

UMOWA nr CRU/...../2020

zawarta w dniu r. w Zabrzu, pomiędzy:

Miastem Zabrze z siedzibą władz w Urzędzie Miejskim, przy ul. Powstańców Śląskich 5-7, 41-800 Zabrze, NIP: 6482743351, zwanym dalej **Zamawiającym**, reprezentowanym przez Prezydenta Miasta Zabrze, w imieniu którego na podstawie upoważnienia działa:

.....

a

.....

.....,

zwanym dalej **Wykonawcą**, reprezentowaną przez:

.....

Zgodnie z art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.) do niniejszej umowy nie stosuje się przepisów ww. ustawy. Zawarta została umowa o następującej treści:

§ 1

Definicje

- **Awaria** – awaria krytyczna lub niekrytyczna,
- **Awaria krytyczna** – nieprawidłowe działanie Oprogramowania, przez które rozumie się działanie uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Oprogramowania do bieżącej pracy lub powodujące przekroczenie terminów ustawowych lub/i ustalonych wewnętrznymi procedurami (przesłanymi na żądanie Wykonawcy),
- **Awaria niekrytyczna** – nieprawidłowe działanie Oprogramowania, przez które rozumie się działanie powodujące niedogodności i ograniczenia w użytkowaniu Oprogramowania lecz umożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Oprogramowania,
- **Dni robocze** – okres od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy,
- **Karta uwag** – dokument w formie elektronicznej bądź pisemnej, w formacie uzgodnionym z Zamawiającym zawierający odpowiednio ustrukturyzowane informacje dotyczące potrzeby realizowania usług stanowiących Przedmiot Umowy.
- **Lider** – Pracownik Zamawiającego odpowiedzialny za Oprogramowanie od strony merytorycznej (analitycznej),
- **Modyfikacja** – zmiany istniejących funkcji i nowe funkcje wprowadzone do Oprogramowania przez Wykonawcę,
- **Modyfikacja podstawowa** – zmiany istniejących funkcji Oprogramowania przez Wykonawcę,
- **Modyfikacja zaawansowana** – dodanie nowej funkcji wprowadzonej do Oprogramowania przez Wykonawcę,
- **Naprawa** – przez naprawę dla awarii Oprogramowania Zamawiający rozumie:
 - naprawę wadliwego Oprogramowania,
 - rekonfigurację wadliwych ustawień,
 - naprawę baz danych,
 - naprawę zawartości baz danych (w tym brak spójności i integralności danych itp.),
- **Nowa wersja Oprogramowania** – oznacza kolejną wersję Systemu Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem, która charakteryzuje się znaczącą zmianą interfejsu, zastosowaniem innych mechanizmów działania funkcji Systemu Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem lub wykorzystując odmienną technologię komponentów składowych oprogramowania,
- **Oprogramowanie** – System Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem.

§ 2

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług w zakresie asysty technicznej i konserwacji Systemu Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem, a w szczególności:
 - 1) Utrzymanie Oprogramowania,
 - 2) Rozwój Oprogramowania w wymiarze max. 200 godzin roboczych.
2. W zakres Przedmiotu Umowy nie wchodzi: oprogramowanie serwerowe, oprogramowanie bazodanowe, sprzęt serwerowy, środowisko wirtualizacyjne, infrastruktura telekomunikacyjna i infrastruktura sieci komputerowej.
3. Wykonawca będzie realizował Przedmiot Umowy określony w ust. 1 dla wersji Oprogramowania, działającej w chwili zawarcia Umowy oraz dla wszystkich Nowych wersji Oprogramowania powstałych w okresie obowiązywania Umowy.
4. Wykonawca będzie utrzymywał Oprogramowanie na infrastrukturze technicznej oraz przy wykorzystaniu licencji dostarczonych przez Zamawiającego.

§ 3

Termin wykonania

Umowa w zakresie Przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 ust.1 obowiązuje od pierwszego dnia miesiąca, w którym została podpisana **do 30.06.2021 r.**

§ 4

Obowiązki Stron

1. Zamawiający zobowiązuje się do ścisłej współpracy z Wykonawcą w trakcie wykonywania Umowy w szczególności poprzez:
 - 1) współdziałanie z Wykonawcą przy wykonaniu wszelkich czynności związanych z realizacją Przedmiotu Umowy, w zakresie, o który pisemnie wystąpi Wykonawca,
 - 2) udostępnianie Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji mających znaczenie dla prawidłowej i kompletnej realizacji Umowy, do których przekazania Zamawiający ma prawo, o które pisemnie wystąpi Wykonawca,
 - 3) zapewnienie i utrzymanie zdalnego dostępu do środowiska informatycznego do celów serwisowych przy zachowaniu bezpiecznego kanału transmisji danych. Zdalny dostęp odbywać się będzie za pośrednictwem imiennych kont VPN, utworzonych dla osób wskazanych przez Wykonawcę.
2. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić dostęp do Oprogramowania w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego, tj. godz. 8.00-16.00. Realizacjaostępów do Oprogramowania poza tymi godzinami wymaga każdorazowo, wcześniejszego ustalenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą.
3. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy od Wykonawcy wymagane jest dostosowanie Oprogramowania do ciągłości działania systemu kontroli zarządczej, w tym przygotowanie narzędzi do przeprowadzenia kampanii ankietowych, w szczególności w zakresie samooceny kontroli zarządczej oraz informacji o stanie kontroli zarządczej.
4. w ramach Umowy Wykonawca oświadcza, że posiada wymagane kwalifikacje do wykonania Umowy oraz zobowiązuje się do:
 - 1) dołożenia należytej staranności podczas wykonywania Przedmiotu Umowy, która pozwoli na jej wykonanie zgodnie z jej postanowieniami, profesjonalnie i terminowo,
 - 2) informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach w realizacji Umowy w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych,
 - 3) ścisłego współdziałania z Zamawiającym w zakresie rozwiązywania wszelkich sytuacji spornych wynikłych w trakcie wykonywania postanowień Umowy.
5. Wykonawca, uzyskując w jakiegokolwiek formie dostęp do Oprogramowania i infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, zobowiązany jest zachować najwyższą staranność w zakresie reguł bezpieczeństwa i zapobiegania nieuprawnionemu dostępowi. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania swoich pracowników, którzy uzyskają dostęp do Oprogramowania, środowiska bazodanowego i infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania zdalnego połączenia Wykonawcy w dowolnym czasie, jeżeli uzna, że są ku temu powody.
7. Wykonawca będzie świadczył usługę wsparcia na komputerze (serwerze) i systemie operacyjnym wskazanym przez Zamawiającego.

8. Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania do celów realizacji Przedmiotu Umowy komunikacji z wykorzystaniem systemu wideokonferencyjnego.
9. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia, własnym staraniem i na koszt własny, ewentualnych szkód powstałych z przyczyn leżących po jego stronie w związku z realizacją Umowy.
10. W przypadku, gdy przeciwko Zamawiającemu osoba trzecia wystąpi z roszczeniem lub wszczęte zostanie postępowanie sądowe pozostające w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o takim roszczeniu lub toczącym się procesie, a Wykonawca zwolni Zamawiającego z zobowiązania wobec osoby trzeciej lub wstąpi do procesu w miejsce Zamawiającego lub obok Zamawiającego. W przypadku wstąpienia do procesu Wykonawca przyjmuje na siebie wszelkie roszczenia (zobowiązania) wobec osoby trzeciej.
11. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania, na żądanie Zamawiającego, w uzgodnionym terminie i formie, wszelkich informacji związanych z Przedmiotem Umowy.
12. Wszelkie istotne informacje niezbędne do wykonania Umowy, Strony zobowiązują się przekazywać w formie pisemnej lub telefonicznej oraz pocztą elektroniczną.
13. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wyłącznym działaniem Zamawiającego lub osób, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności. Wykonawca ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdy Zamawiający lub osoby te wykażą, że szkoda powstała w następstwie prawidłowego korzystania przez nie z danych usług.
14. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek działania siły wyższej. Na potrzeby niniejszego ustępu przyjmuje się, że siłą wyższą są w szczególności: działania sił przyrody, takie jak powodzie, pożary o dużych rozmiarach, wybuchy wulkanów, trzęsienia ziemi, a także epidemie, zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne, zakazy importu/eksportu, blokady granic, portów, wywłaszczenie, a także wszelkie okoliczności, pozostające poza kontrolą Wykonawcy.

§ 5

Warunki płatności i odbioru

1. Łączna maksymalna kwota wynagrodzenia za prawidłowe wykonanie Przedmiotu Umowy nie może przekroczyć wartości **brutto** zł (słownie: złotych .../100) w tym:

kwota netto: zł (słownie: złotych .../100)
VAT: zł, tj. 23 %;

 z czego:
 - 1) tytułem wynagrodzenia za usługi określone w § 2 ust. 1 pkt 1), Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączną kwotę brutto zł (słownie: złotych .../100) w tym:

kwota netto: zł (słownie: złotych .../100)
VAT: zł, tj. 23 %;
 - 2) tytułem wynagrodzenia za usługi określone w § 2 ust. 1 pkt 2), Zamawiający zapłaci Wykonawcy maksymalnie łączną kwotę brutto zł (słownie: złotych .../100) przy stawce za 1 (jedną) godzinę roboczą zł (słownie: złotych .../100).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszystkie obowiązki Wykonawcy wynikające z Umowy i uwzględnia wszelkie koszty Wykonawcy związane z poprawną realizacją Umowy.
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 pkt 1) za wykonanie Przedmiotu Umowy będzie płacone z dołu w równych ratach miesięcznych w okresie od dnia podpisania umowy do 30.06.2021 roku w terminie 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek wskazany w fakturze.
4. Wynagrodzenie za usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 2) będzie wypłacane po każdorazowym zakończeniu realizacji i potwierdzeniu ich prawidłowości podpisanym Formularzem Rozliczenia Prac (FRP), w terminie do 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT, na rachunek wskazany w fakturze VAT. Wysokość wynagrodzenia obliczona będzie, jako iloczyn liczby godzin roboczych wynikających ze złożoności prac oraz stawki godzinowej dla poszczególnych usług.
5. Podstawą wystawienia faktur VAT, będzie zaakceptowany przez upoważnionego pracownika Zamawiającego Formularz Rozliczenia Prac (FRP).
6. Faktura zostanie wystawiona na:

Miasto Zabrze, ul. Powstańców Śląskich 5-7**41-800 Zabrze, NIP: 648-274-33-51**

7. Fakturę należy dostarczyć na poniższy adres:
Urząd Miejski w Zabrzu
Wydział Informatyki i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego
ul. Powstańców Śląskich 5-7
41-800 Zabrze
8. Strony będą określać pracochłonność każdego zgłoszenia w zakresie Rozwoju Oprogramowania przed przystąpieniem do wykonania prac na podstawie wyceny przygotowanej przez Wykonawcę.
9. Jeżeli Zamawiający uzależni podpisanie Formularza Rozliczenia Prac (FRP) od dokonania poprawek, zmian lub uzupełnień, lub zgłosi inne uwagi, Wykonawca zobowiązany jest w terminie wskazanym przez Zamawiającego dokonać odpowiednich poprawek, zmian, czy uzupełnień.
10. Zamawiający potwierdzi realizację prac Formularzem Rozliczenia Prac (FRP) z uwzględnieniem wszystkich poprawek, zmian, uzupełnień lub innych uwag przez Wykonawcę.
11. Jeżeli do końca upływu okresu, na który Umowa została zawarta lub w przypadku jej rozwiązania, wygaśnięcia, odstąpienia od niej lub utraty mocy w inny sposób, nie zostanie wyczerpana kwota maksymalnego wynagrodzenia (z podatkiem VAT) określonego w ust. 1, Wykonawcy nie przysługuje prawo dochodzenia pozostałej części tego wynagrodzenia.
12. Dopuszcza się możliwość zmiany wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany:
- 1) stawki podatku od towarów i usług VAT;
 - 2) 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 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;
 - 3) 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;
 - 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych.
13. W razie wystąpienia okoliczności opisanych w ust. 12, 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. 12 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. 1 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.
14. W przypadku akceptacji żądania przez drugą Stronę, zwaloryzowane wynagrodzenie będzie obowiązywać od dnia doręczenia żądania, z zastrzeżeniem zdania drugiego ust. 13.

§ 6**Rozwój Oprogramowania**

- 1) Usługi Rozwoju Oprogramowania, o których mowa w § 2 ust.1 pkt 2) Wykonawca będzie

realizować na podstawie Zleceń Zamawiającego:

- a. Usługi konsultacyjne,
 - b. Usługi szkoleniowe,
 - c. Usługi instalacyjne,
 - d. Usługi diagnostyczne,
 - e. Transfer danych,
 - f. Modyfikacje.
2. Czas reakcji Wykonawcy na zlecenie wykonania usług Modyfikacji wynosi odpowiednio dla Modyfikacji Podstawowej 7 dni roboczych oraz dla Modyfikacji Zaawansowanej 21 dni roboczych.
 3. W przypadku braku możliwości zrealizowania Modyfikacji ze względu na ograniczenia techniczne Wykonawca zobowiązany jest zgłosić powyższy fakt w terminach wskazanych w § 6 ust. 2. wówczas Strony uzgodnią możliwy sposób realizacji Modyfikacji lub Zamawiający odstąpi od Zlecenia wykonania Modyfikacji.
 4. Przekazanie i przyjmowanie Zleceń będzie odbywało się wg następujących zasad:
 - 1) Zamawiający przekaze Wykonawcy propozycję treści Zlecenia, określając w niej temat, zakres i cel Zlecenia oraz miejsce, a także kryteria odbioru. Wraz z propozycją Zlecenia Zamawiający przekaze Wykonawcy inne niezbędne dla realizacji Zlecenia informacje, w zakresie w jakim Zamawiający takimi informacjami dysponuje;
 - 2) w terminach wg ust. 3 od dnia przekazania propozycji Zlecenia, Wykonawca przekaze Zamawiającemu swoje ewentualne uwagi oraz uzupełnienia do treści propozycji Zlecenia oraz sposób jego realizacji wraz z oferowanym terminem jego realizacji oraz maksymalną liczbą roboczogodzin, jaką przeznaczy na realizację Zlecenia;
 - 3) termin realizacji Zlecenia oraz sposób jego realizacji podlega uzgodnieniu między Zamawiającym a Wykonawcą.
 - 4) Zamawiający – po otrzymaniu od Wykonawcy informacji, o której mowa w ust. 4 pkt 2) powyżej:
 - a. potwierdzi udzielenie Wykonawcy Zlecenia;
 - b. poinformuje Wykonawcę o odstąpieniu od Zlecenia.
 5. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o wykonaniu zlecenia w terminie do 3 dni roboczych.
 6. Zamawiający zobowiązuje się dokonać odbioru Zlecenia niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 10 dni roboczych od dnia otrzymania informacji o wykonaniu zlecenia. Niezgłoszenie żadnych uwag lub zastrzeżeń do wykonanego zlecenia w ww. terminie, poczytuje się za brak uwag czy zastrzeżeń Zamawiającego. Okoliczność ta uprawnia Wykonawcę do samodzielnego odbioru Zlecenia oraz zaakceptowanie Formularza Rozliczenia Prac, o którym mowa § 5 ust. 4 umowy.

§ 7

Utrzymanie Oprogramowania

1. Usługi Utrzymania Oprogramowania, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1) obejmują następujący zakres:
 - 1) usuwanie awarii programowych Oprogramowania,
 - 2) usuwanie błędów baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.),
 - 3) zapewnienie prawidłowego (nieograniczonego czasowo i funkcjonalnie) działania Oprogramowania,
 - 4) Wykonawca zapewni aktualizację Oprogramowania w zakresie i w terminie wspólnie ustalonym przez Strony tak, by pracowały one prawidłowo na nowych, pojawiających się systemach operacyjnych firmy Microsoft, serwerach baz danych, przeglądarkach (Internet Explorer, Firefox, Chrome) oraz innych komponentach programowych niezbędnych do funkcjonowania Oprogramowania (przeglądarki internetowe, Java, itp.) z wyjątkiem elementów uzgodnionych przez Strony na piśmie. Ponadto Wykonawca będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach/poprawkach: oprogramowania, sterowników, bibliotek i innych elementów istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania Oprogramowania. Zamawiający wymaga, aby wykonawca sprawdził czy dana aktualizacja/poprawka nie wpływa negatywnie na działanie Oprogramowania oraz zapewnił ciągłość pracy Oprogramowania z uaktualnionymi systemami,
 - 5) w przypadku konieczności instalacji aktualizacji/poprawek krytycznych wynikających z przyjętych przez Zamawiającego harmonogramów aktualizacji Wykonawca zobowiązuje się sprawdzić czy dana aktualizacja nie wpłynie na działanie Oprogramowania oraz zapewni

- ciągłość pracy Oprogramowania z uaktualnionymi systemami,
- 6) Wykonawca będzie przeprowadzał optymalizację procedur przetwarzania i struktur danych w celu poprawy wydajności Oprogramowania, co najmniej raz na kwartał oraz na każde wezwanie Zamawiającego,
 - 7) architektura Oprogramowania powinna być zorientowana na optymalizację szybkości jego działania,
 - 8) Wykonawca będzie przekazywał aktualną dokumentację techniczną oraz dokumentację użytkownika po wykonaniu modyfikacji lub dostarczeniu nowej wersji Oprogramowania w terminie do 10 dni roboczych na każde żądanie Zamawiającego oraz po zakończeniu umowy.
 - 9) Wykonawca będzie poprawiał błędne zapisy w danych powstałe w wyniku zgłoszonych Awarii,
 - 10) w ramach nowej wersji Oprogramowania Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkoleń w formie warsztatów z nowej wersji Oprogramowania przy udziale Zamawiającego, w terminach wyznaczonych przez Zamawiającego na żądanie Zamawiającego,
 - 11) ponadto utrzymanie Oprogramowania obejmuje w szczególności:
 - a. zarządzanie parametrami konfiguracyjnymi,
 - b. przenoszenie bazy zawartości i bazy konfiguracji ze środowiska produkcyjnego na testowe,
 - a) wykonywanie backupu bazy produkcyjnej i odtworzenie jej na środowisku testowym,
 - b) dostosowanie odtworzonej bazy do współpracy ze środowiskiem testowym – konfiguracja parametrów,
 - c. opracowanie procedur: backupu, odtworzenia i weryfikacji backupu bazy produkcyjnej, backupu środowiska wraz z jego odtworzeniem i weryfikacją poprawności,
 - d. świadczenie usługi „druga linia wsparcia” dla użytkownika Lider,
 - e. import danych do Systemu Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem:
 - a) ustalenie z Zamawiającym zakresu danych, które należy zaimportować,
 - b) importowanie danych do Oprogramowania z dostarczonych przez Zamawiającego plików z różnych źródeł, a w szczególności w formacie MS Excel, również poprzez zintegrowanie z Active Directory.
 - f. budowa interfejsów wymiany danych pomiędzy innymi aplikacjami używanymi przez Zamawiającego, a Systemem Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem:
 - a) ustalenie z Zamawiającym zakresu danych podlegających integracji,
 - b) mechanizm wymiany danych oparty na usłudze Web Service lub pliku wymiany danych o ustalonym wcześniej formacie,
 - c) budowa interfejsów wymiany danych pomiędzy innymi aplikacjami używanymi przez Zamawiającego, a System Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem jest możliwa po uprzednich konsultacjach Zamawiającego z Wykonawcą celem ustalenia zakresu danych podlegających integracji.
 2. Czas reakcji Wykonawcy na zlecenie wykonania usług dla zadań wymienionych w § 7 wynosi odpowiednio dla Awarii Krytycznej 1 dzień roboczy oraz dla Awarii Niekrytycznej 7 dni roboczych.
 3. Zgłoszenia przekazane Wykonawcy po godzinie 16:00 danego dnia roboczego, traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
 4. Strony zgodnie ustalają, że w wypadku, gdy realizacja usług serwisowych wiązać się będzie z koniecznością przybycia pracowników Wykonawcy do siedziby Zamawiającego, łączny pełen koszt delegacji tychże pracowników (w tym w szczególności koszt transportu i zakwaterowania) ponosi Wykonawca.
 5. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania informacji o stanie realizacji Zgłoszeń na każde wezwanie Zamawiającego.
 6. Wykonanie Umowy w zakresie Utrzymania Oprogramowania, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1), odbywać się będzie na podstawie bieżących, pisemnych zleceń wystawianych przez Zamawiającego, zgodnie z niniejszym paragrafem.

§ 8

Świadczenie usług w ramach Umowy, Karty uwag

1. Zamawiający inicjuje świadczenie usług, stanowiących Przedmiot Umowy a wskazanych w § 7 ust. 1, 2 oraz § 6 ust 1 za pomocą zgłoszeń w postaci Karty uwag.
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 określony w Załączniku nr 1 do Umowy lub doręcza w inny sposób wskazany w Załączniku nr 1 do Umowy.

3. Karty uwag przesłane są Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego.
4. 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 przewidziane na usunięcie, realizację lub odpowiedź zostaną wówczas zawieszone i nie będą do chwili udzielenia niezbędnych informacji.
5. Czas na:
 - 1) usunięcie Awarii przez Wykonawcę,
 - 2) odpowiedzi Wykonawcy na zgłoszenie potrzeby wykonania Modyfikacji,
 - liczony jest od następnego Dnia roboczego po dniu, w którym nastąpiło doręczenie danego zgłoszenia Wykonawcy.
6. Na wniosek Wykonawcy możliwe jest wydłużenie czasów realizacji dla poszczególnych kategorii zgłoszeń. Wydłużenie przedmiotowych czasów wymaga uzyskania zgody jednego z przedstawicieli Zamawiającego wyrażonej w formie elektronicznej (e-mail).
7. Wykonawca najpóźniej w dniu wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o zmianach w Oprogramowaniu poprzez przyjęte Kanały komunikacji.
8. W przypadku wystąpienia problemów podczas produkcyjnego uruchamiania Nowej wersji Oprogramowania, którego rozwiązanie nie może nastąpić w sposób zdalny, Strony mogą wspólnie ustalić termin i przedmiot wizyty w siedzibie Zamawiającego lub zespołu osób wyznaczonych przez Wykonawcę w celu rozwiązania zaistniałych problemów. Maksymalny czas, w którym Zamawiający wymaga wizyty osób wyznaczonych przez Wykonawcę wynosi dwa Dni robocze.

§ 9

Odstąpienie od umowy

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli:
 - 1) wystąpią istotne zmiany okoliczności powodujące, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego za prawidłowo wykonane prace do dnia odstąpienia od Umowy,
 - 2) zostanie złożony wniosek o wszczęcie wobec Wykonawcy postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
2. Odstąpienie od Umowy w wypadku określonym w ust. 1 może nastąpić w terminie 30 dni od daty powzięcia wiadomości o okolicznościach lub naruszeniach stanowiących przesłankę odstąpienia od Umowy.
3. Odstąpienie powinno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie obejmujące opis podstaw jego dokonania.
4. Wykonawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, w przypadku, gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązku zapłaty faktury VAT, mimo dodatkowego wezwania do zapłaty w terminie 1 miesiąca od upływu terminu zapłaty, przy czym Wykonawca może od Umowy odstąpić w przeciągu 30 dni od upływu dodatkowego terminu zapłaty.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Wykonawca ma obowiązek wstrzymania realizacji Przedmiotu Umowy w trybie natychmiastowym.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu prawidłowo wykonanej części Przedmiotu Umowy.
7. Rozwiązanie uznaje się za skuteczne, o ile zostanie sporządzone w formie pisemnej i doręczone drugiej Stronie.

§ 10

Kary umowne

1. W przypadku opóźnienia 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 / Opóźnienia
Usługa usunięcia Awarii Krytycznej	W przypadku opóźnienia w usunięciu Awarii Krytycznych, Zamawiający będzie uprawniony do naliczania kary umownej w wysokości 0,1 % łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1, za każdy Dzień roboczy opóźnienia
Usługa usunięcia Awarii Niekrytycznej	W przypadku opóźnienia w usunięciu Awarii Niekrytycznej Zamawiający będzie uprawniony do naliczania kary umownej w wysokości 0,1 % łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1, za każdy Dzień roboczy opóźnienia
Usługa wykonania Modyfikacji Podstawowej	W przypadku opóźnienia w wykonaniu Modyfikacji Podstawowej, Zamawiający będzie uprawniony do naliczania kary umownej w wysokości 0,5 % łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1, za każdy Dzień roboczy opóźnienia
Usługa wykonania Modyfikacji Zaawansowanej	W przypadku opóźnienia w wykonaniu Modyfikacji Zaawansowanej, Zamawiający będzie uprawniony do naliczania kary umownej w wysokości 0,5 % łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1, za każdy Dzień roboczy opóźnienia

2. Wykonawca zapłaci karę w przypadku:
 - 1) odstąpienia od umowy bądź jej rozwiązania przez Wykonawcę lub Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 10 % łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1,
 - 2) innego jej nienależytego wykonania – w wysokości 5 % łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1.
3. Strony ustalają, że obciążenie Wykonawcy karami umownymi następować będzie na podstawie not obciążeniowych wystawionych przez Zamawiającego, płatnych w terminie 14 dni od daty otrzymania.
4. Roszczenia o zapłatę należnych kar umownych nie będą pozbawiać Zamawiającego prawa żądania zapłaty odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wysokość poniesionej szkody przekroczy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
5. Zastrzeżenie kar umownych w niniejszej umowie nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego lub Wykonawcę odszkodowania na zasadach ogólnych kar umownych.
6. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.

§ 11

Oświadczenia Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę o wszelkich lokalnych uwarunkowaniach, uregulowaniach formalno-prawnych i innych wymaganiach, których uwzględnienie jest niezbędne do wykonania Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oświadcza ponadto, że:
 - 1) po zakończeniu realizacji Przedmiotu Umowy lub w razie odstąpienia od Umowy, po skutecznym odstąpieniu, w terminie 14 dni przekaze Zamawiającemu wszelką dokumentację otrzymaną od Zamawiającego oraz wytworzoną w związku z wykonywaniem Umowy, a wszelkie prawa Wykonawcy do korzystania z dokumentacji ustają z dniem wykonania Przedmiotu Umowy lub rozwiązania lub odstąpienia od niej,
 - 2) jest przygotowany sprzętowo, materiałowo i organizacyjnie oraz posiada niezbędne kompetencje do realizacji Przedmiotu Umowy,
 - 3) w czasie trwania Umowy będzie odpowiedzialny wobec Zamawiającego za wszelkie swoje działania i zaniechania oraz działania i zaniechania swoich pracowników, podwykonawców i osób trzecich, którymi będzie się posługiwał przy realizacji Umowy.

§ 12

Zasady bezpieczeństwa przy realizacji Umowy

1. Realizacja Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę nie może zakłócić normalnej pracy Oprogramowania. W przypadku konieczności wstrzymania pracy Oprogramowania może ono nastąpić wyłącznie po uprzednim, uzgodnieniu z przedstawicielem Zamawiającego, w terminie co

- najmniej 5 dni roboczych przed planowanym wstrzymaniem pracy lub dokonaniem operacji, która może skutkować zakłóceniem lub wstrzymaniem pracy Oprogramowania.
2. W przypadku powstania, w związku z realizacją Przedmiotu Umowy, uszkodzenia danych lub awarii Oprogramowania lub innych komponentów, Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia skutków uszkodzenia na zasadach i w terminach określonych w § 10 ust. 1 bez kosztów po stronie Zamawiającego, z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu.
 3. Wykonawca odpowiada za szkody powstałe po stronie Zamawiającego powstałe z przyczyn leżących po jego stronie, w szczególności Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Przedmiotu Umowy.
 4. Za odtwarzanie utraconych, uszkodzonych lub zmienionych, w wyniku działania Wykonawcy, danych Oprogramowania odpowiada Wykonawca.
 5. Odtwarzanie danych, o którym mowa w ust. 4, będzie wykonywane przy wykorzystaniu kopii zapasowych udostępnionych przez Zamawiającego.

§ 13

Prawa autorskie i Licencje

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, Wykonawca bez składania dodatkowego oświadczenia woli, przenosi wraz z każdorazowym podpisaniem protokołów realizacji prac na Zamawiającego, wszelkie autorskie prawa majątkowe do dokumentacji, wytworzonej w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy, objęte wszystkimi polami eksploatacji znanymi Stronom w dniu podpisania Umowy, a w szczególności określonymi w art. 50 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1231 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych”, w tym m.in.:
 - 1) używania lub stosowania,
 - 2) wykorzystania w całości lub części utworu oraz dokonywania zmian utworu,
 - 3) utrwalania i zwielokrotniania utworu – trwałego lub czasowego zwielokrotniania w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - 4) obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczania, sprzedaży lub najmu oryginału albo egzemplarzy,
 - 5) przekazywania lub przechowywania,
 - 6) rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej – poprzez publiczne wystawienie, wyświetlenie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,
 - 7) wprowadzania do pamięci komputera wraz z prawem dokonywania rozwoju,
 - 8) tłumaczenia,
 - 9) przystosowania, modyfikacji układu, treści lub jakichkolwiek zmian, z zachowaniem wszystkich pól eksploatacji, określonych w niniejszym paragrafie, na części zmienione/zmodyfikowane,
 - 10) publikacji i wyświetlania w całości lub w części w Internecie i innych mediach bez ograniczeń,
 - 11) produkcji i rozpowszechniania przez Zamawiającego wszelkich materiałów promocyjnych w tym reklamowych w nieograniczonym nakładzie,
 - 12) udostępniania z prawem do korzystania, przekazywania w całości lub części innym osobom fizycznym i prawnym na wszystkich, lub wybranych polach eksploatacji określonych w niniejszym paragrafie.
2. Wykonawca wraz z podpisaniem Formularza Realizacji Prac, o których mowa w § 5 ust. 5 Umowy, udzieli Zamawiającemu nieodwołalnej, nieograniczonej terytorialnie i czasowo licencji niewyłącznej na wszystkie komponenty programistyczne do programów powstałych lub dostarczonych w ramach realizacji Umowy, w tym wszelkich stworzonych przez siebie na potrzeby Umowy produktów. Licencja, o której mowa powyżej, obejmuje wszelkie znane w dniu podpisania Umowy pola eksploatacji, które obejmują w szczególności następujące pola eksploatacji:
 - 1) digitalizacja, wpisanie do pamięci komputera, udostępnienie za pośrednictwem sieci komputerowych, w tym internetu, intranetu i extranetu, utrwalenie, zwielokrotnienie za pomocą druku, technik reprograficznych, filmu, nagrania magnetofonowego, zapisu magnetycznego, nośnika elektronicznego, nośnika cyfrowego;
 - 2) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie;
 - 3) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub jakiegokolwiek inne zmiany;
 - 4) inkorporowanie do utworu multimedialnego i/lub utworu zbiorowego;

- 5) publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie oraz publiczne udostępnienie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
- 6) wystawianie i wyświetlanie, a także nadanie za pomocą wizji lub fonii przewodowej lub bezprzewodowej przez stację naziemną lub nadanie za pośrednictwem satelity;
- 7) rozpowszechnianie, najem, dzierżawa, odpłatne lub nieodpłatne udostępnianie osobom trzecim, a także składanie oferty w tym zakresie;
- 8) wykonywanie oraz zezwalanie na wykonywanie przez osoby trzecie opracowań, w tym przeróbek i adaptacji;
- 9) otrzymanie kopii kodów źródłowych utworów.
Wykonawca przekaze licencje nieodpłatnie.
3. Zamawiającemu udziela się nadto prawa, do używania komponentów programistycznych do programów powstałych lub dostarczonych w ramach realizacji Umowy, w tym wszelkich stworzonych przez Wykonawcę na potrzeby Umowy produktów, na własny użytek zgodnie z przedmiotem działalności Zamawiającego.
4. Wykonawca przekaze Zamawiającemu kody źródłowe komponentów programistycznych do programów powstałych lub dostarczonych w ramach realizacji Umowy powstałych tylko na potrzeby Zamawiającego na 30 dni przed upływem terminu realizacji Przedmiotu Umowy (oraz wszelkie procedury niezbędne do przekształcenia kodu źródłowego do postaci wykonywalnej, z użyciem standardowych, dostępnych na rynku narzędzi informatycznych).
5. Wykonawca uprawnia Zamawiającego do modyfikowania komponentów programistycznych do programów powstałych lub dostarczonych w ramach realizacji Umowy, w tym wszelkich stworzonych przez Wykonawcę na potrzeby Umowy produktów wyłącznie do celów wewnętrznych Zamawiającego.
6. Wykonawca oświadcza, że Utwory wykonane w ramach realizacji Przedmiotu Umowy będą wolne od wad prawnych i roszczeń osób trzecich. Wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność z tytułu ewentualnego naruszenia autorskich praw majątkowych, licencyjnych lub praw zależnych osób trzecich, do którego dojdzie w trakcie lub w wyniku wykonywania lub wykonania Umowy.
7. Co do utworów, wytworzonych przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem Umowy, Wykonawca oświadcza, że przysługują mu lub nabędzie w trybach określonych ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych, wszelkie prawa autorskie do tych utworów, na podstawie, których będzie mógł przenieść autorskie prawa majątkowe na Zamawiającego na polach eksploatacji określonych w ust.2.

§ 14

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

Z uwagi na fakt, iż wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez Wykonawcę rodzić będzie potrzebę powierzenia przetwarzania danych osobowych, których administratorem 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.

§ 15

Zasady poufności

1. Dla celów Umowy przyjmuje się, że „Informacje Poufne” oznaczają wszelkie informacje lub dane w formie ustnej, pisemnej, elektronicznej lub utrwalone w inny sposób uzyskane w związku z realizacją Umowy, w tym te, które zostaną Wykonawcy przekazane przez Zamawiającego oraz te, które Wykonawca sam pozyskał przy realizacji Umowy, z wyłączeniem informacji powszechnie znanych lub objętych przepisami ustawy o dostępie do informacji publicznej.
2. Wykonawca zobowiązuje się:
 - 1) zachować w tajemnicy wszelkie Informacje Poufne zarówno w trakcie trwania Umowy jak i po jej wygaśnięciu,
 - 2) wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie dla celów realizacji Przedmiotu Umowy;
 - 3) nie kopiować, nie adaptować, nie zmieniać, nie ujawniać, ani też nie pozbywać się Informacji Poufnych dla innych celów niż opisane powyżej;
 - 4) w żadnym czasie nie kopiować, nie ujawniać, ani też w inny sposób nie udostępniać bez pisemnej zgody Zamawiającego, jakichkolwiek Informacji Poufnych osobom trzecim;

- 5) zapewnić właściwe i bezpieczne przechowywanie Informacji Poufnych otrzymanych przez Zamawiającego w formie pisemnej lub na innym nośniku informacji w czasie, gdy taka informacja jest w jego posiadaniu lub znajduje się pod jego kontrolą.
3. Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego, wykorzystywać jakiejkolwiek dokumentacji lub innych informacji, o których mowa w ust. 1, w innych celach niż wykonanie Przedmiotu Umowy.
4. Jakiegokolwiek dokumenty związane z wykonaniem Przedmiotu Umowy pozostają własnością Zamawiającego i podlegają zwrotowi na żądanie Zamawiającego wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały utrwalone w wersji elektronicznej, po realizacji Przedmiotu Umowy.
5. Niezależnie od powyższych ustępów Wykonawca oraz osoby przez niego zatrudnione i pracujące na jego zlecenie zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania osobom trzecim informacji o wszelkich danych o infrastrukturze informatycznej Zamawiającego, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, zarówno w okresie obowiązywania Umowy, jak i po jej realizacji lub rozwiązaniu.
6. Wykorzystywanie danych i informacji w innych celach, niż określonych w Umowie, jak również ich publikacja, nie jest dopuszczalna bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 16

Koordynatorzy

1. Koordynatorem w zakresie merytorycznym Przedmiotu Umowy ze strony Zamawiającego jest:, e-mail:,
Koordynatorem w zakresie technicznym Przedmiotu Umowy ze strony Zamawiającego jest:, e-mail:
2. Koordynatorem w zakresie realizacji Przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy jest:, e-mail:
3. Każda zmiana koordynatora po stronie Zamawiającego i Wykonawcy wymaga powiadomienia w formie elektronicznej o tym fakcie drugiej strony.

§ 17

Postanowienia końcowe

1. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej (aneksu) – pod rygorem nieważności. Formy pisemnej pod rygorem nieważności wymagają również oświadczenia stron o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu, dot. niniejszej umowy.
2. Wszelkie spory pomiędzy Stronami rozstrzygane będą w drodze negocjacji, a w razie ich nieskuteczności przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Do Umowy załączono Załącznik nr 1– Kanały komunikacji, Wykaz przedstawicieli Stron, który stanowi integralną część Umowy.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający
(podpis)

Wykonawca
(podpis)

Kanały komunikacji, Wykaz przedstawicieli Stron

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

1. Zamawiający:

- a.
- b.
- c.

2. Wykonawca:

- a.
- b.
- c.

Kanały komunikacji:

- 1. Skrzynka poczty elektronicznej Wykonawcy obsługująca zgłoszenia w ramach realizacji Przedmiotu Umowy:
- 2. Strona internetowa.
- 3. Zebranie informacji uzupełniających może być realizowane drogą telefoniczną.