskazujące ich tożsamość oraz dokumenty, z których wynika ich umocowanie do działania w imieniu reprezentowanych przez nich Stron.

W wyniku procedury prowadzonej w Procedura zamówienia prowadzona jest z zachowaniem zasady konkurencyjności zgodnie z rozdziałem 6.5.2 *Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014 – 2020* oraz w oparciu o art. 70¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. kodeks cywilny. kodeks cywilny została zawarta Umowa następującej treści.

§ 1

Przedmiot zamówienia

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania;
 - 1) dostawę sprzętu komputerowego oraz
 - 2) opracowanie i wdrożenie dedykowanego systemu informatycznego.
2. Zamówienie realizowane jest w ramach projektu pt. . „Zwiększenie udziału technologii informacyjno-komunikacyjnych w zarządzaniu przedsiębiorstwem Ahoj Czarter S.C. Sylwia Stępnia, Krzysztof Stępnia” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego, oś priorytetowa I *Inteligentna gospodarka Warmii i Mazur*, działanie 1.4. *Nowe modele biznesowe i ekspansja*, poddziałanie 1.4.3 *Technologie informacyjno-komunikacyjne w działalności MŚP*.

§ 2

Termin realizacji zamówienia

1. Do 30 dni od dnia podpisania umowy-zlecenia.

§ 3.

Zadania i zakres odpowiedzialności Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się realizować niniejszą Umowę w sposób rzetelny i terminowy, z zachowaniem najwyższej staranności uwzględniającej zawodowy charakter prowadzonej przez niego działalności.
2. Wykonawca oświadcza, że:

- 1) nie są mu znane żadne przeszkody natury technicznej, prawnej ani finansowej, które mogą uniemożliwić wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1;
 - 2) dysponuje obsługą pomocniczą i personelem technicznym umożliwiającym realizację całego przedmiotu Umowy.
3. W zakresie wykonywania Umowy Wykonawca zobowiązuje się do należytego zrealizowania przedmiotu Umowy, w szczególności do:
- 1) zrealizowania wszystkich prac, objętych przedmiotem Umowy oraz wymaganiami określonymi w zapytaniu;
 - 2) ponoszenia odpowiedzialności za wszelkie szkody, które Wykonawca lub działający na jego zlecenie podwykonawca lub inny podmiot działający na zlecenie Wykonawcy spowoduje podczas lub w związku z wykonywaniem prac będących przedmiotem Umowy, a także za odtwarzanie utraconych, uszkodzonych lub zmienionych danych w wyniku działania Wykonawcy lub działającego na jego zlecenie podwykonawcy lub innego podmiotu;
 - 3) przestrzegania obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych oraz przepisów wewnętrznych o ochronie informacji;
 - 4) przestrzegania procedur i przepisów wewnętrznych Zamawiającego wynikających z polityki bezpieczeństwa wdrożonej przez Zamawiającego.
4. Wraz z wdrażanym systemem informatycznym Wykonawca udzieli Zamawiającemu niezbędnych nieodpłatnych, nieograniczonych czasowo i terytorialnie licencji na następujących polach eksploatacji, tj.:
- a) utrwalania i zwielokrotniania;
 - b) użytkowania na dowolnej liczbie urządzeń;
 - c) integracji z systemami zewnętrznymi.
5. Zamawiający zastrzega sobie oraz instytucjom kontrolującym prawidłowość realizacji Projektu prawo wglądu do wszelkich dokumentów związanych z realizacją Przedmiotu Umowy, a Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na ich udostępnianie.
6. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług, wchodzących w zakres przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 oraz wykonania i dostarczenia dokumentacji w języku polskim.
7. W przypadku konieczności dostępu Wykonawcy do danych zawierających dane osobowe, w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych:
- 1) Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania prac wymagających dostępu do danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności oraz pisemnych oświadczeń tych osób, że nie toczy się przeciwko nim postępowanie karne lub dyscyplinarne, ani nie były one karane za przestępstwa związane z ochroną danych osobowych;
 - 2) Zamawiający upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu do tych danych w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy;
 - 3) jeśli okaże się niezbędnym – Strony doprowadzą do zawarcia Umowy w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 4.

Zarządzanie Projektem

Osobami upoważnionymi do współdziałania przy realizacji Umowy będą:

- 1) w imieniu Zamawiającego –
- 2) w imieniu Wykonawcy –

§ 5.

Dostawa i konfiguracja

1. Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) dostawy sprzętu komputerowego do siedziby Zamawiającego.
- 2) instalacja i konfiguracja ww. sprzętu w siedzibie Zamawiającego obejmująca:
 - a) konfigurację sprzętową wszystkich komputerów, serwera, urządzeń sieciowych oraz pozostałego sprzętu w celu dostosowania parametrów urządzeń do potrzeb systemu operacyjnego oraz dedykowanego systemu informatycznego,
 - b) konfigurację systemu operacyjnego na każdym zakupionym komputerze, serwerze oraz pozostałych urządzeniach,
 - c) konfigurację środowiska sieciowego;

§ 6.

Wsparcia techniczne i serwis

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi wsparcia technicznego i serwisu, który swoim zakresem obejmuje:

- 1) udzielanie pomocy administratorom i użytkownikom systemu, który będzie zgłaszał wykonawcy taką potrzebę za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej.
- 2) usuwanie błędów i awarii systemu oraz ich skutków zgłaszanych wykonawcy za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej.
2. Usługa wsparcia technicznego i serwisu realizowane są w dni robocze w godzinach 7:30 - 15:30 w siedzibie Wykonawcy, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.
3. Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego o numerach telefonów oraz adresie poczty elektronicznej najpóźniej w kolejnym dniu roboczym po zawarciu Umowy, a także informuje na bieżąco Zamawiającego oraz Odbiorców usług o wszelkich zmianach tych danych, co najmniej 14 dni roboczych przed zmianą.
4. W przypadku odebrania zgłoszenia Wykonawca wstępnie analizuje jego treść oraz:
 - 1) jeżeli rozwiązanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego wymaga udzielenia porady lub wyjaśnienia, Wykonawca odpowiada telefonicznie lub pocztą elektroniczną;
 - 2) w przypadku Awarii lub błędnego działania oprogramowania uszczegóławia otrzymane zgłoszenie i przekazuje Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres;
5. Wykonawca udziela pomocy, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od daty zgłoszenia lub informuje o niemożności udzielenia pomocy wraz z podaniem jej przyczyn.
6. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest dostarczenie Zamawiającemu nowej wersji systemu - wykonanie zgłoszenia jest uznawane za zakończone w chwili podpisania protokołu odbioru wersji systemu.

§ 7.

Modyfikacje Systemu

1. Pod pojęciem Modyfikacji Systemu Zamawiający rozumie zmiany w Systemie inne niż realizowane w ramach zgłoszeń opisanych w § 5 niniejszej umowy, w tym w szczególności dodanie nowych funkcjonalności, zmiany zakresu informacji o kontrahentach.
2. Zamawiający może w ramach umowy zlecić Wykonawcy Modyfikację systemu, których pracochłonność liczona jest w wymiarze 4000 osobogodzin w okresie trwania usługi wsparcia technicznego i serwisu.
3. Zgłoszenie Modyfikacji wykonywane będą za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Zamawiający określa kryteria jakościowe produktów Modyfikacji w zgłoszeniu zlecenia Modyfikacji.
5. Strony ustalają w drodze porozumienia pracochłonność i termin wykonania Modyfikacji.
6. Zamawiający potwierdza zlecenie Modyfikacji lub rezygnuje z niego.
7. Potwierdzenie zgłoszenia Modyfikacji Systemu oznacza uzgodnienie przez strony terminu wykonania Modyfikacji oraz jej pracochłonności. Datą od której jest liczony termin realizacji Modyfikacji jest datą potwierdzenia zgłoszenia.
8. Przed przystąpieniem do wykonania Modyfikacji Systemu, Wykonawca przedstawia Zamawiającemu do akceptacji projekt zmian z elementami wskazanymi przez Zamawiającego. Zamawiający dokona akceptacji projektu zmian lub zgłosi uwagi w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od dnia przedstawienia projektu. W przypadku zgłoszenia uwag, Wykonawca przedstawi ponownie projekt do akceptacji w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze.
9. Wykonawca przystępuje do wykonania Modyfikacji po akceptacji projektu zmian przez Zamawiającego.
10. Po wykonaniu Modyfikacji Wykonawca przedstawia Zamawiającemu nową wersję Systemu i wraz ze stosowną dokumentacją.
11. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń przez Zamawiającego względem dostarczonej Modyfikacji, Wykonawca dokona stosownych poprawek. Po ponownym dostarczeniu przez

§ 8.

Prawa autorskie

1. Wykonawca oświadcza, że powstałe w ramach przedmiotowej umowy Oprogramowanie dedykowane, materiały szkoleniowe, materiały na potrzeby szkoleń e-learningowych oraz dokumentacja stanowią rozwiązania będące utworem w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631, ze zm.), zwane dalej „Utworem”.
2. Wraz z podpisaniem Protokołu odbioru Etapu II Wykonawca przenosi w ramach wynagrodzenia określonego w § 11 Umowy na Zamawiającego wszelkie autorskie prawa majątkowe do Utworu – w zakresie Oprogramowania dedykowanego wraz z prawem do dalszego przenoszenia tych praw na inne osoby, na wszystkich poniższych polach eksploatacji, w tym w szczególności wymienionych odpowiednio w artykule 50 i artykule 74 ust. 4 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, tj.:
 - 1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania Utworu - wytwarzanie określonej techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,

- 2) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których Utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
 - 3) w zakresie rozpowszechniania Utworu w sposób inny niż określony w pkt 2 - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu,
 - 4) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, także w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Utworu niezbędne jest jego zwielokrotnienie,
 - 5) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w Utworze,
 - 6) rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu Utworu lub jego kopii,
 - 7) wprowadzanie Utworu do pamięci komputerów oraz systemów, którymi dysponuje Zamawiający lub Użytkownik Końcowy,
 - 8) modyfikacji oraz tworzenia nowych funkcjonalności Utworu;
 - 9) łączenia fragmentów Utworu z innymi programami komputerowymi i ich dostosowywania;
 - 10) przekształcania formatu pierwotnego Utworu na dowolny inny format, wymagany przez Zamawiającego i dostosowania do platform sprzętowo-systemowych wybranych przez Zamawiającego lub Użytkownika Końcowego;
 - 11) obrotu oryginałem albo egzemplarzami nośników, na których Utwór utrwalono, w tym wprowadzania do obrotu, użyczenia, najmu i dzierżawy;
 - 12) publicznego wykonania, wystawiania, wyświetlania, odtwarzania oraz nadawania i reemitowanie, a także publicznego udostępniania Utworu w dowolny, wybrany przez siebie sposób, w tym udostępniania w sieciach komputerowych;
 - 13) dokonywania skrótów, cięć, montażu, tłumaczeń, korekt, przeróbek, zmian i adaptacji w tym modyfikowania całości lub części Utworu, wprowadzania jakichkolwiek zmian.
3. Wykonawca oświadcza, że najpóźniej do momentu przekazania Utworu będą mu przysługiwały wszelkie autorskie prawa majątkowe. Ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z praw autorskich lub patentowych, a dotyczące Utworu, będą dochodzone bezpośrednio od Wykonawcy.
 4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworu następuje wraz z prawem wykonywania autorskiego prawa zależnego.
 5. Zamawiający nabywa autorskie prawa majątkowe do nowych wersji Utworu powstałych w wyniku realizowania przedmiotu Umowy.
 6. Z chwilą odbioru przedmiotu Umowy, wskazanego w ust. 1, Zamawiający nabywa także własność przekazanych egzemplarzy Utworu.
 7. Przeniesienie praw autorskich majątkowych do Utworu wskazanego w ust. 1 i ust. 2 dokonuje się na czas nieokreślony i jest nieograniczone terytorialnie

§ 9.

Gwarancja i rękojmia

1. Zamawiającemu przysługuje rękojmia za wady fizyczne i prawne dostarczonych produktów i wykonanych usług w ramach przedmiotu Umowy określonego w § 1 Umowy w okresie

.....(okres uzależniony od okresu zawartego w ofercie złożonej przez Wykonawcę).

Wykonawca udziela również gwarancji na wszystkie produkty i usługi wykonane w ramach realizacji przedmiotu Umowy na okres(okres uzależniony od okresu zawartego w ofercie złożonej przez Wykonawcę).

2. Bieg terminu gwarancji i rękojmi rozpoczyna się od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń.
3. Gwarancja obejmuje wszystkie wykryte podczas eksploatacji Awarie rozumiane jako nieprawidłowe działanie dostarczonego przedmiotu Umowy określonego w § 1 Umowy.
4. Usługi gwarancyjne świadczone będą przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w ramach całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w Umowie.
5. W ramach udzielonej gwarancji, gwarantem usług wykonanych przez podwykonawców jest Wykonawca.
6. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi gwarancyjne względem urządzeń w miejscu ich użytkowania z możliwością naprawy Awarii w serwisie Wykonawcy, jeżeli naprawa Awarii urządzeń w miejscu użytkowania okaże się niemożliwa. W przypadku skorzystania przez Wykonawcę z możliwości naprawy Awarii w serwisie Wykonawcy lub producenta, Wykonawca dostarczy na własny koszt zastępcze komponenty sprzętowe o identycznych lub wyższych parametrach na okres nie dłuższy niż 5 dni kalendarzowych. W przypadku skorzystania przez Wykonawcę z możliwości naprawy Awarii w serwisie Wykonawcy lub producenta, koszty dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca użytkowania pokrywa Wykonawca. Pod pojęciem „urządzenia” lub „sprzęt” należy rozumieć komponenty sprzętowe wchodzące w skład przedmiotu Umowy określonego w § 1 Umowy. Wykonawca ponosi wszelkie koszty naprawy Awarii urządzeń, w tym kosztów transportu, instalacji i uruchomienia sprzętu.
7. W przypadku gdy przewidywany czas naprawy Awarii komponentów sprzętowych wchodzących w skład Infrastruktury Informatycznej, przekroczy ramy czasowe określone w ust. 6. Wykonawca najpóźniej następnego dnia po upływie tego czasu dostarczy na własny koszt zastępcze komponenty sprzętowe o identycznych lub wyższych parametrach na okres nie dłuższy niż 30 dni kalendarzowych.
8. Informatyczne nośniki danych takie jak np. dyski twarde, pamięci flash, mogą być naprawiane jedynie w miejscu ich użytkowania, a w przypadku konieczności wymiany uszkodzonych nośników na nowe, wolne od wad, informatyczne nośniki danych nie podlegają zwrotowi do Wykonawcy. W przypadku konieczności dokonania naprawy sprzętu wyposażonego w informatyczne nośniki danych poza miejscem użytkowania, nośniki pozostają w siedzibie Zamawiającego.
9. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dane niezbędne do autoryzacji na stronie producenta sprzętu w celu pobierania nowych wersji oprogramowania urządzeń, poprawek, korzystania z bazy wiedzy, instrukcji obsługi.
10. Wykonawca zobowiązuje się, że nie będzie dokonywał żadnych modyfikacji sprzętu bez wcześniejszego uzgodnienia ich z Zamawiającym.
11. Wykonawca jest zobowiązany do odbioru i utylizacji sprzętu podlegającego wymianie, z wyjątkiem informatycznych nośników danych, które w każdym przypadku pozostają u Zamawiającego.

12. Zamawiający ma prawo do wykonania konfiguracji, rozbudowy lub relokacji urządzeń samodzielnie lub przez podmioty trzecie, posiadające stosowne uprawnienia producenta bez utraty prawa do usług gwarancyjnych dla urządzenia, z zastrzeżeniem, że Wykonawca nie ma obowiązku świadczenia usług serwisu dla dokonanej rozbudowy (taki obowiązek będzie ciążył na podmiocie trzecim, który ją wykonał).
13. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia nowego komponentu sprzętowego o identycznych lub lepszych parametrach w sytuacji wystąpienia kolejnej Awarii po dotychczasowym trzykrotnym usunięciu Awarii w danym urządzeniu.
14. Gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do:
 - 1) powierzenia komponentów sprzętowych wchodzących w skład przedmiot zamówienia osobom trzecim, celem ich instalacji i konserwacji w miejscu eksploatacji,
 - 2) przenoszenia komponentów sprzętowych w związku ze zmianą siedziby Zamawiającego.
15. Niniejsza Umowa stanowi dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność gwarancji.
16. W razie wątpliwości Strony przyjmują, iż w przypadku odstąpienia od Umowy w części, przez którąkolwiek ze Stron, Wykonawca będzie realizował zobowiązania wynikające z gwarancji w stosunku do przedmiotu Umowy odebranego do czasu ww. odstąpienia.

§ 10.

Szczegółowe zasady realizacji gwarancji

1. Zgłoszenia w zakresie usługi gwarancji, rękojmi będą realizowane na zasadach określonych w niniejszym paragrafie z uwzględnieniem zasad określonych w § 9.
2. Zgłoszenia następować będą za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie.
3. Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego o adresie poczty elektronicznej w kolejnym dniu roboczym po zawarcia Umowy, a także informuje na bieżąco Zamawiającego o wszelkich zmianach tych danych, co najmniej 7 dni roboczych przed zmianą.
4. Po wykonaniu naprawy Wykonawca zgłasza gotowość do odbioru. Data przekazania informacji jest uznawana jako data zakończenia naprawy pod warunkiem potwierdzenia odbioru przez zgłaszającego.

§ 11.

Wynagrodzenie i płatności

1. Za wykonanie przedmiotu umowy Strony ustalają łączne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości **zł brutto (słownie:**)
2. Wartość całkowita przedmiotu umowy oraz ceny nie będą waloryzowane w okresie realizacji umowy.
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje całość prac stanowiących przedmiot umowy. Kwota ta została określona przez Wykonawcę po dokonaniu analizy zapytania. Ryzyko i odpowiedzialność z tytułu oszacowania wszelkich kosztów i wydatków związanych z realizacją zamówienia objętych wynagrodzeniem ryczałtowym ponosi Wykonawca. Ewentualne niedoszacowanie, pominięcie, zmiana cen nie może być podstawą do żądania zmiany wynagrodzenia.
4. Wykonawca otrzyma wynagrodzenie za wykonane zlecenie przelewem na rachunek nr prowadzony w **banku** w ciągu dni od przedłożenia faktury za wykonaną usługę w siedzibie Zleceniodawcy.

5. Jako dzień zapłaty Strony ustalają dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy należną mu kwotą.
6. Wykonawca przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się, iż zapłata za świadczenia wykonane zgodnie z Umową nastąpi tylko i wyłącznie przez Zamawiającego bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, i tylko w drodze przelewu na rachunek Wykonawcy.

§ 12.

Klauzula poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji o Zamawiającym uzyskanych w związku z realizacją Umowy, w szczególności znajdujących się w systemach informatycznych u odbiorcy usług.
2. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) przestrzegania wytycznych Zamawiającego o ochronie udostępnianych informacji;
 - 2) przestrzegania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.
3. Obowiązek zachowania tajemnicy jest nieograniczony w czasie. Zwolnienie z obowiązku zachowania tajemnicy jest możliwe tylko za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego.
4. Wszystkie dokumenty, plany oraz ich nośniki oraz ich ewentualne kopie, jeśli były sporządzane, przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w związku z realizacją Umowy pozostają własnością Zamawiającego i po wykonaniu przedmiotu Umowy Wykonawca ma obowiązek zwrócić je Zamawiającemu za pokwitowaniem w dniu przekazania protokołu odbioru końcowego przedmiotu Umowy.
5. Postanowienia o poufności, zawarte powyżej, nie będą stanowiły przeszkody dla Wykonawcy w ujawnianiu informacji, która została zaaprobowana na piśmie przez Zamawiającego, jako informacja, która może zostać ujawniona lub należy do informacji powszechnie znanych.
6. Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie wyżej wymienionej klauzuli poufności przez swoich pracowników i podwykonawców.
7. Informacje uzyskane w związku z realizacją Przedmiotu Umowy niezbędne do realizacji Umowy Wykonawca może udostępnić wyłącznie tym pracownikom oraz podwykonawcom, o których mowa w §13 ust. 1, którym są one niezbędne do wykonywania powierzonych zadań. Zakres udostępnionych pracownikom oraz podwykonawcom, o których mowa w §4.
8. Jeżeli w związku z realizacją prac będących przedmiotem Umowy zaistnieje konieczność uzyskania przez Wykonawcę informacji niejawnych, stanowiących tajemnicę służbową Zamawiającego, pracownicy Wykonawcy oraz jego podwykonawców spełnią wszystkie wymagania, wynikające z przepisów powszechnie obowiązujących i wprowadzonych na ich podstawie regulacji obowiązujących w przedsiębiorstwie Zamawiającego, niezbędne do uzyskania dostępu do tych informacji.

§ 13.

Warunki zmiany podwykonawcy oraz zmiany treści Umowy

1. Wykonawca może powierzyć podwykonawcom wykonanie określonych prac jedynie w zakresie wskazanym w złożonej przez niego ofercie, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji przedmiotu

2. Podwykonawca nie ma prawa zlecać dalszym podwykonawcom wykonania jakiegokolwiek fragmentu przedmiotu zamówienia bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 14.

Odstąpienie Umowy

1. Poza przypadkami określonymi przepisami prawa Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w przypadku, gdy Wykonawca dopuścił się rażącego naruszenia Umowy i nie zaprzestał naruszeń w terminie wyznaczonym na piśmie przez Zamawiającego. Wezwanie musi być dokonane w formie pisemnej i doręczone za pośrednictwem listu poleconego. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 30 (trzydzieści) dni od dnia bezskutecznego upływu terminu wyznaczonego na piśmie przez Zamawiającego, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.
2. Zamawiający może odstąpić od Umowy także w przypadku, gdy nastąpiła jakakolwiek zmiana organizacyjna powodująca zmianę osobowości prawnej lub formy organizacyjnej Wykonawcy, utrudniająca wykonanie Umowy. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w przypadku gdy rozpoczęto likwidację Wykonawcy lub złożono wniosek o ogłoszenie upadłości Wykonawcy lub złożono oświadczenie o wszczęciu postępowania naprawczego. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 30 (trzydzieści) dni od dnia powzięcia informacji o zaistnieniu okoliczności uzasadniających skorzystanie z prawa odstąpienia.
3. W razie odstąpienia od Umowy Wykonawca niezwłocznie i w obecności Zamawiającego lub jego przedstawicieli sporządza sprawozdanie o stanie wykonania zadań. Zamawiający nie jest zobowiązany dokonywać jakichkolwiek dalszych płatności na rzecz Wykonawcy.
4. Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia niezwłocznie działań prowadzących do szybkiego i uporządkowanego zakończenia zadań, jednak nie dłużej niż w ciągu 30 (trzydzieści) dni od odstąpienia od Umowy. W razie niepodjęcia przedmiotowych czynności Zamawiający będzie traktował zachowanie Wykonawcy jako działanie ze szkodą dla Zamawiającego
5. W przypadku określonym w ust. 3, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
6. Odstąpienie od Umowy nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego wynikające z gwarancji i rękojmi, o których mowa w § 9 Umowy, w zakresie wykonanego do chwili odstąpienia i odebranego bez zastrzeżeń przez Zamawiającego przedmiotu Umowy. Wykonawca jest może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z wykonania części Umowy, która została odebrana przez Zamawiającego bez zastrzeżeń. Odstąpienie od Umowy nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego do naliczenia jakichkolwiek kar umownych, o których mowa w § 15 Umowy, za wyjątkiem ust. 2, gdzie kar umownych nie nalicza się.

§ 15.

Kary umowne

1. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia (za wyjątkiem przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego) w realizacji przedmiotu Umowy określonego w § 1 w stosunku do terminu określonego w § 2 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3.000,- zł

- (słownie: trzy tysiące złotych 00/100). Kary umowne naliczane są do daty dokonania przez Zamawiającego odbioru bez zastrzeżeń przedmiotu Umowy.
2. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia (za wyjątkiem przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego) w dostawie komponentów zastępczych, o których mowa w § 9 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 4.000,00 zł (cztery tysiące złotych 00/100).
 3. Jeżeli opóźnienie w wykonaniu przedmiotu Umowy przekroczy 14 dni Zamawiający będzie miał prawo odstąpić od Umowy w terminie 60 dni kalendarzowych liczonych począwszy od 15 dnia opóźnienia, a Wykonawca zobowiązany będzie do zapłacenia kary umownej w wysokości 1.000.000 zł (słownie: milion złotych 00/100), niezależnie od kar określonych w ust. 1.
 4. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, innych niż wskazane w ust. 2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000.000 zł (słownie: milion złotych 00/100).
 5. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia (za wyjątkiem przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego) w realizacji gwarancji i rękojmi, o której mowa w §9 Umowy Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych 00/100), za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia. Do okresu opóźnienia nie wlicza się czasu, w którym Zamawiający korzystał z komponentów zastępczych o których mowa w § ;
 6. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w realizacji usługi serwisu i wsparcia technicznego, o którym mowa w § 7 umowy Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych 00/100), za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia.
 7. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w realizacji usługi modyfikacji, o której mowa w § 7 umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych 00/100), za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia.
 8. W przypadku, gdy w trakcie realizacji Umowy w zakresie § 2 ust. 1 kary umowne przekroczą kwotę będącą równoważnością 50 % wartości Umowy określonej w § 11 ust. 1, Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 30 (trzydzieści) dni od dnia powzięcia informacji o zaistnieniu okoliczności uzasadniających skorzystanie z prawa odstąpienia, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
 9. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowań przewyższających zastrzeżone na jego rzecz kary umowne.
 10. Zamawiający może potrącić należne kary umowne z wynagrodzenia Wykonawcy lub wniesionego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
 11. Kary umowne podlegają stosownemu łączeniu.

§ 16.

Zmiana umowy

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w przypadku:

- 1) zmiany sposobu wykonania części przedmiotu Umowy uzasadnionej przyczynami technicznymi leżącymi po stronie Zamawiającego, w tym w przypadku wystąpienia zmian w infrastrukturze technicznej Zamawiającego;
- 2) zmiany postanowień Umowy będące następstwem zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po wszczęciu postępowania, a które mają wpływ na realizację Umowy i z których treści wynika konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian postanowień Umowy;
- 3) zmiany terminu realizacji umowy w przypadku opóźnienia zgłoszenia uwag do przekazanego przedmiotu zamówienia,
- 4) zmiany terminu w przypadku wystąpienia okoliczności, których żadna ze stron nie mogła przewidzieć pomimo zachowania należytej staranności,
- 5) wystąpienia oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych w treści umowy;
- 6) urzędowej zmiany stawki VAT;
- 7) zmian nazwy, siedziby stron umowy, numerów kont bankowych oraz innych danych identyfikacyjnych,
- 8) zmiany sposobu płatności w związku ze zmianą terminu realizacji, zmianą zakresu płatności, zmianą wysokości transz

2. W przedstawionych w pkt. 1 przypadkach wystąpienia opóźnień, strony ustalą nowe terminy, z tym że maksymalny okres przesunięcia terminu zakończenia realizacji przedmiotu umowy równy będzie okresowi przerwy lub przestoju.

§ 17.

Postanowienia końcowe

1. Strony deklarują, iż w razie powstania jakiegokolwiek sporu wynikającego z interpretacji lub wykonania Umowy, podejmą w dobrej wierze negocjacje w celu rozstrzygnięcia takiego sporu.
2. W przypadku niedojścia do porozumienia w drodze negocjacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia przez jedną ze Stron drugiej Stronie pisemnego wezwania do negocjacji w celu zakończenia sporu, Strony poddają rozstrzygnięcie sporu Sądowi powszechnemu miejscowo właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy dotyczące przedmiotu Umowy.
5. Bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego, Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią wierzytelności wynikających z Umowy, ani regulować ich w drodze kompensaty.
6. Integralną częścią Umowy stanowią wszystkie wymienione załączniki do Umowy.
7. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA: