

# ZAPYTANIE OFERTOWE

## DOTYCZĄCE USŁUGI WYKONANIA STRONY INTERNETOWEJ WRAZ Z MIGRACJĄ DOTYCHCZASOWEJ TREŚCI STRONY

**Zamawiający:** **Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Opolu**  
ul. Mikołaja Reja 2A  
47-220 Kędzierzyn-Koźle

### **Określenie przedmiotu zamówienia :**

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na wykonaniu nowej strony internetowej Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy w Opolu [www.womp.opole.pl](http://www.womp.opole.pl) oraz podstron wraz z elementami towarzyszącymi i migracją danych z dotychczasowej treści strony.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia określa **załącznik nr 1** do niniejszego zapytania.
3. Z chwilą zakupu projektu strony Zamawiający wymaga uzyskania pełni praw do wykorzystania elementów projektu (m.in. grafika i wizualizacje użyte na stronie www, itp.) Zamawiający przekaze Wykonawcy w ciągu 14 dni od podpisania umowy wszelkie niezbędne materiały tekstowe niezbędne do przygotowania strony internetowej, jak również wskaże treści podlegające migracji do nowej strony. Wykonawca w ciągu 21 dni od podpisania umowy przedstawi 2 projekty graficzne (z możliwością modyfikacji graficznej wybranego projektu), na podstawie których Zamawiający wybierze projekt do realizacji w ciągu 7 dni od dnia przedstawienia projektów.
4. Wykonawca udzieli na przedmiot umowy gwarancji na okres 12 miesięcy licząc od daty podpisania ostatecznego protokołu zdawczo-odbiorczego.
5. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przeprowadził następujące prace związane z wdrożeniem strony:
  - I. uruchomienie serwisu zgodnie z zatwierdzonym projektem na serwerze,
  - II. przeszkolenie co najmniej trzech osób ze strony Zamawiającego z zakresu funkcjonowania, zamieszczenia/zarządzania treścią w serwisie,
  - III. dołączenie papierowej instrukcji obsługi CMS.

### **Termin wykonania zamówienia:**

Ostateczny termin wykonania przedmiotu zamówienia wynosi 60 dni od dnia podpisania umowy.

## **Minimalne wymagania dla Wykonawcy, których spełnienie jest niezbędne dla wyboru oferty**

W postępowaniu mogą brać udział Wykonawcy, którzy:

1. posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
2. posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia,
3. znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,
4. wykażą doświadczenie w zakresie realizacji stron internetowych, podając co najmniej 3 linki do wykonanych przez siebie stron z okresu ostatniego roku. Wykonane strony muszą być stworzone dla jednostek o podobnym profilu.

## **Sposób przygotowania oferty**

1. Każdy wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Oferta musi być złożona na formularzu udostępnionym przez Zamawiającego stanowiącym załącznik nr 2.
3. Oferta powinna zawierać cenę wykonania strony - wyrażoną w złotych polskich wraz z wyszczególnioną stawką VAT oraz cenę wsparcia technicznego do strony.
4. Do oferty Wykonawca załącza:
  - a. oświadczenie o treści odpowiadającej załącznikowi Nr 3,
  - b. wykaz linków do wykonanych przez siebie stron internetowych z ostatniego roku.
5. W przypadku ofert niekompletnych, Zamawiający wezwie do ich uzupełnienia w terminie 5 dni od daty wezwania.

## **Termin składania ofert**

Termin złożenia oferty upływa z dniem **6 listopada 2020 r.**

Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [sekretariat@womp.opole.pl](mailto:sekretariat@womp.opole.pl) lub złożona osobiście w siedzibie Zamawiającego:

Wojewódzkim Ośrodkiem Medycyny Pracy w Opolu  
z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu  
ul. Mikołaja Reja 2A,  
47-220 Kędzierzyn-Koźle,  
pokój nr 403 /sekretariat/.

## **Kryterium wyboru oferty**

Zamawiający wybierze Wykonawcę na podstawie złożonych ofert wg cen i wykonania.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z realizacji zadania bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert bez podania przyczyny.

**Warunki wykonania przedmiotu zamówienia przez wybranego Wykonawcę określa wzór umowy stanowiący załącznik nr 4 do zapytania ofertowego.**

I. Przedmiotem zamówienia jest:

- wykonanie projektu graficznego strony i podstron serwisu wraz z elementami towarzyszącymi,
- zamieszczenie treści opracowanych na podstawie dostarczonych materiałów,
- dokonanie migracji treści umieszczonych na funkcjonującej stronie internetowej według
- wskazania Zamawiającego,
- opiekę nad prowadzeniem i bezpieczeństwem strony

II. Projekt graficzny zostanie przygotowany przez Wykonawcę z uwzględnieniem wymogów ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w oparciu o wytyczne standardów WCAG 2.1, a w szczególności następujących wymagań:

- 1) wygląd strony: czytelna, funkcjonalna, intuicyjna,
- 2) przygotowanie animacji/efektów, wpływających na atrakcyjność strony,
- 3) strona musi spełniać wymogi bezpieczeństwa uniemożliwiając ingerencję w jej treść osób nieupoważnionych,
- 4) strona internetowa musi zostać zaprojektowana, zoptymalizowana i wdrożona w sposób zapewniający jej dobrą indeksowalność przez wyszukiwarki internetowe, w tym: google, yahoo!,bing,
- 5) wymagana jest konstrukcja strony internetowej w oparciu o system zarządzania treścią CMS, w pełni zarządzana przez panel administracyjny,
- 6) CMS musi umożliwiać m.in. samodzielnie:
  - a) dodawanie, edytowanie, usuwanie całych podstron,
  - b) zamieszczanie, usuwanie zdjęć,
  - c) dodawanie, edytowanie, usuwanie tekstów /w tym tekstów alternatywnych do fotografii i ilustracji/,
  - d) zamieszczanie, usuwanie plików do pobrania,
  - e) umieszczanie napisów w materiałach multimedialnych,
  - f) zamieszczanie audiodeskrypcji do publikowanych materiałów multimedialnych /filmów/.
- 7) dodatkowo CMS powinien umożliwiać podgląd przedmiotowej podstrony przed jej ostateczną publikacją,
- 8) system zarządzania treścią musi zapewniać zróżnicowany poziom uprawnień dostępu do strony na co najmniej dwóch poziomach: administrator i redaktor

III. Wykonanie prac programistycznych obejmujących integrację grafiki i systemu strony zgodnie z zaakceptowanym projektem graficznym :

1. Strona zostanie stworzona w oparciu o system zarządzania treścią oraz najnowsze technologie i standardy rynku internetowego,
2. Strona dostosowująca się do ekranów urządzeń o różnych rozdzielczościach ekranu (responsywna).
3. Struktura strony powinna być zoptymalizowana pod kątem pozycjonowania, przyjaznych linków oraz zapewniać wspomaganie przeglądarek i systemów w celu poprawnego wyświetlania strony.
4. Technologia wykonania strony powinna pozwalać na rozbudowę strony (brak ograniczeń ilości podstron) oraz mieć możliwość dodawania modułów oraz na podłączenie do niej dodatkowych modułów w przyszłości. Strona powinna poprawnie działać i pozwalać na jej edycję we wszystkich popularnych przeglądarkach.
5. Użytkowanie strony nie może pociągać za sobą konieczności zakupu lub też posiadania przez użytkowników końcowych licencji na oprogramowanie specjalistyczne.
6. Strona powinna posiadać przyjazny interfejs dostosowany także dla osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem osób niedowidzących. W tym zakresie od Wykonawcy wymaga się użycia odpowiedniego kontrastu tła, czcionek oraz elementów kolorowych oraz dodatkowego wyróżnienia dla aktywnych linków – hiperłączy (pogrubienie, pochylenie i/lub podkreślenie odnośnika). Zamiana tych elementów powinna być możliwa bezpośrednio z poziomu użytkownika (np. w formie przycisków umożliwiających przejście do wersji dla niepełnosprawnych, zmniejszenie i zwiększenie czcionki itp.)
7. Strona powinna poprawnie wyświetlać się na wszystkich urządzeniach, bez wymagania instalacji dodatkowego oprogramowania (np. pluginu Adobe Flash Player).
8. Strona powinna zapewniać możliwość wyszukiwania treści na portalu.
9. Strona internetowa ma umożliwiać łatwą aktualizację i możliwość uzupełniania danych przez Zamawiającego.
10. Całość powinna posiadać system statystyk umożliwiających prowadzenie monitoringu oglądalności.
11. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do wstępnego uzupełnienia strony treści przygotowanych przez Zleceniodawcę oraz przeniesienia materiałów z dotychczasowej strony.
12. Wykonawca we własnym zakresie przeprowadzi wszelkie niezbędne prace programistyczne graficzne, administracyjne i inne niezbędne do wdrożenia strony zgodnie z zaakceptowanym przez Zamawiającego projektem funkcjonalno-użytkowym.
13. Wykonawca znając planowaną funkcję serwisu, przy posiadającym własnym doświadczeniu z zakresu projektowania serwisów internetowych, ma prawo do koncepcyjnego rozszerzenia funkcjonalności serwisu celem zapewnienia jej wysokiego standardu, a także późniejszej funkcjonalności
14. Migracja danych z obecnej strony internetowej Zamawiającego nastąpi po wskazaniu zakresu migracji przez Zamawiającego .
15. Do wykonanej strony w porozumieniu z Zamawiającym, Wykonawca przygotowuje i umieści na stronie deklarację dostępności.

Załącznik nr 2

.....

.....

.....

(nazwa i dane adresowe Wykonawcy)

**Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Opolu**  
**z siedzibą w Kędzierzyn-Koźle**  
**ul. Mikołaja Reja 2A**  
**47-220 Kędzierzyn-Koźle**

### **Formularz ofertowy**

**(dotyczy wykonania strony internetowej wraz z migracją zawartości obecnej strony)**

1. Nazwa wykonawcy: .....

2. Siedziba Wykonawcy: .....

3. Adres do korespondencji: .....

4. Oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia :

- Wykonanie nowej strony internetowej **Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy** [www.womp.opole.pl](http://www.womp.opole.pl) oraz podstron wraz z elementami towarzyszącymi i migracją dotychczasowej treści strony

Kwota za wykonanie zadania brutto: ..... zł

(słownie:.....  
.....)

w tym podatek VAT w stawce .....%.

5. Oświadczam, że zapoznałem się z opisem przedmiotu zamówienia i nie wnoszę do niego zastrzeżeń oraz że wykonam zamówienie na warunkach określonych we wzorze umowy stanowiącym załącznik nr 4 do zapytania ofertowego.

6. Termin realizacji zamówienia: .....

.....

Miejscowość i data

.....

Podpisy osoby/osób upoważnionych  
do reprezentowania Wykonawcy

**Załącznik nr 3**

.....

.....  
.....  
(nazwa i dane adresowe Wykonawcy)

**Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Opolu**  
**z siedzibą w Kędzierzyn-Koźle**  
**ul. Mikołaja Reja 2A**  
**47-220 Kędzierzyn-Koźle**

## **OŚWIADCZENIE**

Przystępując do złożenia oferty dot. wykonania strony internetowej Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy w Opolu [www.womp.opole.pl](http://www.womp.opole.pl) oświadczam/y, że spełniam/y warunki dotyczące:

- posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia;
- dysponowania odpowiednim potencjałem oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

.....  
Miejscowość i data

.....  
Podpisy osoby/osób upoważnionych  
do reprezentowania Wykonawcy

załącznik nr 4

**ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY**

## NA WYKONANIE NOWEJ STRONY INTERNETOWEJ

### Przedmiot i wykonywanie Umowy

1. Przedmiotem umowy jest migracja aktualnej treści strony [www.womp.opole.pl](http://www.womp.opole.pl) do nowego systemu zarządzania treścią wraz ze zmianą struktury strony (mapy) z:
  - a. opracowanie nowej szaty graficznej strony,
  - b. instalacja zintegrowanej platformy internetowej służącej do prowadzenia działalności informacyjnej wraz z przeniesieniem obecnej treści sklepu do nowego systemu,
  - c. instalacja wtyczki pozwalającej na utrzymywanie strony w kilku wersjach językowych wraz z przeniesieniem obecnej treści do nowego systemu,
  - d. podłączeniem obecnej zawartości subdomen do nowej strony (dla części z nich z zachowaniem ich starego wyglądu),
  - e. zaprojektowaniem 3 szablonów na 3 typy podstron placówki, projekty, wydawnictwa.
2. Strona internetowa będzie stworzona w technologii RWD (responsywne strony internetowe) i będzie wyświetlała się poprawnie na następujących przeglądarkach: Opera, Chrome, Mozilla FireFox, Internet Explorer 11 oraz najnowszych wersjach przeglądarek oraz na urządzeniach mobilnych z systemem Android
3. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy w terminie 60 dni od dnia podpisania umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy na rzecz i przy niezbędnym udziale Zamawiającego oraz zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.
5. Zamawiający wraz ze stroną otrzyma wszelkie niezbędne do logowania dane umożliwiające zarządzanie stroną w stopniu umożliwiającym tworzenie nowych oraz modyfikowanie szablonów.

### Prawa i obowiązki Stron umowy

1. W ramach przygotowania strony internetowej Wykonawca wykona następujące czynności:
  - a. przygotowanie projektu graficznego strony uwzględniającego nową strukturę. Projekt będzie przygotowany maksymalnie w ciągu 10 dni od ustalonej daty startowej. Zamawiający otrzyma propozycję projektu graficznego strony głównej oraz podstron i będzie zobowiązany zgłosić wszelkie uwagi i sugestie w ciągu maksymalnie 7 dni roboczych. Wszelkie zmiany wynikające z uwag Zamawiającego zostaną przez projektanta uwzględnione w ciągu 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag. Wykonawca zobowiązuje się informować Zamawiającego o ewentualnej niefunkcjonalności żądanych przez Zamawiającego zmian i pozostawić do decyzji Zamawiającego ich ostateczne wprowadzenie.
  - b. Migracja danych przy zapewnieniu zachowania istniejących odwołań oraz wewnętrznych i zewnętrznych połączeń (tzw. linków).
  - c. Wpięcie statystyk Google Analytics, dzięki którym śledzić będzie można ruch na stronie.

2. Wszelkie zmiany i poprawki, które nastąpią (ze strony Zamawiającego) po akceptacji projektu graficznego, będą dodatkowo fakturowane w stawce uzgodnionej z Zamawiającym.
3. Wykonawca wraz z przekazaniem Zamawiającemu strony przekaże niezbędne dane logowania oraz uproszczoną instrukcję obsługi w formacie PDF.
4. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy i będzie realizował Umowę z najwyższą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności odpowiada za jakość i terminowość wykonania Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do zabezpieczenia i opieki nad poufnymi danymi Zamawiającego.

### **Przeniesienie praw autorskich i majątkowych**

1. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do strony internetowej stworzonej przez Wykonawcę oraz wszystkich przejawów działalności twórczej powstałych w ramach i zgodnie z zapisami niniejszej Umowy, a w okresie poprzedzającym uzyskanie przez Zamawiającego autorskich praw majątkowych zapewnić Zamawiającemu możliwość wyłącznego, zgodnego z prawem i nienaruszającego jakichkolwiek praw osób trzecich korzystania z utworów powstałych w wyniku wykonania Umowy.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do przedmiotu Umowy, nastąpi z chwilą zapłacenia wynagrodzenia..
3. Wykonawca wyraża zgodę na tworzenia przez Zamawiającego utworów pochodnych oraz swobodne modyfikowanie przez Zamawiającego, na jego odpowiedzialność, treści i wyglądu strony.
4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do przedmiotu umowy obejmuje następujące pola eksploatacji w zakresie:
  - a. Utrwalania utworu – utrwalania strony i jej elementów w każdej formie, w szczególności drukiem, techniką, zapisem magnetycznym cyfrowym, zapisem na płytach CD-ROM i DVD-ROM oraz wszelkich innych nośnikach.
  - b. w zakresie rozpowszechniania utworu – publiczne wykonywanie, wystawienie, wyświetlanie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
  - c. wprowadzania do pamięci komputera, sieci komputerowej, przesyłanie przy pomocy sieci multimedialnej, komputerowej i teleinformatycznej, w tym Internetu.

### **Oświadczenia i odpowiedzialność stron**

1. Strony zgodnie oświadczają, że:

- a. Zamawiający wraz z chwilą przekazania mu przez Wykonawcę przedmiotu umowy wraz z danymi dostępowymi, pozostawać będzie pełnoprawnym właścicielem opracowanych i wdrożonych zasobów oraz oprogramowania.
- b. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za materiały graficzne i treści przekazane Wykonawcy do użycia i zamieszczenia na stronie internetowej, jak również za wszelkie treści wprowadzone przez Zamawiającego po wdrożeniu i oddaniu strony, z zastrzeżeniem sytuacji odstąpienia od umowy oraz jej wypowiedzenia.
- c. Z chwilą przekazania danych dostępowych, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo powierzonych danych dostępowych.
- d. Administratorem danych osobowych użytkowników strony internetowej będzie Zamawiający, który we własnym zakresie zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności ustawy o ochronie danych osobowych i prawach konsumenta.

### **Kary umowne**

1. Za opóźnienie w wykonaniu przedmiotu umowy, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,2% ostatecznego wynagrodzenia należnego Wykonawcy za każdy dzień opóźnienia.
2. Karę umowną Wykonawca jest zobowiązany zapłacić w ciągu 7 dni od daty otrzymania noty obciążeniowej na rachunek wskazany przez Zamawiającego.
3. W przypadku naliczenia kar umownych, Zamawiający ma prawo dokonać potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy za powiadomieniem Wykonawcy i bez jego zgody.
4. Kary umowne nie wykluczają dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania na zasadach ogólnych jeżeli kara umowna nie pokryje wyrządzonej szkody.
5. Odpowiedzialność Stron z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania Umowy wyłączają jedynie zdarzenia siły wyższej, których nie można było przewidzieć i którym nie można było zapobiec przy zachowaniu nawet najwyższej staranności a której wystąpienie miało wpływ na jej realizację.
6. Termin „siła wyższa” oznacza akty terroru, wojny wypowiedziane i niewypowiedziane, blokady, powstania, zamieszki, epidemie, osunięcia gruntu, trzęsienia ziemi, powodzie, wybuchy i inne podobne nieprzewidywalne zdarzenia poza kontrolą którejkolwiek ze Stron i którym żadna ze Stron nie mogła zapobiec, jak również bezprawne działania i zaniechania organów administracji publicznej, w sprawach od których zależna jest realizacja umowy oraz odmowy wejścia na teren prywatny właścicieli części obiektów a także odmowne rozstrzygnięcia organów administracji publicznej uniemożliwiające realizację umowy.

### **Odstąpienie od umowy**

1. Strony mają prawo do odstąpienia od umowy w przypadku:

- a. niedotrzymania terminów, do jakich strony zobowiązały się w ramach umowy,
  - b. gdy pomimo pisemnego wezwania przekazanego drugiej Stronie, określającego termin usunięcia stwierdzonych w protokole usterek nie krótszego niż 14 dni, ta nie wykonuje Umowy zgodnie z warunkami umownymi lub w rażąco sposób zaniedbuje lub narusza zobowiązania umowne, lub
  - c. podjęcia przez Wykonawcę działań skutkujących zagrożeniem dla udostępnionego Wykonawcy mienia Zamawiającego, również takich które nie naruszają prawa ani innych postanowień Umowy,
2. W przypadku odstąpienia od umowy każda ze stron zwróci drugiej stronie wszystko, co od niej otrzymała w wyniku realizacji umowy.
  3. Odstąpienie od Umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej wraz z podaniem szczegółowego uzasadnienia.
  4. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie zamawiającego, Wykonawcy przysługuje kara umowna w wysokości 50% wysokości wynagrodzenia za przedmiot umowy.
  5. W przypadku odstąpienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 50% wysokości wynagrodzenia za przedmiot umowy.

### **Wypowiedzenie Umowy**

1. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodujących, że wykonanie Umowy nie leży w interesie którejkolwiek Strony, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Strona ta może wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o zaistnieniu tych okoliczności.
2. Wypowiedzenie Umowy może nastąpić także w stosunku do wybranych elementów przedmiotu Umowy. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy, oraz kosztów jakie poniósł na poczet wykonania umowy, do momentu otrzymania od Zamawiającego zawiadomienia o wypowiedzeniu Umowy z ww. powodu.
3. W razie wypowiedzenia Umowy, Strony Umowy sporządzają w terminie 7 dni od daty rozwiązania, protokół inwentaryzacji wykonanych, a nieuregulowanych finansowo prac.
4. Wypowiedzenie Umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej wraz z podaniem szczegółowego uzasadnienia – przekazanego drugiej Stronie.

### **Gwarancja jakości**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu na okres 12 miesięcy gwarancji jakości na przedmiot Umowy. Okres gwarancji jakości rozpoczyna swój bieg od dnia zaksięgowania wpłaty pełnego wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy na koncie Wykonawcy.
2. W okresie gwarancji Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie awarie i usterki uniemożliwiające lub utrudniające korzystanie z przedmiotu Umowy, które powstały z winy Wykonawcy także te, które wynikają z cech oprogramowania, które Wykonawca zaoferował i dostarczył.
3. Wykonawca z tytułu gwarancji jakości zapewni Zamawiającemu asystę techniczną niezbędną przy diagnozowaniu błędów i ich usuwaniu.
4. Awarie oraz usterki będą zgłaszane przez Zamawiającego drogą elektroniczną, telefonicznie lub faksem Wykonawcy niezwłocznie po ich ujawnieniu. Wykonawca zobowiązany jest usunąć ujawnione wady w ciągu 2 dni roboczych od daty przekazania informacji przesłanej drogą elektroniczną lub telefonicznie.
5. W przypadku usterek/awarii, których usunięcie może trwać dłużej z przyczyn obiektywnych Wykonawca zgłosi ten fakt niezwłocznie do Zamawiającego wskazując jednocześnie najbliższy możliwy termin usunięcia zgłoszonych usterek/awarii. Za przyczynę obiektywną będzie uznane tylko uzasadnione uwarunkowanie technologiczne prac niezbędnych do usunięcia awarii, z którego wynika, że muszą one trwać dłużej. Za przyczynę taką nie będzie uznany np. sam nakład pracy niezbędnej do usunięcia awarii.
6. W przypadku nieusunięcia awarii w terminie 2 dni lub, w sytuacji określonej w pkt 5, w najkrótszym terminie technologicznie możliwym, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 1% wartości umowy.
7. W przypadku gdy Wykonawca uchyla się od usunięcia wad jakości, Zamawiający ma prawo – po wcześniejszym poinformowaniu o tym fakcie Wykonawcę – zlecić usunięcie usterek/awarii podmiotowi trzeciemu i obciążyć Wykonawcę kosztami tej usługi oraz dodatkowo karą za każdy dzień od powstania awarii do jej usunięcia w wysokości 1% wartości umowy.
8. W przypadku gdy usunięcie wady ani przez Wykonawcę ani przez podmiot trzeci jest niemożliwe, a powoduje ona niezgodność funkcjonowania strony z warunkami określonymi w zapytaniu ofertowym, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary w wysokości 50% wartości umowy.