**Umowa CRU/…………./2020**

zawarta w dniu ……………….……. w siedzibie Urzędu Miejskiego w Zabrzu pomiędzy:

**Miastem Zabrze** z siedzibą władz w Urzędzie Miejskim przy ul. Powstańców Śląskich 5-7, 41-800 Zabrze, NIP: 648-27-43-351, zwanym dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez Prezydenta Miasta Zabrze:

……………………………………………………………..…………………………………………….

a

**…………………………………………………………………………………………………………....**

**…………………………………………………………………………………………………………...**.

**…………………………………………………………………………………………………………...**,

zwaną dalej **Wykonawcą**, reprezentowaną przez

….………………………………………………………………………….……………………………

……………………………………………………………………………..……………………………

zwani każda z osobna Stroną, a łącznie Stronami o następującej treści:

**Preambuła**

Biorąc pod uwagę, że

1. Zamawiający jest uprawniony na podstawie udzielonych przez Wykonawcę licencji do korzystania z Programu (Zintegrowanego Systemu Wspomagania Zarządzania Miastem o nazwie OTAGO), a Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednie zasoby do wykonania Umowy i nie naruszy praw majątkowych firm trzecich.
2. Każdy zaawansowany, zintegrowany system informatyczny po wdrożeniu wymaga utrzymania, a działania te są konieczne dla utrzymania integralności procesów zachodzących w Programie.

Zgodnie z wynikiem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie ……………………………. pismo – ……………………… z dnia ……………… r. Zamawiający zleca, a Wykonawca podejmuje się wykonania zamówienia:

**Asystę techniczną i konserwację Zintegrowanego Systemu Wspomagania Zarządzania Miastem OTAGO**

**§1**

**Definicje**

Następujące terminy użyte w Umowie w sposób określony poniżej, mają następujące znaczenie:

|  |  |
| --- | --- |
| **Strony** | Zamawiający i Wykonawca rozumiani łącznie. |
| **Administrator Programu** | Uprawniony pracownik Zamawiającego, wskazany w Załączniku Nr 5 do Umowy, sprawujący nadzór techniczny i administratorski nad Programem |
| **Aktualizacja Programu** | Wykonana przez Wykonawcę w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie zmian (modyfikacji) istniejących lub opisanych w Dokumentacji funkcji Programu wynikająca ze zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązujących lub z wejścia w życie nowych przepisów prawa powszechnie obowiązujących Zamawiającego, skutkujących koniecznością przeprowadzania zmian w tychże funkcjach. |
| **Błąd** | Błąd krytyczny lub niekrytyczny |
| **Błąd krytyczny** | Oznacza sytuację, w której podczas eksploatacji Podsystemu lub Podsystemów Systemu OTAGO następuje nieoczekiwane zachowanie się danego Podsystemu lub Podsystemów skutkujące całkowitym jego(ich) zatrzymaniem lub też jego(ich) zamknięciem lub wstrzymanie działania krytycznych funkcji Podsystemu lub Podsystemów Systemu OTAGO. Błędami krytycznymi nie są zaburzenia w Podsystemie lub Podsystemach, wynikające z błędów, awarii czy wad Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Platformy Informatycznej Zamawiającego. |
| **Błąd niekrytyczny** | Oznacza sytuację, w której podczas eksploatacji Podsystemu lub Podsystemów Systemu OTAGO następuje brak działania lub działanie Podsystemu lub Podsystemów niezgodne z Dokumentacją. Błędami niekrytycznymi nie są zaburzenia w Podsystemie lub Podsystemach, wynikające z błędów, awarii czy wad Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Platformy Informatycznej Zamawiającego. |
| **Błąd użytkownika** | Przyczyna niewłaściwych zapisów danych, usunięcia danych lub innych niepożądanych zachowań Programu, spowodowana przez Użytkownika w wyniku niezgodnej z Dokumentacją obsługi Programu lub wprowadzeniem nieprawidłowych danych lub poleceń, wynikająca z przyczyn leżących po stronie Użytkownika. |
| **Czas Usunięcia Błędu** | Czas, jaki Wykonawca ma na usunięcie Błędu zgłoszonego przez Zamawiającego poprzez przygotowanie i przesłanie Zamawiającemu Poprawki do Programu lub wykonanie zdalnej naprawy. |
| **Dni robocze** | Dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz. U. 2015 r., poz. 90) przypadających, w którymkolwiek z tych dni. |
| **Dokumentacja** | Oznacza dokumentację w formacie i formie uzgodnionej z Zamawiającym:   1. funkcjonalno–użytkową stanowiącą instrukcję jak użytkownik końcowy i administrator ma posługiwać się Programem wraz ze szczegółowym opisem dostarczanych funkcjonalności (schematy funkcjonalne działania Programu i jego Podsystemów), 2. administratora zawierającą między innymi opis procedur związanych z przydzielaniem uprawnień lub parametryzacją Podsystemów Programu, wykaz czynności niezbędnych do wykonania przez administratora w celu zapewnienia prawidłowego i niezawodnego działania Programu. |
| **Funkcja krytyczna** | Funkcje Podsystemu lub Podsystemów Systemu OTAGO wstrzymujące terminowe wykonanie zadań, dla których nie ma możliwości zastosowania tymczasowego sposobu postępowania. |
| **Godziny robocze** | Godziny od 7.30 – do 17.00 w Dni robocze. |
| **Lider** | Pracownik Zamawiającego odpowiedzialny od strony merytorycznej (analitycznej) za dany obszar funkcjonalny Programu lub Podsystem. |
| **Kanały komunikacji** | Adresy poczty elektronicznej Zamawiającego, adres poczty elektronicznej Wykonawcy, numer faksu oraz dodatkowe kanały komunikacji, które zostały określone w Załączniku Nr 7 do Umowy. |
| **Karta produktu** | Dokument będący wynikiem przeprowadzonej analizy wykonalności Modyfikacji Oprogramowania, wykorzystywany do zrozumienia szczegółowej natury, przeznaczenia funkcji i wyglądu Modyfikacji Oprogramowania, określający kto będzie ją używał/wykorzystywał, a także umożliwia określenie czynności wymaganych do wytworzenia, przeglądu i zatwierdzenia przedmiotowej Modyfikacji Oprogramowania. |
| **Karta uwag** | Dokument w formie elektronicznej bądź pisemnej, w formacie uzgodnionym z Zamawiającym zawierający odpowiednio ustrukturyzowane informacje dotyczące potrzeby realizowania usług stanowiących przedmiot Umowy. |
| **Konsultacja** | Pytanie dotyczące funkcjonalności, konfiguracji, działania Programu lub jego Podsystemów i innych powiązanych kwestii dotyczących Programu. |
| **Koordynator** | Pracownik Zamawiającego koordynujący od strony merytorycznej (analitycznej) obszar funkcjonalny Programu zgodnie z zakresem określonym w Załączniku Nr 5. |
| **Modyfikacja Oprogramowania** | Oznacza dokonanie modyfikacji w Programie realizowane na zlecenie Zamawiającego i rozliczanie ze środków zgodnie z § 9 ust. 5 Umowy |
| **Nowa wersja Podsystemu** | Oznacza kolejną wersję Podsystemu, która charakteryzuje się znaczącą zmianą interfejsu, zastosowaniem innych mechanizmów działania funkcji Podsystemu lub wykorzystującą odmienną technologię komponentów składowych oprogramowania, przekazana przez Wykonawcę Zamawiającemu zgodnie z Umową. |
| **Okres stabilizacji** | Ustalony przez Strony okres przejściowy po wdrożeniu Nowej wersji Podsystemu charakteryzujący się odmiennym poziomem świadczonych usług |
| **Podsystem** | Oznacza wchodzące w skład Programu oprogramowanie stanowiące wydzielone funkcjonalnie oprogramowanie aplikacyjno-dziedzinowe lub będące osobną warstwą funkcjonalną Systemu OTAGO, stanowiące samodzielny przedmiot licencjonowania. |
| **Poprawka  do Programu** | Oznacza zmianę Programu lub inną czynność wykonaną przez Wykonawcę, która ma na celu naprawienie Błędu. |
| **Prawo autorskie** | Ustawa z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. j.: Dz. U. 2019 r. poz. 1231); |
| **Program** | Oznacza Zintegrowany System Wspomagania Zarządzania Miastem – OTAGO, czyli oprogramowanie (zbiór programów komputerowych wraz z innymi elementami stanowiącymi utwór w rozumieniu Prawa autorskiego), rozumiane, jako całość tj. zbiór Podsystemów opracowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji zawartych z nim umów. Wykaz Podsystemów eksploatowanych przez Zamawiającego tworzących Program stanowi Załącznik nr 1 do Umowy. |
| **Rada Umowy** | Zespół powołany i uprawniony do nadzoru nad poprawną realizacją Umowy i polubownego rozstrzygania sporów. |
| **Roboczogodzina** | Oznacza umowną jednostkę rozliczeniową pracochłonności w wymiarze 60 minut. |
| **RODO** | Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 z 04.05.2016 r., Nr 119, s. 1 oraz Dz. Urz. UE L z 23.05.2018 r., Nr 127, str. 2). |
| **Scenariusz testowy** | Dokument służący weryfikacji zgodności funkcjonowania Modyfikacji Oprogramowania z jej Kartą produktu. |
| **Siła Wyższa** | Wszelkie nadzwyczajne okoliczności, o charakterze zewnętrznym, powstałe po zawarciu Umowy i niemożliwe do przewidzenia, takie jak: katastrofy, klęski żywiołowe, pożary, powodzie, wybuchy, epidemie, działania wojenne, akty władzy państwowej, które w całości lub części uniemożliwiają wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy. |
| **Tymczasowy sposób postępowania** | Wskazane przez Wykonawcę rozwiązanie pozwalające na eksploatację Programu, nieprowadzące jednak do usunięcia Błędu. Rozwiązanie, które nie wpływa istotnie na pogorszenie warunków eksploatacjiProgramu. |
| **Umowa** | Oznacza niniejszą Umowę wraz z Załącznikami stanowiącymi jej integralną część. |
| **Użytkownik** | Oznacza osobę korzystającą z Programu zgodnie z udzielonymi licencjami (udzielonymi w ramach odrębnych umów). |

**§2**

**Przedmiot Umowy**

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania świadczenie usługi asysty technicznej i konserwacji Programu złożonego z Podsystemów wymienionych w Załączniku nr 1 do Umowy na warunkach opisanych w dalszej treściUmowy.
2. Usługa asysty technicznej i konserwacji, o której mowa w ust. 1 obejmuje:
   1. Udzielanie odpowiedzi na zgłoszenia Zamawiającego w formie Konsultacji telefonicznych („Hot-line”) lub elektronicznych (za pomocą e-mail).
   2. Świadczenie usługi usuwania Błędów Programu zgłoszonych Wykonawcy przez Zamawiającego – na warunkach określonychw Załączniku nr 2 do Umowy.
   3. Aktualizację Programu określoną w Załączniku nr 3 do Umowy.
   4. Dostarczanie w formie elektronicznej Zamawiającemu kolejnych wersji Programu (tj. wersji uwzględniających wykonane w ramach Umowy Poprawki do Programu, Aktualizację Programu, Modyfikacje Oprogramowania lub inne zmiany wynikające z wewnętrznych działań ewaluacyjnych Wykonawcy) lub jego Podsystemów i związanej z nimi Dokumentacji.
   5. Konsultacje telefoniczne lub w trybie telekonferencji w maksymalnym wymiarze 16 Godzin roboczych dla Administratorów Programu w całym okresie obowiązywania Umowy dotyczące monitorowania wydajności Programu zainstalowanego w infrastrukturze teleinformatycznej Zamawiającego na wniosek Zamawiającego przesłany Wykonawcy poprzez przyjęte Kanały komunikacji (z wyłączeniem telefonu).
   6. Przekazywanie na wniosek Zamawiającego opisu czynności, jakie Wykonawca wykonał w procesie testowania Poprawek do Programu w sposób i w okolicznościach określonych w Załączniku nr 2 do Umowy (pkt 17).
   7. Udostępnianie lub przekazanie oraz aktualizowanie Dokumentacji Programu w terminach, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
   8. Uaktualnienie Programu w zakresie i w terminie wspólnie ustalonym przez Strony tak, by pracowały one prawidłowo na posiadanych przez Zamawiającego (określonych w Załączniku nr 11 do Umowy) systemach operacyjnych firmy Microsoft, serwerach bazy danych, przeglądarkach w przypadku Podsystemów Programu działających przez przeglądarkę internetową oraz innych komponentach programowych niezbędnych do funkcjonowania Programów, podsystemów (serwer aplikacji, Java, itp.) oraz do nowych, pojawiających się ich wersji, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 lit. a).
   9. jedna maksymalnie dwudniowa wizyta w siedzibie Zamawiającego pracownika Wykonawcy specjalizującego się w administrowaniu Programu, w przypadku, gdy niemożliwe będzie zdalne udzielenie pomocy w zakresie wystąpienia krytycznych bądź wydajnościowych problemów z Podsystemami Programu. Wizyta w siedzibie Zamawiającego nie może służyć wykonaniu prac polegających na: migracji danych; migracji bazy/baz danych, defragmentacji bazy danych; przeprowadzeniu importów danych.
   10. W przypadku poinformowania przez Wykonawcę o zaprzestaniu rozwijania i wspierania poszczególnych Podsystemów lub porzucania ich na rzecz Nowych wersji Podsystemów – wykonywanie całego zakresu usług wynikającego z niniejszej Umowy dla dotychczasowej wersji Podsystemu do czasu wygaśnięcia Umowy lub do momentu podjęcia decyzji przez Zamawiającego o przejściu na Nową wersję Podsystemu, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku usługi Aktualizacji Programu Wykonawca, zamiast wykonania Aktualizacji Programu może zaproponować rozwiązanie zastępcze umożliwiające realizację zadań wynikających ze zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązujących lub z wejścia w życie nowych przepisów prawa powszechnie obowiązujących, skutkujących koniecznością przeprowadzania zmian w istniejących i opisanych w Dokumentacji funkcjach Programu. W przypadku braku akceptacji przez Zamawiającego rozwiązania zastępczego zaproponowanego przez Wykonawcę, Strony przystąpią w dobrej wierze do ustalenia sposobu postępowania i uzyskania konsensusu.
   11. Przekazanie Nowych wersji Podsystemu(-ów), będących kontynuacją, rozwinięciem lub agregacją funkcjonalności dotychczas posiadanych przez Zamawiającego Podsystemów.
   12. Wdrożenie (uruchomienie produkcyjne) nowej wersji Podsystemu:
       * okres stabilizacji nowej wersji – ustalenie z Zamawiającym czasu stabilizacji nowej wersji w zależności od wielkości implementowanego rozwiązania;
       * w okresie stabilizacji – czas realizacji błędu krytycznego: 2 Dni robocze, czas realizacji błędu niekrytycznego: 15 Dni roboczych, na wniosek Wykonawcy Zamawiający może wydłużyć czas realizacji zgłoszenia;
       * okres stabilizacji każdorazowo Wykonawca będzie uzgadniał z Zamawiającym. W okresie stabilizacji każdorazowo Zamawiający ma prawo zgłaszać błędy krytyczne dla Krytycznych Funkcji Podsystemu lub Podsystemów Systemu OTAGO, które zostaną określone przez Zamawiającego przed wdrożeniem.
   13. Przekazanie informacji wynikający art. 10 ust. 1 pkt. 3 ppkt b), c) ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 351 z późn. zm.). Sposób i forma przekazania ww. informacji zostanie ustalona wraz z Zamawiającym.
   14. Optymalizację procedur przetwarzania i struktur danych w celu poprawy wydajności Programu, Podsystemów.
   15. Poprawianie błędnych zapisów w danych powstałych w wyniku zgłoszonych Błędów.
3. Usługa asysty technicznej i konserwacji, o której mowa w ust. 1 nie obejmuje jakichkolwiek nieprawidłowości działania Programu w przypadku:
   1. użytkowania przez Zamawiającego nieuzgodnionych przez Strony wersji systemów operacyjnych, baz danych lub oprogramowania aplikacyjnego. Uzgodnione przez Strony zasoby sprzętowe i wersje systemów operacyjnych oraz przeglądarek internetowych Zamawiającego zawiera Załącznik nr 11. Zamawiający w okresie trwania Umowy będzie każdorazowo pisemnie informował Wykonawcę o zamiarze wprowadzenia nowych systemów operacyjnych lub oprogramowania aplikacyjnego. W przypadku, gdy Wykonawca w terminie 10 Dni roboczych licząc od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgłosi pisemnych zastrzeżeń, uważa się, iż akceptuje wprowadzenie nowych wersji systemów operacyjnych lub oprogramowania aplikacyjnego. Zastrzeżenia pod rygorem nieważności muszą zawierać szczegółowe uzasadnienie,
   2. modyfikacji Programu wprowadzonych przez Zamawiającego lub osobę trzecią bez zgody Wykonawcy,
   3. działania Siły Wyższej,
   4. gdy wynikła z błędów, awarii czy wad oprogramowania systemowego i narzędziowego oraz platformy sprzętowej Zamawiającego.
4. Usługa asysty technicznej i konserwacji, o której mowa w ust. 1 świadczona jest w Dni robocze w Godzinach roboczych.
5. W przypadku potrzeby lub konieczności świadczenia przez Wykonawcę usług wynikających z Umowy w Dni robocze poza Godzinami roboczymi lub w dni wolne od pracy, Wykonawca każdorazowo poinformuje o tym fakcie Zamawiającego za pośrednictwem przyjętych Kanałów komunikacji, przy czym Wykonawca zobowiązuje się przekazać przedmiotową informację, w miarę możliwości z wyprzedzeniem co najmniej 2 Dni roboczych. Termin na przekazanie powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie dotyczy sytuacji, w których Wykonawca podejmuje działania mające na celu usunięcie Błędu krytycznego. Strony wspólnie ustalą czas i termin możliwości świadczenia przez Wykonawcę usług wynikających z Umowy w Dni robocze poza Godzinami roboczymi lub w dni wolne od pracy. Zamawiający zapewni w ustalonym przez Strony terminie i przez ustalony przez Strony czas zdalny dostęp do Programu zainstalowanego w infrastrukturze teleinformatycznej Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie lub jeżeli okaże się to konieczne zapewni obecność w tym czasie swojego pracownika, w szczególności, gdy rodzaj wykonywanych usług będzie tego wymagał.
6. Przekazanie przez Wykonawcę informacji o planowanych pracach w Programie lub Podsystemie następuje w Dni Robocze w Godzinach Roboczych z wykorzystaniem określonych w Umowie Kanałów komunikacji.
7. Wykonawca na wniosek Zamawiającego wykona zlecone przez niego Modyfikacje Oprogramowania lub usługi informatyczne związanie z Programem dalej zwane Usługami Informatycznymi, które rozliczone zostaną w ramach puli Roboczogodzin w maksymalnym wymiarze wynoszącym **600** Roboczogodzin. Tryb zgłaszania oraz sposób realizacji Modyfikacji Oprogramowania lub Usług informatycznych został określony odpowiednio w Załączniku nr 9 (Modyfikacje Oprogramowania) oraz Załączniku nr 4 (Usługi Informatyczne) do Umowy. Wykonane przez Wykonawcę w ramach Umowy Modyfikacje Oprogramowania z chwilą ich wykonania (potwierdzonego protokołem) zostaną objęte usługami określonymi w przedmiocie niniejszej Umowy.

**§3**

**Ogólne zasady wykonywania zobowiązań Stron**

1. Wykonawcazobowiązuje się wykonywać przedmiot Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, standardami krajowymi, zasadami wiedzy technicznej oraz warunkami określonymi Umową.
2. Wykonawca będzie realizował przedmiot Umowy wyłącznie siłami własnymi chyba, że uzyska pisemną zgodę Zamawiającego na wykonanie Umowy przy pomocy osób trzecich.
3. W przypadku zmiany lub rezygnacji z Podwykonawcy, a jest to podmiot, na którego zasoby powoływał się Wykonawca na zasadach określonych w art. 22a ustawy p.z.p. w celu wskazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy p.z.p., Wykonawca jest zobowiązany wykazać Zamawiającemu, iż proponowany Podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
4. Zamawiający zobowiązuje się do udostępniania Wykonawcy na każdym etapie wykonywania Umowy posiadanych informacji, o które pisemnie wystąpi Wykonawca, mających znaczenie dla prawidłowej i kompletnej realizacji Umowy przez przyjęte Kanały komunikacji (za wyjątkiem drogi telefonicznej).
5. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie zachowania osób trzecich, którymi się posługuje przy wykonywaniu umowy, tak jak za swoje własne działania lub zaniechania.
6. Strony zobowiązują się do ścisłej współpracy ze sobą w trakcie wykonywania Umowy.

**§4**

**Organizacja współpracy Stron**

1. Strony wyznaczą swoich przedstawicieli, odpowiedzialnych za prawidłowy przebieg realizacji zobowiązań wynikających z Umowy wraz ze wskazaniem Kanału komunikacji dla poszczególnych przedstawicieli. Wykaz przedstawicieli Stron znajduje się w Załączniku nr 5 do Umowy.
2. Każda ze Stron ma prawo do zmiany przedstawicieli za pisemnym powiadomieniem drugiej Strony. Zmiana obowiązuje od następnego Dnia roboczego od dnia doręczenia powiadomienia i nie wymaga zawarcia Aneksu do Umowy. Zmiany przedstawicieli Zamawiającego wymienionych w Załączniku nr 5 pkt 1.1., 1.2, 1.4., 1.5., 1.6., zgłaszane będą przez Naczelnika Wydziału Informatyki i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.
3. Strony powołują Radę Umowy, która będzie uprawniona do nadzoru nad poprawną realizacją Umowy i polubownego rozstrzygania sporów. Rada Umowy składa się z przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy wskazanych w Załączniku nr 5 do Umowy.

**§5**

**Zobowiązania w zakresie infrastruktury technicznej i Dokumentacji**

1. Przedmiot Umowy będzie świadczony zawsze na platformie i narzędziach systemowych, bazodanowych, które są tylko i wyłącznie w posiadaniu Zamawiającego, a Wykonawca nie może uzależniać wykonania Przedmiotu Umowy od wprowadzenia przez Zamawiającego zmian systemu lub sprzętu.
2. Wykonawcabędzie prowadził na swoich zasobach, internetową stronę informacyjną, udostępnioną dla Zamawiającego,na której będą wszystkie opisy Podsystemów Programuoraz aktualne Dokumentacje. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji opisów i Dokumentacji.Strona internetowa, o której mowa w niniejszym ustępie wraz z opisem Podsystemów Programu oraz aktualną Dokumentacją zostanie udostępniona Zamawiającemu z dniem zawarcia Umowy. Aktualizacja opisów i Dokumentacji będzie następowała niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 Dni roboczych po wystąpieniu okoliczności uzasadniających wykonanie aktualizacji.
3. W przypadku, gdy otrzymana od Wykonawcy Dokumentacja zawiera braki tj. nie zawiera opisu funkcjonalno–użytkowego funkcji występujących w Programie lub zawiera informacje nieaktualne, Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do zgłoszenia za pomocą Karty uwag braków w Dokumentacji z opisem przedmiotowych braków. Wykonawca zobowiązany będzie do uzupełnienia Dokumentacji zgodnie z wskazaniami Zamawiającego w terminie wskazanym w § 6 ust. 15 Umowy dla tej kategorii zgłoszenia.
4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokumentację Programu:
5. opisującą sposób przetwarzania danych osobowych w Programie, w którym w szczególności zostaną opisane następujące informacje:
6. zakres danych osobowych przechowywanych w Programie;
7. strukturę, powiązania, przepływy do/z systemów zewnętrznych;
8. odnośnie spełnienia zasad przetwarzania danych osobowych, które definiuje RODO;
9. środki gwarantujące autentyczność, poufność, dostępność oraz integralność przetwarzanych danych osobowych w Programie, a w szczególności zapewniające ochronę danych zgromadzonych w Programie przed nieupoważnionym dostępem oraz ich utratą, modyfikacją, zniszczeniem, nadużyciem lub ujawnieniem, a także zapewnienie sprawności i poprawności działania Programu;
10. zawierającą aktualny na dzień zawarcia Umowy opis struktur zbiorów danych Programu, wskazując zawartość poszczególnych pól informacyjnych i powiązania między nimi;

w ciągu 14 Dni roboczych licząc od dnia zawarcia Umowy. Wykonawca będzie dostarczał Zamawiającemu zaktualizowaną dokumentacje Programu, o którym mowa powyżej niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 Dni roboczych po każdym wystąpieniu okoliczności uzasadniających wykonanie aktualizacji.

1. Wykonawca w miarę możliwości udzielać będzie informacji potrzebnych Zamawiającemu podczas przeprowadzania przez niego oceny skutków dla ochrony danych w zakresie funkcjonalności i budowy Programu na wniosek Zamawiającego lub z własnej inicjatywy poprzez przyjęte przez Strony Kanały komunikacji.
2. Stronyustalają, że świadczenie usług zawartych w przedmiocie Umowy lub wykonywanie innych obowiązków przewidzianych w Umowie będzie odbywać się w drodze zdalnego dostępu do Programu zainstalowanego w infrastrukturze teleinformatycznej Zamawiającego. Zamawiający w tym celu zobowiązuje się do zapewnienia Wykonawcy wydajnego połączenia zdalnego do Programu w celu diagnozowania i usuwania Błędów lub wykonywania innych obowiązków przewidzianych w Umowie. Przez wydajne połączenie Strony rozumieją połączenie symetryczne o minimalnej przepustowości 512 kB/s. Zobowiązanie do zapewnienia Wykonawcy dostępu do Programu, o którym mowa w niniejszym ustępie ciąży na Zamawiającym w Dni robocze w Godzinach roboczych oraz w sytuacji, o której mowa w § 2 ust. 5 Umowy. Dostęp o którym mowa powyżej będzie realizowany zgodnie z przyjętymi zasadami bezpieczeństwa u Zamawiającego i będzie podlegał procedurze opisanej z Załączniku Nr 2.
3. Wykonawca, uzyskując w jakiejkolwiek formie dostęp do Programu, zobowiązany jest zachować należytą staranność w zakresie reguł bezpieczeństwa i zapobiegania nieuprawnionemu dostępowi. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania osób, które uzyskają dostęp do Programu Zamawiającego.
4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę pracowników korzystających ze zdalnego dostępu do Programu i będzie ją aktualizował każdorazowo po wystąpieniu zmian oraz nie rzadziej, niż co trzy miesiące. Pracownicy Wykonawcy mogą uzyskać dostęp do infrastruktury Zamawiającego przy pomocy unikatowego loginu i hasła nadanego przez Zamawiającego Procedurę przekazania danych niezbędnych do zalogowania się w infrastrukturze Zamawiającego określa Załącznik nr 8 do Umowy.

**§6**

**Świadczenie usług w ramach Umowy, Karty uwag**

1. Zamawiający inicjuje świadczenie usług, stanowiących przedmiot Umowy a wskazanych w § 2 ust. 2 lit. a) (za wyjątkiem konsultacji telefonicznych), b), c) (w zakresie aktów prawa miejscowego), e) za pomocą zgłoszeń w postaci Kart uwag. Wykonanie usług określonych w § 2 ust. 2 lit. e), f), i) oraz Modyfikacji Oprogramowania każdorazowo będzie inicjowane wnioskiem Zamawiającego. Zgłoszenia będą przesyłane Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.
2. Zamawiający wypełnia każdorazowo Kartę uwag stosownie do rodzaju żądanej czynności (rodzaju zgłoszenia), jaką Wykonawca w ramach świadczenia usługi asysty technicznej i konserwacji jest zobowiązany wykonywać i przekazuje ją na adres e-mail Wykonawcy lub doręcza w inny sposób wskazany w Kanałach komunikacji.
3. Karty uwag przesyłane są Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego i muszą zawierać niezbędne informacje, jakie przewidziane zostały w ustępach poniżej dla danego rodzaju zgłoszenia.
4. W przypadku, gdy zgłoszenie stanowi Konsultacje, Zamawiający jest zobowiązany do podania w Karcie uwag, co najmniej następujących informacji:
5. Nazwy Podsystemu Programu, którego dotyczy Konsultacja,
6. Treści Konsultacji,
7. Danych Pracownika dokonującego zgłoszenia, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie zgłoszenia.
8. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi stosownie do treści i zakresu Konsultacji w terminie wskazanym w tabeli zawartej w § 6 ust.15. Odpowiedź na Konsultacje zostanie przesłana w postaci elektronicznej na adres e-mail Zamawiającego lub zostanie doręczona Zamawiającemu w inny sposób wskazany w Kanałach komunikacji.
9. W przypadku, gdy zgłoszenie dotyczy występujących w Programie Błędów Zamawiający jest zobowiązany do podania w Karcie uwag, co najmniej następujących informacji:
10. nazwy Podsystemu Programu, którego dotyczy Błąd,
11. czasu, miejsca w Programie i okoliczności stwierdzenia Błędu,
12. danych Pracownika dokonującego zgłoszenia, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie zgłoszenia
13. ścieżki wystąpienia Błędu,
14. możliwie szczegółowego opis Błędu,
15. klasyfikacji kategorii Błędu (dla Błędu Krytycznego – uzasadnienie zastosowanej kategorii Błędu).
16. Procedura świadczenia usług serwisowych określona została w Załączniku nr 2 do Umowy.
17. W przypadku, gdy zgłoszenie dotyczy potrzeby wykonania Aktualizacji Programu spowodowanej zmianą aktów prawa miejscowego Zamawiający jest zobowiązany do podania w Karcie uwag, co najmniej następujących informacji:
18. nazwy Podsystemu Programu, którego dotyczyć ma Aktualizacja Programu,
19. możliwie szczegółowego opisu zmian, jakie mają być wykonane w Programie w ramach Aktualizacji Programu.
20. proponowanego przez Zamawiającego terminu wykonania Aktualizacji Programu z uwzględnieniem postanowień zawartych w Załączniku nr 3 do Umowy.
21. danych Pracownika dokonującego zgłoszenia, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie zgłoszenia,
22. podstawy prawnej,
23. o akceptacji zgłoszenia przez Koordynatora.
24. Procedura dokonywania Aktualizacji Programu została określona w Załączniku nr 3 do Umowy.
25. W przypadku, gdy zgłoszenie dotyczy braków w Dokumentacji, o których mowa w § 5 ust. 3 Umowy, Zamawiający jest zobowiązany do podania w Karcie uwag, co najmniej następujących informacji:
26. nazwy Podsystemu lub Podsystemów Programu, jeżeli brak w Dokumentacji dotyczy konkretnego Podsystemu/Podsystemów,
27. opis przedmiotowych braków w Dokumentacji, a w szczególności wskazanie funkcji występującej w Programie, która nie zawiera opisu funkcjonalno–użytkowego lub wskazanie informacji w Dokumentacji, które są zdaniem Zamawiającego nieaktualne,
28. danych pracownika dokonującego zgłoszenia braku w Dokumentacji, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie zgłoszenia,
29. o akceptacji zgłoszenia przez Lidera lub Administratora.
30. W przypadku nie podania przez Zamawiającego w Karcie uwag niezbędnych informacji dla danego rodzaju zgłoszenia Wykonawca, wystąpi o uzupełnienie informacji w przesłanej Karcie uwag, stosownie do rodzaju zgłoszenia, wskazując jakich informacji brakuje w Karcie uwag. Terminy (czasy) przewidziane na usunięcie (w tym Czasu usunięcia Błędów), realizację lub odpowiedź zostaną wówczas zawieszone i nie biegną do chwili udzielenia niezbędnych informacji.
31. Świadczenie przez Wykonawcę w sytuacjach wskazanych w Umowie pomocy i doradztwa w formie konsultacji telefonicznych odbywać się będzie za pośrednictwem numerów telefonów wskazanych w Załączniku nr 5 do Umowy.
32. Pozostałe świadczenia i obowiązki wynikające z Umowy, a niewymienione w ustępach powyższych, do których zobowiązany jest w ramach Umowy Wykonawca, wykonywane będą przez Wykonawcę zgodnie z Umową, bez konieczności ich inicjacji przez Zamawiającego za pomocą Kart uwag.
33. Strony mogą wspólnie ustalić obiegowy wzór Karty uwag w formie papierowej lub elektronicznej z uwzględnieniem postanowień ustępów powyżej.
34. Dla poszczególnych kategorii zgłoszeń Wykonawca zobowiązuje się zachować następujące czasy w zależności od kategorii zgłoszenia:

|  |  |
| --- | --- |
| **Zgłoszenie Błędu:** | **Czas na usunięcie Błędu przez Wykonawcę** |
| **Błąd krytyczny** | **• do 1 Dnia roboczego – dla błędów powodujących przekroczenie terminów ustawowych ustalanych wewnętrznymi procedurami (przesłanymi na żądanie Wykonawcy) oraz błędów dla podsystemów ELUD, WYBORY, KASA.**  **• do 2 Dni roboczych – dla pozostałych zgłoszeń dot. błędów krytycznych** |
| **Błąd krytyczny w Okresie stabilizacji** | **Do 2 Dni roboczych** |
| **Błąd niekrytyczny** | **Do … Dni roboczych – zgodnie z ofertą** |
| **Błąd niekrytyczny w Okresie stabilizacji** | **Do 15 Dni roboczych** |
| **Zgłoszenie Konsultacji** | **Czas Odpowiedzi Wykonawcy na Zapytanie** |
| **do 21 Dni roboczych** |
| **Zgłoszenie Aktualizacji Programu** | **Czas na wykonanie i udostępnienie lub przekazanie Aktualizacji Programu Zamawiającemu** |
| **Ustalony przez Strony zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy pkt. 2** |
| **Zgłoszenie istotnego braku w dokumentacji** | **Czas na uzupełnienie Dokumentacji** |
| **do 21 Dni roboczych** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Modyfikacja** | **Czas odpowiedzi Wykonawcy na zgłoszenie potrzeby wykonania Modyfikacji wraz z sporządzeniem i przesłaniem wstępnego harmonogramu wykonania** |
| **do 21 Dni roboczych** |
| **Termin realizacji modyfikacji Oprogramowania** |
| **Każdorazowo uzgodniony przez obie Strony** |

1. Czas na:
2. usunięcie Błędu przez Wykonawcę,
3. udzielenie odpowiedzi przez Wykonawcę na Konsultacje,
4. wykonanie i udostępnienie lub przekazanie Aktualizacji Programu Zamawiającemu,
5. uzupełnienie Dokumentacji,
6. odpowiedzi Wykonawcy na zgłoszenie potrzeby wykonania Modyfikacji wraz z sporządzeniem i przesłaniem wstępnego harmonogramu wykonania,

- liczony jest od następnego Dnia roboczego po dniu, w którym nastąpiło doręczenie danego zgłoszenia Wykonawcy.

1. Na wniosek Wykonawcy możliwe jest wydłużenie czasów lub terminów dla poszczególnych kategorii zgłoszeń określonych w tabeli w ust. 15. Wydłużenie przedmiotowych czasów/terminów wymaga uzyskania zgody jednego z przedstawicieli Zamawiającego (wymienionego w Załączniku nr 5) wyrażonej w formie elektronicznej (e-mail).
2. Na wniosek Zamawiającego możliwe jest wydłużenie czasów lub terminów określonych w pkt 11 Załącznika nr 2 do Umowy. Wydłużenie przedmiotowych czasów/terminów wymaga uzyskania zgody jednego z przedstawicieli Wykonawcy (wymienionego w Załączniku nr 5) wyrażonej w formie elektronicznej (e-mail).
3. Wykonawca najpóźniej w dniu wprowadzenia zmian w Programie (za wyjątkiem przesyłek wgrywanych przez Zamawiającego) zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o zmianach w Programie poprzez przyjęte Kanały komunikacji (z wyłączeniem telefonu) a w przypadku Podsystemów posiadających odpowiednie mechanizmy poprzez wyświetlenie rejestru zmian (tzw. changelog) po zalogowaniu się w tym Podsystemie.
4. W przypadku wystąpienia problemów podczas produkcyjnego uruchamiania Nowych wersji Podsystemu, których rozwiązanie nie może nastąpić w sposób zdalny, Strony mogą wspólnie ustalić termin i przedmiot wizyty w siedzibie Zamawiającego osoby lub zespołu osób (maksymalnie trzech) wyznaczonych przez Wykonawcę w celu rozwiązania zaistniałych problemów. Maksymalny czas, w którym Zamawiający wymaga wizyty osób wyznaczonych przez Wykonawcę wynosi dwa Dni robocze.

**§7**

**Monitoring procesu realizacji Kart uwag dotyczących usługi usuwania Błędów**

1. W celu bieżącej weryfikacji świadczonej przez Wykonawcę usługi usuwania Błędów, Strony będą na bieżąco tj. po upływie każdego miesięcznego okresu rozliczeniowego monitorować status realizacji zgłoszeń Błędów i ustalać okoliczności ewentualnych opóźnień w świadczeniu tej usługi.
2. W wykonaniu celu, o którym mowa w ust. 1 Zamawiający w terminie do 5 Dni roboczych po upływie każdego przyjętego miesiąca rozliczeniowego świadczenia usługi usuwania Błędów przygotuje i prześle Wykonawcy (drogą elektroniczną z wykorzystaniem określonych w Umowie Kanałów komunikacji) zestawienie zawierające informacje dotyczące wykonywania usługi usuwania Błędów tj. statusy poszczególnych zgłoszeń Błędów, które w ocenie Zamawiającego nie zostały usunięte lub zostały usunięte po terminie wynikającym z Umowy lub uzgodnionym przez Strony zgodnie z postanowieniami Umowy z powodu okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność. Nie przesłanie Wykonawcy zestawienia, o którym mowa niniejszym ustępie w terminie w nim wskazanym oznacza, że na dzień, w którym upłynął termin na przesłanie zestawienia nie ma w ocenie Zamawiającego zgłoszeń Błędów nieusuniętych lub usuniętych po terminie z powodu okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność. Strony ustalają, że istnieje możliwość wydłużenia terminu przez każdą ze Stron za obopólną zgodą.
3. W zestawieniu sporządzanym po każdym miesiącu rozliczeniowym ujmowane będą wszystkie zgłoszenia Błędów zgłoszonych w miesiącu poprzednim lub zgłoszone w miesiącu poprzedzającym miesiąc poprzedni, ale których termin realizacji (usunięcia) upływał w miesiącu poprzednim, które w ocenie Zamawiającego zostały wykonane po terminie wynikającym z Umowy z powodu okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, a także zgłoszenia, które nie zostały zrealizowane (są w trakcie realizacji) w miesiącu poprzednim lub miesiącach poprzedzających miesiąc poprzedni. Nie ujęcie danego zgłoszenia Błędu w zestawianiu oznacza, że zostało ono wykonane w terminie określonym w Umowie lub uzgodnionym przez Strony zgodnie z postanowieniami Umowy lub po terminie ale z powodu okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
4. Zestawienie Błędów, o którym mowa w ustępach poprzedzających zawierać będzie:
5. numer zestawienia w nagłówku i wskazanie jakiego miesiąca rozliczeniowego zestawienie dotyczy,
6. listę zgłoszeń Błędów, która zawierać będzie następujące dane (kolumny):
7. nazwę Podsystemu, w jakim dany Błąd wystąpił (dla każdego Błędu),
8. nr sprawy Zamawiającego oraz numer ID z systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy (dla każdego Błędu),
9. datę doręczenia zgłoszenia Wykonawcy (dla każdego Błędu),
10. kategorię Błędu wskazaną przez Zamawiającego (dla każdego Błędu),
11. datę realizacji (usunięcia Błędu) wynikającą z Umowy lub uzgodnioną przez Strony zgodnie z Umową (dla każdego Błędu),
12. wartość przekroczenia czasu realizacji podawaną w Dniach roboczych według Zamawiającego (dla każdego Błędu),
13. klasyfikacja rodzaju Błędu/kategorii zgłoszenia zaproponowaną przez Wykonawcę (dla każdego Błędu),
14. stanowisko Wykonawcy co do faktu wystąpienia opóźnienia lub oceny okoliczności opóźnienia w usunięciu danego Błędu (dla każdego Błędu),
15. odpowiedź Zamawiającego na stanowisko Wykonawcy co do samego faktu wystąpienia opóźnienia lub oceny okoliczności opóźnienia w usunięciu danego Błędu (dla każdego Błędu),
16. wspólne ustalenia przedstawicieli Stron co do samego faktu wystąpienia opóźnienia lub oceny okoliczności opóźnienia w usunięciu danego Błędu (dla każdego Błędu),
17. ustalenia Rady Umowy - w przypadku sporu co do samego faktu wystąpienia opóźnienia lub oceny okoliczności opóźnienia w usunięciu danego Błędu (dla każdego Błędu).
18. Wykonawca w terminie 5 Dni roboczych od dnia doręczenia mu zestawienia przez Zamawiającego, o którym mowa w ustępach poprzedzających odniesie się do każdej pozycji z zestawienia i w przypadku stwierdzenia braku opóźnienia w usunięciu danego Błędu poda wyjaśnienia swojego stanowiska, a w przypadku potwierdzenia wystąpienia opóźnienia w realizacji danego zgłoszenia poda przyczyny wskazanych w ocenie Zamawiającego opóźnień tj. czy opóźnienie nastąpiło z powodu okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, czy też wynikało z okoliczności, za które nie ponosi on odpowiedzialności. Nie odniesienie się przez Wykonawcę do przesłanego mu przez Zamawiającego zestawienia w terminie określonym w niniejszym ustępie oznacza, że Wykonawca przyjmuje stanowisko Zamawiającego co do oceny opóźnień w realizacji zgłoszeń Błędów ujętych w zestawieniu i Zamawiający tym samym uprawniony jest do jednostronnego potwierdzenia (za Wykonawcę) zestawienia Błędów dotyczącego danego okresu rozliczeniowego, w którym przyjmuje się stanowisko Zamawiającego jako wspólne i wiążące Strony.
19. Zamawiający w terminie 5 Dni roboczych od doręczenia mu wyjaśnień Wykonawcy, o których mowa w ust. 5 odniesie się do nich wskazując, czy akceptuje stanowisko Wykonawcy, czy też nie. W przypadku akceptacji stanowiska Wykonawcy Strony potwierdzą zestawienie Błędów dotyczące danego okresu rozliczeniowego, w którym przyjmują stanowisko Wykonawcy jako wspólne i wiążące Strony.
20. W przypadku braku akceptacji wyjaśnień Wykonawcy, o których mowa odpowiednio w ust. 5 w terminie 5 Dni roboczych od doręczenia Wykonawcy informacji o braku akceptacji wyjaśnień Wykonawcy, Strony przystąpią w dobrej wierze do wyjaśnienia powstałej rozbieżności w ocenie przyczyn opóźnień, a jeżeli w terminie tym nie zostanie osiągnięte porozumienie, Strony zwołają Radę Umowy, która w terminie 5 dni ustali ostateczne stanowisko, w szczególności spróbuje ustalić argumenty, z powodu których nie jest możliwe ustalenie przyczyn opóźnień lub nie uznano wyjaśnień Wykonawcy, o których mowa w ust. 5. Rada Umowy dążyć będzie do uzyskania konsensusu, a w efekcie do zatwierdzenia zestawienia Błędów dotyczącego danego okresu rozliczeniowego z ustaloną oceną samego faktu wystąpienia opóźnienia lub oceną okoliczności opóźnienia w usunięciu danego Błędu (dla każdego Błędu).
21. Nie odniesienie się przez Zamawiającego do wyjaśnień Wykonawcy, o których mowa w ust. 5, w terminie określonym w ust. 6, oznacza akceptację wyjaśnień i stanowiska Wykonawcy i Wykonawca w takim przypadku uprawniony będzie do jednostronnego (za Zamawiającego) potwierdzenia zestawienia Błędów dotyczącego danego okresu rozliczeniowego, w którym przyjmuje się stanowisko Wykonawcy jako wspólne i wiążące Strony.
22. W przypadku gdy z potwierdzonego zestawienia wynikać będzie, że doszło do opóźnień w usunięcia danego Błędu z powodu okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność (winę), Zamawiający sporządza protokół zgodnie z Załącznikiem nr 6 oraz uprawniony będzie do naliczenia kar umownych określonych w Umowie za okres opóźnień w usunięciu Błędów powstałych z winy Wykonawcy (zwłoki Wykonawcy). W przypadku gdy z zestawienia wynikać będzie, że nie doszło do opóźnień w usunięcia danego Błędy lub doszło ale z powodu okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności przyjmuje się, że zgłoszenia te zostały wykonane zgodnie z Umową i w terminach w niej określonych lub uzgodnionych przez Strony zgodnie z Umową.”

**§8**

**Oświadczenia**

1. Wykonawca użyje swojej najlepszej wiedzy i kwalifikacji do realizacji przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca zagwarantuje poprawność nowych wersji Podsystemów Programu, wykonywanych Aktualizacji Programu.
3. Wykonawca gwarantuje następujące parametry wydajnościowe Podsystemów wykonanych w technologii Oracle forms objętych Umową, przy zachowaniu minimalnych wymagań sprzętowych i infrastrukturalnych uzgodnionych między Stronami:

- Czas przewijania 120 pozycji list (zakłada się, że równocześnie na ekranie wyświetla się minimum 30 pozycji) nie może przekraczać 3 sekund,

- Czas odświeżania ekranu po wykonanej operacji – nie może przekraczać 2 sekund,

- Czas trwania operacji wprowadzenia w polu tekstowym o rozmiarze większym niż 100 znaków ciągu 100 jednakowych znaków w odstępie co 1/10 sekundy, mierzony od momentu rozpoczęcia próby do chwili ukazania się na ekranie ostatniego znaku, nie może przekraczać 10 sekund.

1. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem o wszystkich potrzebach zmian w konfiguracji sprzętowo-systemowej niezbędnych do przetwarzania Nowych wersji lub nowych funkcji Podsystemów.
2. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje odpowiednimi środkami, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, co umożliwia mu prawidłowe wykonanie Umowy, w tym zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO oraz krajowych przepisów z zakresu ochrony danych osobowych.
3. Wykonawca w terminie do 2 miesięcy od daty podpisania umowy, przekaże Zamawiającemu zestawienie w zakresie jakich Podsystemów i jakich wymagań określonych w rozporządzeniu z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz. U. 2017 poz. 2247), Program spełnia ww. wymagania.
4. W przypadku zajścia którejkolwiek z poniżej wymienionych okoliczności w okresie obowiązywania niniejszej Umowy tj.:
5. w przypadku likwidacji Wykonawcy i nie przejęcia przez jego następców prawnych lub inne podmioty zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy,
6. w przypadku zaprzestania wykonywania przez Wykonawcę działalności gospodarczej w zakresie produkcji, rozwoju i dystrybucji Programu lub danego Podsystemu, w tym świadczenia usług będących przedmiotem niniejszej Umowy, przy czym zaprzestanie wykonywania działalności w/w zakresie wskazanym w niniejszym przepisie przez Wykonawcę musi zostać potwierdzone wyraźnym, pisemnym oświadczeniem osób upoważnionych do reprezentacji Wykonawcy,
7. w przypadku ogłoszenia upadłości likwidacyjnej Wykonawcy (prawomocnego) i nie przejęcia przez jego następców prawnych lub inne podmioty zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

- Wykonawca bez odrębnego wynagrodzenia zobowiązany będzie do przekazania lub udostępnienia Zamawiającemu kompletnych kodów źródłowych Programu lub danego Podsystemu wraz z prawem (niewyłączną licencją) do dokonywania w nich modyfikacji przez Zamawiającego bądź podmioty działające na jego rzecz, w sytuacji określonej w pkt 2), z wyłączeniem komponentów, bibliotek lub innych elementów Programu/Podsystemu, do których Wykonawcy nie przysługują majątkowe prawa autorskie i/lub których warunki licencyjne/korzystania nie pozwalają na przekazanie ich wersji źródłowej lub dekompilacje (w zakresie tych komponentów, bibliotek lub innych elementów Zamawiającemu zostanie przekazana ich lista).

1. Zobowiązanie do przekazania kodów źródłowych, o którym mowa w ust. 7 nie dotyczy sytuacji/okoliczności, w której zaprzestanie wykonywania przez Wykonawcę działalności gospodarczej w zakresie produkcji, rozwoju i dystrybucji danego Podsystemu, w tym świadczenia usług będących przedmiotem niniejszej Umowy związane jest z zastąpieniem danego Podsystemu Nową wersją Podsystemu.

**§9**

**Wynagrodzenie i warunki płatności**

1. Maksymalna łączna kwota wynagrodzenia za cały zgodnie z Umową zrealizowany przedmiot Umowy wynosi **brutto ………………………….. zł** (słownie: ……………………… złote …/100), w tym kwota netto …………………… zł i podatek VAT: …………………. zł.
2. Wykonawca, z zastrzeżeniem ust. 1, za realizację usług związanych z asystą techniczną i konserwacją w stosunku do Podsystemów Programu przez okres obowiązywania Umowy otrzyma maksymalne wynagrodzenie w wysokości brutto ………………….. zł (słownie: …………………. złotych …/100), w tym netto ………………. zł i podatek VAT …………….. zł, przy czym wynagrodzenie to zostanie wypłacane zgodnie z ust. 3 i z Załącznikiem nr 1 do Umowy.
3. Wynagrodzenie Wykonawcy za świadczenie usługi asysty technicznej i konserwacji w stosunku do Podsystemów Programu będzie płatne z dołu po upływie każdego miesiąca kalendarzowego realizacji Umowy w terminie 21 dni licząc od dnia otrzymania przez Zamawiającego faktury wystawionej przez Wykonawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami, na rachunek bankowy Wykonawcy podany na fakturze, przy czym wynagrodzenie to będzie płatne:
4. pierwsza faktura w wysokości 100 % brutto,
5. druga i kolejne faktury zostaną pomniejszone o wartość noty księgowej z tytułu wykonania usługi usunięcia Błędów.
6. W przypadku przekroczenia terminów realizacji usuwania Błędów, w oparciu o procedurą opisaną w § 7, Strony ustalają, że Zamawiający wystawi notę księgową do ostatniego dnia miesiąca, w którym trwały powyższe uzgodnienia. Zapłata faktury za dany miesiąc zostanie pomniejszona o kwotę z wystawionej noty. Ostatnia nota zostanie wystawiona do zapłaty.
7. Z zastrzeżeniem ust. 1 Wykonawca za realizację usług związanych z Modyfikacją Oprogramowania otrzyma w okresie trwania Umowy maksymalną kwotę równą iloczynowi wykorzystanych Roboczogodzin i kwoty za jedną Roboczogodzinę w wysokości ……….. zł netto (stawka bazowa). Do powyższej kwoty zostanie doliczony podatek VAT. W przypadku Usług Informatycznych kwota wynagrodzenia za jedną Roboczogodzinę będzie wyższa i zostanie wyliczona poprzez przemnożenie stawki bazowej i wskazanego dalej wskaźnika. W przypadku Usług Informatycznych wykonywanych w Godzinach roboczych stawka bazowa zostanie przemnożona przez wskaźnik wynoszący 1,21, a dla Usług Informatycznych wykonywanych poza Godzinami roboczymi przez 2,42.
8. Wynagrodzenie za wykonanie Modyfikacji lub Usług Informatycznych będzie płatne każdorazowo po wykonaniu zleconej Modyfikacji lub Usług Informatycznych zgodnie z Umową, potwierdzonej podpisanym przez obie Strony protokołem odbioru lub jednostronnym protokołem odbioru w sytuacji określonej odpowiednio w pkt 12 Załącznika nr 9 do Umowy oraz w pkt 12 Załącznika nr 4 do Umowy w terminie do 21 dni od daty otrzymania zgodnie z obowiązującymi przepisami wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy podane na fakturze.
9. Dopuszcza się możliwość zmiany wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany:
10. stawki podatku od towarów i usług VAT,
11. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. [Dz. U. 2018 poz. 2177](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170000847) z późn. zm.). W takim przypadku strona wnioskująca o zmianę zobowiązana jest przedstawić wraz z wnioskiem, dowody potwierdzające zmianę wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę oraz dokumenty świadczące o wpływie tej zmiany na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę. Wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia,
12. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne. W takim przypadku strona wnioskująca o zmianę zobowiązana jest przedstawić wraz z wnioskiem, dowody potwierdzające zmianę powyższych zasad oraz dokumenty świadczące o wpływie tych zmian na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę. Wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia powstałej zmiany,
13. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,
14. w przypadku zmniejszenia zakresu realizacji umowy (zmniejszenia ilości Podsystemów obsługiwanych w ramach niniejszej umowy), wynagrodzenie Wykonawcy zostanie proporcjonalnie obniżone na podstawie Załącznika nr 1.

- na zasadach i w sposób określony w ust. 15-16 jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

1. Wzór potwierdzenia wykonania usługi usuwania Błędów i protokołu potwierdzającego wykonanie usługi usuwania Błędów zawarty został w Załącznik nr 6 do Umowy.
2. Wzór protokołu odbioru prac dotyczących Modyfikacji Oprogramowania/Usług Informatycznych zawiera Załącznik nr 10 do Umowy.
3. Za datę zapłaty Strony przyjmują dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
4. Faktury powinny być wystawione na płatnika:

**Miasto Zabrze, ul. Powstańców Śląskich 5-7,**

**41-800 Zabrze, NIP: 6482743351.**

1. Fakturę należy dostarczyć na Platformę Elektronicznego Fakturowania (PEF) o numerze GLN 5907772093214 lub na poniższy adres:

Urząd Miejski w Zabrzu

Wydział Informatyki i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego

ul. Powstańców Śląskich 5-7

41-800 Zabrze

pok. 71

1. Adres Platformy Elektronicznego Fakturowania Wykonawcy: ………………………………………
2. W przypadku, gdy Zamawiający dopuści się zwłoki w zapłacie wynagrodzenia zgodnie z terminami wynikającymi z Umowy Wykonawca jest uprawniony do naliczania ustawowych odsetek za okres zwłoki.
3. W razie wystąpienia okoliczności opisanych w ust. 7, każda ze Stron uprawniona będzie do żądania odpowiedniej zmiany wynagrodzenia Wykonawcy. Żądanie zostanie sporządzone w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem oraz w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 7 pkt 1 lub pkt 2 z precyzyjnym wyliczeniem wskazującym wpływ zmiany na koszty wykonania usług/prac będących przedmiotem niniejszej Umowy. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 7 pkt 1, polegać będzie na zmianie wynagrodzenia brutto Wykonawcy określonego w Umowie (wynagrodzenie netto pozostanie bez zmian) odpowiedniej do zmiany wysokości podatku od towarów i usług (wynagrodzenie to ulegnie zmianie o wysokość zmiany podatku od towarów i usług), przy czym powyższa zmiana będzie miała zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do części wynagrodzenia należnego Wykonawcy po dacie wejścia w życie zmiany przepisów prawa wprowadzających nowe stawki podatki od towarów i usług.
4. W przypadku akceptacji żądania przez drugą Stronę, zwaloryzowane wynagrodzenie będzie obowiązywać od dnia doręczenia żądania, z zastrzeżeniem zdania drugiego ust. 15.

**§10**

**Poufność i ochrona praw autorskich**

1. Strony zobowiązują się do zachowania ścisłej poufności polegającej na tym, iż nie ujawnią żadnej nieuprawnionej osobie trzeciej informacji poufnych. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji, jakie uzyskały w związku zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są informacjami poufnymi lub że jako takie są traktowane przez drugą Stronę. W razie jakichkolwiek wątpliwości, co do charakteru danej informacji, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem jej dostępną, Strona zwróci się do drugiej Strony o wskazanie, czy informację tę ma traktować, jako poufną.
2. Informacje będą miały charakter poufny przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy i oraz przez czas nieograniczony po jej rozwiązaniu lub zakończeniu.
3. Strony nie mogą też wykorzystać informacji poufnych inaczej niż do celów określonych w Umowie.
4. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji poufnych:
5. których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
6. których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu uprawnionego do kontroli, pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji,
7. które Strona uzyskała lub uzyska od osoby trzeciej, jeżeli przepisy obowiązującego prawa lub zobowiązanie umowne wiążące tę osobę nie zakazują ujawnienia przez nią tych informacji i o ile Strona nie zobowiązała się do zachowania poufności,
8. w których posiadanie Strona weszła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed dniem uzyskania takich informacji na podstawie Umowy,
9. dotyczących faktu zawarcia Umowy, z wyłączeniem jej postanowień szczególnych, w zakresie wykorzystania tej okoliczności w materiałach marketingowych Strony,
10. dotyczących faktu zawarcia Umowy oraz jej postanowień szczególnych, których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu prowadzącego audyt lub świadczącego pomoc prawną pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji.
11. W przypadku, gdy jedna Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji poufnych drugiej Strony albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę Informacji Poufnych o ich poufnym charakterze.
12. Każda ze Stron ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone drugiej Stronie wskutek ujawnienia informacji, w posiadanie, których weszła w związku z realizacją Umowy.
13. Prawa autorskie do dostarczonych przez Wykonawcę Programu i Dokumentacji należą do Wykonawcy za wyjątkiem wykorzystanych w przedmiotowym Programie bibliotek i komponentów dostawców/licencjodawców zewnętrznych (m.in. osób trzecich lub społeczności), a Zamawiającemu nie wolno ujawniać ani dostarczać osobom trzecim otrzymanych wersji źródłowych Programu ani jego Dokumentacji.
14. Z Dokumentacji do Programu mają prawo korzystać wyłącznie Użytkownicy. Udostępnienie przez Zamawiającego Dokumentacji do Programu osobom trzecim (niebędącymi Użytkownikami) lub umożliwienie jej wykorzystania przez te osoby możliwe jest tylko i wyłączne po uzyskaniu przez Zamawiającego uprzedniej zgody Wykonawcy. Zamawiający każdorazowo występując o zgodę Wykonawcy na czynności określone w zdaniu poprzednim jest zobowiązany wskazać cel i zakres Dokumentacji, który chce bądź zamierza udostępnić lub umożliwić wykorzystanie.
15. W okresie obowiązywania Umowy oraz przez 3 lata od dnia jej wygaśnięcia lub rozwiązania każda ze Stron zobowiązuje się do nie ujawniania informacji, uzyskanych od drugiej Strony w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. 2019 poz. 1010 z późn. zm.).
16. Strona otrzymująca informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa może ujawnić je jedynie swoim upoważnionym pracownikom, w zakresie realizacji Umowy.
17. Zobowiązanie do zachowania poufności nie obowiązuje Strony w przypadku, gdy informacja stanowiąca tajemnicę przedsiębiorstwa jest lub stanie się publicznie znana bez naruszenia zobowiązania do zachowania poufności na podstawie niniejszej Umowy; zostanie ujawniona zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. 2019 poz. 1429), zostanie otrzymana od strony trzeciej bez naruszenia zobowiązania do poufności ciążącego na stronie trzeciej; zostanie ujawniona na żądanie właściwych organów władzy państwowej, samorządowej lub sądu zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa; zostanie ujawniona w celu wszczęcia lub prowadzenia postępowania sądowego, administracyjnego lub karnego; zostanie ujawniona za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony.

**§11**

**Ochrona danych osobowych**

Z uwagi na fakt, iż wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez Wykonawcę rodzić będzie potrzebę powierzenia przetwarzania danych osobowych, których administratorem danych osobowych jest Zamawiający, Strony w dniu zawarcia niniejszej Umowy zawrą odrębną umowę, w której Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu wykonania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich zobowiązań.

**§12**

**Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa zawarta jest na okres **od dnia podpisania umowy (nie wcześniej niż od 01.05.2020 r.) do 30.04.2021 r.**
2. Strony zgodnie ustalają, że Umowa może zostać wypowiedziana przed upływem okresu, na który została zawarta:
3. przez Zamawiającego bez zachowania okresu wypowiedzenia w drodze jednostronnego oświadczenia skierowanego do Wykonawcy, gdy Wykonawca nie wykonuje zobowiązań wynikających z Umowy i pomimo pisemnego wezwania skierowanego przez Zamawiającego do Wykonawcy, Umowa nie będzie wykonywana w sposób należyty,
4. przez Wykonawcę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy Zamawiający dopuści się opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia określonego w Umowie trwającego, co najmniej 4 tygodnie od dnia wymagalności wynagrodzenia i pomimo pisemnego wezwania do zapłaty nie dokona zapłaty należności, przy czym dodatkowy termin do zapłaty nie może być krótszy aniżeli 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego wezwania do zapłaty.
5. przez Zamawiającego bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku nie uchwalenia środków finansowych w uchwale budżetowej na kolejny rok budżetowy, na cel określony w Umowie. W takim przypadku Zamawiający zawiadomi Wykonawcę na piśmie o przyczynie rozwiązania Umowy,
6. przez każdą ze Stron za trzymiesięcznym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie niniejszej Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonanej części Umowy na zasadach określonych w Umowie (art. 145 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych).

**§13**

**Odpowiedzialność Stron i kary umowne**

1. W przypadku zwłoki w wykonaniu obowiązków Wykonawcy w stosunku do terminów zawartych w Umowie w odniesieniu do następujących usług przedmiotu Umowy wymienionych poniżej Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wymiarze:

|  |  |
| --- | --- |
| **Usługa** | **Kara umowna/Okres zwłoki** |
| **Usługa usunięcia Błędu krytycznego** | w przypadku zwłoki w usunięciu Błędów krytycznych, Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 65 zł, za każdy Dzień roboczy zwłoki przez okres pierwszych 8 Dni roboczych zwłoki i w wysokości 108 zł począwszy za dziewiąty i każdy następny Dzień roboczy zwłoki. |
| **Usługa usunięcia Błędu niekrytycznego** | w przypadku zwłoki w usunięciu Błędów niekrytycznych Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 65 zł, za każdy Dzień roboczy zwłoki przez okres pierwszych 10 Dni roboczych zwłoki i w wysokości 108 zł począwszy za jedenasty i każdy następny Dzień roboczy zwłoki. |

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego zgodnie z § 12 ust. 2 lit. a) z winy Wykonawcy, Zamawiający uprawniony jest do naliczenia kary umownej, w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 2 Umowy.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania uzupełniającego ponad zastrzeżone kary umowne z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 tj. z wyłączeniem utraconych korzyści i do limitu odpowiedzialności odszkodowawczej wskazanego w tym ustępie.
3. Strony ustalają, że obciążanie Wykonawcy bezspornymi karami umownymi następować będzie na podstawie not obciążeniowych wystawionych przez Zamawiającego, płatnych w terminie 30 dni od daty otrzymania.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy, jeżeli zostało to spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Zamawiającego, w szczególności, gdy Zamawiający nie zapewnił Wykonawcy w sytuacjach wskazanych w Umowie możliwości zdalnego dostępu do Programu zainstalowanego w infrastrukturze teleinformatycznej Zamawiającego w celu świadczenia usług wynikających z Umowy lub będącymi wynikiem Siły Wyższej.
5. Łączna wysokość kar umownych przewidzianych Umową jest ograniczona do 20 % wynagrodzenia brutto określonego § 9 ust. 2 Umowy.
6. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dalej idące ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy i w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawnych, całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy względem Zamawiającego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wyłącznie rzeczywistą stratę Zamawiającego, z wyłączeniem w całości utraconych korzyści Zamawiającego, a nadto ograniczona jest do kwoty wynoszącej 200 % wynagrodzenia z Umowy netto (określonego w § 9 ust. 2 Umowy).
7. Mając na uwadze fakt, iż niniejsza Umowa reguluje kwestie związane z usuwaniem Błędów Programu, Strony wyłączają zastosowanie przepisów kodeksu cywilnego i innych przepisów powszechnie obowiązujących regulujących odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi do niniejszej Umowy i umów zawartych na jej podstawie.
8. W Okresie stabilizacji Zamawiający nie będzie naliczał kar umownych za zwłokę w usunięciu błędów niekrytycznych.

**§14**

**Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie modyfikacje, powiadomienia i oświadczenia kierowane do drugiej Strony muszą być pisemne. W razie zmiany adresu, przez którąkolwiek ze Stron, pisma doręczone na dotychczasowy adres wywołują skutek, jeżeli druga Strona nie została pisemnie powiadomiona o zmianie adresu.
2. Strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów, jakie mogą wyniknąć w związku z interpretacją lub wykonywaniem Umowy (postanowienie to nie stanowi zapisu na sąd polubowny).
3. Jeżeli działanie podjęte w myśl ust. 2 nie przyniosą rezultatu zadowalającego obie Strony, właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się odpowiednie zapisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy.
5. Zmiany niniejszej Umowy wymagają dla zachowania swojej ważności formy pisemnej w postaci aneksu, pod rygorem nieważności z wyjątkiem zmian adresów, numerów telefonów i przedstawicieli określonych w Załączniku nr 5 i 7 oraz treści Załącznika nr 11 do Umowy, chyba, że niniejsza Umowa stanowi inaczej.
6. Zmiany do Umowy następują na pisemny wniosek jednej ze Stron wraz z uzasadnieniem konieczności wprowadzenia tych zmian.
7. Umowę wraz z Załącznikami stanowiącymi jej integralną część sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

Załącznik nr 1 Wykaz Podsystemów Programu objętych przedmiotem Umowy.

Załącznik nr 2 Świadczenie usługi usuwania Błędów.

Załącznik nr 3 Aktualizacja Programu.

Załącznik nr 4 Usługi informatyczne.

Załącznik nr 5 Wykaz przedstawicieli Stron.

Załącznik nr 6 Wzór potwierdzenia wykonania usługi usuwania Błędów i protokołu potwierdzającego wykonanie usługi usuwania Błędów.

Załącznik nr 7 Kanały komunikacji.

Załącznik nr 8 Procedura przekazania danych niezbędnych do zalogowania się.

Załącznik Nr 9 Modyfikacja Systemu.

Załącznik Nr 10 Protokół odbioru prac/usług – Modyfikacja Oprogramowania/Usług Informatycznych.

Załącznik Nr 11 Zasoby sprzętowe i wersje systemów operacyjnych służące do eksploatacji Programu.

**Wykonawca Zamawiający**

(podpis) (podpis)

**Załącznik nr 1**

**Wykaz Podsystemów Programu** **objętych przedmiotem Umowy**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Nazwa podsystemu** | **Cena netto miesięcznie** | **Podatek VAT** | **Cena brutto miesięcznie** | **Ilość miesięcy** | **Wartość brutto w okresie trwania umowy** |
| 1. | FKJB/FKORG |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 2. | PLBUD/  FKPLAN/PLZ |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 3. | WYBUD |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 4. | WPBUD |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 5. | KASA |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 6. | ST |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 7. | GRU |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 8. | PNIER |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 9. | WNIER |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 10. | PROL/WROL |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 11. | ELUD/WYBORY |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 12. | KOALA |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 13. | INSO |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 14. | MONITOR |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 15. | KADRY |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 16. | PŁACE |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 17. | OPGRU |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 18. | WOGRU |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 19. | KOS |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 20. | NPOJ/WPOJ |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 21. | IWM |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 22. | SOE |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 23. | SKARB |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 24. | KSON |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 25. | EOD |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 26. | EOD JM |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 27. | GRIP (ZZL) |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 28. | KAKSON |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 29. | JPK |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |
| 30. | VAT Centralny |  | 23 % |  | 12 m-cy |  |

**Załącznik nr 2**

**Świadczenie usługi usuwania Błędów**

1. Strony, jako podstawowy sposób komunikacji stosują Kanały komunikacji wskazane w Załączniku Nr 7 do Umowy.
2. Błędy zgłaszane są przez Zamawiającego za pomocą Karty Uwag.
3. Wykonawca po otrzymaniu Karty uwag ze zgłoszeniem Błędu, dokona weryfikacji wskazanej przez Zamawiającego kategorii Błędu. W przypadku, gdy w ocenie Wykonawcy klasyfikacja lub typ zgłoszenia wskazany przez Zamawiającego jest nieprawidłowa(y): Wykonawca po przyjęciu i przeprowadzeniu weryfikacji treści danego zgłoszenia poinformuje Zamawiającego (poprzez przyjęte Kanały komunikacji) o nieprawidłowej klasyfikacji (np. że Błąd krytyczny jest niekrytyczny) lub że określono nieprawidłowo jego typ/kategorię (np. że dane zgłoszenie nie jest Błędem tylko Zapytaniem lub też że zgłoszenie w ogóle nie kwalifikuje się jako Błąd/Zapytanie). Wykonawca poinformuje Zamawiającego o nieprawidłowej klasyfikacji lub nieprawidłowym typie/kategorii danego zgłoszenia oraz zawnioskuje o zmianę kategorii/klasyfikacji zgłoszenia wraz z podaniem uzasadnienia.
4. Wykonawca na żądanie Zamawiającego zobowiązany jest do analizy i wskazania przyczyny zgłaszanego błędu krytycznego w przypadku co najmniej trzykrotnego jego wystąpienia w przeciągu 30 dni od pierwszego zgłoszenia.
5. Zamawiający zweryfikuje rozbieżności i przedstawi ostateczną kategorię zgłoszenia wraz z uzasadnieniem.
6. Zmiana kategorii Błędu nie wpływa na zmianę pierwotnej daty rejestracji zgłoszenia Błędu.
7. Każda ze Stron może zgłosić do Rady Umowy spór dotyczący oceny kategorii zgłoszenia lub zastrzeżenia dotyczące realizacji zgłoszeń. Rada Umowy w postępowaniu polubownym przedstawi w terminie do 7 Dni roboczych rozstrzygnięcie sporu i sposób jego rozwiązania. Każda ze Stron może skorzystać ze zgłoszenia sporu do rozpatrzenia Radzie Umowy w szczególności, gdy okres ustalenia, rozpatrzenia, weryfikacji kategorii zgłoszenia jest dłuższy niż 3 miesiące licząc od dnia przekazania Karty uwag Wykonawcy.
8. Wykonawca przystąpi do usuwania Błędu i doprowadzi do jego usunięcia lub do zastosowania Tymczasowego sposobu postępowania do Czasu Usunięcia Błędu. W przypadku zastosowania Tymczasowego sposobu postępowania Strony wspólnie ustalą nowy definitywny Czas Usunięcia Błędu, przy czym Czas ten nie może być dłuższy niż 3 Dni robocze dla Błędu Krytycznego i 21 Dni roboczych dla Błędu niekrytycznego (wliczając Czas Usunięcia Błędu, w czasie, którego doszło do zastosowania Tymczasowego sposobu postępowania).
9. Czas Usunięcia Błędu dla każdej z kategorii Błędu został określony w tabeli w § 6 ust. 15 Umowy.
10. Błąd jest uważany za usunięty w chwili, gdy Zamawiający potwierdzi jego usunięcie w Programie (poprzez przesłanie potwierdzenia Wykonawcy o prawidłowości usunięcia Błędu) lub nie potwierdzi lub zaprzeczy prawidłowości usunięcia Błędu w ciągu terminów podanych w tabeli z pkt 12.
11. Z uwagi na powyższe Zamawiający jest każdorazowo zobowiązany do weryfikacji przesłanej przez Wykonawcę Poprawki do Programu lub wykonanej zdalnej naprawy i przesłania potwierdzenia usunięcia Błędu w przypadku, gdy zastosowana Poprawka do Programu doprowadziła do naprawy Programu bądź powiadomienia Wykonawcy, że przesłana Poprawka do Programu lub zdalna naprawa nie spowodowała usunięcia Błędu.
12. Jeżeli pomimo przesłania przez Wykonawcę Poprawki do Programu lub wykonania zdalnej naprawy Zamawiający nie przystąpi do jej instalacji i weryfikacji lub sprawdzenia prawidłowości jej wykonania oraz nie potwierdzi lub zaprzeczy prawidłowości usunięcia Błędu w ciągu terminów podanych w poniższej tabeli, uznaje się, że Poprawka do Programu lub zdalna naprawa została wykonana prawidłowo i spowodowała usunięcie Błędu.

|  |  |
| --- | --- |
| Kategoria Błędu | Czas weryfikacji i udzielenia odpowiedzi Wykonawcy dotyczący prawidłowości usunięcia Błędu |
| Błąd krytyczny | Do 1 Dnia roboczego, z zastrzeżeniem, że w przypadku wdrożenia nowej wersji Podsystemu w okresie stabilizacji do 2 Dni Roboczych |
| Błąd niekrytyczny | Do … Dni roboczych – zgodnie z ofertą, z zastrzeżeniem, że w przypadku wdrożenia nowej wersji Podsystemu w okresie stabilizacji do 15 Dni Roboczych |

1. Przesłanie przez Wykonawcę Poprawki do Programu lub wykonanie zdalnej naprawy wraz z przesłaniem informacji o usunięciu Błędu powoduje każdorazowo zawieszenie upływu Czasu Usunięcia Błędu, z zastrzeżeniem postanowień pkt 14. Wykonawca każdorazowo prześle Zamawiającemu informację o wykonaniu zdalnej naprawy lub planowanym wykonaniu zdalnej naprawy.
2. W przypadku, gdy wykonanie zdalnej naprawy nie jest możliwe w Godzinach roboczych z uwagi na fakt bieżącej eksploatacji przez Zamawiającego danego Podsystemu Programu, w którym Błąd ma zostać usunięty, zawieszenie Czasu Usunięcia Błędu następuje z chwilą przesłania Zamawiającemu informacji o gotowości wykonania zdalnej naprawy. Naprawa zostanie w tym przypadku wykonana poza Godzinami roboczymi w dniu zgłoszenia gotowości do jej wykonania. Czas na sprawdzenie przez Zamawiającego prawidłowości wykonania zdalnej naprawy, określony w tabeli w pkt 12 powyżej, biegnie dla Zamawiającego począwszy od godziny 7.30 następnego dnia po dniu wykonania zdalnej naprawy.
3. Czas Usunięcia Błędu ulega ponownemu wszczęciu w chwili dokonania powiadomienia Wykonawcy o tym, iż weryfikacja Zamawiającego wykazała, iż przesłana Poprawka do Programu lub zdalna naprawa nie spowodowały usunięcia Błędu. Na potrzeby liczenia upływu Czasu usunięcia Błędu przyjmuje się, iż Dzień roboczy odpowiada 9,5 Godzinom roboczym.
4. W przypadku, gdy przesłanej przez Wykonawcę Poprawki do Programu nie można zainstalować w Programie zainstalowanym w infrastrukturze informatycznej Zamawiającego z winy Wykonawcy, upływ Czasu Usunięcia Błędu nie podlega zawieszeniu i biegnie dalej. Zamawiający natychmiast po stwierdzeniu braku możliwości instalacji przesłanej przez Wykonawcę Poprawki do Programu z winy Wykonawcy informuje o tym Wykonawcę. W przypadku, gdy instalacja Poprawki do Programu nie jest możliwa z winy Zamawiającego uznaje się, że upływ Czasu Usunięcia Błędu został zawieszony w chwili przesłania Poprawki do Programu. W celu umożliwienia jednak Zamawiającemu dokonania instalacji przesłanej Poprawki do Programu, Wykonawca zobowiązuje się do pomocy Zamawiającemu w rozwiązaniu problemu stanowiącego przyczynę braku możności instalacji Przesłanej Poprawki do Programu.
5. Dopóki Wykonawcy nie upłynie przewidziany dla danej kategorii Błędu Czas Usunięcia Błędu to nie pozostaje on w zwłoce.
6. Szczegółowa procedura właściwej realizacji zgłoszenia Błędu (po przyjęciu Karty uwag w tej sprawie) i weryfikacji przez Zamawiającego każdorazowo wyglądać będzie następująco:
   1. Wykonawca przygotowuje Poprawkę do Programu, testuje ją, a następnie przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Kanale komunikacji Zamawiającego lub wykona zdalną naprawę,
   2. Przedstawiciel Zamawiającego dokonuje instalacji Poprawki do Programu. Zamawiający natychmiast po stwierdzeniu braku możności instalacji przesłanej przez Wykonawcę Poprawki do Programu informuje, o tym Wykonawcę.
   3. Przedstawiciel Zamawiającego przedstawia przygotowane przez Wykonawcę rozwiązanie do weryfikacji Liderowi Zamawiającego, który dokonał akceptacji zgłoszenia,
   4. Lider lub Użytkownik weryfikuje prawidłowość usunięcia Błędu i przesyła Wykonawcy potwierdzenie, iż przesłana przez Wykonawcę Poprawka do Programu lub zdalna naprawa spowodowała usunięcia Błędu lub powiadamia Wykonawcę, iż przesłana Poprawka lub wykonana zdalna naprawa nie spowodowała usunięcia Błędu.
7. W przypadku, gdy przesłana Poprawka do Programu spowodowała inny Błąd, Wykonawca na wniosek Zamawiającego w formie elektronicznej w formacie określonym przez Wykonawcę przedstawi opis czynności, jakie Wykonawca wykonał w procesie testowania Poprawek do Programu.
8. W przypadku, gdy w związku z usuwaniem Błędów powinno dojść do zmiany Dokumentacji Programu, Wykonawca dokona odpowiednich zmian w Dokumentacji Programu w terminie 14 Dni roboczych od przesłania Zamawiającemu Poprawki do Programu lub wykonania zdalnej naprawy powodującej usunięcie danego Błędu.

**Załącznik nr 3**

**Aktualizacja Programu**

1. Wykonawca będzie prowadzić Aktualizację Programu, o której mowa w § 2 ust. 2 lit. c Umowy z tym, że:
2. Aktualizacja Programu wynikająca ze zmian przepisów prawa powszechnie obowiązujących w postaci aktów prawa miejscowego wykonana i udostępniona lub przekazana będzie przez Wykonawcę Zamawiającemu na podstawie Kart uwag przesłanych przez Zamawiającego,
3. Aktualizacja Programu wynikająca ze zmiany, powszechnie obowiązujących przepisów prawa innych niż wymienionych w ppkt 1) wykonana i udostępniona lub przekazana będzie przez Wykonawcę Zamawiającemu bez konieczności inicjacji jej przez Zamawiającego.
4. Wykonawca wykona Aktualizację Programu i udostępni lub przekaże ją Zamawiającemu zgodnie z warunkami Umowy w postaci zaktualizowanych Podsystemów Programu lub patchy aktualizacyjnych przesłanych na adres wskazany w Kanałach komunikacji w niżej wskazanych terminach**:**
5. Jeżeli Aktualizacja Programu wynika ze zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązujących w postaci aktów prawa miejscowego dokonywana jest na podstawie Kart uwag przesłanych przez Zamawiającego, termin wykonania i udostępnienia Zamawiającemu zaktualizowanych Podsystemów Programu lub patchy aktualizacyjnych jest każdorazowo ustalany pomiędzy Stronami z tym, że nie powinien on być krótszy niż 14 Dni roboczych.
6. Jeżeli Aktualizacja Programu wynika ze zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązujących lub z wejścia w życie nowych przepisów prawa powszechnie obowiązujących Zamawiającego, które zostały opublikowane w oficjalnych dziennikach urzędowych innych niż wymienionych w lit. a) tj. Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej, Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” przed dniem wejścia w życie w/w przepisów, o ile zmiany te zostaną ogłoszone z wyprzedzeniem umożliwiającym wykonanie tych aktualizacji a przy tym z wyprzedzeniem nie krótszym niż na 14 dni przed dniem ich wejścia w życie.
7. W przypadku, gdy w związku z Aktualizacją Programu powinno dojść do zmiany Dokumentacji Programu, Wykonawca dokona odpowiednich zmian w Dokumentacji Programu w terminie 14 Dni roboczych od przesłania/udostępnienia Zamawiającemu Aktualizacji Programu.

# Załącznik nr 4

# Usługi Informatyczne

1. W przypadku potrzeby wykonania Usług Informatycznych, Zamawiający zgłosi ten fakt Wykonawcy za pomocą wniosku złożonego drogą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy wskazany w Kanałach komunikacji, który zawierać będzie co najmniej następujące informacje:
2. opis wnioskowanej Usługi Informatycznej,
3. proponowanego przez Zamawiającego terminu wykonania usługi,
4. danych pracownika dokonującego zgłoszenia, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie zgłoszenia,
5. akceptacji zgłoszenia przez Koordynatora.
6. W przypadku niepodania przez Zamawiającego informacji określonych powyżej Wykonawca, wystąpi o uzupełnienie informacji wskazując jakich informacji brakuje Terminy (czasy) przewidziane odpowiedź zostaną wówczas zawieszone i nie biegną do chwili udzielenia niezbędnych informacji.
7. Wykonawca w terminie 21 Dni roboczych prześle Zamawiającemu odpowiedź na wniosek wykonania Usług Informatycznych na adres e-mail Zamawiającego wskazany w Kanałach komunikacji wraz z podaniem szacunkowej ilości Roboczogodzin, jaka jest potrzebna do wykonania wnioskowanie danej Usługi Informatycznej lub informację o braku możliwości jej wykonania wraz z podaniem uzasadnienia.
8. Zamawiający po otrzymaniu odpowiedzi o ilości Roboczogodzin jaka potrzebna będzie do wykonania danej Usługi Informatycznej podejmie decyzję o zleceniu wykonania, bądź o rezygnacji z jej wykonania, o czym poinformuje Wykonawcę drogą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy wskazany w Kanałach komunikacji w terminie 21 Dni roboczych licząc od dnia otrzymania odpowiedzi, o której mowa pkt 3.
9. W przypadku podjęcia decyzji o zleceniu wykonania danej Usługi Informatycznej Strony wspólnie ustalą i potwierdzą drogą elektroniczną (przez przyjęte Kanały komunikacji) warunki realizacji tego zlecenia wraz z warunkami wykonania usługi. W zleceniu określona zostanie ilość Roboczogodzin jaka będzie potrzebna na wykonanie wnioskowanej Usługi Informatycznej, sposób weryfikacji, okres weryfikacji Usługi Informatycznej przez Zamawiającego.
10. Weryfikacja wykonania danej Usługi Informatycznej polegać będzie na sprawdzeniu, czy dana Usługa Informatyczna została wykonana zgodnie z warunkami jej wykonania.
11. Przed ustalonym terminem wykonania danej Usługi Informatycznej Wykonawca poinformuje Zamawiającego o jej wykonaniu.
12. Zamawiający, w terminie określonym w zleceniu potwierdzonym przez Strony zgodnie z pkt 5 powyżej (tzw. okresie weryfikacji), zweryfikuje, czy dana Usługa Informatyczna została zrealizowana zgodnie z określonymi dla niej warunkami. Zamawiający zobowiązany jest do końca upływu okresu weryfikacji przekazać na adres e-mail Wykonawcy wskazany w przyjętych Kanałach komunikacji informację o tym czy dana Usługa Informatyczna została zrealizowana zgodnie z określonymi dla niej warunkami.
13. W przypadku przesłania przez Zamawiającego zgodnie z pkt 8 informacji o pozytywnym wyniku weryfikacji albo w przypadku nie przesłania informacji o wyniku weryfikacji przez Zamawiającego w okresie weryfikacji, o którym mowa w pkt 8, uznaje się, że Usługa Informatyczna została wykonana zgodnie z opisem jej warunków w dacie doręczenia informacji o pozytywnym wyniku weryfikacji, lub w ostatnim dniu okresu weryfikacji, o którym mowa w pkt 8.
14. W przypadku przesłania przez Zamawiającego zgodnie z pkt 8 informacji o negatywnym wyniku weryfikacji wraz z opisem, Wykonawca zweryfikuje przesłane przez Zamawiającego informacje. W przypadku potwierdzenia przez Wykonawcę negatywnego wyniku weryfikacji Wykonawca niezwłocznie poprawi/uzupełni Usługę Informatyczną prześle Zamawiającemu powiadomienie o możliwości ponownej weryfikacji. Do ponownej weryfikacji (i ewentualnie kolejnych) stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 6 – 10.
15. Wykonanie Usług Informatycznych potwierdzone zostanie pisemnym protokołem odbioru usług zgodnie z Załącznikiem Nr 10 do Umowy. Protokół musi być podpisany bez zastrzeżeń przez przedstawicieli Zamawiającego.
16. Nieprzystąpienie Zamawiającego do czynności odbioru lub odmowa podpisania protokołu odbioru wykonanej Usługi Informatycznej przez Zamawiającego, pomimo wykonania przez Wykonawcę Usługi Informatycznej zgodnie z warunkami wykonania usługi, uprawnia Wykonawcę do jednostronnego sporządzenia protokołu odbioru.

# Załącznik nr 5

# Wykaz przedstawicieli Stron

Strony wyznaczają swoich przedstawicieli upoważnionych do wykonywania czynności związanych z realizacją Umowy.

* 1. **Zamawiający:**
  2. Członkowie Rady Umowy (imię, nazwisko, e-mail):

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

* 1. Administratorzy Programu (imię, nazwisko, e-mail):

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

* 1. Liderzy Podsystemów Programu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Skrót nazwy** | **Imię i nazwisko Lidera** | **Adres e-mail** |
| PODSYSTEMY FINANSOWO – KSIĘGOWE | | | |
| 1. | FKJB/FKORG | w zakresie FKJB:  -  -  w zakresie FKORG:  -  - |  |
| 2. | PLBUD/FKPLAN/PLZ |  |  |
| 3. | WYBUD |  |  |
| 4. | WPBUD |  |  |
| 5. | KASA |  |  |
| 6. | ST |  |  |
| 7. | GRU |  |  |
| 8. | PNIER |  |  |
| 9. | WNIER |  |  |
| 10. | PROL/WROL | w zakresie PROL:  -  -  w zakresie WROL:  -  - |  |
| 11. | KAKSON |  |  |
| 12. | KOALA |  |  |
| 13. | PŁACE |  |  |
| 14. | OPGRU |  |  |
| 15. | WOGRU |  |  |
| 16. | NPOJ/WPOJ | w zakresie NPOJ:  -  -  w zakresie WPOJ:  -  - |  |
| 17. | SOE |  |  |
| 18. | SKARB |  |  |
| 19. | KSON |  |  |
| 20. | IWM |  |  |
| 21. | JPK |  |  |
| 22. | VAT Centralny |  |  |
| PODSYSTEMY EWIDENCYJNE | | | |
| 23. | EOD |  |  |
| 24. | EOD JM |  |  |
| 25. | GRIP (ZZL) |  |  |
| 26. | INSO |  |  |
| 27. | MONITOR |  |  |
| 28. | ELUD/WYBORY |  |  |
| 29. | KOS |  |  |
| 30. | KADRY |  |  |

* 1. Koordynacja podsystemów ewidencyjnych (imię, nazwisko, e-mail):

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

* 1. Koordynacja podsystemów finansowo-księgowych (imię, nazwisko, e-mail):

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

* 1. Osoby odpowiedzialne za zestawienie łącza dostępowego (imię, nazwisko, e-mail):

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

* 1. **Wykonawca:**
  2. Członkowie Rady Umowy (imię, nazwisko, e-mail):

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

* 1. Administratorzy systemu (imię, nazwisko, e-mail):

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

- …………………………. (......................@.....................)

* 1. Konsultanci Podsystemów Programu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Skrót nazwy** | **Imię i nazwisko konsultanta** | **Nr telefonu (wewnętrzny)** |
| 1. | FKJB/FKORG |  |  |
| 2. | PLBUD/FKPLAN/PLZ |  |  |
| 3. | WYBUD |  |  |
| 4. | WPBUD |  |  |
| 5. | KASA |  |  |
| 6. | ST |  |  |
| 7. | GRU |  |  |
| 8. | PNIER |  |  |
| 9. | WNIER |  |  |
| 10. | PROL/WROL |  |  |
| 11. | ELUD/WYBORY |  |  |
| 12. | KOALA |  |  |
| 13. | INSO |  |  |
| 14. | MONITOR |  |  |
| 15. | KADRY |  |  |
| 16. | PŁACE |  |  |
| 17. | OPGRU |  |  |
| 18. | WOGRU |  |  |
| 19. | KOS |  |  |
| 20. | NPOJ/WPOJ |  |  |
| 21. | IWM |  |  |
| 22. | SOE |  |  |
| 23. | SKARB |  |  |
| 24. | KSON |  |  |
| 25. | EOD |  |  |
| 26. | EOD JM |  |  |
| 27. | KAKSON |  |  |
| 28. | JPK |  |  |
| 29. | VAT Centralny |  |  |
| 30. | GRIP (ZZL) |  |  |

# Załącznik nr 6

# Wzór potwierdzenia wykonania usługi usuwania Błędów i protokołu potwierdzającego wykonanie usługi usuwania Błędów

**Protokół potwierdzający wykonanie usługi usuwania Błędów nr ………..**

**Zabrze, dn.** ….………….

1. **Podstawa wykonania usługi:**

Umowa nr ……………………………………………………………..

1. **Zakres wykonanej usługi:**

Usuwanie Błędów zgłoszonych Wykonawcy na podstawie Karty uwag.

Niniejszy protokół dotyczy Błędów, które zostały zgłoszone Wykonawcy w miesiącu ………………… 20…. r. lub w miesiącu poprzedzającym miesiąc …………….. 20…. r., ale których termin realizacji (usunięcia) upływał w miesiącu ………… 20…. r.

Potwierdzamy bez zastrzeżeń wykonanie przez Wykonawcę usług wymienionych w pkt. 2.

Uwagi:

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Niniejszy protokół stanowi podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury obciążającej Urząd Miejski w Zabrzu za w/w usługi zgodnie z Umową wymienioną w pkt. 1.

Przedstawiciele Zamawiającego: Przedstawiciele Wykonawcy:

1. .................................................. 1. ...................................................

2. ................................................... 2. ...................................................

3. ...................................................

Zabrze, dn. …………… r.

**Potwierdzenia wykonania usługi usuwania Błędów**

**w ramach umowy nr ………………**

**z dnia ………………… r.**

**Zabrze, dn.** ….………….

1. **Podstawa wykonania usługi:**

Umowa nr ………………………………………………………………………..

1. **Zakres wykonanej usługi:**

Usuwanie Błędów zgłoszonych Wykonawcy na podstawie Karty uwag.

Niniejsze potwierdzenie dotyczy Błędów, które zostały zgłoszone Wykonawcy w miesiącu ………………… 20… r. lub w miesiącu poprzedzającym miesiąc …………….. 20… r., ale których termin realizacji (usunięcia) upływał w miesiącu ………… 20… r.

Potwierdzamy bez zastrzeżeń wykonanie przez Wykonawcę usług wymienionych w pkt. 2.

Uwagi:

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

Potwierdzenie sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Niniejsze potwierdzenie stanowi podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury obciążającej Urząd Miejski w Zabrzu za w/w usługi zgodnie z Umową wymienioną w pkt. 1.

Przedstawiciele Zamawiającego/Przedstawiciele Wykonawcy (w przypadku jednostronnego podpisania potwierdzenia wykonania usługi)\*:

1. ..................................................

2. ..................................................

3. ..................................................

\*niewłaściwe skreślić

# Załącznik nr 7

# Kanały komunikacji

* 1. Skrzynki poczty elektronicznej Stron jak w załączniku nr 5.
  2. Zebranie informacji uzupełniających może być realizowane drogą telefoniczną.
  3. Konto mailowe do przesyłania informacji o aktualizacji systemów webowych:

[sekretariat\_irsi@um.zabrze.pl](mailto:sekretariat_irsi@um.zabrze.pl)

* 1. Inny wspólnie ustalony pomiędzy Stronami.

**Załącznik nr 8**

**Procedura przekazania danych niezbędnych**

# do zalogowania się w infrastrukturze Zamawiającego

1. Wykonawca poprzez ustalonego koordynatora występuje do Zamawiającego z wnioskiem o nadanie uprawnień dla użytkowników do zalogowania się w infrastrukturze Zamawiającego. We wniosku należy zawrzeć informacje niezbędne do poprawnego nadania dostępu:
   1. imię i nazwisko pracownika,
   2. adres e-mail do kontaktu.
2. Na podstawie wyżej wymienionych informacji zostanie utworzone indywidualne konto użytkownika, uprawniające do pracy w infrastrukturze Zamawiającego. Ważność konta wygasa wraz z wygaśnięciem Umowy.
3. Po utworzeniu kont przez Administratora Zamawiającego niezbędne informacje do zalogowania się w infrastrukturze Zamawiającego, tj. login oraz hasło dostępu, zostaną w formie zaszyfrowanego pliku, osobnego dla każdego wnioskowanego konta, przesłane drogą mail na imienną skrzynkę nadawanego konta. Zamawiający zastrzega sobie czas 8h roboczych od otrzymania poprawnie wypełnionego wniosku, o którym mowa w pkt 1. na przygotowanie i przesłanie danych dostępowych. Za moment przekazania danych dostępowych uważa się zarejestrowane zdarzenie elektroniczne, polegające na potwierdzeniu otrzymania wiadomości przez serwer pocztowy Wykonawcy.
4. Po odebraniu potwierdzenia doręczenia zaszyfrowanego pliku na adres email koordynatora zostanie wysłana lista haseł dostępowych umożliwiających dostęp do przekazanych zaszyfrowanych haseł imiennych wnioskowanych kont. Koordynator Wykonawcy jest zobligowany do przekazania pojedynczych haseł dostępowych pracownikom Wykonawcy, dla których wnioskowano o dostęp do infrastruktury Zamawiającego.
5. Wykonawca przez koordynatora jest zobligowany w terminie maksymalnie 1 Dnia roboczego do wystąpienia z wnioskiem o usunięcie uprawnień dostępowych do infrastruktury Zamawiającego. We wniosku należy zawrzeć informacje niezbędne do poprawnego odebrania dostępu:
   1. imię i nazwisko pracownika,
   2. adres e-mail do kontaktu.
6. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania użytkowników o następujących zasadach dotyczących bezpieczeństwa:

* po pierwszym zalogowaniu do systemu Urzędu Miejskiego w Zabrzu, Użytkownik jest zobligowany do zmiany hasła,
* zmiany hasła należy przeprowadzać samodzielnie, zabronione jest zlecanie jego zmiany innym osobom,
* hasło należy wprowadzać w sposób, który uniemożliwia innym osobom jego poznanie,
* użytkownik jest odpowiedzialny do zachowania poufności swojego hasła,
* użytkownik jest odpowiedzialny za cykliczną zmianę swojego hasła (częsta zmiana hasła, np. co 30 dni w znaczący sposób podnosi bezpieczeństwo Użytkownika),
* hasło nie powinno być zapisywane i przechowywane,
* użytkownik jest zobowiązany do skutecznego chronienia udostępnionych mu haseł oraz nie ujawniania ich osobom trzecim.

**Załącznik Nr 9**

**Modyfikacja Oprogramowania**

1. W przypadku potrzeby wykonania Modyfikacji Oprogramowania, Zamawiający zgłosi ten fakt Wykonawcy za pomocą wniosku złożonego drogą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy wskazany w Kanałach komunikacji, który zawierać będzie co najmniej następujące informacje:
2. nazwę Podsystemu Programu, którego dotyczyć ma Modyfikacja Oprogramowania,
3. możliwie szczegółowego opisu zmian, jakie mają być wykonane w Programie w ramach Modyfikacji Oprogramowania,
4. proponowanego przez Zamawiającego terminu wykonania Modyfikacji Oprogramowania,
5. danych pracownika dokonującego zgłoszenia, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie zgłoszenia,
6. akceptacji zgłoszenia przez Koordynatora.
7. W przypadku nie podania przez Zamawiającego informacji określonych powyżej Wykonawca, wystąpi o uzupełnienie informacji wskazując jakich informacji brakuje. Terminy (czasy) przewidziane odpowiedź zostaną wówczas zawieszone i nie biegną do chwili udzielenia niezbędnych informacji.
8. Wykonawca w terminie określonym w § 6 ust. 15 Umowy prześle Zamawiającemu odpowiedź na żądanie wykonania Modyfikacji Oprogramowania na adres e-mail Zamawiającego wskazany w Kanałach komunikacji wraz z podaniem szacunkowej ilości Roboczogodzin, jaka jest potrzebna do wykonania wnioskowanie danej Modyfikacji Oprogramowania lub informację o braku możliwości jej wykonania wraz z podaniem uzasadnienia.
9. Zamawiający po otrzymaniu odpowiedzi o ilości Roboczogodzin jaka potrzebna będzie do wykonania danej Modyfikacji Oprogramowania podejmie decyzję o zleceniu wykonania, bądź o rezygnacji z jej wykonania, o czym poinformuje Wykonawcę drogą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy wskazany w Kanałach komunikacji w terminie 21 Dni roboczych licząc od dnia otrzymania odpowiedzi, o której mowa pkt 3.
10. W przypadku podjęcia decyzji o zleceniu wykonania danej Modyfikacji Oprogramowania Strony wspólnie ustalą i potwierdzą drogą elektroniczną (przez przyjęte Kanały komunikacji) warunki realizacji tego zlecenia wraz z Kartą produktu. W zleceniu określona zostanie ilość Roboczogodzin jaka będzie potrzebna na wykonanie wnioskowanej Modyfikacji Oprogramowania, sposób weryfikacji, okres weryfikacji Modyfikacji Oprogramowania przez Zamawiającego.
11. Weryfikacja wykonania danej Modyfikacji Oprogramowania odbywać się będzie w oparciu o Scenariusze testowe przygotowane przez Wykonawcę, bądź w inny ustalony wspólnie przez Strony sposób.
12. W przypadku rezygnacji z realizacji wnioskowanej indywidualnej Modyfikacji (nie będącej wynikiem zgłoszonego błędu lub konsultacji) Pula Roboczogodzin, o której mowa w § 2 ust. 7, każdorazowo zostanie pomniejszona o 10 (dziesięć) Roboczogodzin tytułem wynagrodzenia za przygotowanie wstępnej analizy wykonalności wnioskowanej Modyfikacji, która nie została zrealizowana.
13. Zamawiający, w terminie określonym w zleceniu potwierdzonym przez Strony zgodnie z pkt 5 powyżej (tzw. okresie weryfikacji), zweryfikuje zgodność Modyfikacji Oprogramowania z jego Kartą produktu. Zamawiający zobowiązany jest do końca upływu okresu weryfikacji przekazać na adres e-mail Wykonawcy wskazany w przyjętych Kanałach komunikacji informację o wyniku weryfikacji zgodności Modyfikacji Oprogramowania z Kartą produktu.
14. W przypadku przesłania przez Zamawiającego zgodnie z pkt 8 informacji o pozytywnym wyniku weryfikacji albo w przypadku nie przesłania informacji o wyniku weryfikacji przez Zamawiającego w okresie weryfikacji, o którym mowa w pkt 8, uznaje się, że Modyfikacja Oprogramowania została wykonana zgodnie z Kartą produktu w dacie doręczenia informacji o pozytywnym wyniku weryfikacji, lub w ostatnim dniu okresu weryfikacji, o którym mowa w pkt 8.
15. W przypadku przesłania przez Zamawiającego zgodnie z pkt 8 informacji o negatywnym wyniku weryfikacji wraz z opisem, Wykonawca zweryfikuje przesłane przez Zamawiającego informacje. W przypadku potwierdzenia przez Wykonawcę negatywnego wyniku weryfikacji Wykonawca niezwłocznie dostosuje Modyfikację Oprogramowania do stanu zgodności z Kartą produktu i prześle Zamawiającemu powiadomienie o możliwości ponownej weryfikacji. Do ponownej weryfikacji (i ewentualnie kolejnych) stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 6 – 10.
16. Wykonanie Modyfikacji Oprogramowania potwierdzone zostanie pisemnym protokołem odbioru wykonanych Modyfikacji zgodnie z załącznikiem Nr 10 do Umowy. Protokół musi być podpisany bez zastrzeżeń przez przedstawicieli Zamawiającego.
17. Nie przystąpienie Zamawiającego do czynności odbioru lub odmowa podpisania protokołu odbioru wykonanej Modyfikacji Oprogramowania przez Zamawiającego, pomimo wykonania przez Wykonawcę Modyfikacji Oprogramowania zgodnie z Kartą produktu, uprawnia Wykonawcę do jednostronnego sporządzenia protokołu odbioru.

**Załącznik Nr 10**

**Protokół nr ………..**

**Odbioru prac/usług – Modyfikacja Oprogramowania/Usług Informatycznych**

**Data**: ………….

Data zgłoszenia…………………..

**Wykonawca**: ......................................

***Program/Podsystem: ……………………………….***

**Zakres wykonywanych prac/ data ich realizacji/ ilość wykorzystanych roboczogodzin**

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

Protokół wykonano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Stanowi on podstawę do wystawienia przez Wykonawcę ..................................... faktury obciążającej Zamawiającego za w/w prace zgodnie z umową nr……………………………….

\* z zastrzeżeniami/bez zastrzeżeń

Uwagi:

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

Przedstawiciele Zamawiającego: Przedstawiciel Wykonawcy:

1. .................................................. 1. ...................................................

2. ...................................................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* - niepotrzebne skreślić

**Załącznik Nr 11**

# Zasoby sprzętowe i wersje systemów operacyjnych służące do eksploatacji Programu

# Specyfikacja techniczna serwera bazy danych Oracle:

# Serwer wirtualny

# 2x8 Intel Xeon E5-2670 @ 2,5 GHz (16 rdzeni)

# 128 GB RAM

# Macierz dyskowa RAID 5 oparta na dyskach SSD i SAS

# 6 interfejsów sieciowych każdy o prędkości 1Gb/s

# System operacyjny Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard

# Baza danych Oracle w wersji 11.2.0.4 Standard Two

# Specyfikacja techniczna serwera formatek:

# Serwer wirtualny

# Intel Xeon E5-2670 @ 2,5 GHz (4 rdzenie)

# 8 GB RAM

# Macierz dyskowa RAID1 80 GB

# Interfejs sieciowy 1 Gb/s

# System operacyjny Microsoft Windows Server 2008 R2

# Komputery klienckie, na których będzie uruchamiana aplikacja, pracują pod kontrolą systemów operacyjnych Windows 7 i 10 (32 i 64 bitowych)

# Przeglądarki internetowe:

# - Mozilla Firefox ESR 52.9.0 (32 -bit)

# Wersja środowiska java: java 8 update 101 do 201