

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

Załącznik nr 2 do SIWZ

(WZÓR)

UMOWA Nr

na wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

zawarta w dniu 2020 roku w Warszawie (dalej: „**Umowa**”), pomiędzy:

Wytwórnią Filmów Dokumentalnych i Fabularnych z siedzibą w Warszawie (00-724), przy ul. Chełmskiej 21, państwową instytucją kultury wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod Nr RIK 117/2019, NIP: 5213878781, REGON: 384561270, reprezentowaną przez:

Joannę Skierską - Zastępcę Dyrektora,

zwaną dalej „**Zamawiającym**”, bądź „**WFDiF**”

a

.....(firma, siedziba, adres), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod Nr KRS:, NIP:, REGON:, kapitał zakładowy w wysokości zł, wpłacony, zarejestrowaną jako podatnik VAT czynny/zwolniony/nie zarejestrowaną jako podatnik VAT (zgodnie z poświadczeniem, którego wydruk stanowi Załącznik nr 5 do Umowy), reprezentowaną przez:

....., uprawnionego/-ymi do reprezentacji spółki, zgodnie z Informacją odpowiadającą odpisowi aktualnemu/pełnemu z Rejestru Przedsiębiorców KRS i pełnomocnictwem/ami [w przypadku reprezentowania spółki przez pełnomocnika/ów]; wydruk ww. informacji i kopia/e ww. pełnomocnictwa/pełnomocnictw stanowi/ą Załącznik nr 6 do Umowy

lub

.....(imię, nazwisko), nr PESEL:, prowadzącą/-ym działalność gospodarczą pod firmą „.....” (pełne brzmienie firmy obejmujące imię i nazwisko), pod adresem: (miejscowość, kod pocztowy), ul., wpisaną/-ym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP (dalej „**CEIDG**”), zarejestrowaną/-ym jako podatnik VAT czynny/zwolniony/nie zarejestrowaną/-ym jako podatnik VAT (zgodnie z poświadczeniem, którego wydruk stanowi Załącznik nr 5 do Umowy), NIP:, REGON, zgodnie z aktualnym wydrukiem z CEIDG, stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy [wybrać w przypadku, gdy Wykonawcą jest osoba prowadząca działalność gospodarczą]

lub

.....(imię, nazwisko), nr PESEL:, prowadzącą/-ym działalność gospodarczą pod firmą „.....” (pełne brzmienie firmy obejmujące imię i nazwisko), pod adresem: (miejscowość, kod pocztowy), ul., wpisaną/-ym do Centralnej

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP (dalej „CEIDG”), NIP:, REGON:....., zgodnie z aktualnym wydrukiem z CEIDG, stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy oraz

.....(imię, nazwisko), nr PESEL:, prowadząca/-ym działalność gospodarczą pod firmą „.....” (pełne brzmienie firmy obejmujące imię i nazwisko), pod adresem: (miejscowość, kod pocztowy), ul., wpisaną/-ym do CEIDG, NIP:, REGON:....., zgodnie z aktualnym wydrukiem z CEIDG, stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy

- wspólnikami spółki cywilnej pod nazwą „.....”, z siedzibą pod adresem:.....(miejscowość, kod pocztowy), ul.posiadającej NIP:, REGON:, zgodnie z umowa spółki cywilnej, która wraz z ww. wydrukami z CEIDG stanowi Załącznik nr 6 do Umowy, zarejestrowanej jako podatnik VAT czynny/zwolniony/nie zarejestrowanej jako podatnik VAT (zgodnie z poświadczeniem, którego wydruk stanowi Załącznik nr 5 do Umowy) [wybrać w przypadku, gdy Wykonawcą są osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, będące wspólnikami spółki cywilnej] [w przypadku konsorcjum odpowiednio ze wskazaniem Lidera]

zwaną/ym/zwanymi dalej „**Wykonawcą**”,

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”, a każdy z osobna „**Stroną**”

Wstęp:

W wyniku rozstrzygniętego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego (dalej: „**Zamówienie**”) w przedmiocie: wykonania cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego” oraz związanych z tym określonych w Umowie świadczeń, w ramach realizacji przez Zamawiającego projektu opisanego w § 1 ust. 1 Umowy (dalej łącznie: „**Przedmiot Umowy**”) - przeprowadzonego przez Zamawiającego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm., dalej jako „**Ustawa**”) - **Strony zawierają Umowę o następującej treści:**

§ 1.

Przedmiot Umowy

1. Na podstawie Umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy (zwanego dalej „**Systemem**”), na potrzeby realizowanego przez Zamawiającego projektu (dalej: „**Projekt**”) pn. „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”, nr POPC.02.03.02-00-0007/17, w ramach Poddziałania 2.3.2 „Cyfrowe udostępnienie zasobów kultury” dla Działania 2.3 “Cyfrowa dostępność i użyteczność informacji sektora publicznego” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020. Przedmiot Umowy obejmuje w szczególności:
 - 1) przedstawienie sugerowanego harmonogramu wdrożenia Systemu, podanego w terminach względnych od daty zawarcia Umowy, z podziałem na etapy, przekazanego do Zamawiającego w

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

- terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy, z tym, że:
- a) Strony uzgadniają, że harmonogram będzie zawierał co najmniej etapy, których daty zakończenia zostały opisane w Rozdziale VI Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej jako „SIWZ”);
 - b) zdarzenia opisane w Rozdziale VI SIWZ są zdarzeniami kluczowymi dla realizacji Przedmiotu Umowy, a ich dotrzymanie ma kluczowe znaczenie dla Zamawiającego (Kamienie Milowe Przedmiotu Umowy);
 - c) w przypadku, gdy Wykonawca w treści harmonogramu zaproponuje wcześniejsze wykonanie Kamieni Milowych Przedmiotu Umowy, w stosunku do terminów wskazanych w Rozdziale VI SIWZ – wiążące są terminy zaproponowane przez Wykonawcę;
- 2) **Platformę streamingową - Wykonanie i wdrożenie wersji produkcyjnej Serwisu internetowego VOD** prezentującego treści multimedialne i edukacyjne dostarczone przez Zamawiającego, który będzie skierowany do użytkowników końcowych;
 - 3) **Wykonanie i wdrożenie systemu CMS (Content Management System) Platformy**, czyli aplikacji webowej, dostępnej z poziomu przeglądarki dla osób uprawnionych (dostępna po uprzednim zalogowaniu się) służącej do wprowadzania, zarządzania i publikacji treści;
 - 4) **Wykonanie i wdrożenie narzędzi** tzw. **Backoffice** umożliwiającego zarządzanie materiałami audiowizualnymi, metadanymi, przygotowanie zasobów do publikacji na platformie streamingowej w tym transkodowanie, oraz udostępnienie materiałów do publikacji - backoffice musi zostać zintegrowany z CMS platformy streamingowej;
 - 5) **Wykonanie i wdrożenie całej warstwy backend będącej zapleczem dla pozostałych komponentów systemu**, umiejscowionej w lokalizacji określonej w punkcie 6 poniżej;
 - 6) Czasowe (zgodnie z pkt. 12 poniżej) zapewnienie **infrastruktury** niezbędnej do działania systemu w tym: **hostingu/utrzymania serwera/serwerów** w lokalizacji zapewniającej obsługę do **30 000 użytkowników dziennie** (przy czym w chwili uruchomienia serwisu, zgodnie z terminami wskazanymi w pkt. VI SIWZ, Wykonawca powinien zapewnić obsługę do 100 000 użytkowników dziennie);
 - 7) **Wykonanie i wdrożenie wersji testowej serwisu internetowego VOD** służącego Wykonawcy i Zamawiającemu do przeprowadzenia testów w fazie rozwoju serwisu, a także po wdrożeniu, w fazie utrzymania (np. w celu prowadzenia testów UAT – „user acceptance tests”);
 - 8) **Opracowanie i dostarczenie mechanizmu backupu** zapewniającego ciągłość pracy systemu oraz łatwe odtworzenie z cyklicznych kopii w razie awarii;
 - 9) **Dostarczenie stacji roboczej** służącej do pracy z oprogramowaniem XMV, do którego licencją dysponuje Zamawiający. Specyfikacja stacji roboczej: System operacyjny MS Windows 10 Pro 64 EN; Procesor 12 rdzeni, min 16MB cache ze wsparciem dla technologii Quick Sync Video; Minimum 32 GB RAM DDR4, 3200MHz; Karta we/wy kompatybilna z oprogramowaniem XMV; Trzy dyski mediowe SATA 8TB, dwa pracujące w RAID 10, trzeci zapasowy; Dysk systemowy SSD nie mniejszy niż 120GB; Monitor komputerowy 27 cali (rozdzielczość nie mniejsza niż 2550x1440); Karta graficzna wspierająca interfejsy: OpenGL 4.5, DirectX 12, OpenCL i CUDA. Stacja robocza będzie wykorzystywana do prowadzenia procesu QC (quality check), ingestu do CDN i tworzenia planu transmisji wydarzeń na żywo. Wydarzenia na żywo będą wykorzystywane do prowadzenia działalności edukacyjno-oświatowej, tj. transmisji spotkań, wykładów. Na dostarczonej stacji roboczej, producent oprogramowania XMV zainstaluje i skonfiguruje oprogramowanie w sposób tożsamy z aktualną jego konfiguracją bez dodatkowych opłat.
 - 10) **Integracja systemu z repozytorium materiałów audiowizualnych** – systemem MAM (Media Asset Management). Integracja z MAM musi dać możliwość pobierania Plików Audio, Video i

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

Graficznych oraz metadanych. Wymiana tych danych odbywać się będzie poprzez interfejs API oraz infrastrukturę pamięci masowej Zamawiającego. Dokumentacja API będzie zapewniona przez dostawcę platformy MAM. Wystarczająca w tym zakresie dokumentacja API zostanie dostarczona przez Zamawiającego.

- 11) **Integracja platformy streamingowej z istniejącą infrastrukturą** posiadaną już przez Zamawiającego w związku z wdrożeniem innych platform internetowych, w szczególności:
 - a) Oprogramowaniem do zarządzania, weryfikacji i ingestu do backoffice;
 - b) Systemem pozyskiwania i udostępniania kluczy DRM Proxy. Zamawiający udostępni dokumentację do posiadanego serwera DRM Proxy;
- 12) **Zapewnienie infrastruktury chmurowej do dystrybucji materiałów** (hosting, warstwa backend systemu, CDN) niezbędnej do rozruchu systemu i utrzymania go w okresie **wdrożenia**. Infrastruktura systemu, m. in. ze względu na oczekiwaną wydajność, musi wykorzystywać technologię CDN oraz być oparta o inne, wybrane technologie chmurowe. Koszty przedmiotowej technologii, na etapie realizacji projektu i testów, muszą być uwzględnione w ofercie (rozruch, testy i migracja). Zamawiający wskazuje, iż czas świadczenia usługi CDN/cloud w ramach niniejszego postępowania obejmuje okres od momentu uruchomienia platformy w wersji testowej do daty finalnego odbioru platformy przez Zamawiającego, tj. do dnia **30.04.2021 roku** (zgodnie z terminem realizacji Zamówienia wskazanego w pkt. VI SIWZ);
- 13) Dostarczenie **Instrukcji użytkownika oraz konfiguracji i administracji** do Systemu;
- 14) Przeprowadzenie we wskazanym przez zamawiającego miejscu szkolenia dla administratorów i redaktorów CMS w wymiarze 24 godzin zegarowych;
- 15) Przeprowadzenie we wskazanym przez zamawiającego miejscu szkolenia dla administratorów i redaktorów systemu Back-office w wymiarze 24 godzin zegarowych;
- 16) Przeprowadzenia testów akceptacyjnych UAT (user acceptance tests) z udziałem redaktorów i administratorów Systemu;
- 17) Przeprowadzenie testów wydajnościowych, monitorowanie wydajności Systemu oraz zaraportowanie wyników przeprowadzonych testów;
- 18) Dostarczenie oprogramowania Open Source wykorzystywanego przez System;
- 19) Dostarczenie Platformy logowania SSO. Dostarczona platforma powinna móc integrować się poprzez API z innymi bazami danych użytkowników. Baza danych użytkowników będąca częścią Platformy Streamingowej, ma spełniać standardy bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych zgodnie z RODO. Funkcjonalności bazy danych użytkowników powinny być zgodne z punktami 1.3.11 – 1.3.13 Załącznika nr 1 do SIWZ – OPZ. Jeżeli sposób wykonania zamówienia będzie tego wymagał, Zamawiający podpisze z Wykonawcą stosowne umowy powierzenia i przetwarzania danych osobowych;
- 20) **Udzielenie właściwych licencji** na komercyjne komponenty Systemu;
- 21) **Zapewnienie skutecznych prawnie licencji** na Oprogramowanie Standardowe, które zostanie dostarczone przez Wykonawcę, najpóźniej w dniu podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Systemu, przy czym System back-office lub inna technologia zapewniająca tę funkcjonalność jest traktowana przez Zamawiającego jako Oprogramowanie Standardowe, komercjalizowane na podstawie niewyłącznej licencji. Wykonawca nie jest zobowiązany do dostarczenia kodów źródłowych oprogramowania back-office. Witryna www platformy streamingowej (Frontend oraz jego CMS) jest traktowana jako “Oprogramowanie Wykonawcy”. Oprogramowanie Wykonawcy będzie dostarczone wraz z kodami źródłowymi oraz stosowną licencją umożliwiającą dalsze korzystanie z witryny, w tym z możliwością samodzielnego wprowadzania zmian;
- 22) **Dostarczenie i udzielenie licencji na bazowe aplikacje mobilne i telewizyjne** do odtwarzania

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

materiałów VOD;

- 23) **Udzielenie Zamawiającemu uprawnień w zakresie praw autorskich** do dostarczonych przez Wykonawcę, w ramach wykonania Przedmiotu Umowy, utworów w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (dalej: „**Utwory**”), nie będących programem komputerowym, w tym przeniesienie na Zamawiającego nabytych uprzednio przez Wykonawcę autorskich praw majątkowych do takich Utworów - w zakresie i na warunkach określonych w Umowie;
 - 24) **Udzielenie i świadczenie gwarancji** na System na warunkach określonych w Umowie i zgodnie z zasadami określonymi w SLA (*Service Level Agreement*);
 - 25) **Udzielenie i świadczenie wsparcia technicznego dla Systemu** na warunkach określonych w Umowie przez okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Systemu;
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
- 1) wykonania Przedmiotu Umowy z uwzględnieniem całego jego zakresu wymaganego zgodnie z:
 - a) SIWZ dotyczącą wykonania cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenia usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”;
 - b) Ofertą Wykonawcy, której kopia stanowi Załącznik nr 2 do Umowy;
 - c) udzielonym Zamówieniem i Umową (w tym zgodnie z zakresem Przedmiotu Zamówienia określonym w Załączniku nr 1 do Umowy stanowiącym jej integralną część (dalej: „**Specyfikacja Zamówienia**”);
 - 2) przekazania Zamawiającemu Przedmiotu Umowy i wszelkich innych pisemnych rezultatów prac objętych Przedmiotem Umowy, w formie określonej w § 3 ust. 2 oraz wszelkich dokumentów sporządzonych w ramach realizacji Umowy, zgodnie ze Specyfikacją Zamówienia;
3. Zamawiający dopuszcza, we wskazanych przez niego przypadkach, przekazanie przez Wykonawcę informacji lub odpowiedzi na pytanie Zamawiającego dotyczące kwestii objętych Przedmiotem Umowy, drogą korespondencji mailowej, na adres e-mail określony w § 5 ust. 1 pkt 1.

§ 2.

Sposób wykonania Przedmiotu Zamówienia

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Zamówienia przy użyciu własnych narzędzi i środków i pokryje wszelkie koszty związane z ich wykorzystaniem (w ramach wynagrodzenia określonego Umową), z zachowaniem najwyższych standardów, jakich wymaga przedmiot i zakres Zamówienia, mających zastosowanie do prac tego rodzaju, uwzględniając profesjonalny charakter prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
2. Wykonawca zobowiązuje się także uwzględnić przy wykonaniu i wdrożeniu Systemu aktualny stan wiedzy w zakresie objętym Przedmiotem Umowy, wszelkie aktualnie obowiązujące regulacje prawne mające zastosowanie do Przedmiotu Umowy, a także obowiązujące w ww. zakresie standardy, normy, metodologię, ze szczególnym uwzględnieniem tych, których zastosowanie jest wymagane zgodnie z Umową.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia we własnym imieniu i na własną rzecz, w formie wymaganej przez właściwe w tym zakresie bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, wszelkich umów z osobami trzecimi uczestniczącymi z jego ramienia w realizacji Przedmiotu Umowy, w zakresie

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

niezbędnym do odpowiednio: udzielenia Zamawiającemu licencji/sublicencji przewidzianych zgodnie z Umową lub przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Utworów, o których mowa w §1 ust. 1 pkt 23, oraz do zaspokojenia wszelkich należności i roszczeń z powyższego tytułu.

4. Wykonawca zobowiązuje się także do uzyskania wszelkich zgód lub zezwoleń osób trzecich, w zakresie w jakim zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa są one niezbędne na potrzeby realizacji Przedmiotu Umowy po stronie Wykonawcy – bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek opłat z tego tytułu poza wynagrodzeniem należnym Wykonawcy zgodnie z § 4.
5. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Przedmiotu Umowy w porozumieniu z Zamawiającym.
6. Wykonawca oświadcza ponadto, że jest uprawniony do zawarcia Umowy w zakresie i na warunkach w niej przewidzianych, tj. w szczególności:
 - 1) dysponuje personelem posiadającym umiejętności, wiedzę i kwalifikacje, a także środkami – niezbędnymi do wykonania Umowy, stosownie do wymogów obowiązujących Wykonawcę zgodnie z SIWZ, zakresem Zamówienia i Umową, a także właściwymi przepisami prawa;
 - 2) dysponuje wiedzą i doświadczeniem z zakresu:
 - a) przetwarzania i transkodowania formatów stosowanych w branży filmowej, tj: formatu DPX 10 bit log, pakietu DCP oraz DCDM tiff 16 bit;
 - b) implementacji i uruchomienia rozwiązań multi DRM, wspierających jednocześnie technologie: Google Widevine, Apple FairPlay, Microsoft PlayReady;
 - c) tworzenia multimedialnych witryn VOD w architekturze RWD (responsive web design) ze szczególnym uwzględnieniem standardu WCAG AAA;
 - d) integracji poprzez API z systemami multimedialnego archiwum/repozytorium cyfrowego,
 - e) tworzenia systemów zarządzania treścią, kodowania i dystrybuowania plików wideo w celu udostępniania użytkownikom w Internecie (OTT, VOD);
 - f) tworzenia witryn w architekturze RWD (responsive web design) z uwzględnieniem najnowszych trendów, odznaczających się wysoką użytecznością, bazujących na najlepszych wzorcach z dziedziny user experience;
 - g) tworzenia rozwiązań zgodnych z: normami WCAG 2.0 na poziomie AAA, spełniających wymogi Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12.04.2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2247);
 - 3) dysponuje infrastrukturą typu CDN służącą do dystrybucji treści, posiadającą następujące parametry:
 - a) System CDN powinien być gotowy do stałej i niezakłóconej obsługi ruchu na poziomie min. 600 000 użytkowników miesięcznie;
 - b) System CDN powinien płynnie obsługiwać ruch przy dynamicznym wzroście liczby z kilku do 100 000 (stu tysięcy) jednoczesnych użytkowników, przy zapewnieniu transferu dla każdego z użytkowników na poziomie co najmniej 2,5 Mbps;
 - c) System powinien być gotowy do obsługi streamingu dla 50 000 (pięćdziesięciu tysięcy) osób oglądających materiały w rozdzielczości HD (5 Mbps);
 - d) jest redundantna – awaria jednego elementu nie może spowodować niedostępności sygnału lub znaczącego pogorszenia wydajności;
 - e) posiada architekturę rozproszoną oraz składa się z niezależnych węzłów rozproszonych geograficznie, mających własne podłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej;
 - 4) jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej związanej z przedmiotem Zamówienia na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 5 000 000,00

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

(słownie: pięć milionów i $\frac{00}{100}$) złotych - kopia poświadczenia ww. ubezpieczenia stanowi Załącznik nr 3 do Umowy;

- 5) przy realizacji Przedmiotu Umowy, jak też w zakresie wszelkich treści przekazanych Zamawiającemu w ramach Przedmiotu Umowy - nie naruszy jakichkolwiek praw, w tym praw autorskich, dóbr osobistych, interesów osób trzecich, ani prawem chronionej tajemnicy;
- 6) wykona Przedmiot Umowy w terminach określonych w Umowie oraz zgodnie z podziałem i zakresem prac uzgodnionych dla poszczególnych etapów oraz harmonogramem, stanowiącym Załącznik nr 7 do Umowy.
7. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego odpowiedzialność za działania bądź zaniechania osób, którymi posługuje się przy wykonaniu Zamówienia, bądź którym je powierza, w tym za jej prawidłowe, zgodne z Umową wykonanie – jak za swoje własne działania, bądź zaniechania.
8. Wykonawca ponosi przewidzianą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami odpowiedzialność za powyższe zobowiązania, zapewnienia i oświadczenia. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy bądź osób, o których mowa w ust. 7 powyżej, nastąpi naruszenie obowiązujących przepisów lub jakichkolwiek praw (w tym praw autorskich), dóbr osobistych lub praw lub interesów osób trzecich, lub chronionej prawem tajemnicy – Wykonawca zobowiązuje się zwolnić Zamawiającego z jakichkolwiek świadczeń z tego tytułu, na zasadzie art. 392 k.c., i pokryć ewentualną wynikłą stąd udokumentowaną szkodę w należynej wysokości, jak również poniesione koszty zastępstwa prawnego, a w przypadku wszczęcia postępowania sądowego z tego tytułu – wstąpić do niego w charakterze strony, bądź interwenienta ubocznego po stronie Zamawiającego (w zależności od sytuacji procesowej).
9. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do należytej realizacji Przedmiotu Umowy.

§ 3.

Termin wykonania i sposób przyjęcia wykonania Zamówienia

1. Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do wykonania Zamówienia z dniem zawarcia Umowy oraz wykonać wszelkie prace objęte Przedmiotem Umowy i przekazać ich rezultaty Zamawiającemu do akceptacji w nieprzekraczalnym terminie wskazanym w ofercie Wykonawcy, przy czym termin uruchomienia platformy w wersji produkcyjnej nastąpi nie później niż do dnia 15.03.2021 r.
2. Umowa zostanie wykonana w podziale na etapy:
 - 1) dostarczenie wersji testowej Platformy nie później niż do dnia 31.01.2021 r.;
 - 2) uruchomienie Platformy w wersji produkcyjnej nie później niż do dnia 15.03.2021 r.;
 - 3) modyfikacja lub korekta Przedmiotu Umowy, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego nie później niż do dnia 15.04.2021 r.;
 - 4) termin odbioru Platformy przez Zamawiającego nie później niż do dnia 30.04.2021 r.Szczegółowy zakres prac w ramach etapów i terminy ich wykonania będą zgodne z harmonogramem, zawartym w Załączniku nr 7 do Umowy.
3. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy wskazanego w § 1 oraz § 2 Zamawiający otrzyma:
 - 1) System wraz ze wszystkimi funkcjonalnościami wskazanymi w Specyfikacji Zamówienia;
 - 2) Instrukcję użytkownika oraz konfiguracji i administracji;
 - 3) Instrukcję CMS;
 - 4) licencję na Oprogramowanie Wykonawcy wraz z dokumentacją oraz kodami źródłowymi.
4. W przypadku, gdy dostarczony przez Wykonawcę rezultat wykonania Przedmiotu Zamówienia nie będzie spełniać uzgodnionych warunków realizacji Przedmiotu Zamówienia (w tym co do jego zakresu), Zamawiający może odmówić jego przyjęcia w całości, bądź w określonej części oraz wyznaczyć

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

Wykonawcy dodatkowy termin na dokonanie wskazanych zmian lub poprawek. W przypadku bezskutecznego upływu dodatkowego terminu na dokonanie poprawek, bądź w przypadku, gdy mimo wprowadzenia poprawek ww. rezultat nadal nie będzie spełniać wiążących Wykonawcę wymogów, Zamawiający może odmówić jego przyjęcia. Ma wówczas także prawo odstąpić od Umowy. Zgłoszone przez Zamawiającego uzasadnione poprawki jakich wymaga ww. rezultat wykonania Przedmiotu Zamówienia oraz wyznaczony przez Zamawiającego termin na ich wprowadzenie, są wiążące dla Wykonawcy.

5. Poszczególne etapy przedmiotu Zamówienia oraz ostateczne przyjęcie wykonania Przedmiotu Zamówienia bez zastrzeżeń w całości, zostanie potwierdzone przez Zamawiającego poprzez podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego (dalej: „**Protokół Odbioru**”), sporządzonego zgodnie ze wzorem określonym w Załączniku nr 4 do Umowy, co jest równoznaczne z wykonaniem Przedmiotu Zamówienia w tym zakresie.
6. Zamawiający zobowiązuje się przyjmując poszczególne etapy w terminie 5 dni roboczych (tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce – dalej: „**Dni Robocze**”) od dnia przedstawienia etapu do odbioru (po uprzednio dokonanych testach akceptacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 16 i pkt 17 powyżej) poprzez podpisanie Protokołu Odbioru albo zgłosić uwagi lub zastrzeżenia w zakresie niezgodności etapów lub Przedmiotu Zamówienia z SIWZ i Umową. Zastrzeżenia lub uwagi powinny być przekazane Wykonawcy pocztą elektroniczną lub na piśmie.
7. W przypadku uwag lub zastrzeżeń zgłoszonych przez Zamawiającego, Strony uzgodnią termin na uwzględnienie tych uwag lub zastrzeżeń, w którym Wykonawca na własny koszt i ryzyko obowiązany jest do ich uwzględnienia w całości. W takim przypadku procedura odbioru zostanie przeprowadzona ponownie, stosownie do postanowień niniejszego paragrafu. Za datę odbioru uważa się datę odbioru poprawionego etapu, wykonanego z uwzględnieniem wszystkich uwag i zastrzeżeń Zamawiającego.
8. W przypadku gdy Wykonawca nie uwzględni uwag lub zastrzeżeń w wyznaczonym terminie albo będą one uwzględnione niezgodnie z tym, co zgłosił Zamawiający, Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy w całości lub części bez wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu w tym zakresie w terminie 30 (trzydziestu) dni od stwierdzenia okoliczności uzasadniającej odstąpienie oraz będzie uprawniony do żądania zapłaty kar umownych, o których mowa w § 13 poniżej.
9. Przed przedstawieniem do odbioru prac wykonanych w ramach etapu uruchomienia wersji testowej platformy Wykonawca przeprowadzi testy wydajnościowe Systemu na zasadach określonych w SIWZ.
10. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu pisemny raport z testów, o których mowa w ust. 9 powyżej.
11. Raport, o którym mowa w ust. 10 powyżej, podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego w ramach Protokołu Odbioru etapu dostarczenia wersji testowej platformy. Warunkiem odbioru etapu jest prawidłowy wynik testowania i podpisanie w związku z tym przez Strony Protokołu Odbioru i Końcowego Protokołu Odbioru bez żadnych uwag i zastrzeżeń.
12. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie przyjmują, że Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w związku z jakimikolwiek wadami prawnymi lub innych rezultatów prac objętych Przedmiotem Umowy, jak również z wykonaniem ich niezgodnie z warunkami wynikającymi z Umowy, w tym z obowiązującymi w tym zakresie unormowaniami.
13. W przypadku braku lub zwłoki po stronie Zamawiającego we współdziałaniu z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do należytej realizacji przedmiotu Umowy, terminy realizacji poszczególnych prac określone w Umowie, w tym w harmonogramie, ulegają automatycznemu przesunięciu o okres odpowiadający okresowi braku lub zwłoki po stronie Zamawiającego we współdziałaniu z Wykonawcą.

§ 4.

Wynagrodzenie

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

1. Za należyte – potwierdzone przez Zamawiającego w drodze podpisania Protokołu Odbioru – wykonanie Zamówienia w całym zakresie i na warunkach przewidzianych zgodnie z SIWZ i Umową (z uwzględnieniem wszelkich dokonanych na jej mocy uzgodnień Stron) Wykonawcy przysługuje całkowite wynagrodzenie w kwocie:
netto zł (słownie złotych: ...) powiększone o należyty podatek VAT, co stanowi
brutto zł (słownie złotych: ...) - zgodnie z ofertą Wykonawcy (Załącznik nr 2 do Umowy, stanowiący jej integralną część).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje także należność za udzielenie Zamawiającemu stosownie do postanowień Umowy: licencji oraz innych przewidzianych zgodnie z Umową praw (w tym autorskich praw majątkowych) do korzystania z rezultatów wykonania Przedmiotu Zamówienia i rozporządzania nimi na wszystkich polach eksploatacji objętych daną licencją lub przeniesieniem autorskich praw majątkowych, a także za udzielenie zgód, zezwoleń itp. Odnosi się to do wszelkich treści/materiałów/produktów przekazanych Zamawiającemu w ramach wykonania Przedmiotu Zamówienia. Wynagrodzenie to obejmuje także należność za nabycie własności wszelkich ewentualnych egzemplarzy/nośników z dostarczonymi Zamawiającemu przez Wykonawcę rezultatami wykonania Przedmiotu Umowy.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 i 2, podlega zapłacie w następujących ratach:
 - 1) 40% tj. **zł netto** (słownie złotych: ...) po podpisaniu przez Zamawiającego Protokołu Odbioru w zakresie przyjęcia wersji testowej Przedmiotu Umowy;
 - 2) 60% tj. **zł netto** (słownie złotych: ...) po podpisaniu przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest do prawidłowego wystawienia i przekazania faktury z tytułu należnego mu zgodnie z Umową wynagrodzenia na adres: Wytwórnia Filmów Dokumentalnych i Fabularnych, ul. Chełmska 21, 00-724 Warszawa, NIP: 5213878781 lub przesłania ww. faktury drogą elektroniczną, w formacie pdf, na adres e-mail: faktury@wfdif.com.pl
5. Wykonawca oświadcza, że *jest zarejestrowany jako podatnik VAT czynny/zwolniony/nie jest zarejestrowany jako podatnik VAT* - zgodnie z poświadczeniem, którego wydruk stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
6. Za dzień dokonania zapłaty Strony przyjmują dzień dokonania przez Zamawiającego nieodwołanego polecenia przelewu należności.
7. Wykonawca nie może zażądać podwyższenia wynagrodzenia, jeżeli wykonał prace dodatkowe bez uzyskania na to uprzedniej zgody Zamawiającego.
8. Z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 3 Umowy, Wykonawca nie może przenosić swoich praw (w tym wierzytelności) ani obowiązków wynikających z Umowy na osoby trzecie bez uprzedniej zgody Zamawiającego udzielonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
9. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie ww. należności, Wykonawca ma prawo do żądania z tego tytułu odsetek ustawowych.

§ 5.

Dane kontaktowe, dane do faktury, załączniki

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia Stron wynikające z niniejszej Umowy będą dokonywane na adres poczty elektronicznej, a w przypadkach określonych w Umowie będą miały formę pisemną pod rygorem nieważności i kierowane będą do drugiej Strony na poniższe adresy:
 - 1) **dla Zamawiającego:**
ul. Chełmska 21, 00-724 Warszawa;

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: **4/ZPP/2020**

(1) osoba do kontaktu: **Tomasz Hagström** - Koordynator ds. wdrożenia platformy cyfrowej WFDiF
tel. kom. nr: +48 603 522 252

adres e-mail: tomasz.hagstrom@wfdif.com.pl

(2) osoba do kontaktu: **Jarosław Migala** – DI Specialist

tel. kom. nr: +48 607 099 769

adres e-mail: j.migala@wfdif.com.pl

(3) osoba do kontaktu: **Kuba Macierewicz** – Zastępca Kierownika Zakładu Postprodukcji WFDiF

tel. kom. nr: +48 607 929 769

adres e-mail: kuba.macierewicz@wfdif.com.pl

2) **dla Wykonawcy:**

osoba do kontaktu:

tel. kom. nr:

adres e-mail:

2. Strony zobowiązane są do wzajemnego, niezwłocznego informowania się o zmianie adresów i pozostałych danych lub osób określonych w ust. 1, pod rygorem uznania wszelkich doręczeń na dotychczasowy adres za skuteczne, a także pozostałych danych Strony określonych w komparycji Umowy, przy czym zmiana taka nie stanowi zmiany niniejszej Umowy.

§ 6.

Licencje do Oprogramowania Wykonawcy

1. Wykonawca, z dniem podpisania Protokołu Odbioru danego etapu oraz Końcowego Protokołu Odbioru bez uwag i zastrzeżeń udziela Zamawiającemu, za wynagrodzeniem, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy, licencji wraz z kodami źródłowymi do Oprogramowania Wykonawcy stworzonego po stronie Wykonawcy i dostarczonego przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy. Udzielenie licencji następuje w pełnym zakresie, na korzystanie i rozporządzanie w całości lub części, bez ograniczeń terytorialnych oraz obejmuje pola eksploatacji opisane w ust. 2 poniżej. Wymagania, o których mowa w zdaniach poprzedzających, dotyczy również GUI Systemu w zakresie aplikacji webowej.
2. Udzielenie licencji do Oprogramowania Wykonawcy z kodami źródłowymi następuje na wszelkich znanych polach eksploatacji, w szczególności w zakresie:
 - 1) wszelkiego utrwalania i zwielokrotniania (w tym wprowadzenie do pamięci komputera lub innego urządzenia), na wszelkich nośnikach, w jakiegokolwiek technice (w tym analogowej lub cyfrowej), systemie lub formacie, zapisem mechanicznym, optycznym, magnetycznym, elektronicznym lub innym; drukiem, na nośnikach audio lub video, nośnikach światłoczułych, magnetycznych, optycznych, dyskach, nośnikach komputerowych i wszelkich innych nośnikach zapisów i pamięci;
 - 2) korzystania i stosowania dla potrzeb działalności prowadzonej przez Zamawiającego lub podmioty współpracujące z Zamawiającym;
 - 3) udostępniania w jakiegokolwiek sposób;
 - 4) sporządzania wersji obcojęzycznych;
 - 5) wykorzystywania dowolnych fragmentów w innych utworach;
 - 6) publicznego i niepublicznego wykonania i odtworzenia w jakiegokolwiek sposób;
 - 7) publicznego i niepublicznego wystawienia w jakiegokolwiek sposób;
 - 8) publicznego i niepublicznego wyświetlenia w jakiegokolwiek sposób;
 - 9) wykorzystania w innym utworze lub dziele;
 - 10) wykorzystywania w jakiegokolwiek inny niż wymienione powyżej sposoby na własny użytek lub na użytek podmiotów, które korzystają z Systemu;

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

-
- 11) użyczenia;
 - 12) modyfikowania, zwielokrotniania lub rozpowszechniania.
4. Licencja do Oprogramowania Wykonawcy udzielona Zamawiającemu będzie mieć charakter licencji wyłącznej, przy czym dopuszczalna jest licencja niewyłączna na CMS Systemu.
 5. Licencja, o której mowa w niniejszym paragrafie, jest udzielana na czas określony 5 lat od daty podpisania Protokołu Odbioru danego etapu oraz Końcowego Protokołu Odbioru bez uwag i w tym okresie nie może zostać wypowiedziana.
 6. Po upływie terminu wskazanego w ust. 5 powyżej, licencja będzie nadal obowiązywać w tym samym zakresie i na tych samych warunkach, z wyjątkiem tego, że będzie wówczas traktowana jako licencja na czas nieokreślony. Okres wypowiedzenia licencji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wynosi 3 lata ze skutkiem na ostatni dzień danego roku kalendarzowego. W ramach licencji, o której mowa w niniejszym paragrafie, Wykonawca zezwala Zamawiającemu na wykonywanie zależnych praw autorskich, w tym prawa do opracowań oraz upoważnia Zamawiającego do zlecenia osobom trzecim wykonywania tych zależnych praw autorskich bez konieczności uzyskiwania dodatkowej zgody Wykonawcy w tym zakresie. Wykonawca jednocześnie zapewnia, że niniejsze zezwolenie nie narusza osobistych praw twórcy do jego dzieł noszących znamiona Utworu. Wykonywanie zależnych praw autorskich odbywać się będzie na polach eksploatacji określonych w ust. 3, jak również obejmować będzie prawo do modyfikacji oprogramowania i kodów źródłowych bez wpływu na uprawnienia Zamawiającego wynikające z Umowy, w tym uprawnienia gwarancyjne.
 7. Z chwilą udzielenia niniejszej licencji na korzystanie z Oprogramowania Wykonawcy, własność nośników, na których utwalono Oprogramowanie Wykonawcy i dokumentację wraz z kodami źródłowymi, przechodzi na Zamawiającego.
 8. Wykonawca oświadcza, że Oprogramowanie Wykonawcy będzie pozbawione wad prawnych, tzn. korzystanie z niego przez Zamawiającego zgodnie z Umową nie będzie naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych.
 9. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z Oprogramowaniem Wykonawcy, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, a także jeśli używanie ich zgodnie z Umową stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa strony trzeciej przeciwko Zamawiającemu o naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego.

§ 7.

Kody źródłowe

1. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania aktualnej i jednolitej wersji kodów źródłowych zgodnych z eksploatowaną przez Zamawiającego wersją Systemu przez czas realizacji Umowy aż do wygaśnięcia zobowiązań z tytułu gwarancji.
2. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca udostępni do wglądu repozytorium z kodami źródłowymi, w celu weryfikacji ich poprawności i kompatybilności z Systemem.
3. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania aktualnej i jednolitej dokumentacji kodów zgodnej z aktualną wersją kodów źródłowych.
4. Każda zmiana w Systemie pociągać za sobą będzie wszelkie aktualizacje dokumentacji kodów tak, aby odzwierciedlała ona aktualny stan Systemu.

§ 8.

Licencja na korzystanie z Oprogramowania Standardowego

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

oraz Oprogramowania Komeracyjnego

1. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że w przypadku, gdy w ramach wykonania Umowy dostarczone zostanie Standardowe Oprogramowanie, Wykonawca zapewni Zamawiającemu z momentem podpisania odpowiedniego Protokołu Odbioru prawo do korzystania z takiego Oprogramowania Standardowego przez Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić prawo do korzystania z każdego oprogramowania niezbędnego do korzystania z Systemu w pełnej funkcjonalności (w tym: systemy operacyjne dla serwerów, silnik bazy danych, itp.).
2. W zależności od systemu dystrybucji Oprogramowania Standardowego stosowanego przez danego producenta, zapewnienie Zamawiającemu przez Wykonawcę prawa do korzystania z Oprogramowania Standardowego może polegać na udzieleniu licencji lub sublicencji na Oprogramowanie Standardowe przez Wykonawcę lub też na zapewnieniu przez Wykonawcę udzielenia stosownej licencji bezpośrednio przez producenta takiego Oprogramowania Standardowego.
3. Licencja, o której mowa w niniejszym paragrafie, jest udzielana na czas określony 5 lat od daty podpisania Protokołu Odbioru danego etapu oraz Końcowego Protokołu Odbioru bez uwag i w tym okresie nie może zostać wypowiedziana,
4. Po upływie terminu wskazanego w ust. 3 powyżej, licencja będzie nadal obowiązywać w tym samym zakresie i na tych samych warunkach, z wyjątkiem tego, że będzie wówczas traktowana jako licencja na czas nieokreślony. Okres wypowiedzenia licencji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wynosi 3 lata ze skutkiem na ostatni dzień danego roku kalendarzowego.
5. Licencje wykorzystane w celu realizacji przedmiotu Umowy muszą zapewniać Zamawiającemu dostęp do aktualizacji i poprawek Oprogramowania Standardowego przez okres 60 miesięcy od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
6. Wykonawca wybierze wyłącznie Oprogramowanie Standardowe, które jest niezbędne do stworzenia i korzystania z Systemu o pełnej funkcjonalności określonej w Opisie Przedmiotu Zamówienia w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
7. Wykonawca zapewnia, że Oprogramowanie Standardowe będzie odpowiednie dla realizacji Przedmiotu Umowy oraz będzie prawidłowo realizować zadania, do których jest przeznaczone oraz będzie współpracować z innymi programami będącymi częścią Systemu.
8. Wykonawca oświadcza, że w przypadku, gdy w ramach Systemu umieszczone zostanie oprogramowanie Open Source, Zamawiający będzie z niego korzystał na zasadzie odpowiedniej licencji Open Source, która stanowić będzie Załącznik nr 8 do Umowy.
9. Postanowienia niniejszego § 8 ust. 1-5 powyżej odnoszą się również do Oprogramowania Komeracyjnego.

§ 9.

Prawa Autorskie do Utworów.

1. Wykonawca zobowiązuje się do przeniesienia na mocy Umowy (bez konieczności zawarcia dodatkowych umów) autorskich praw majątkowych do Utworów, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 23 Umowy, w szczególności do finalnej koncepcji graficznej Serwisu internetowego VOD lub innego wskazanego elementu Systemu, zawierającej ostateczną koncepcję jego warstwy prezentacyjnej (wersja finalna Key Visual), a także ich poszczególnych części, tj. prawa do korzystania z nich oraz rozporządzania nimi (w całości, jak też w odniesieniu do ich poszczególnych elementów) bez ograniczeń terytorialnych ani ilościowych, przez cały czas trwania tych praw, z prawem w tym zakresie do: udzielania licencji i przenoszenia nabytych praw na osoby trzecie.

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

2. Przeniesienie praw, o których mowa w ust. 1, następuje z chwilą przekazania Utworu zgodnie z ust. 3 poniżej, w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo, w tym w/w prawa do tytułu, tekstów, sformułowań, haseł, i innych elementów (w tym graficznych) składających się na dany Utwór oraz wszelkie inne prawa niezbędne do posługiwania się, korzystania, eksploatacji, rozpowszechniania, upubliczniania, rozporządzania i dysponowania Utworem w całości, lub w częściach, bez jakichkolwiek ograniczeń, m.in. terytorialnych, ilościowych na wszystkich polach eksploatacji na których Wykonawca nabył ww. prawa do danego Utworu wskazanych w art. 50 ustawy z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w tym na następujących polach eksploatacji:
 - 1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania – wytwarzanie dowolnymi technikami, w tym, techniką zapisu magnetycznego, światłoczułą, audiowizualną, cyfrową, optyczną, drukarską, komputerową niezależnie od formatu zapisu i nośnika, rozmiaru, formy, techniki, oprawy, rodzaju i sposobu dystrybucji lub upubliczniania;
 - 2) wprowadzanie do pamięci komputera, zapis czasowy i trwały i kopia takich zapisów; archiwizacja zapisów;
 - 3) w zakresie obrotu – wprowadzania do obrotu; najem, użyczenie, wymiana z osobami trzecimi w kraju i za granicą;
 - 4) nadawanie za pomocą wizji lub fonii przewodowej oraz bezprzewodowej przez stacje naziemne, za pośrednictwem satelity (sygnał kodowany i nie kodowany) wraz z prawem do retransmisji w ramach platform cyfrowych oraz/lub w sieciach kablowych, nadawanie internetowe;
 - 5) w zakresie rozpowszechniania w sposób inny niż mowa powyżej – publiczne udostępnianie w taki sposób aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym; w sieci internetowej, w innych sieciach, m.in. telefonicznych, teleinformatycznych, multimedialnych i komputerowych; wykorzystanie interaktywne; udostępnianie za pomocą mediów strumieniowych;
 - 6) wykorzystywanie w całości lub we fragmentach, w tym w ramach kompilacji, zbiorów, utworów zbiorowych lub połączeń z innymi dobrami, w tym innymi utworami, w różnych wersjach zmienionych i skróconych, w wersjach ze zmienioną warstwą ilustracyjną lub informacyjną;
 - 7) wszelkie formy eksploatacji i dystrybucji Utworu, tak w formie graficznej, tekstowej, zapisu elektronicznego i komputerowego jak i innych form, zarówno w wersji drukowanej, jak i elektronicznej lub komputerowej, odpłatne lub nieodpłatne udostępnianie drogą internetową, w dowolnych portalach, serwisach, vortalach, na dowolnych stronach internetowych, na wszelkich znanych nośnikach itp.;
 - 8) nadawanie Utworowi dowolnych nazw lub oznaczeń i rejestrowania ich w dowolnym urzędzie patentowym, niezależnie od trybu rejestracji, w tym rejestrowania ich jako znaki towarowe;
 - 9) dowolne wykorzystanie w przekazach informacyjnych, reklamowych i promocyjnych, w tym związanych z Projektem lub WFDiF.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu: Utworów w formie i sposób odrębnie uzgodniony przez Strony. Przekazanie to zostanie protokolarnie potwierdzone przez Strony.
4. W razie wynalezienia nowego lub nieznanego w chwili zawarcia Umowy pola eksploatacji Utworu, Wykonawca zobowiązany będzie - na pisemny wniosek Zamawiającego w tym przedmiocie - przenieść na Zamawiającego na mocy Umowy prawa do danego Utworu na takim wskazanym nowym polu eksploatacji, w ramach wynagrodzenia przewidzianego niniejszą Umową.
5. Przeniesienie praw do danego Utworu - zgodnie z Umową i na polach eksploatacji wskazanych w niniejszym paragrafie - obejmuje również: zezwolenie na wykonywanie przez Zamawiającego zależnego prawa autorskiego – tj. prawa do dokonywania m.in. ich dowolnych zmian, aktualizacji, przeróbek, skrótów, modyfikacji itp., oraz do korzystania i rozporządzania tymi opracowaniami w pełnym

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

zakresie, w tym na polach eksploatacji określonych w ust. 2, a także prawo dalszego udzielania takiego zezwolenia osobom trzecim.

6. Zamawiający będzie upoważniony do podejmowania decyzji odnośnie sposobu i terminu wykorzystania Utworu, a w przypadku gdy zrezygnuje z ich rozpowszechniania, prawo do rozpowszechniania nie wróci do Wykonawcy, ani do innych osób. Zamawiający decyduje o pierwszym i kolejnych terminach wykorzystania Utworu. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania ani rozpowszechnienia Utworu. Zamawiający jest uprawniony do udzielania dalszych upoważnień w ww. zakresie.
7. Wykonawca niniejszym upoważnia Zamawiającego (z prawem do udzielania dalszych upoważnień w tym zakresie), do wyłącznego wykonywania w imieniu uprawnionych z tego tytułu osób, autorskich praw osobistych do Utworu. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia, że ani Wykonawca, ani ww. osoby nie będą samodzielnie wykonywać ww. autorskich praw osobistych.
8. Na Zamawiającego przechodzi prawo własności wszelkich ewentualnych egzemplarzy/nośników, na których zostały mu dostarczone Utwory.

§ 10.

Usługi wsparcia technicznego

1. Przedmiotem niniejszego paragrafu jest określenie zasad współpracy, w zakresie świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych i wsparcia technicznego w celu prawidłowego funkcjonowania Systemu.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług serwisowych i wsparcia technicznego w celu prawidłowego funkcjonowania Systemu, przez okres co najmniej 12 (dwunastu miesięcy) od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego w następującym zakresie:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń serwisowych dotyczących funkcjonowania Systemu,
 - 2) diagnozowanie źródeł Błędów Systemu,
 - 3) Naprawianie błędów w tym modyfikacje Oprogramowania wykonywane w celu Naprawy,
 - 4) Zapewnienie poprawności funkcjonowania Systemu zgodnie z Dokumentacją użytkownika,
 - 5) Konsultacje i doradztwo w zakresie prawidłowego korzystania z Systemu,
 - 6) Utrzymywanie Gotowości Serwisowej do obsługi zgłoszeń serwisowych.
3. Usługi serwisowe i wsparcia technicznego świadczone będą w Dni Robocze w Godzinach Roboczych, za wyjątkiem Czasu Reakcji oraz Czasu Obejścia, które będą świadczone w Dni Kalendarzowe w Godzinach Zegarowych.
4. Strony zobowiązują się do wykonywania obowiązków wynikających z Umowy z dołożeniem należytej staranności przy uwzględnieniu profesjonalnego charakteru działalności Stron.
5. Zamawiający nie ponosi dodatkowych kosztów z tytułu świadczenia usług serwisowych i wsparcia technicznego przez Wykonawcę.
6. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia usług serwisowych na zasadach opisanych w Załączniku nr 11 do Umowy.

§ 11.

Gwarancja

1. Wykonawca od dnia podpisania Protokołu Odbioru całości Systemu bez zastrzeżeń przez okres co najmniej 36 **miesięcy**, zgodnie z Ofertą, gwarantuje poprawne, zgodne z funkcjonalnością oraz z wymaganiami określonymi w Umowie i Załącznikach do Umowy działanie Systemu/komponentów

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

Systemu oraz jego prawidłowe współdziałanie z Oprogramowaniem Standardowym oraz Oprogramowaniem Komercyjnym jak również ze zmianami do Systemu, w tym nakładkami, które w okresie gwarancji mogą zostać wykonane i wdrożone przez podmioty trzecie w związku z rozwijaniem Systemu. Wykonawca zobowiązuje się, że w okresie trwania gwarancji świadczyć będzie nieodpłatnie pełny zakres usług wiążących się z usuwaniem problemów wykrytych w trakcie eksploatacji Systemu.

2. W okresie trwania gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego przekazywania wszystkich modyfikacji, poprawek i uzupełnień dokonywanych w Systemie oraz Oprogramowaniu Standardowym (poprawki, patche i inne.), jak również do nieodpłatnego wdrażania w ramach Systemu modyfikacji, poprawek i uzupełnień.
3. Zgłoszenia o problemach przyjmowane będą w Dni Robocze w godzinach 9.00-17.00. Obsługa problemów odbywać się będzie zdalnie. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu w okresie trwania gwarancji.
4. Gwarancja, o której mowa powyżej nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu rękojmi.
5. W ramach gwarancji, o której mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego rozwiązywania problemów w działaniu Systemu według następującej procedury:
 - 1) zgłoszenie przyjmowane będzie przez Wykonawcę pocztą elektroniczną na adres e-mail: lub telefonicznie na nr lub do systemu rejestracji błędów Wykonawcy
 - 2) przyjęcie zgłoszenia powinno zostać niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę Zamawiającemu na adres e-mail: tomasz.hagstrom@wfdif.com.pl; j.migala@wfdif.com.pl, kuba.macierewicz@wfdif.com.pl;
 - 3) brak potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia usług wsparcia technicznego zgodnie z czasem reakcji, określonym w SLA oznacza automatyczne potwierdzenie z chwilą upływu czasu reakcji;
 - 4) zgłoszenie będzie konsultowane i rozwiązywane zgodnie z zasadami określonymi w SLA, stanowiącym Załącznik nr 10 do Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zabezpieczenia zgromadzonych danych Zamawiającego, w tym danych osobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie, w szczególności – ustawą o ochronie danych osobowych, przed nieupoważnioną ingerencją osób trzecich i zobowiązuje się do usunięcia skutków ewentualnego włamania wynikającego z błędów bezpieczeństwa Systemu, w czasie do 8 godzin od wykrycia efektów włamania przez jedną ze stron – Wykonawcę lub Zamawiającego, który zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Wykonawcy drogą e-mailową o włamaniu – poprzez odtworzenie zmienionych danych z ostatniej kopii zapasowej.
7. Gwarancją nie są objęte przypadki braku działania Systemu lub działania Systemu niezgodnie z Dokumentacją Systemu spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Zamawiającego lub osób trzecich (z wyłączeniem zapewnienia kompatybilności z przeglądarkami www, systemami operacyjnymi, jak wspomniano w OPZ - dla zapewnienia kompatybilności systemu i utrzymania jego aktualności wraz z postępem technologicznym), za których działania lub zaniechania Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w tym spowodowane: brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem infrastruktury, na której działa System, chyba że infrastrukturę taką zapewnia, zgodnie z Umową, Wykonawca; brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem urządzeń lub aplikacji (innych niż oprogramowanie współtworzące System), za pośrednictwem których użytkownicy końcowy uzyskują dostęp do treści; brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem oprogramowania osób trzecich (innego niż oprogramowanie współtworzące System), z którym zintegrowany jest, zgodnie z Umową, System; korzystaniem z Systemu niezgodnie z Umową lub Dokumentacją Systemu; działaniem lub

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

zaniechaniem operatora jakiegokolwiek platformy, dla której Wykonawca dostarcza, zgodnie z Umową, aplikację mobilną lub telewizyjną.

8. Ingerencja Zamawiającego w System wykraczająca poza warunki Umowy powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji, przy czym nie dotyczy to przypadków wykonywania przez Zamawiającego uprawnień licencyjnych, jak rozwijania Systemu w okresie gwarancji, związanego z opracowywaniem nakładek, nowych wersji itp. przez inne podmioty niż Wykonawca.
9. Jeśli w trakcie trwania gwarancji zaistnieje potrzeba modyfikacji Systemu, Zamawiającemu przysługuje, bez dodatkowych opłat, 30 dni prac inżynierskich do wykorzystania rocznie. Zamawiający zgłosi Wykonawcy specyfikację zmian do realizacji. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w tym zakresie stosowną szczegółową informację wraz z czasochłonnością wykonania zmian. Odpowiedź musi zawierać termin realizacji. Jeżeli Zamawiający zaakceptuje Warunki Zamówienia, prześle Wykonawcy Potwierdzenie Zamówienia, po czym Wykonawca przystąpi niezwłocznie do wykonania zamówienia. Przy wdrażaniu modyfikacji Systemu, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia instalacji, konfiguracji, testów i diagnostyki w taki sposób, aby możliwie w najmniejszym stopniu zakłócić normalne funkcjonowanie systemu informatycznego wykorzystywanego przez Zamawiającego. Odbiór prac nastąpi poprzez podpisanie przez Zamawiającego Protokołu Odbioru i przekazanie go Wykonawcy w zwykłej formie pisemnej. Odbiór skutkuje udzieleniem Zamawiającemu przez Wykonawcę Licencji zgodnie z postanowieniami Umowy. Wynagrodzenie opisane w § 4 niniejszej Umowy stanowi całość wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu wszystkich zrealizowanych prac w ramach Wykonania i Wdrożenia Produktu, udzielenia Gwarancji oraz z tytułu udzielenia Zamawiającemu licencji zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy. Strony zgodnie potwierdzają, że niewykorzystane w danym roku dni na prace rozwojowe przechodzą na kolejny rok. Niezależnie od postanowień zawartych w niniejszym ustępie modyfikacje lub prace rozwojowe Systemu mogą być wykonane także przez inny podmiot według wyboru Zamawiającego bez uszczerbku dla uprawnień Zamawiającego określonych na podstawie Umowy, w tym uprawnień gwarancyjnych. W okresie gwarancyjnym Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z Zamawiającym w zakresie modyfikacji lub prac rozwojowych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

§ 12.

Prawa i obowiązki Stron

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna względem drugiej Strony w przypadku, gdy do niewykonania zobowiązań Strony dojdzie z powodu wystąpienia zdarzeń spowodowanych działaniem siły wyższej – rozumianej jako zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do przewidzenia, ani zapobieżenia mu nawet przy dołożeniu należytej staranności.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej, uniemożliwiających Wykonawcy wykonanie i wdrożenie Systemu bądź jej części – Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy i powierzenia wykonania przedmiotu Zamówienia, bądź pozostałej do wykonania jej części, innemu podmiotowi, bez prawa Wykonawcy do jakiegokolwiek odszkodowania z tego tytułu.
3. Strony są zobowiązane natychmiast wzajemnie informować się o niemożliwości wykonania Umowy na skutek działania siły wyższej.
4. Wykonawca zobowiązuje się w czasie obowiązywania Umowy, jak również w okresie 5 lat od dnia wykonania Umowy – do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji (w tym uzyskanych od Zamawiającego materiałów lub danych) uzyskanych bezpośrednio lub pośrednio, w związku lub przy okazji realizacji Umowy. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do niewykorzystywania informacji, o których mowa powyżej, w prowadzonej przez niego innej działalności, aniżeli oparta na Umowie (klauzula poufności).

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

5. Strony zgodnie przyjmują, że wszelkie dotyczące Zamawiającego informacje uzyskane przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, w związku lub przy okazji realizacji niniejszej Umowy, będą traktowane jako w pełni poufne i stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego, w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
6. Zobowiązań, o których mowa w ustępach 4 i 5, nie narusza ujawnienie informacji dotyczących realizacji działań, które są objęte Umową:
 - 1) dostępnych publicznie bez naruszenia ww. postanowień Umowy;
 - 2) uzyskanych w sposób legalny z innych źródeł;
 - 3) co do których ujawnienia Wykonawca uzyska uprzednią wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności zgodę Zamawiającego;
 - 4) których ujawnienie wobec uprawnionych podmiotów jest wymagane ich decyzją lub orzeczeniem wydanym zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. Strony oświadczają, że znają i stosują przepisy z zakresu ochrony danych osobowych, w szczególności, że w związku z wejściem w życie z dniem 25 maja 2018 r. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Dz. Urz. UE. L. 2016, Nr 119, s.1., dalej „RODO”, wdrożyły odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie danych osobowych spełniało wymogi RODO i chroniło prawa i wolności osób, których dane dotyczą.
8. Wykonawca może powierzyć wykonanie części prac objętych Przedmiotem Umowy podwykonawcom. Zakres prac, który może być powierzony podwykonawcom, zawarty jest w ofercie Wykonawcy.
9. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania, podwykonawców, którym powierzył wykonanie części prac. Zlecenie wykonania części prac podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonanie tej części prac. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, zaniechania, uchybienia i zaniedbania podwykonawców i ich pracowników/współpracowników w takim samym stopniu, jak za działania i zaniechania własne.
10. Wykonawca może zmienić albo zrezygnować z podwykonawcy, z zastrzeżeniem ust. 12 poniżej.
11. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a Ustawy, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 Ustawy, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, iż proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie Zamówienia.
12. Zamówienie będzie wykonywane przez osoby wymienione w dołączonym do oferty Wykonawcy „Wykazie osób”, stanowiącym Załącznik nr 9 do Umowy. Zmiana osób wymienionych w „Wykazie osób” na etapie realizacji Zamówienia, wymaga spełnienia łącznie dwóch warunków:
 - 1) wskazana nowa osoba musi posiadać minimum takie samo doświadczenie i kwalifikacje, jak wymagane w warunkach udziału w postępowaniu o udzielenie Zamówienia, dla danej osoby;
 - 2) Zamawiający udzieli Wykonawcy pisemnej zgody na powyższą zmianę.

§ 13.

Kary umowne

1. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w następującej wysokości i przypadkach:

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: **4/ZPP/2020**

- 1) 0,01 % wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 - za każdy dzień opóźnienia w przekazaniu Zamawiającemu harmonogramu realizacji Przedmiotu Umowy;
- 2) 1 % wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 - za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu poszczególnych etapów Przedmiotu Umowy;
- 3) 4000,00 złotych za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu do odbioru należycie wykonanych Kamieni Milowych;
- 4) 4000,00 złotych za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu należycie wykonanej Umowy, tj. Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy;
- 5) 0,1% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 – za opóźnienie w usunięciu wad stwierdzonych przy odbiorze prac objętych Przedmiotem Umowy, za każdy dzień opóźnienia liczony od upływu terminu wyznaczonego na usunięcie wad zgodnie z § 3 ust. 4 niezależnie od okoliczności, z których to opóźnienie wyniknie (z wyłączeniem okoliczności siły wyższej);
- 6) 20% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 - za odstąpienie od Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
- 7) 10 000,00 zł – za każde naruszenie przez Wykonawcę klauzuli poufności określonej w § 12 ust. 4 i 5;
- 8) 0,01% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 – za każde opóźnienie w przystąpieniu przez Wykonawcę do świadczenia usług serwisowych i wsparcia technicznego, zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 11 do Umowy;
- 9) 0,02% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 – za każde opóźnienie w przystąpieniu przez Wykonawcę do usuwania problemów z Systemem, zgodnie z SLA.
2. Zapłata kary umownej nie wyłącza odpowiedzialności za szkodę na zasadach ogólnych i prawa Zamawiającego do dochodzenia od Wykonawcy należnego odszkodowania w zakresie przewyższającym zastrzeżone kary umowne.
3. Naliczone kary umowne, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 9,, zostaną potrącone z wynagrodzenia Wykonawcy, na co Wykonawca niniejszym wyraża zgodę.

§ 14.

Zmiany Umowy

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany zawartej Umowy wyłącznie w następujących przypadkach:
 - 1) w przypadku uzasadnionej przyczynami technicznymi, w szczególności:
 - a) sposobu realizacji Przedmiotu Umowy w obszarach: organizacyjnym, wykorzystywanych narzędzi, przyjętych metod i kanałów komunikacji;
 - b) zakresu Przedmiotu Umowy w obszarze wymagań funkcjonalnych lub niefunkcjonalnych, jeżeli rezygnacja z danego wymagania lub zastąpienie go innym, spowoduje zoptymalizowane dopasowanie Przedmiotu Umowy do potrzeb Zamawiającego, Zamawiający dopuszcza wprowadzenie odpowiednich zmian uwzględniających stwierdzone przyczyny techniczne, polegających w szczególności na modyfikacji wymagań Zamawiającego lub zmianie sposobu ich realizacji;
 - 2) w przypadku ujawnienia się wad oferowanych przez Wykonawcę rozwiązań i narzędzi informatycznych, Zamawiający dopuszcza zmianę w zakresie realizacji Przedmiotu Umowy polegającą na zastąpieniu danego elementu produktem zastępczym, spełniającym wszelkie wymagania przewidziane w Specyfikacji Zamówienia dla elementu zastępowanego, rekomendowanym przez producenta lub Wykonawcę w związku z ujawnieniem wad;
 - 3) w przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z części prac w wyniku zajścia okoliczności, które nie były znane w momencie wszczęcia postępowania o udzielenie Zamówienia których nie można było

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

- przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania o udzielenie Zamówienia, przy czym wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie odpowiedniemu zmniejszeniu;
- 4) w przypadku zmiany przepisów prawa lub wydania przez odpowiednie organy nowych wytycznych lub interpretacji dotyczących stosowania przepisów prawa, opublikowanych w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim, Dzienniku Urzędowym odpowiedniego ministra lub innych oficjalnych publikatorach oraz na stronach internetowych (w szczególności, choć niewyłącznie w zakresie przepisów dotyczących ochrony i przetwarzania danych osobowych), Zamawiający dopuszcza zmiany sposobu realizacji Umowy, zmiany zakresu świadczeń Wykonawcy lub zmiany wynagrodzenia Wykonawcy wymuszone takimi zmianami prawa, wytycznymi lub interpretacjami.

§ 15.

Zmiana okoliczności dotyczących Umowy

Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy. Odstąpienie od Umowy w tym przypadku może nastąpić w terminie 5 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. Wykonawca może wówczas żądać wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonanej do tego czasu części Przedmiotu Umowy.

§ 16.

Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego

1. Zamawiającemu przysługuje umowne prawo odstąpienia od Umowy w całości, z zastrzeżeniem uprzedniego bezskutecznego upływu terminu dodatkowego na zaprzestanie naruszeń Umowy i usunięcie ich skutków wyznaczonego przez Zamawiającego Wykonawcy na piśmie, w przypadku:
- 1) zwłoki Wykonawcy z przedstawieniem do Odbioru należycie wykonanego etapu określonego w harmonogramie lub Kamienia Milowego, wynoszącej co najmniej 15 dni;
 - 2) zwłoki w dokonaniu Odbioru etapu, Odbioru Końcowego lub Kamienia Milowego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - wynoszącej co najmniej 15 dni;
 - 3) jednorazowego opóźnienia w usunięciu błędów względem czasu naprawy w wymiarze 48 godzin;
 - 4) naruszenia przez Wykonawcę zobowiązania do zachowania w poufności informacji poufnych;
 - 5) dostarczenia przez Wykonawcę jakiegokolwiek rezultatu prac dotkniętego wadą prawną i nieusunięcia bezzwłocznego takiej wady mimo pisemnego wezwania przez Zamawiającego;
 - 6) naruszenia przez Wykonawcę zobowiązań dotyczących bezpieczeństwa i przetwarzania danych osobowych.
2. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

17.

Postanowienia końcowe.

1. Jeżeli dowolne postanowienie Umowy stanie się bezprawne lub niemożliwe do wykonania, pozostałe warunki Umowy nie ulegają zmianie. Strony przystąpią niezwłocznie do negocjacji zmierzających do uzgodnienia nowych warunków Umowy w zakresie, w którym okazała się ona niemożliwa do wykonania lub sprzeczna z prawem.

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: **4/ZPP/2020**

2. Sądem właściwym do rozpatrywania ewentualnych sporów wynikłych ze stosowania niniejszej Umowy, które Strony będą starały się rozwiązywać w pierwszej kolejności w drodze wzajemnych negocjacji i konsultacji, jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zgodnego dokonania przez Strony w drodze aneksu zawartego w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem § 5 ust. 2.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustaw/aktów prawnych powołanych w Umowie.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Lista załączników:

- 1) Specyfikacja Zamówienia;
- 2) kopia oferty (formularza ofertowego) Wykonawcy;
- 3) kopia poświadczenia ubezpieczenia Wykonawcy od odpowiedzialności cywilnej;
- 4) Protokół Odbioru (wzór);
- 5) wydruk poświadczenia statusu Wykonawcy w zakresie podatku VAT;
- 6) wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z KRS/wpisu do CEIDG dot. Wykonawcy;
- 7) Harmonogram wdrożenia Przedmiotu Zamówienia;
- 8) Kopia licencji Open Source;
- 9) Wykaz osób realizujących Przedmiot Umowy;
- 10) SLA (Service Level Agreement);
- 11) Zasady realizacji usług serwisowych i wsparcia technicznego.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: 4/ZPP/2020

Załącznik nr 4 do Umowy

WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU

PROTOKÓŁ ODBIORU

W dniur. sporządzony został niniejszy Protokół Odbioru, na podstawie zgłoszenia przez Wykonawcę w dniu r. gotowości do odbioru i przeprowadzeniu w dniu r. testów akceptacyjnych:

.....
(nazwa przedmiotu odbioru, np. odbieranego produktu, usługi, etapu, raportu z testu lub wskazanie odbioru całości Systemu)

Czynności odbioru rozpoczęto w dniu r., godz. i zakończono w dniu r., godz.

Czynności odbioru dokonano w
(lokalizacja)

W odbiorze uczestniczyli:

Po stronie **Wykonawcy**:

1.
(imię i nazwisko, stanowisko, funkcja)
2.
(imię i nazwisko, stanowisko, funkcja)
3.
(imię i nazwisko, stanowisko, funkcja)

Po stronie **Zamawiającego**:

1.
(imię i nazwisko, stanowisko, funkcja)
2.
(imię i nazwisko, stanowisko, funkcja)
3.
(imię i nazwisko, stanowisko, funkcja)

Parafy: Wykonawca:..... Zamawiający:

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: **4/ZPP/2020**

Podczas czynności odbioru wykonano następujące czynności:

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

Uwagi Zamawiającego:

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

Uwagi Wykonawcy:

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

Wynik odbioru:

Wykonano/przekazano:

Lp.	Przedmiot odbioru (określenie)	Ilość	Uwagi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

.....
.....

(wskazać, czy dokonano odbioru z wynikiem pozytywnym, czy też nie, czy dokonano warunkowego odbioru, określić warunki i termin ich spełnienia, wskazać co odebrano, czy jest to Protokół Odbioru Końcowego Systemu).

Protokół sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron, w, dnia r.

Zamawiający:

Wykonawca:

.....

WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

pn. Wykonanie cyfrowej platformy streamingowej do upowszechniania treści filmowych oraz świadczenie usług związanych z jej wdrożeniem w ramach projektu numer POPC.02.03.02-00-0007/17 pn.: „Cyfrowa rekonstrukcja i digitalizacja polskich filmów fabularnych, dokumentalnych i animowanych w celu zapewnienia dostępu na wszystkich polach dystrybucji (kino, telewizja, Internet, urządzenia mobilne) oraz zachowania dla przyszłych pokoleń polskiego dziedzictwa filmowego”

Znak postępowania: **4/ZPP/2020**

**Załącznik nr 10 do Umowy
(WZÓR)**

**Warunki świadczenia gwarancji
(Service Level Agreement)
dotyczące platformy streamingowej WFDiF**

1. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

2. W celu uzgodnienia pojęć, na potrzeby Umowy, Strony ustalają następujące definicje:

Błąd

Brak działania Systemu lub działanie Systemu niezgodnie z Dokumentacją Systemu, spowodowane przyczyną tkwiącą w Systemie. Błędem nie stanowi brak działania Systemu lub działanie Systemu niezgodnie z Dokumentacją Systemu spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Zamawiającego lub osób trzecich, za których działania lub zaniechania Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w tym spowodowane: brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem infrastruktury, na której działa System, chyba że infrastrukturę taką zapewnia, zgodnie z Umową, Wykonawca; brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem urządzeń lub aplikacji (innych niż oprogramowanie współtworzące System), za pośrednictwem których użytkownicy końcowi uzyskują dostęp do treści; brakiem działania lub nieprawidłowym działaniem oprogramowania osób trzecich (innego niż oprogramowanie współtworzące System), z którym zintegrowany jest, zgodnie z Umową, System; wprowadzeniem jakichkolwiek modyfikacji w Systemie przez podmiot inny niż Wykonawca; korzystaniem z Systemu niezgodnie z Umową lub Dokumentacją Systemu; działaniem lub zaniechaniem operatora jakiegokolwiek platformy, dla której Wykonawca dostarcza, zgodnie z Umową, aplikację mobilną lub telewizyjną. Wyróżnia się następujące kategorie Błędów:

- **Błąd kategorii A** (priorytet Wysoki) - powoduje pełną niedostępność Systemu, zarówno ze strony administracyjnej, jak i użytkowej;
- **Błąd kategorii B** (priorytet Normalny) - powoduje niemożność wykonania innej niż podstawowa operacji w Systemie lub niemożność korzystania z Systemu przez znaczącą liczbę użytkowników;
- **Błąd kategorii C** (priorytet Niski) - powoduje niemożność wykonania pewnych operacji administracyjnych lub redakcyjnych, niewpływających na działanie lub stabilność Systemu, jak też wszystkie inne Błędy niebędące Błędami kategorii A lub kategorii B;

Usługa serwisowa

Zgłoszenie niezwiązane z Błędem Systemu oraz Zleceniem Zmiany w Systemie dokonane przez Zamawiającego lub osobę upoważnioną przez Zamawiającego mające na celu wykonanie przez Wykonawcę prac administracyjnych tj. konfiguracja Systemu;

Zlecenie

Zgłoszenie niezwiązane z Błędem Systemu lub Usługą serwisową dokonane przez Zamawiającego lub osobę upoważnioną przez Zamawiającego, związane z koniecznością dokonania w Systemie zmian funkcjonalnych, wymagające prac programistycznych przez Wykonawcę realizowane poza niniejszą Umową oraz w ramach odrębnego od określonego w § 4 ust. 1 Umowy wynagrodzenia;

Czas Obejścia	Czas w którym Wykonawca pracuje nad Obejściem Błędu, liczony od upływu Czasu Reakcji do momentu powiadomienia Zamawiającego o faktycznym Obejściu Błędu;
Czas Reakcji	Czas, w którym Wykonawca zapozna się ze zgłoszeniem Błędu, przystąpi do analizy i potwierdzi Zamawiającemu lub wskazanej przez niego osobie, która dokonała zgłoszenia: (a) o przyjęciu zgłoszenia Błędu do realizacji oraz (b) o potwierdzeniu lub zmianie kategorii (priorytetu) Błędu. Czas reakcji liczony jest od momentu prawidłowego dokonania przez Zamawiającego lub wskazaną przez niego osobę, zgłoszenia Błędu;
Czas Naprawy (Czas Usunięcia Błędu)	Czas, w którym Wykonawca pracuje nad Usunięciem Błędu, liczony od upływu Czasu Obejścia do momentu powiadomienia Zamawiającego o faktycznym Usunięciu Błędu;
Dzień Roboczy	Każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
Dzień Kalendarzowy	Każdy dzień w roku kalendarzowym;
Godziny Robocze	Godziny od 9:00 do 17.00 w każdym Dniu Roboczym;
Godzina	Godzina zegarowa (60 minut);
Obejście	Tymczasowe rozwiązanie Błędu, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, poprzez zastosowanie rozwiązania przywracającego możliwość korzystania z funkcjonalności Systemu, polegającego na wyeliminowaniu skutków Błędu bez Usunięcia samego Błędu;
Siła Wyższa	Wszelkie zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a których to zdarzeń Strona nie mogła rozsądnie uniknąć lub przewyciężyć, uniemożliwiające wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, a w szczególności: katastrofalne działania sił przyrody, wojny, mobilizacje, zamknięcie granic, strajki generalne oraz akty władzy państwowej;
System	VOD WFDiF typu platforma streamingowa będąca rozwiązaniem informatycznym dostarczonym przez Wykonawcę na podstawie Umowy;
Środowisko Testowe	Środowisko sprzętowo-programowe, inne niż Środowisko Produkcyjne, przeznaczone wyłącznie do obsługi Błędów oraz prowadzenia prac rozwojowych, testów akceptacyjnych i testów rozszerzeń (modyfikacji) Systemu;

Środowisko Produkcyjne	Środowisko sprzętowo-programowe, Zamawiającego, na którym zainstalowany jest System;
Umowa	Umowa o treści zgodnej ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 12 do SIWZ wraz z załącznikami;
Usługi serwisu gwarancyjnego	Usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie, obejmujące usługi serwisowe polegające na usuwaniu Błędów, udzielanie Usług serwisowych z zakresu funkcjonowania Systemu oraz – w zamian za odrębne od określonego w § 4 ust. 1 Umowy wynagrodzenie - wprowadzanie Zmian w Systemie;
Usunięcie Błędu	Zastosowanie rozwiązania (w szczególności w formie oprogramowania) pozwalającego na usunięcie przyczyny i skutków powstania Błędu w Systemie, poprzez przywrócenie Systemowi pełnej funkcjonalności;
Zgłoszenie Błędu	Zgłoszenie dokonane przez Zamawiającego lub osobę upoważnioną przez Zamawiającego, zawierające informację o Błędzie w Systemie, z podaniem sugerowanej klasyfikacji priorytetów Błędu, umożliwiające Wykonawcy podjęcie odpowiednich działań naprawczych;
Zgłoszenie Wsparcia w ramach serwisu gwarancyjnego	Zgłoszenie dokonane przez Zamawiającego lub osobę upoważnioną przez Zamawiającego, zawierające informację o konieczności Wsparcia w Systemie dla Zamawiającego, z podaniem niezbędnych danych do Usługi serwisowej, umożliwiające Wykonawcy podjęcie czynności wspierających;
Zgłoszenie Zmiany	Zgłoszenie dokonane przez Zamawiającego lub osobę upoważnioną przez Zamawiającego, zawierające informację o konieczności Zmiany w Systemie, z podaniem specyfikacji biznesowej Zmiany, umożliwiające Wykonawcy przygotowanie wyceny Zmiany na podstawie której Zamawiający będzie mógł zamówić Zmiany w Systemie u Wykonawcy poza zakresem Umowy.

- Jeżeli z kontekstu Umowy nie wynika wyraźnie inaczej wszystkie terminy pisane w Umowie wielką literą (z wyłączeniem nagłówków paragrafów) mają znaczenie nadane im w ustępie powyżej.
- Na zasadach wskazanych w Umowie, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usług **szczegółowo zdefiniowanych w paragrafie dziesiątym umowy**.
- Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę, doświadczenie, umiejętności, odpowiednie zaplecze personalne i organizacyjne niezbędne do należytego wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
- Usługi objęte Umową świadczone będą przez Wykonawcę zdalnie, w biurze Wykonawcy lub w innym miejscu w zależności od właściwości Błędu.

7. Zamawiający zobowiązuje się w szczególności do:
- zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu do Systemu, Środowiska Produkcyjnego, Środowiska Testowego;
 - zapewnienia przedstawicielom Wykonawcy możliwości wykonywania Umowy w również uzgodnionych w dniach i godzinach innych niż Dni Robocze i Godziny Robocze, a także - po uprzednim uzgodnieniu terminów - zapewnienia obecności w tym czasie właściwych osób ze strony Zamawiającego, w razie konieczności ich świadczenia w biurze Zamawiającego;
 - udostępnienia Wykonawcy informacji i wyjaśnień koniecznych do wykonywania Umowy;
 - zapewnienia współdziałania osób ze strony Zamawiającego w zakresie obsługi Systemu;
 - weryfikacji przedmiotu zamierzonego zgłoszenia w celu wyeliminowania zgłoszeń nie objętych usługami serwisowymi i wsparcia technicznego świadczonymi w ramach niniejszej Umowy przez Wykonawcę;

2. USUWANIE BŁĘDÓW

- W przypadku wystąpienia Błędu, Zamawiający zgłosi Błąd do Wykonawcy za pomocą narzędzia do zgłaszania Błędów, które zostanie udostępnione przez Wykonawcę na potrzeby wykonania Umowy pod adresem: Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania wskazanego narzędzia przez cały okres obowiązywania Umowy. Jeśli takie narzędzie nie jest dostępne Zamawiający zgłasza Błąd do Wykonawcy na numer telefonu:, Wykonawca zobowiązuje się do przesłania potwierdzenia zgłoszenia za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: j.migala@wfdif.com.pl.
- Z zastrzeżeniem dodatkowych informacji wymaganych przez narzędzie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, zgłoszenie Błędu powinno zawierać co najmniej: określenie Błędu i jego objawów (w tym określenie kategorii Błędu), oraz wskazanie osoby odpowiedzialnej za współpracę z Wykonawcą w ramach usuwania danego Błędu.
- Osoby upoważnione przez Zamawiającego do zgłaszania Błędu to:
Tomasz Hagström, e-mail: tomasz.hagstrom@wfdif.com.pl, tel.: +48 603 522 252
Jarosław Migąła, e-mail: j.migala@wfdif.com.pl, tel.: +48 228511019, +48 607 099 769
Kuba Macierewicz, e-mail: kuba.macierewicz@wfdif.com.pl, tel.: +48 607 929 769
Strony zgodnie postanawiają, iż Zamawiający ma prawo zmiany osób wskazanych powyżej, która to zmiana nie wymaga zmiany treści Umowy. Zmiana jest skuteczna od momentu doręczenia Wykonawcy pisemnego (pod rygorem nieważności) zawiadomienia o zmianie. Wskazując wyznaczoną osobę, Zamawiający zobowiązany jest podać co najmniej jej adres e-mail i numer telefonu.
- Wykonawca w Czasie Reakcji dokona potwierdzenia otrzymania zgłoszenia oraz - na podstawie danych zawartych w zgłoszeniu Błędu - rozpocznie działania zmierzające do Usunięcia Błędu.
- Wykonawca na zasadach określonych w umowie zastosuje Obejście Błędu w Czasie Obejścia oraz Usunie Błąd w Czasie Naprawy (Czasie Usunięcia Błędu).

7. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o Obejściu i Usunięciu Błędu w formie określonej w ust. 1 powyżej. Brak zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń do Usunięcia Błędu w terminie równym do dwukrotności Czasu Reakcji dla danej kategorii Błędu, liczonym od momentu powiadomienia o Usunięciu Błędu, oznacza potwierdzenie prawidłowości Usunięcia Błędu.
8. Okres od chwili zgłoszenia Obejścia lub Usunięcia Błędu do potwierdzenia prawidłowości Obejścia lub Usunięcia Błędu albo zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń, zgodnie z ust. 7 powyżej, nie wlicza się do, odpowiednio, Czasu Obejścia lub Czasu Naprawy.
9. **Strony uzgadniają następujące Czasy Reakcji, Czasy Obejścia i Czasy Naprawy (Usunięcia Błędu):**

Kategoria	Czas Reakcji	Czas Obejścia	Czas Naprawy (Usunięcia Błędu)
Błąd A	2 Godziny Robocze	10 Godzin Roboczych	24 Godziny Robocze
Błąd B	6 Godzin Roboczych	24 Godziny Robocze	48 Godzin Roboczych
Błąd C	8 Godzin Roboczych	48 Godzin Roboczych	96 Godzin Roboczych

10. **Jeżeli Błąd okaże się nieusuwalny, na zasadach określonych niniejszą Umową, Wykonawca zobowiązuje się zastosować rozwiązanie zastępcze, które umożliwi korzystanie z Systemu przy zachowaniu jego funkcjonalności oraz celu do jakiego został stworzony.**
12. W przypadku, gdy Zamawiający dokona zgłoszenia Błędu lub innej usterki w odniesieniu do których Wykonawca nie jest zobowiązany do świadczenia usług serwisowych i wsparcia technicznego, Wykonawca niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu poinformuje o tym Zamawiającego z wyjaśnieniem przyczyn bezzasadności zgłoszenia. W przypadku stwierdzenia braku podstaw usunięcia danych nieprawidłowości w ramach Umowy, Strony mogą uzgodnić warunki ich usunięcia w odrębnym porozumieniu.

3. NADZÓR

1. Wykonawca wyznacza następujące osoby do nadzorowania należytego wykonywania Umowy:
....., e-mail:, tel.:,
....., e-mail:, tel.:,
2. Zamawiający wyznacza następujące osoby do nadzorowania należytego wykonywania Umowy:

Jarosław Migala, e-mail: j.migala@wfdif.com.pl, tel.: +48 228511019, +48 607 099 769

Tomasz Hagström, e-mail: tomasz.hagstrom@wfdif.com.pl, tel.: +48 603 522 252

Kuba Macierewicz, e-mail: kuba.macierewicz@wfdif.com.pl, tel.: +48 607 929 769

3. Strony zgodnie ustalają, iż Strony mają prawo zmiany osób wyznaczonych w Umowie. Zmiana osób, o których mowa w zdaniu poprzednim nie wymaga zmiany treści Umowy. Zmiana jest skuteczna od momentu doręczenia drugiej Stronie pisemnego (pod rygorem nieważności) zawiadomienia o zmianie. Wskazując wyznaczoną osobę, Strona zobowiązana jest podać co najmniej jej adres e-mail i numer telefonu.

Załącznik nr 11 do Umowy
(WZÓR)

Warunki świadczenia gwarantowanego poziomu wsparcia

USŁUGI WSPARCIA

1. Usługi wsparcia - definicje

„**Odpowiedź potwierdzająca**” oznacza odpowiedź Wykonawca dla Zamawiającego potwierdzającą otrzymanie przez Wykonawca prośby Zamawiającego o wsparcie.

„**Czas odpowiedzi potwierdzającej**” oznacza czas, jaki upływa pomiędzy (i) Czasem rejestracji błędu a (ii) Czasem odpowiedzi potwierdzającej.

„**Elektroniczne zgłoszenie błędu**” lub „**ETT**” oznacza elektroniczne zgłoszenie błędu dokonane przez Zamawiającego oraz związane z nim procesy raportowania i eskalacji wykorzystywane do śledzenia Błędów zgłaszanych przez Zamawiającego.

„**Błąd**” oznacza każdą potwierdzoną awarię lub degradację Oprogramowania, w wyniku której Oprogramowanie nie działa zgodnie z odpowiednią Dokumentacją oraz Usługami wsparcia określonymi w niniejszej Umowie.

„**Czas rejestracji błędu**” oznacza datę i godzinę prośby Zamawiającego o wsparcie techniczne, której początek stanowi wprowadzenie elektronicznego zgłoszenia.

„**Rozwiązanie**” oznacza skorygowanie lub usunięcie Błędu, w tym dostarczenie Obejścia.

„**Aktualizacje**” (update) oznaczają nowe wersje, w tym wersje poprawione Oprogramowania zawierające poprawki usterek, korekty błędów, Obejścia i drobne rozszerzenia, nie zawierające natomiast większych rozszerzeń ani istotnych nowych funkcjonalności.

„**Ulepszenia**” (upgrade) oznaczają nowe wersje Oprogramowania, które zawierają istotne ulepszenia i/lub istotną nową funkcjonalność.

„**Obejście**” oznacza rozwiązanie tymczasowe w przypadku Błędu, które umożliwia działanie Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją bez istotnej utraty wartości.

„**Czas przywrócenia działania**” oznacza czas, jaki upływa pomiędzy (i) Czasem rejestracji błędu a (ii) Czasem dostarczenia Zamawiającemu Obejścia.

„**Czas rozwiązania problemu**” oznacza czas, jaki upływa pomiędzy (i) Czasem rejestracji błędu a (ii) Czasem dostarczenia Zamawiającemu Rozwiązania problemu. Czas rozwiązania problemu nie obejmuje czasu, jaki zajmuje udostępnienie rozwiązania użytkownikom końcowym.

2. Usługi wsparcia – Postanowienia ogólne.

2.1 Usługi wsparcia dotyczące Oprogramowania. Wykonawca świadczyć będzie Usługi wsparcia dotyczące Oprogramowania opisane w niniejszym Załączniku. Wykonawca świadczyć będzie Usługi wsparcia 24 godziny na dobę i 365 dni w roku, począwszy od Przyjęcia lub wdrożenia dowolnego Przedmiotu dostawy w środowisku produkcyjnym.

2.1.1 Usługi profesjonalne. W Okresie objętym umową Usługi wsparcia obejmują pewne usługi profesjonalne, w tym instalację Obejść, Aktualizacji i Ulepszeń. Dalsze określenie Usług profesjonalnych może zawierać Wykaz zakresu prac.

2.2 Portal wsparcia. Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne jako pomoc w przypadku zapytań technicznych i operacyjnych związanych z użytkowaniem Oprogramowania oraz z ewentualnymi Błędami. W celu świadczenia Usług wsparcia, Wykonawca zapewni, będzie utrzymywać i prowadzić Portal („Portal wsparcia”). Wykonawca zapewni dostęp w czasie rzeczywistym do Portalu wsparcia, możliwy za pośrednictwem standardowej przeglądarki internetowej. Dostęp do Portalu wsparcia można uzyskać pod adresem: Wykonawca udostępni personel posiadający wiedzę i doświadczenie niezbędne dla odpowiadania na zgłoszenia serwisowe, w tym m.in. dla udzielania odpowiedzi na zapytania techniczne i operacyjne; tworzenia elektronicznych zgłoszeń usterek, określania poziomów uciążliwości oraz ułatwiania naprawy i/lub wymiany wadliwego Oprogramowania.

2.3 Poziom wsparcia. Dział obsługi Zamawiającego zapewni pierwszą linię wsparcia dla użytkowników wewnętrznych, użytkowników końcowych i klientów; do działu tego trafią najpierw i zostaną rozpatrzone wszystkie wstępne prośby o wsparcie. Wykonawca zapewni Zamawiającemu drugą linię wsparcia. Przez okres trzech miesięcy od zakończenia Procedury odbioru Wykonawca zapewni bezpośredni kontakt z lokalnym Inżynierem wsparcia technicznego, który udzieli pomocy użytkownikom końcowym w procesie zapoznawania się z systemem.

2.4 Korekta błędów. W Okresie objętym Umową Wykonawca świadczyć będzie Usługi wsparcia w celu zbadania i usunięcia błędów zgłoszonych i udokumentowanych przez Zamawiającego zgodnie z niniejszym Załącznikiem. Zamawiający złoży Elektroniczne zgłoszenie błędu (ETT) na Portalu Wsparcia. Zgłoszenie będzie zawierało jasny opis problemu i komunikat (komunikaty) o błędach, pliki dziennika, informacje dotyczące sprzętu i systemu, na który zacytano Oprogramowanie i/lub Oprogramowanie osób trzecich, a także wszelkie inne dane, jakich Wykonawca może zasadnie zażądać w celu odtworzenia warunków, w których wystąpił Błąd, oraz w celu rozpoznania podstawowej przyczyny Błędu. Przed kontaktem z Wykonawcą i złożeniem ETT, Zamawiający dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań w celu zebrania i przekazania takich informacji. Po otrzymaniu informacji określonych w niniejszej Sekcji 2, które umożliwią Wykonawcy odtworzenie usterki i rozpoznanie jej podstawowej przyczyny błędu, Wykonawca podejmie uzasadnione ekonomicznie starania w celu opracowania Obejścia Błędu w ramach czasowych określonych w Sekcji 4 poniżej.

2.5 Obejścia, Aktualizacje i Ulepszenia. W Okresie objętym Umową Wykonawca zapewni Zamawiającemu oraz istniejącym podmiotom zależnym Zamawiającego Obejścia, Aktualizacje i Ulepszenia Oprogramowania, wraz z usługami instalacji takich Aktualizacji, Ulepszeń i Obejść. Aktualizacje i Ulepszenia będą dostarczane i instalowane za obopólną zgodą stron. Po upływie Okresu

objętego Umową, jeśli Zamawiający zdecyduje się na odnowienie niniejszej Umowy, warunki zawarte w niniejszej sekcji 2.5 będą obowiązywały nadal. Niezależnie od powyższego, jeśli po upływie Okresu objętego Umową Zamawiający podejmie decyzję o odnowieniu wyłącznie Usług wsparcia, Wykonawca będzie dostarczać Zamawiającemu wyłącznie Aktualizacje i Obejścia, podczas gdy Ulepszenia dostępne będą oddzielnie za odpłatnością, według aktualnie obowiązujących stawek Wykonawcy.

2.6 Wersje obsługiwane. W początkowym Okresie pięciu (5) lat, Wykonawca nie wycofa Oprogramowania. Po upływie tego okresu Wykonawca może informować o wycofaniu lub zakończeniu obsługi zgodnie z Polityką wycofania Wykonawcy, którą można znaleźć na Portalu wsparcia. Wykonawca nie jest zobowiązana do wymiany jakiegokolwiek oprogramowania lub sprzętu osób trzecich objętego powiadomieniami danej osoby trzeciej w sprawie wycofania lub zakończenia obsługi.

2.7 Odtwarzanie i klasyfikacja Błędów

2.7.1. Przed kontaktem z Wykonawcą i złożeniem ETT, Zamawiający dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań w celu sprawdzenia, czy dana nieprawidłowość w systemie Zamawiającego jest faktycznie Błędem i nie jest powodowana przez zintegrowany z Oprogramowaniem komponent dostarczony przez osobę trzecią. W przypadku stwierdzenia, że nieprawidłowość/problem nie został spowodowany przez Oprogramowanie, Zamawiający podejmie działania naprawcze za pomocą swoich wewnętrznych zasobów lub kontaktując się ze swoimi dostawcami zewnętrznymi. W takim przypadku Wykonawca zamyka ETT i nie jest zobowiązana do świadczenia Usług wsparcia na podstawie takiego ETT.

2.7.2. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że nieprawidłowość/problem został spowodowany przez nieobsługiwany sprzęt lub komponent oprogramowania, ale nie ma związku z Oprogramowaniem i/lub nie wywiera na niego wpływu (tzn. nie stanowi Błędu), Zamawiający może złożyć ETT, a podjęcie starań w celu rozwiązania zależeć będzie od uznania Wykonawcy.

2.7.3. W przypadku stwierdzenia, że nieprawidłowość/problem został spowodowany przez Oprogramowanie (tzn. stanowi Błąd), Wykonawca przystąpi do rozwiązywania takiego problemu. Wykonawca zapewni przekazanie Błędu do odpowiedniego, wykwalifikowanego personelu technicznego.

3. Usługi wyłączone

3.1. Wykonawca nie odpowiada za świadczenie Usług wsparcia dla środowisk laboratoryjnych. Wykonawca nie odpowiada również za dostarczenie oprogramowania antywirusowego. Za zapewnienie oprogramowania antywirusowego i jego kompatybilności z Oprogramowaniem odpowiada Zamawiający.

3.2. Oprogramowanie może zawierać wbudowane oprogramowanie pochodzące od osób trzecich. Usługi wsparcia obejmują wsparcie dla takiego oprogramowania. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o odpowiednich łatach i aktualizacjach dotyczących wbudowanego oprogramowania osób trzecich, które mogą usunąć problemy mające wpływ na Oprogramowanie. Jeżeli wbudowane

oprogramowanie lub sprzęt stron trzecich zostanie wycofane lub przestanie być obsługiwane, za zapewnienie odpowiedniego ulepszenia odpowiada Zamawiający.

3.3. Jeśli Oprogramowanie zawiera oprogramowanie Microsoft OS, Microsoft SQL, CentOS, MsSQL, VmWare, Microsoft PlayReady DRM, Apple FairPlay, Google Widevine DRM lub innej osoby trzeciej i/lub oprogramowanie open source, Wykonawca nie odpowiada za określone poniżej naruszenia zabezpieczeń lub Gwarancje poziomu usług dotyczące takich rozwiązań.

4. Poziomy istotności i wytyczne w sprawie reagowania.

Oprogramowanie będzie Dostępne (zgodnie z definicją podaną poniżej) przez 99,5% każdego kwartału kalendarzowego („Zobowiązanie w sprawie dostępności”).

„Dostępność” oznacza, że Oprogramowanie jest dostępne do użytku przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu w ciągu kwartału kalendarzowego, z zastrzeżeniem wyłączeń określonych w niniejszym Załączniku, odliczając faktyczny czas przestoju w związku z (a) zaplanowaną konserwacją realizowaną w zaplanowanym terminie, który Wykonawca może zarządzić w racjonalnych odstępach czasowych; oraz (b) Zdarzeniami pozostającymi poza Bezpośrednią kontrolą Wykonawcy (zdefiniowaną poniżej).

„Zdarzenia pozostające poza bezpośrednią kontrolą Wykonawcy” obejmują: (a) działania lub zaniechania ze strony Zamawiającego, kontrahentów Zamawiającego lub osób trzecich niepodlegających bezpośredniej kontroli Wykonawcy; (b) sprzęt, oprogramowanie i usługi sieciowe Zamawiającego lub dowolnej osoby trzeciej; (c) przepływ danych do lub z sieci Wykonawcy i innych obszarów Internetu, który zależy od wydajności usług internetowych świadczonych lub kontrolowanych przez osoby trzecie; (d) przerwę w świadczeniu usług spowodowaną zagrożeniem dla bezpieczeństwa do czasu wyeliminowania takiego zagrożenia; (e) przyczyny działania siły wyższej (zdefiniowanej w Umowie) oraz (f) konserwację awaryjną, o której Wykonawca powiadomi Zamawiającego z możliwie jak największym wyprzedzeniem, najpierw podejmując jednakże starania w celu zaradzenia sytuacji awaryjnej.

4.1 Wykonawca dołoży wszelkich ekonomicznie uzasadnionych starań, by stosować się do następujących Wytycznych w sprawie reagowania na zgłoszenia dotyczące Oprogramowania, z wyłączeniem Zamawiającego.

<u>Poziom istotności</u>	<u>Czas odpowiedzi potwierdzającej</u>	<u>Dostarczenie Obejścia docelowego Zamawiającemu („Czas przywrócenia działania”)</u>	<u>Definicja/kryteria</u>
Istotność 1	W ciągu 1 godziny pracy	W ciągu 4 godzin pracy od Czasu weryfikacji Błędu	Oprogramowanie nie działa lub jest poważnie uszkodzone u znacznej liczby abonentów końcowych Zamawiającego.
Istotność 2	W ciągu 4 godzin pracy	W ciągu 10 godzin pracy od Czasu weryfikacji Błędu	Oprogramowanie działa, lecz jego ważna funkcjonalność jest poważnie zdegradowana lub uszkodzona u znacznej liczby abonentów końcowych Zamawiającego.
Istotność 3	W ciągu 8 godzin pracy	W ciągu 48 godzin pracy od Czasu weryfikacji Błędu	Oprogramowanie działa, ale uszkodzeniu uległa pewna niekrytyczna funkcjonalność lub problem dotyczy ograniczonej liczby abonentów końcowych Zamawiającego.
Istotność 4	W ciągu 8 godzin pracy	nie dotyczy	Oprogramowanie działa, ale występuje niewielki problem bez znaczących skutków wpływu lub powodujący jedynie drobne niedogodności dla znacznej liczby abonentów końcowych Zamawiającego.



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO

