

## UMOWA

zawarta w dniu ..... roku pomiędzy:

....., zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem.....

NIP:.....

reprezentowaną przez.....

zwaną dalej „**Wykonawcą**”,

a

Głównym Inspektoratem Farmaceutycznym z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 12,

NIP: 525-21-47-260;

reprezentowanym przez Krzysztofa Pajączka – Dyrektora Generalnego GIF

zwanym dalej „**Zamawiającym**”.

### §1 Postanowienia wstępne

Wykonawca oświadcza, iż posiada wiedzę oraz doświadczenie, jak też dysponuje potencjałem technicznym, organizacyjnym i osobowym umożliwiającym profesjonalne, terminowe oraz sprawne wykonanie przedmiotu niniejszej umowy.

### §2 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest zakup, dostawa, montaż i uruchomienie zaawansowanego systemu telekomunikacyjnego w zakresie wynikającym szczegółowo z Załącznika nr 1 wraz z opieką powdrożeniową przez okres 12 miesięcy.
2. Wykonawca dostarczy urządzenia stanowiące przedmiot umowy fabrycznie nowe, nieużywane, wyprodukowane w 2018 r., kompletne, sprawne technicznie wraz ze sterownikami. Urządzenia będą spełniać wymogi techniczno-jakościowe określone przez producenta danego wyrobu. Całość dostawy będzie posiadała instrukcje obsługi w języku polskim dostarczone zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej w formacie pdf (na płycie CD/DVD) najpóźniej w dniu podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń.
3. Wszelkie opłaty i wynagrodzenia autorskie za licencje, projekty wynalazcze i patenty umieszczone lub wykorzystywane w przedmiotowych urządzeniach powstałe przy ich wykonawstwie zawarte są w cenie przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, iż posiada niczym nieograniczone prawa do udzielania licencji na oferowane oprogramowanie. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że udzielając licencji na dostarczone oprogramowanie nie narusza żadnych praw osób trzecich oraz, że nie zachodzą jakiegokolwiek podstawy do zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń do tych praw. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich kroków prawnych zapewniających należyłą ochronę przed roszczeniami osób trzecich oraz do pokrycia wszelkich kosztów (w tym obsługi prawnej) i strat z tym związanych, jak również związanych z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006r., Nr 90, poz. 631 ze zm.).

### §3 Warunki realizacji

1. Wymagany termin wykonania Umowy - w terminie 21 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy.
2. Przedmiot umowy zostanie dostarczony na koszt i ryzyko Wykonawcy do siedziby Zamawiającego.
3. Za miejsce dostarczenia przedmiotu umowy uważa się siedzibę Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest ponadto do montażu i konfiguracji dostarczonego przedmiotu umowy w siedzibie

Zamawiającego. Za dzień wykonania zamówienia uważa się dzień dostarczenia, zamontowania i konfiguracji przedmiotu umowy bez zastrzeżeń oraz przekazania zaakceptowanej przez Zamawiającego dokumentacji powdrożeniowej oraz przeszkolenia personelu IT w siedzibie Zamawiającego (w godzinach pracy Zamawiającego).

4. O terminie dostawy Wykonawca powiadomi Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej przynajmniej na jeden dzień roboczy przed jej wykonaniem.
5. Przedmiot umowy będzie realizowany w dni robocze, w godzinach 9.00-16:00. Przez dni robocze należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie odrębnych przepisów.
6. Wykonawca zobowiązuje się do właściwego opakowania i załadowania przedmiotu umowy oraz zabezpieczenia na czas przewozu, aby wydać go Zamawiającemu w należyтым stanie. Odpowiedzialność za ewentualne szkody powstałe w trakcie dostawy oraz do czasu protokolarnego przekazania przedmiotu umowy bez zastrzeżeń ponosi Wykonawca.
7. Po podpisaniu Umowy nadzór nad jej realizacją sprawuje:
  - ze strony Zamawiającego:  
.....  
.....
  - ze strony Wykonawcy:  
.....  
.....
8. Zmiana osoby odpowiedzialnej za nadzór nad realizacją umowy, odbywać się będzie poprzez pisemne zgłoszenie. Zmiana nie wymaga formy aneksu.
9. Odbiór przedmiotu umowy nastąpi w formie protokołów odbioru, podpisanych przez osoby wyznaczone przez Zamawiającego i Wykonawcę jako sprawujące nadzór nad Umową.
10. Jeżeli Zamawiający odmówi odbioru sprzętu, z powodu niezgodności w całości lub w części z Umową, wad, czy usterek dostarczonego sprzętu jak też z innej przyczyny nie sporządza się protokołu odbioru, a przedstawiciele Zamawiającego przekażą Wykonawcy podpisane przez siebie oświadczenie ze wskazaniem zastrzeżeń co do dostarczonego sprzętu.
11. Jeżeli sytuacja, o której mowa w ust. 10 wystąpi pierwszy raz, Zamawiający naliczy karę umowną, o której mowa w § 7 ust. 1 i ustali z Wykonawcą nowy termin odbioru sprzętu. Wykonawca na swój koszt odbierze wadliwy sprzęt oraz dostarczy nowy, wolny od wad i zgodny z umową. W przypadku upływu terminu realizacji Umowy, Wykonawca zapłaci także karę umowną, o której mowa w § 7 ust. 1.
12. Jeżeli sytuacja, o której mowa w ust. 10 wystąpi po raz drugi, Zamawiający uprawniony będzie do odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy i naliczenia Wykonawcy kary umownej, o której mowa w § 7 ust. 3 w przypadku upływu terminu realizacji umowy, Wykonawca zapłaci także karę umowną, o której mowa w § 7 ust. 1.
13. Korzyści i ciężary związane ze sprzętem oraz wszelkie niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia sprzętu przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania protokołu odbioru przez osoby sprawujące nadzór nad umową bez zastrzeżeń.
14. Wykonawca oświadcza, iż jest uprawniony do sprzedaży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej sprzętu będącego przedmiotem zamówienia publicznego wraz z oprogramowaniem zainstalowanym na dostarczonych urządzeniach, jak też że sprzedaż ta nie narusza praw osób trzecich.
15. W sytuacji, w której działania Wykonawcy w związku z realizacją przedmiotu umowy w jakimkolwiek zakresie naruszać będą prawa osób trzecich, Wykonawca podejmie na swój koszt działania prawne związane z wszelkimi ewentualnymi roszczeniami oraz zwalnia Zamawiającego od wszelkiej ewentualnej odpowiedzialności z tego tytułu.
16. Za naruszenie praw osób trzecich odpowiedzialność ponosi Wykonawca. W przypadku takiego naruszenia Wykonawca zobowiązany będzie w szczególności do zapłaty odszkodowań, kar umownych, grzywn i innych podobnych płatności, jak też opłat i kosztów postępowań sądowych. W sytuacji, w której Zamawiający byłby zobowiązany do dokonania jakiegokolwiek świadczenia z tego tytułu, Wykonawca obowiązany jest zwrócić Zamawiającemu pełną wartość tego świadczenia w terminie 14 dni na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego bez odrębnego wezwania.

17. W ramach wynagrodzenia za przedmiot Umowy Wykonawca wykona wdrożenie, którego wymagany jest następujący zakres prac:
- a) przygotowanego planu przedwdrożeniowego;
  - b) montaż urządzeń w wyznaczonych przez Zamawiającego miejscach w siedzibie Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego;
  - c) wdrożenie na podstawie przygotowanego planu przedwdrożeniowego;
  - d) testy konfiguracji;
  - e) wykonanie dokumentacji technicznej powdrożeniowej w języku polskim (wersja elektroniczna, edytowalna);

#### **§4 Wynagrodzenie i warunki płatności**

1. Zgodnie z ofertą, Wykonawca z tytułu wykonania Umowy otrzyma łączne wynagrodzenie brutto (z VAT) ..... PLN (słownie złotych: .....)  
Powyższa kwota brutto ma charakter maksymalny i w żadnym razie nie może ulec zwiększeniu.
2. W wartości podanej w ust. 1 niniejszego paragrafu zawierają się wszystkie opłaty i obciążenia związane z realizacją przedmiotu umowy.
3. Za należyte wykonany i odebrany przedmiot umowy bez zastrzeżeń Zamawiający zapłaci przelewem w terminie 21 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
4. Podstawą do wystawienia faktury będą podpisane protokoły odbioru bez zastrzeżeń, przez osoby realizujące niniejszą Umowę ze strony Wykonawcy oraz Zamawiającego, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.
5. Za dzień zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Wynagrodzenie Wykonawcy będzie przekazane na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze.
7. Za niedotrzymanie terminu płatności faktury Wykonawca może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
8. Wykonawca nie może dokonać cesji wierzytelności wynikającej z umowy bez pisemnej uprzedniej zgody Zamawiającego, jak też dokonywać innych czynności prawnych skutkujących zmianą wierzyciela.
9. Wykonawca nie może wpisać do wystawionych zgodnie z Umową faktur innego terminu płatności niż określony w ust. 3. Ewentualna zmiana terminu płatności może nastąpić tylko za wyraźnym porozumieniem Stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

#### **§5 Warunki gwarancji**

1. Wykonawca gwarantuje dostawę urządzeń fabrycznie nowych, zgodnych z ostatnimi rozwiązaniami technologicznymi producenta, wraz z nowymi, oryginalnymi elementami wyposażenia, zgodnie ze złożoną ofertą i normami obowiązującymi w Polsce.
2. Wykonawca udzieli 12 miesięcznej gwarancji (producenta) na dostarczony sprzęt.
3. Gwarancja rozpoczyna swój bieg od daty podpisania protokołu odbioru przedmiotu umowy bez zastrzeżeń.
4. Gwarancja obejmuje: zadeklarowane parametry techniczne, oryginalne wyposażenie zastosowanie właściwych wolnych od wad materiałów, solidną i zgodną z przeznaczeniem konstrukcją oraz poprawną pracę urządzeń.
5. Wykonawca zobowiązany jest w okresie gwarancji usunąć na własny koszt wszelkie nieprawidłowości/awarie, wymienić wadliwe części etc.
6. Serwis urządzeń będzie realizowany przez producenta lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta.
7. Serwis urządzeń realizowany będzie zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001 lub równoważnej.
8. W przypadku, gdy konieczne będzie usunięcie awarii poza siedzibą Zamawiającego, Wykonawca odbierze uszkodzony sprzęt z siedziby Zamawiającego i dostarczy po naprawie do siedziby Zamawiającego na własny koszt i ryzyko.
9. W przypadku gdy usunięcie awarii lub uszkodzenia będzie usuwane poza siedzibą Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć, zainstalować i uruchomić w tym czasie sprzęt zastępczy o

równoważnych cechach użytkowych.

10. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wszystkie niezbędne licencje, karty gwarancyjne i instrukcje obsługi.
11. Okres gwarancji sprzętu ulega przedłużeniu o czas jego niesprawności, tj. realizacji usunięcia usterki, awarii (naprawy lub wymiany wadliwego podzespołu, lub urządzenia)
12. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za wszelkie wady dostarczonego sprzętu objętego przedmiotem Umowy, w szczególności jakąkolwiek niezgodność z warunkami niniejszej umowy.
13. Podczas obowiązywania gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do:
  - a) Wykonawca podejmie czynności naprawcze w ciągu 2 godzin (z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy) od momentu zgłoszenia Awarii, jednocześnie określając czas niezbędny do ich usunięcia,
  - b) Czas przywrócenia pełnej funkcjonalności nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia Awarii.

## **§6 Opieka powdrożeniowa**

1. Opieka powdrożeniowa oznacza świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług wobec systemu telekomunikacyjnego w konfiguracji zgodnej z ofertą Wykonawcy z dnia .....r. wraz z już zainstalowanym sprzętem Zamawiającego.
2. Zakres usługi Opieki powdrożeniowej obejmuje:
  - a) Testowanie i analiza urządzeń abonenckich z systemem telekomunikacyjnym
  - b) Przeglądy techniczne oraz konserwacja
  - c) Korekta czasu systemowego
  - d) Kontrola stanu zasilania awaryjnego oraz zabezpieczeń nadnapięciowych
  - e) Aktualizacja konfiguracji użytkowej
  - f) Instalowanie nowych wersji oprogramowania
  - g) Sporządzenie i aktualizacja kopii konfiguracji
  - h) Doradztwo techniczne i eksploatacyjne w czasie przeglądów oraz konsultacje telefoniczne w zakresie prawidłowej obsługi i eksploatacji
  - i) Utrzymywanie w pełnej sprawności technicznej wszystkich portów urządzeń abonenckich
  - j) Utrzymywanie w pełnej sprawności technicznej urządzeń taryfikujących, jeżeli zostały zainstalowane w tym: aktualizacja stawek. wykonywanie comiesięcznych zestawień billingowych dla poszczególnych grup abonenckich
  - k) Naprawa uszkodzonych elementów urządzeń abonenckich
  - l) Podłączanie i przełączanie urządzeń abonenckich w ramach istniejącego okablowania
  - m) Gwarantowany czas usuwania awarii urządzeń abonenckich w dni robocze w godz. roboczych (8.00 – 16.30): 2 godz. roboczych dla pilnych awarii tj. w przypadku utraty łączności z siecią; 24 godz. roboczych dla pozostałych awarii tj. innych uszkodzeń nie powodujących utraty łączności z siecią
  - n) Na każde zgłoszenie przez Zamawiającego: aktualizacja konfiguracji użytkowej, a w szczególności: administrowanie abonentami, wygenerowanie bądź skasowanie abonenta, zamianę typu aparatu lub linii z analogowej na cyfrową i odwrotnie, nadawanie oraz zmiany numeru, nazwy i uprawnień abonenta, tworzenie, dołączanie oraz zmiany grup pickup'owych i hunting'owych, blokowanie i odblokowanie portu abonenckiego, programowanie funkcji klawiszy, aparatów systemowych, takie jak: książka telefoniczna, podgląd linii, telekonferencje itp., uaktualnianie czasów i adresów pomieszczeń, dogranie lub zmiana komunikatów, oraz wszelkie inne zmiany mające na celu komfort użytkowników końcowych
  - o) Nielimitowany dojazd do klienta
  - p) Sprzęt zastępczy na czas naprawy
3. Zasady zgłaszania Awarii, czas reakcji na Awarię, zasady ich dokumentowania, potwierdzania usunięcia, itp. określa Załącznik nr 4 – Zgłoszenie serwisowe do niniejszej Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę i umiejętności dotyczące serwisowania urządzeń i oprogramowania.
5. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Opieki powdrożeniowej w ramach wynagrodzenia, o

- którym mowa w § 4 ust. 1 oraz zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą i umiejętnościami oraz zgodnie z najlepszą praktyką w tym zakresie.
6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody spowodowane przez pracowników lub współpracowników Wykonawcy oraz inne osoby działające na jego zlecenie.
  7. Zamawiający zapewni wskazanym pracownikom Wykonawcy dostęp do sprzętu i umożliwi użycie wyposażenia i środków niezbędnych do jego obsługi.
  8. Wskazana przez Zamawiającego osoba ma prawo wykonywać zwykłe czynności operatorskie zgodnie z zaleceniami, zawartymi w dokumentacji technicznej i po odbyciu odpowiedniego przeszkolenia.
  9. Zamawiający powiadomi niezwłocznie faxem/mailem Wykonawcę o zmianach w lokalizacji sprzętu.
  10. Wykonawca może instalować w sprzęcie oprogramowanie, odcisnąć którego Zamawiający posiada wszelkie niezbędne licencje.
  11. Dla sprawnego wykonywania usług objętych Umową Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania w magazynie zapasu niezbędnych części central (kart miejskich, abonenckich oraz kart do funkcji specjalnych) w ilościach zapewniających ciągłą pracę konserwowanego sprzętu na czas, gdy uszkodzone podzespoły będą w naprawie.
  12. Świadczenie przez Wykonawcę usług innych aniżeli usługi Opieki powdrożeniowej lub względem sprzętu innego aniżeli sprzęt wymaga pisemnego uzgodnienia pomiędzy Stronami warunków ich świadczenia, w tym co najmniej: zakresu usług, wysokości wynagrodzenia i terminu realizacji.
  13. Zamawiający zastrzega sobie prawo wprowadzenia przez Wykonawcę zmian w Sprzęcie, w związku ze świadczeniem usług Opieki powdrożeniowej, wyłącznie po uzyskaniu pisemnej akceptacji Zamawiającego.
  14. Wykonanie usługi Opieki powdrożeniowej Wykonawca potwierdza poprzez wysłanie odpowiedniej wiadomości e-mail na adres: **centrala@gif.gov.pl**

#### **§7 Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego, karę umowną za niedotrzymanie terminu określonego w § 3 ust. 1 w wysokości 1% łącznego wynagrodzenia umownego brutto należnego Wykonawcy od Zamawiającego, o którym mowa w § 4 ust. 1, za każdy dzień kalendarzowy opóźnienia.
2. Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 15% wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 4 ust. 1 niniejszej umowy za dostawę sprzętu niezgodnego z Umową lub z wadami, czy usterkami.
3. Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 4 ust. 1 niniejszej umowy, w przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności za:
  - a) dwukrotną dostawę sprzętu z wadami lub usterkami,
  - b) dwukrotną dostawę sprzętu niezgodnego z Umową,
  - c) przekroczenie terminu realizacji powyżej 15 dni kalendarzowych.
4. Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody i utraconych korzyści na zasadach ogólnych.
5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.
6. Kary umowne podlegają sumowaniu, co oznacza, że naliczenie kary umownej z jednego tytułu nie wyłącza możliwości naliczenia kary umownej z innego tytułu, jeżeli istnieją ku temu podstawy.
7. Kary umowne, o których mowa w § 7 będą płatne w ciągu 7 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego.

#### **§8 Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 20 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1, tj. ....zł (słownie złotych: ....) w formie przelewu bankowego na konto Zamawiającego prowadzone w NBP nr 19 1010 1010 0056 2713 9120 0000 w ciągu 2 dni od daty podpisania umowy.

2. Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone:
  - a) w wysokości 50 % kwoty zabezpieczenia - w terminie do 30 (trzydziestu) dni od dnia podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń,
  - b) w wysokości 50 % kwoty zabezpieczenia - w terminie do 15 (piętnastu) dni po upływie 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń.
4. Zamawiający będzie uprawniony do skorzystania z zabezpieczenia po uprzednim pisemnym poinformowaniu Wykonawcy o wysokości roszczeń i przyczynach skorzystania z zabezpieczenia.

## **§9 Poufność**

1. Wykonawca niniejszym zobowiązuje się:
  - a) zachować w tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne dotyczące Zamawiającego otrzymane od Zamawiającego w trakcie współpracy, niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła,
  - b) wykorzystywać informacje jedynie w celach określonych w Umowie,
  - c) ujawnić informacje jedynie pracownikom, w zakresie niezbędnym dla wykonania niniejszej Umowy, zapewniając przy tym, aby podmioty te nie ujawniały informacji osobom trzecim,
  - d) nie powielać ani w jakikolwiek sposób rozpowszechniać określonych wyżej informacji, z wyjątkiem uzasadnionej potrzeby do celów określonych w pkt. b. w takim przypadku wszelkie duplikaty będą własnością Zamawiającego.
2. Wymogi zawarte w ust. 1 niniejszego paragrafu nie będą miały zastosowania do tych informacji, które:
  - a) są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości,
  - b) zostały przekazane przez Zamawiającego,
3. Wykonawca zobowiązuje się, iż personel Wykonawcy (bez względu na formę prawną relacji między Wykonawcą, a personelem) podpisze stosowne zobowiązanie do zachowania tajemnicy. Powyższy zapis nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy względem Zamawiającego za skutki działań i zaniechań jego własnych oraz jego personelu w zakresie ochrony powyższych informacji. Fakt odmowy przez personel Wykonawcy podpisania zobowiązania do zachowania w tajemnicy informacji zawartych w zbiorach Zamawiającego lub dotyczących Zamawiającego lub jego kontrahentów, pomimo otrzymania stosownego ustnego lub pisemnego wezwania ze strony Zamawiającego, upoważnia Zamawiającego do odmowy dopuszczenia tego personelu do wykonywania jakichkolwiek czynności w ramach świadczenia Wykonawcy i dostępu do tych informacji. W takim przypadku Strony przyjmują powstanie po stronie Wykonawcy opóźnienia, co do obowiązku danego świadczenia. Treść wymaganego przez Zamawiającego oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności stanowi Załącznik Nr 3 do niniejszej Umowy.
4. Zachowanie poufności ma charakter bezwzględny i nie jest ograniczone w czasie.
5. Z tytułu naruszenia obowiązku zachowania poufności Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu oraz podmiotom trzecim.
6. Niezależnie od ust. 5 z tytułu naruszenia obowiązku zachowania poufności Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 100 % wartości umowy brutto, o której mowa w § 4 ust. 1.

## **§10 Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany w treści Umowy wymagają formy pisemnej i zgody obu stron pod rygorem nieważności.
2. Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do

informacji publicznej. Niemniej, Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, ujawnić treści umowy ani jakiegokolwiek specyfikacji, planu, rysunku, wzoru, lub informacji dostarczonej przez Zamawiającego lub na jego rzecz w związku z tą Umową, jakiegokolwiek osobie trzeciej.

3. Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, wykorzystywać jakiegokolwiek dokumentów lub informacji w innych celach niż wykonanie Umowy.
4. Jakiegokolwiek dokument inny niż Umowa pozostaje własnością Zamawiającego i podlega zwrotowi na żądanie Zamawiającego wraz ze wszystkimi jego kopiami oraz nośnikami, na których dokument ten został zapisany w wersji elektronicznej po zakończeniu realizacji umowy.
5. Zamawiający może odstąpić od Umowy w przypadku nieprzestrzegania przez Wykonawcę któregokolwiek z warunków niniejszej Umowy, w szczególności z powodu: opóźnienia w dostawie powyżej 15 dni kalendarzowych, dwukrotnej dostawy sprzętu z wadami lub usterkami, dwukrotnej dostawy sprzętu niezgodnego z Umową, z prawem do naliczenia kar umownych, o których mowa w § 7 ust. 3.
6. Zamawiający może również od Umowy odstąpić w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy. Wykonawcy przysługuje wówczas wynagrodzenie za zrealizowany zakres dostawy.
7. Strony dołożą wszelkich starań, by ewentualne spory rozstrzygnąć polubownie. W przypadku, gdy nie dojdą do porozumienia, spory rozstrzygane będą przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw.
9. Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy
10. Załączniki stanowią integralną część Umowy:
  - a) Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia
  - b) Załącznik nr 2 – Protokół odbioru
  - c) Załącznik nr 3 – Oświadczenie o zobowiązaniu do zachowania poufności
  - d) Załącznik nr 4 – Zgłoszenie serwisowe

WYKONAWCA:

ZAMAWIAJĄCY:

## **Opis Przedmiotu Zamówienia**

### **SPECYFIKACJA TECHNICZNA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

#### **I. Minimalne wyposażenie dla zaawansowanego systemu telekomunikacyjnego**

1. Obsługa łączy SIPTRUNK minimum 8 kanałów z możliwością rozbudowy do 256 kanałów.
2. Obsługa 1 łączy ISDN PRI 30B+D (zarówno zewnętrznego jak i wewnętrznego) z możliwością rozbudowy do 30 łączy PRI.
3. Obsługa 20 terminali wewnętrznych IP/SIP wraz z niezbędnymi licencjami dożywotnimi, które pozwolą podłączyć 20 terminali z możliwością rozbudowy do 640 terminali.
4. Wszelkie licencje do serwera muszą być dożywotne, bez żadnych dodatkowych kosztów za ich utrzymanie.
5. Serwer musi być wyposażony w terminale przewodowe IP/SIP:
  - 5.1 Przewodowe IP/SIP zaawansowane, 1 sztuka;
  - 5.2 Przewodowe IP/SIP średnio zaawansowane, 9 sztuk;
  - 5.3 Przewodowe konsole DSS wyposażone w minimum 20 podświetlanych przycisków programowalnych współpracujące z terminalami IP/SIP zaawansowanymi i średnio zaawansowanymi, 1 sztuka.
6. Serwer musi być wyposażony w 5 anten DECT IP 4 kanałowych (z możliwością rozbudowy licencja do 8 kanałów) rozmownych - każda antena, podłączonych do serwera po LAN.
7. System DECT i anteny DECT muszą być tego samego producenta co serwer telekomunikacyjny.
8. Serwer musi być wyposażony w terminale bezprzewodowe DECT:
  - 8.1. Zaawansowane terminale bezprzewodowe DECT tego samego producenta co serwer, 5 sztuk;
  - 8.2. Podstawowe terminale bezprzewodowe DECT tego samego producenta co serwer, 5 sztuk.
9. Serwer musi być wyposażony w system nagrywania rozmów telefonicznych wraz z niezbędnymi licencjami dożywotnimi, które pozwolą rejestrować zarówno połączenia przychodzące, wychodzące i wewnętrzne. Minimum 24 kanały rozmowne.
10. Serwer musi być wyposażony w system komunikatów głosowych wraz z profesjonalnymi nagraniami w języku polskim, których treść zostanie dostarczona przez Zamawiającego.
11. Serwer musi być wyposażony w pocztę głosową wraz z niezbędnymi licencjami dożywotnimi dla każdego użytkownika.
12. Serwer musi być wyposażony w system CTI wraz z niezbędnymi dożywotnimi licencjami.
13. Serwer musi być wyposażony w program do zarządzania nagraniami i analizy połączeń wraz z dożywotnimi licencjami.



14. Serwer musi być wyposażony w licencje dożywotnią umożliwiającą sieciowanie oddziałów (minimum dwóch) po OneLook, QSIG IP, ISDN oraz tworzenie ujednoczonej komunikacji w sieci serwerów VoIP - jednolita numeracja w oddziałach.
15. Serwer musi umożliwiać pełną integrację z już zainstalowaną centralą telefoniczną Panasonic KX-TDA100D w siedzibie Zamawiającego wraz z zainstalowanymi telefonami.
16. Serwer musi w pełni zarządzać i programować dotychczasową centralę telefoniczną zastępując jej kartę CPU na kartę łączącą z serwerem i poprzez serwer muszą być programowane porty wewnętrzne centrali zarówno cyfrowe jak i analogowe oraz już zainstalowane telefony cyfrowe.
17. Serwer musi mieć wbudowany:
  - 17.1 port WAN, LAN i Maintenance z funkcją mirroring 1000Base-T;
  - 17.2 port USB;
  - 17.3 port RS-232;
  - 17.4 dwa porty do podłączenia procesorów VoIP;
  - 17.5 router: obsługa QoS i zarządzanie pasmem, wbudowany Firewall, sieci VPN z wykorzystaniem protokołu VPSS, 32 tunele IPSec VPN
  - 17.6 wbudowany serwer DHCP, FTP, NTP, SMTP, IMAP4, VPN;
  - 17.7 wbudowany klient SNTP, obsługa SysLog i SNMP;
  - 17.8 wbudowana obsługa Call Center;
  - 17.9 różne metody dystrybucji połączeń dla różnych grup w różnych porach dnia
  - 17.10 rozbudowane scenariusze obsługi połączeń oczekujących z informacją o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie;
  - 17.11 kolejkovanie połączeń w czasie rzeczywistym z informacją o liczbie osób w kolejce
  - 17.12 obsługa połączeń VIP.
18. Wylogowanie lub zalogowanie pracowników: ręcznie, automatycznie, zdalnie.
19. Wbudowana poczta głosowa.
20. Wbudowane komunikaty głosowe z możliwością importu plików .wav.
21. Systemowe komunikaty głosowe w języku polskim z możliwością obsługi 8 wersji językowych jednocześnie.
22. Funkcje odtwarzania przygotowanych plików jako źródła muzyki na podtrzymaniu.
23. Funkcja automatycznego trasowania połączeń telefonicznych (ARS).
24. Funkcja równomiernej dystrybucji połączeń telefonicznych (UCD).
25. System DECT z obsługą do 512 słuchawek bezprzewodowych tego samego producenta co serwer.
26. Funkcja „jednego numeru wewnętrznego” dla terminala IP/SIP, cyfrowego, analogowego i słuchawki bezprzewodowej DECT.

27. Inteligentny system obsługi połączeń przychodzących wspomagany funkcją CLIP (identyfikacja numeru przychodzącego).
28. Wbudowana funkcja CLIP dla zewnętrznych i wewnętrznych linii analogowych.
29. Integracja z aplikacjami CRM (ACT! Professional and Premium, GoldMine, Maximiser, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite, SageCRM, Salesforce, Tigerpaw CRM).
30. Wbudowana obsługa połączeń Video.
31. Wbudowana systemowa książka telefoniczna na min 1000 wpisów.
32. Wbudowana blokada połączeń i restrykcji.
33. Programowanie serwera i zarządzanie poprzez przeglądarkę internetową.
34. Obsługa urządzeń zewnętrznych (domofon, czujnik, przekaźnik, źródło muzyki, system przywoławczy).
35. Mocowanie w szafie 19" (2U).
36. Wymiary (szerokość, długość, wysokość) 340/430/88 mm (2U).
37. Gwarancja wraz z obsługą serwisową minimum 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń.

## **II. Opis terminali przewodowych**

### **1. Terminal przewodowy zawansowany (w kolorze czarnym):**

#### 1.1 VoIP

- 1.1.1 Protokół SIP
- 1.1.2 Obsługa 16 kont VoIP
- 1.1.3 Kodeki: G.711A/u, G.722 (szerokopasmowy) G.729A
- 1.1.4 Kompatybilność: IETF SIP Version 2 (RFC3261), BroadWorks R15 / BroadSoft, Asterisk, systemy Panasonic

#### 1.2 System

- 1.2.1 Administracja przez telefon i www
- 1.2.2 Dwa poziomy dostępu: administrator i użytkownik
- 1.2.3 Tryb pracy ECO
- 1.2.4 Automatyczna aktualizacja oprogramowania
- 1.2.5 Provisioning możliwość ładowania zdalnych plików konfiguracyjnych
- 1.2.6 Zasilanie: PoE lub opcjonalny zasilacz
- 1.2.7 Współpraca z dodatkowymi konsolami przycisków programowalnych (max 100 dodatkowych przycisków)

#### 1.3 Wyświetlacz

- 1.3.1 Kolorowy ekran dotykowy TFT, 4.3", 480\*272px, Full Color
- 1.3.2 8 poziomów podświetlenia

- 1.3.3 Personalizacja wyglądu w czasie uruchamiania telefonu
- 1.3.4 Menu w języku polskim
- 1.4 Kamera, komunikacja video
  - 1.4.1 Formaty: QCIF, CIF, VGA, QVGA, 720p; kodek H.264; 30fps
  - 1.4.2 Obsługa do 16 kamer komunikacyjnych
  - 1.4.3 3 jednoczesne połączenia (konferencja video), PiP
  - 1.4.4 Mechaniczna regulacja kąta obserwacji
- 1.5 Pamięci i rejestry
  - 1.5.1 500 pozycyjna lokalna książka telefoniczna z możliwością ustawienia blokady dostępu
  - 1.5.2 Pamięć 30 ostatnio wybieranych numerów
  - 1.5.3 Rejestr 30 ostatnich rozmów przychodzących
  - 1.5.4 30 numerów zablokowanych dla połączeń przychodzących
- 1.6 Dźwięk
  - 1.6.1 Urządzenie głośno mówiące
  - 1.6.2 Wyłączanie mikrofonu (MUTE)
  - 1.6.3 8 poziomów głośności w słuchawce i w głośniku
  - 1.6.4 6 poziomów głośności dzwonka (+wyłączony)
  - 1.6.5 32 melodie i tony dzwonka przypisywane do kont VoIP i numerów w książce telefonicznej
- 1.7 Klawiatura
  - 1.7.1 Ekran dotykowy
  - 1.7.2 3 przyciski do obsługi menu ekranu
  - 1.7.3 Możliwość włączenia/wyłączenia tonów klawiatury
  - 1.7.4 Funkcjonalność
  - 1.7.5 Optyczna sygnalizacja połączenia przychodzącego
  - 1.7.6 Zawieszanie połączenia
  - 1.7.7 Połączenia konferencyjne
  - 1.7.8 Odrzucanie połączenia
  - 1.7.9 Możliwość blokady połączeń anonimowych
  - 1.7.10 Możliwość automatycznego odbioru połączenia
  - 1.7.11 Możliwość zapisu książki telefonicznej na pliku
  - 1.7.12 Współpraca ze słuchawkami Bluetooth
  - 1.7.13 Gniazdo słuchawki EHS
  - 1.7.14 Gniazdo słuchawki nagłownej (typ RJ9)
- 1.8 Zegar
  - 1.8.1 Godzina wyświetlana w czasie czuwania
  - 1.8.2 Automatyczna korekta - synchronizacja zegara z serwerem SNTP

1.8.3 Informacja o czasie trwania połączenia

## 1.9 Sieć

1.9.1 Dwa porty LAN 10/100Mb/1Gb

1.9.2 Klient DHCP, SNTP

1.9.3 Obsługa protokołów DNS, HTTP, HTTPS

1.9.4 Wsparcie dla VLAN (802.1q) i QoS (DiffServ)

1.9.5 Wsparcie dla IPv4 i IPv6

## 2. Terminal przewodowy średniozaawansowany (w kolorze czarnym):

### 2.1 VoIP

2.1.1 Protokół SIP

2.1.2 Obsługa 6 kont VoIP

2.1.3 Kodeki: G.711A/u, G.722, (szerokopasmowy) G.729A

2.1.4 Kompatybilność: IETF SIP Version 2 (RFC3261), BroadWorks R15 / BroadSoft, Asterisk, systemy Panasonic

### 2.2 System

2.2.1 Administracja przez telefon i www

2.2.2 Tryb pracy ECO

2.2.3 Automatyczna aktualizacja oprogramowania

2.2.4 Provisioning możliwość ładowania zdalnych plików konfiguracyjnych

2.2.5 Zasilanie: PoE lub opcjonalny zasilacz

2.2.6 Współpraca z dodatkowymi konsolami przycisków programowalnych (max 100 dodatkowych przycisków)

### 2.3 Wyświetlacz

2.3.1 Główny: 2,3", graficzny (132\*64px), czteroliniowy

2.3.2 Dodatkowy: 160\*384px, 12-liniowy

2.3.3 6 poziomów kontrastu, 6 poziomów białego podświetlenia

2.3.4 Personalizacja wyglądu w czasie uruchamiania telefonu

2.3.5 Menu w języku polskim

### 2.4 Pamięci i rejestry

2.4.1 500 pozycyjna lokalna książka telefoniczna z możliwością ustawienia blokady dostępu

2.4.2 Pamięć 30 ostatnio wybieranych numerów

2.4.3 Rejestr 30 ostatnich rozmów przychodzących

2.4.4 30 numerów zablokowanych dla połączeń przychodzących

### 2.5 Dźwięk

2.5.1 Urządzenie głośno mówiące

2.5.2 Wyłączanie mikrofonu (MUTE)

- 2.5.3 8 poziomów głośności w słuchawce i w głośniku
- 2.5.4 6 poziomów głośności dzwonka (+wyłączony)
- 2.5.5 32 melodie i tony dzwonka przypisywane do kont VoIP i numerów w książce telefonicznej

## 2.6 Klawiatura

- 2.6.1 Przycisk nawigacyjny
- 2.6.2 3 przyciski do obsługi menu wyświetlacza
- 2.6.3 Wbudowana konsola na 2\*12 przycisków programowalnych z etykietami na LCD
- 2.6.4 Możliwość włączenia/wyłączenia tonów klawiatury

## 2.7 Funkcjonalność

- 2.7.1 Optyczna sygnalizacja połączenia przychodzącego
- 2.7.2 Zawieszanie połączenia
- 2.7.3 Połączenia konferencyjne
- 2.7.4 Odrzucanie połączenia
- 2.7.5 Możliwość blokady połączeń anonimowych
- 2.7.6 Możliwość automatycznego odbioru połączenia
- 2.7.7 Możliwość zapisu książki telefonicznej na pliku
- 2.7.8 Gniazdo słuchawki EHS (Electronic Hook Switch technologia pozwalająca na podłączenie do telefonu różnych typów słuchawek dousznych i nagłownych. Podstawowe funkcje: - odbiór i kończenie połączeń przez naciśnięcie przycisku na słuchawce - sygnalizacja połączenia przychodzącego w słuchawce, regulację głośności i wyłączenie mikrofonu)
- 2.7.9 Gniazdo słuchawki nagłownej (typ RJ9)

## 2.8 Zegar

- 2.8.1 Godzina wyświetlana w czasie czuwania
- 2.8.2 Automatyczna korekta - synchronizacja zegara z serwerem SNTP
- 2.8.3 Informacja o czasie trwania połączenia

## 2.9 Sieć

- 2.9.1 Dwa porty LAN 10/100Mb/1Gb
- 2.9.2 Klient DHCP, SNTP
- 2.9.3 Obsługa protokołów DNS, HTTP, HTTPS
- 2.9.4 Wsparcie dla VLAN (802.1q) i QoS (DiffServ)
- 2.9.5 Wsparcie dla IPv4 i IPv6

## 3. Przewodowe konsole DSS (w kolorze czarnym):

- 3.1 Monochromatyczny wyświetlacz graficzny 160 x 384 px (możliwość etykietowania 20 programowalnych przycisków funkcyjnych), podświetlenie LED

- 3.2 powinny zawierać 20 programowalnych przycisków funkcyjnych z podświetleniem LED (w kolorze czerwonym i niebieskim)
- 3.3 powinny zawierać 20 programowalnych przycisków funkcyjnych z podświetleniem LED, jeden przycisk zmiany strony na wyświetlaczu z etykietami

### **III. Opis terminali bezprzewodowych**

#### **1. Terminal bezprzewodowy DECT zawansowany (w kolorze czarnym):**

- 1.1 Kolorowy wyświetlacz LCD o przekątnej 1,8 cala
  - 1.1.1 Menu w języku polski
  - 1.1.2 Funkcja redukcji szumów
  - 1.1.3 Funkcja Handover
  - 1.1.4 Wskaźnik jakości sygnału radiowego
  - 1.1.5 Programowalna wielofunkcyjna trójkolorowa (czerwony, zielony, pomarańczowy) dioda informująca o stanie aparatu
  - 1.1.6 Głos szerokopasmowy HD
  - 1.1.7 Możliwość wyłączenia mikrofonu
  - 1.1.8 Opcje ułatwiające znajdowanie telefonów DECT
  - 1.1.9 Rejestr połączeń (PBX)
  - 1.1.10 6 poziomów głośności dzwonka, słuchawki, głośnika i wzmocnienia mikrofonu (+ wyłączony)
  - 1.1.11 32 polifonicznych melodii i tonów dzwonka z rozróżnieniem dla połączeń miejskich, wewnętrznych
  - 1.1.12 Tony serwisowe: zanik zasięgu, słaby akumulator
  - 1.1.13 Klawisz FLEX dla łatwego dostępu do 12 często używanych pozycji menu
  - 1.1.14 Klawisz FUNC dla szybkiego dostępu do 10 skrótów klawiaturowych
  - 1.1.15 3 klawisze programowe
  - 1.1.16 9 kategorii ustawień aparatu powiązanego z funkcją identyfikacji abonenta dzwoniącego CLIP
  - 1.1.17 3 alarmy powiązane z zegarem
  - 1.1.18 System głośnomówiący działający w trybie pełnego duplexu
  - 1.1.19 Automatyczna kontrola poziomu głosu
  - 1.1.20 Tryb wibracji
  - 1.1.21 Podświetlenie klawiatury
  - 1.1.22 Wbudowany moduł Bluetooth®
  - 1.1.23 Gniazdo słuchawki nagłownej 2,5 mm
  - 1.1.24 Czas pracy przy standardowych akumulatorach NiMH do 11 godzin rozmów lub 150 godzin czuwania

1.1.25 Waga

- słuchawka waga 88g
- ładowarka waga 50g

1.2.27 Pobór mocy

- Oczekiwanie: 0,3 W
- ładowanie: 4 W

**2. Terminal bezprzewodowy DECT podstawowy (w kolorze czarnym):**

2.1 Funkcja redukcji szumu

2.2 Funkcja Handover

2.3 Klawisz nawigacyjny

2.4 Podświetlana klawiatura numeryczna

2.5 Podświetlany ekran LCD 1,8"

2.6 Automatyczne przekazywanie połączenia

2.7 Menu w języku polskim

2.8 Książka telefoniczna o pojemności 200 pozycji

2.9 Możliwość prowadzenia rozmów bez użycia rąk

2.10 10 pamięci szybkiego wybierania

2.11 Możliwość odebrania połączenia dowolnym przyciskiem klawiatury

2.12 Łatwe zabezpieczenie klawiatury przed przypadkowym naciśnięciem

2.13 Regulacja wzmocnienia mikrofonu

2.14 6 poziomów głośności dzwonka słuchawki (+ wyłączony)

2.15 5 rodzajów dzwonka i 3 polifoniczne melodie

2.16 Wskaźnik mocy sygnału radiowego z alarmem słabego zasięgu

2.17 Możliwość zamontowania ładowarki na ścianie

2.18 Gniazdo opcjonalnej słuchawki nagłownej 2,5 mm

2.19 Czas pracy do 8 godzin rozmów lub do 150 godzin czuwania

2.20 Waga 130 g

**IV. Dostawa i montaż inteligentnego przełącznika, 2 sztuki**

1. 24x PoE+
2. Porty RJ45 – 24x 10/100/1000
3. Każdy port min 15,4 W
4. Rack 1U

**V. Zakres dostawy obejmuje:**

1. Montaż i uruchomienie serwera telekomunikacyjnego w siedzibie Zamawiającego

2. Wgranie niezbędnych dożywotnych licencji do serwera
3. Uruchomienie wskazanych funkcji w serwerze wraz z dożywotnymi licencjami
4. Wykonanie instalacji LAN dla anten DECT, podłączenie i uruchomienie anten DECT
5. Integracja dotychczasowej centrali telefonicznej z serwerem telekomunikacyjnym
6. Dostawa, montaż i uruchomienie terminali przewodowych i bezprzewodowych w siebie Zamawiającego
7. Gwarancja przez okres 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń
8. Serwis i Opieka powdrożeniowa przez okres 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń



## PROTOKÓŁ ODBIORU – wzór

### I. Ze strony Zamawiającego:

.....  
.....

### II. Ze strony Wykonawcy:

.....  
.....

### III. Przedmiot odbioru:

.....  
.....

### IV. Uwagi odnośnie realizacji przedmiotu umowy:

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

### V. Podpisy:

1. ....

1. ....

2. ....

2. ....

Zamawiający

Wykonawca

.....  
(miejscowość)

.....  
(data)

....., dnia .....

(miejsce)

.....  
 (imię, nazwisko)

.....  
 (imię ojca)

.....  
 (nr i seria dowodu osobistego)

.....  
 (stanowisko)

.....  
 (miejsce zatrudnienia)

### **OŚWIADCZENIE O ZOBOWIĄZANIU DO ZACHOWANIA POUFNOŚCI**

Ja niżej podpisany zobowiązuję się, działając na rzecz ....., do zachowania w ścisłej tajemnicy wszystkich informacji technicznych, organizacyjnych i handlowych udostępnionych mi w związku z wykonywaniem umowy z dnia .....2018 r., Zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji w zakresie stosowanej technologii, lokalizacji urządzeń, przebiegów sieciowych, wyposażenia sprzętowego i danych osobowych. Jednocześnie zobowiązuję się do korzystania z sieci teleinformatycznej GIF w sposób nienaruszający bezpieczeństwa systemów informatycznych GIF.

Zobowiązuję się do zachowania w ścisłej tajemnicy informacji zawartych w udostępnianych w celach serwisowych bazach danych, kodach źródłowych oprogramowania, oraz dokumentacji związanej z oprogramowaniem, do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż do wykonania wskazanej powyżej Umowy, a także do zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie w innym celu mogłoby narazić interesy Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego, w czasie obowiązywania lub po rozwiązaniu wskazanej powyżej Umowy, niezależnie od formy przekazania tych informacji oraz ich źródła.

Zobowiązuję się do wykorzystania uzyskanych informacji jedynie w celu realizacji wskazanej powyżej Umowy.

Zobowiązuję się nie kopiować, nie powielać ani w jakikolwiek sposób rozpowszechniać jakichkolwiek informacji z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne w celach realizacji Umowy.

Złamanie przez mnie powyższych zobowiązań skutkować będzie odpowiedzialnością cywilną służbową i karną.

.....  
 (Czytelny podpis)

## Zgłoszenie Serwisowe

1. Osoby upoważnione do zgłaszania Awarii lub zapotrzebowania na wykonanie Usługi tj. Zgłoszenia Serwisowego:
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....
2. Zgłoszenia Serwisowe dokonywane mogą być w godz. 8.00 – 16.30 w dni pracujące pod specjalnie wskazanym numerem telefonu ....., na adres e-mail .....do wiadomości .....

W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe dotyczy zgłoszenia Awarii może być ono składane na poniższym formularzu:

### Zgłoszenie serwisowe

**Do:**  
**tel:**  
**fax:**  
**e-mail:**

Kategoria uszkodzenia:  
                        
 Pilne                      Niepilne

**Data zgłoszenia:**

**Klient:**  
**Lokalizacja:**

tel:  
 fax:

**Zgłaszający:**  
 imię i nazwisko:  
 tel. stacjonarny:  
 tel. komórkowy:  
 e-mail:

1. Typ sprzętu:
3. Opis uszkodzenia / usługi:
4. Wpływ zauważonych nieprawidłowości na funkcjonowanie urządzeń:
5. Kiedy nieprawidłowości wystąpiły po raz pierwszy?
6. Jak często problem był obserwowany?
7. Czy problem pojawił się podczas określonych działań?
8. Czy bezpośrednio przed stwierdzeniem nieprawidłowości wykonywane były działania specjalne (rozbudowa, kopiowanie baz danych, kopiowanie oprogramowania)?
9. Jakie działania podjęto w celu rozwiązania problemu?
9. Jakie dodatkowe informacje uzyskano podczas powyższych działań?