

Umowy CRU/...../2020

Zawarta w dniu roku, 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, w imieniu którego na podstawie upoważnienia działa:

.....,

a

.....

.....

.....

zwaną dalej **Wykonawcą**,

zwani dalej osobno Stroną, a łącznie Stronami,
o następującej treści:

Zgodnie z art. 4 pkt 8 Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.) do niniejszej umowy nie stosuje się przepisów Ustawy.

Zamawiający udziela zamówienia na:

**Sprawowanie asysty i nadzoru autorskiego w zakresie oprogramowania
dotyczącego aplikacji KZN i Ewidencji Mienia.**

§ 1. DEFINICJE

Ilekoć w postanowieniach Umowy wymienione poniżej pojęcia zostały napisane wielką literą, pojęciom tym nadaje się znaczenie określone poniżej.

L.p.	Pojęcie	Znaczenie
1.	BŁĄD	oznacza działanie OPROGRAMOWANIA niezgodne z opisem zawartym w DOKUMENTACJI UŻYTKOWEJ
2.	CZAS REAKCJI	oznacza okres od przyjęcia ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO przez Wykonawcę do chwili podjęcia przez personel Wykonawcy czynności zmierzających do rozwiązania PROBLEMU objętego danym ZGŁOSZENIEM SERWISOWYM opisanym w Załączniku nr 3. Czasy reakcji uzależnione są od poziomu KRYTYCZNOŚCI ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO
3.	CZAS REALIZACJI	okres czasu po akceptacji przez przedstawicieli ZAMAWIAJĄCEGO proponowanych przez Wykonawcę działań, prowadzących do rozwiązania PROBLEMU objętego danym

		ZGŁOSZENIEM SERWISOWYM do momentu NAPRAWY, opisane w Załączniku nr 3. Casy realizacji uzależnione są od poziomu KRYTYCZNOŚCI ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO
4.	DNI ROBOCZE	oznaczają dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
5.	DOKUMENTACJA UŻYTKOWA	oznacza dokument zawierający opis działania i sposób korzystania z OPROGRAMOWANIA (również w postaci elektronicznej)
6.	SERWIS	oznacza serwis Wykonawcy jako punkt kontaktu, służący do zgłaszania, weryfikacji, przeglądania i zarządzania ZGŁOSZENIAMI SERWISOWYMI: a. PROBLEMÓW: awarii, BŁĘDÓW b. zmian prawnych, c. uzyskiwania porad w zakresie obsługi OPROGRAMOWANIA. Kontakt z serwisem jest możliwy za pomocą strony internetowej:
7.	KIEROWNIK PROJEKTU ZAMAWIAJĄCEGO	oznacza osobę reprezentującą ZAMAWIAJĄCEGO w kontaktach z Wykonawcą; o uprawnieniach przewidzianych w § 3 UMOWY
8.	KIEROWNIK PROJEKTU	oznacza osobę reprezentującą Wykonawcę w kontaktach z ZAMAWIAJĄCYM o uprawnieniach przewidzianych w § 3 UMOWY
9.	KRYTYCZNOŚĆ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO	oznacza poziom uciążliwości zgłaszanego PROBLEMU dla ZAMAWIAJĄCEGO. Odpowiadają mu odpowiednie CZASY REAKCJI I CZASY REALIZACJI określone w Załączniku nr 3 do UMOWY
10.	NADZÓR AUTORSKI	oznacza usługi Wykonawcy, określone w Załączniku nr 2 pkt 1 do UMOWY
11.	NAPRAWA	oznacza usunięcie BŁĘDU lub zastosowanie ROZWIĄZANIA ZASTĘPCZEGO przywracającego działanie OPROGRAMOWANIA zgodnie z opisem zawartym w DOKUMENTACJI UŻYTKOWEJ
12.	NOWA WERSJA	każda nowa wersja oprogramowania, z którą wiąże się modyfikacja oprogramowania i/lub bazy danych przeznaczona do zainstalowania, oznaczona kolejnym numerem wersji obejmująca: a. update - uaktualnienie zawierające poprawki b. upgrade - rozszerzenie i zmiany funkcjonalności lub modyfikacje wynikające ze zmian technologicznych.
13.	OPIEKUN OPROGRAMOWANIA ZAMAWIAJĄCEGO	oznacza osobę/y wyznaczoną/e przez ZAMAWIAJĄCEGO do merytorycznej współpracy z Wykonawcą, w tym definiowania PROBLEMÓW na ZGŁOSZENIU SERWISOWYM reprezentującą/e UŻYTKOWNIKÓW
14.	OPIEKUN OPROGRAMOWANIA WYKONAWCY	oznacza osobę/y wyznaczoną/e przez Wykonawcę do merytorycznej współpracy z ZAMAWIAJĄCYM, w tym do definiowania nowych funkcjonalności oraz zmian w istniejącej funkcjonalności oraz problemów z oprogramowaniem

15.	OPROGRAMOWANIE	oznacza oprogramowanie, jak również wszystkie jego NOWE WERSJE; w skład oprogramowania wchodzi poszczególne aplikacje, będące przedmiotem usług w ramach UMOWY, obsługujące obszary funkcjonalne określone w Załączniku nr 1
16.	PROBLEM	oznacza przeszkodę dla UŻYTKOWNIKA w korzystaniu z OPROGRAMOWANIA. PROBLEM jest zgłaszany przez OPIEKUNA OPROGRAMOWANIA przy użyciu Systemu, zgodnie z obowiązującymi procedurami po wcześniejszym ustaleniu z Opiekunem oprogramowania Wykonawcy zakresu zgłoszenia
17.	ROZWIĄZANIE ZASTĘPCZE	oznacza rozwiązanie tymczasowe usuwające lub zmniejszające uciążliwość PROBLEMU dla ZAMAWIAJĄCEGO
18.	SIŁA WYŻSZA	oznacza nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne - niezależne od woli STRON, którego STRONA nie mogła przewidzieć oraz któremu nie mogła zapobiec uprzednim podjęciem realnie dostępnych środków - w szczególności takie jak: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, działanie żywiołów i sił natury, działania wojenne, terroryzm, zamieszki, rebelie lub rewolucje, strajki, lokauty, decyzje administracyjne, akty prawne, mające wpływ na wykonanie przedmiotu UMOWY
19.	STATUS ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO	oznacza dany etap rozwiązywania Problemu. Używane są cztery statusy: <ul style="list-style-type: none"> • Przypisany – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU po jego podjęciu przez Konsultanta Wykonawcy. • Rozwiązane – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU przez Konsultanta WYKONAWCY po jego rozwiązaniu. • Zwrócony – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU w przypadku zwrócenia zgłoszenia przez Zamawiającego lub Wykonawcę • Zamknięte – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU po zaakceptowaniu rozwiązania przez ZAMAWIAJĄCEGO.
20.	STRONY	oznaczają ZAMAWIAJĄCEGO oraz Wykonawcę
21.	UMOWA	oznacza niniejszą Umowę
22.	USŁUGI SERWISOWE	oznaczają usługi Wykonawcy, określone w Załączniku nr 2 pkt 1 do UMOWY
23.	UŻYTKOWNIK	oznacza osobę, która w ramach stosunku pracy lub na podstawie stosunku cywilnoprawnego została uprawniona przez ZAMAWIAJĄCEGO do używania OPROGRAMOWANIA w ramach wykonywania swoich obowiązków służbowych
24.	ZGŁOSZENIE SERWISOWE	oznacza informację o PROBLEMIE przekazywaną przez OPIEKUNA OPROGRAMOWANIA, w formie i w sposób opisany w Procedurze Serwisowej

§ 2. PRZEDMIOT UMOWY

- 2.1. Na podstawie niniejszej UMOWY, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO NADZORU AUTORSKIEGO oraz sprawowania ASYSTY, a ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się do terminowej zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia, na zasadach i w terminach wskazanych w UMOWIE.
- 2.2. Usługi wskazane w ust. 2.1. świadczone będą przez Wykonawcę w zakresie określonym w Załączniku nr 2 do niniejszej UMOWY, zwane dalej PRZEDMIOTEM UMOWY.

§ 3. OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY

- 3.1. Strony zobowiązują się do ścisłej współpracy w zakresie potrzebnym do zapewnienia sprawnej i terminowej realizacji, poprawności merytorycznej oraz jakości Usług Serwisowych, zgodnie z wymaganiami określonymi Umową, w szczególności do niezwłocznego przekazywania sobie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację PRZEDMIOTU UMOWY.
- 3.2. W trakcie realizacji Umowy upoważnieni przedstawiciele Stron, określani w ust. 3.3 i 3.4 uzgadniać będą wszelkie kwestie organizacyjne związane z wykonywaniem Usług Serwisowych, a w szczególności ustalać sposób ich prowadzenia.
- 3.3. Osobą odpowiedzialną ze strony Wykonawcy za realizację Umowy jest, Opiekunem oprogramowania jest, a w razie nieobecności osoba wyznaczona.
- 3.4. Osobą odpowiedzialną ze strony Zamawiającego za realizację Umowy i nadzór oraz odbiór prac są Izabela Husi (Wydział Zarządzania Mieniem), a Opiekunem oprogramowania jest Izabela Husi (Wydział Zarządzania Mieniem), a w razie ich nieobecności osoba przez nią wyznaczona.
- 3.5. Zmiana osób wymienionych w ust. 3.3 i 3.4 nie wymaga zmiany umowy, jedynie pisemnego powiadomienia Strony.

§ 4. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

- 4.1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania Usług Serwisowych zgodnie z Umową, ze starannością właściwą dla podmiotu profesjonalnie zajmującego się tego typu usługami.
- 4.2. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić poprawność merytoryczną i wysoką jakość świadczonych usług.
- 4.3. Wykonawca zapewnia, że osoby delegowane do wykonania Usług Serwisowych posiadają fachową wiedzę oraz doświadczenie w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy.
- 4.4. W zakresie realizacji Umowy Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisów prawnych oraz dyrektyw Unii Europejskiej.
- 4.5. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania Poziomu Usług Serwisowych w zakresie Czasów Reakcji, Czasów Realizacji lub innych przyjętych parametrów zależnych od Krytyczności Zgłoszenia Serwisowego określonych w Załączniku nr 3 do Umowy.

§ 5. ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO

- 5.1. Zamawiający zobowiązuje się umożliwić Wykonawcy dokonanie czynności serwisowych, a w szczególności do:

- a) delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie określonym pisemnie przez Wykonawcę, potrzebnym do świadczenia Usług Serwisowych,
 - b) zapewnienia, aby Oprogramowanie było używane zgodnie z Dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy, wyłącznie przez Użytkowników,
 - c) dokonywania Zgłoszeń Serwisowych wyłącznie zgodnie z Umową oraz dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji, w miarę swojej wiedzy o stanie Oprogramowania oraz materiałów potrzebnych do wykonania Usług Serwisowych,
 - d) zapewnienia dostępu i możliwości zapoznania się Wykonawcy ze wszystkimi wewnętrznymi przepisami obowiązującymi u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji Umowy, o które pisemnieawnioskuje Wykonawca,
 - e) udzielania informacji w miarę swojej wiedzy oraz przekazywania wszelkich danych pisemnie wnioskowanych przez Wykonawcę, w zakresie niezbędnym dla wykonywania niniejszej Umowy,
 - f) umożliwienia dostępu do Oprogramowania i danych objętych Zgłoszeniem Serwisowym, w tym o ile wystąpi taka konieczność, pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie Kierownika Projektu Zamawiającego lub innej osoby, określonej w ust. 3.4. Wykonawca wystąpi pisemnie do ZAMAWIAJĄCEGO o umożliwienie pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych co najmniej na 3 dni wcześniej, z wyłączeniem naprawy błędu krytycznego,
 - g) zapewnienia zdalnego dostępu do wszystkich komponentów Oprogramowania w środowisku Zamawiającego na warunkach określonych przez Wykonawcę,
 - h) udostępnienia Wykonawcy sprawnie działającego sprzętu komputerowego i prawidłowo zainstalowanego na nim oprogramowania systemowego, pomieszczeń (z dostępem do internetu) etc. niezbędnych do wykonania Umowy oraz zapewnienia współpracy swoich specjalistów posiadających odpowiednie uprawnienia i wiedzę z przedstawicielami Wykonawcy realizującymi Usługi Serwisowe. W przypadku, gdy do świadczenia Usług Serwisowych niezbędne będzie upoważnienie Wykonawcy przez Zamawiającego do korzystania z w/w sprzętu lub oprogramowania, Zamawiający zobowiązany będzie do udzielenia odpowiednich upoważnień lub licencji o które wystąpi Wykonawca,
 - i) informowania Wykonawcy z min. 7 dniowym wyprzedzeniem o planowanych zmianach w posiadanym sprzęcie, oprogramowaniu systemowym i narzędziowym, na którym działa to Oprogramowanie, celem zachowania kompatybilności ww. elementów,
 - j) potwierdzania wykonania poszczególnych Usług Serwisowych, zgodnie z przyjętymi procedurami , o których mowa w Załączniku nr 4.
- 5.2. Zamawiający zobowiązuje się do aktualizacji oprogramowania systemowego i narzędziowego, na którym oparte zostało działanie Oprogramowania, w ciągu 60 dni od otrzymania od Wykonawcy informacji o konieczności takiej aktualizacji.
- 5.3. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych w niniejszym paragrafie, okoliczność ta traktowana będzie jako opóźnienie, a Wykonawca kontynuując prace

objęte niniejszą umową, nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminów przewidzianych Umową tj. nie może być obciążony karami umownymi z tego tytułu.

§ 6. WYNAGRODZENIE I ZASADY PŁATNOŚCI

- 6.1. Wykonawcy przysługuje od Zamawiającego maksymalne wynagrodzenie za prawidłowo zrealizowany cały przedmiot umowy w wysokości **PLN brutto** (słownie: /100), płatne w 12 ratach, każda w wysokości **PLN brutto** w tym: wartość netto – PLN, wartość VAT – PLN:
- a) płatnych do 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT, na konto wskazane na fakturze. Płatności będą fakturowane przez Wykonawcę na koniec każdego miesiąca począwszy od dnia podpisania umowy.
- 6.2. Kwota, o której mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty i czynności Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu umowy i nie będzie podlegać waloryzacji.
- 6.3. Podstawą zapłaty wynagrodzenia będzie prawidłowa realizacja przedmiotu Umowy oraz prawidłowo wystawione w/w faktury VAT wystawione przez Wykonawcę na:

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

Wykonawca może wystawić i przesłać fakturę:

- 1) tradycyjnie w wersji papierowej, którą należy dostarczyć na poniższy adres:

Urząd Miejski w Zabrzu

Wydział Informatyki i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego

ul. Powstańców Śląskich 5-7

41-800 Zabrze

- 2) elektronicznie w formacie pdf lub innym nieedytowalnym, którą należy dostarczyć na adres mailowy: sekretariat_irs@um.zabrze.pl,
- 3) elektronicznie w formie faktury ustrukturyzowanej w formacie xml (wystawionej poprzez platformę PEF), którą należy dostarczyć na Platformę Elektronicznego Fakturowania (PEF) o numerze GLN 5907772093412.

Adres Platformy Elektronicznego Fakturowania Wykonawcy:.....

- 6.4. Wszelkie inne usługi, niewymienione w UMOWIE będą świadczone przez Wykonawcę na podstawie odrębnych umów i wg aktualnych stawek obowiązujących i ustalonych z ZAMAWIAJĄCYM zawartych w Załączniku nr 6 do umowy. Przed rozpoczęciem realizacji zlecenia Strony pisemnie ustalają zakres, termin wykonania zlecenia oraz wysokość wynagrodzenia zapisując te ustalenia w Formularzu Wymagań zgodnie z punktem 4 Załącznika nr 2 do Umowy.
- 6.5. Za każdy dzień opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek zapłacić odsetki w wysokości ustawowej. Wykonawca w pierwszej kolejności zaliczy dokonaną wpłatę na spłatę należnych odsetek.
- 6.6. Wykonawca oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług i posiada numer identyfikacji podatkowej NIP:

6.7. ZAMAWIAJĄCY posiada numer identyfikacji podatkowej NIP: 648-27-43-351.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, KARY UMOWNE

- 7.1. O Ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek strat lub szkód poniesionych przez Zamawiającego lub osoby trzecie:
- a) na skutek nie rozwiązania przez Wykonawcę Problemu w terminie z powodu braku możliwości natychmiastowego przystąpienia do rozwiązywania Problemu z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub nie kontynuowania Usług Serwisowych z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego,
 - b) związanych z niemożnością korzystania z Oprogramowania na skutek wystąpienia Błędu Krytycznego, także w czasie wykonywania Usług Serwisowych, zgodnie z terminami określonymi w Załączniku 3;
 - c) na skutek przekazania przez Zamawiającego niewłaściwych informacji lub nie przekazania informacji lub materiałów potrzebnych do świadczenia Usług Serwisowych, o które wnioskował na piśmie Wykonawca,
 - d) wynikających z nieprawidłowej obsługi Oprogramowania przez Zamawiającego,
 - e) spowodowanych przez błędy i awarie sprzętu lub oprogramowania nie objętych Usługami Wykonawcy,
 - f) związanych z wystąpieniem siły wyższej i utratą danych;
 - g) spowodowanych przez ingerencję w kody źródłowe Oprogramowania lub naruszenie warunków licencyjnych, a także będące następstwem działania wirusa komputerowego, napraw lub innego rodzaju ingerencji w Oprogramowanie innych osób niż etatowi pracownicy Wykonawcy.
- 7.2. Z zastrzeżeniem powyższego, całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy w tym również kary umowne, o którym mowa w ust. 7.3. jest ograniczona do wysokości 100 % sumy wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 niniejszej Umowy.
- 7.3. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy Strony ustanawiają odpowiedzialność odszkodowawczą w formie kar umownych liczonych od łącznej wartości brutto przedmiotu Umowy określonej w § 6 ust. 1, z następujących tytułów:
- a) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 10% wartości umowy w razie odstąpienia od wykonania umowy lub jej rozwiązania z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
 - b) Zamawiający zapłaci Wykonawcy 10% wartości umowy w razie odstąpienia od wykonania umowy lub jej rozwiązania z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
 - c) Za nieterminową realizację umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 0,1% wartości umowy za każdy dzień opóźnienia.
 - d) Za nieterminowe usuwanie błędów Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 0,1% wartości umowy za każdy dzień opóźnienia.
 - e) Za nienależyte wykonanie umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 10% wartości umowy.
- 7.4. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości

o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu niewadliwego wykonania części umowy.

- 7.5. Zamawiający może być obciążony kosztem poniesionym przez Wykonawcę w wysokości określonej w **Załączniku nr 6**, za każdą rozpoczętą godzinę świadczenia serwisu, jeżeli po uzgodnieniu przez Strony Umowy potwierdzonym pisemnie:
- a) okaże się, że zgłoszony przez Zamawiającego Błąd nie występuje, albo
 - b) okaże się, że zgłoszony Błąd wystąpił wskutek nieprawidłowej obsługi Oprogramowania przez Użytkownika,
 - c) okaże się, że zgłoszony Błąd nie jest związany z wadliwą pracą Oprogramowania a np. z brakiem zasilania, uszkodzeniem sprzętu, brakiem podłączenia do sieci itp.
- 7.6. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego mu wynagrodzenia.

§ 8. INFORMACJE POUFNE

- 8.1. Strony zobowiązują się do zachowania ścisłej poufności polegającej na tym, iż nie ujawniają żadnej nieuprawnionej osobie trzeciej informacji poufnych. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji, jakie uzyskały w związku z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem niniejszej 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.
- 8.2. Informacje będą miały charakter poufny przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez czas nieograniczony po jej rozwiązaniu lub zakończeniu.
- 8.3. Strony nie mogą wykorzystać informacji poufnych inaczej niż do celów określonych w Umowie.
- 8.4. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji poufnych:
- a) których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
 - b) których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu uprawnionego do kontroli, pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji,
 - c) 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,
 - d) w których posiadanie Strona weszła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed dniem uzyskania takich informacji na podstawie Umowy,
 - e) dotyczących faktu zawarcia Umowy, z wyłączeniem jej postanowień szczególnych, w zakresie wykorzystania tej okoliczności w materiałach marketingowych Strony,
 - f) 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.
- 8.5. 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.

- 8.6. Każda ze Stron ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone drugiej Stronie wskutek ujawnienia informacji, w posiadanie, których weszła w związku z realizacją Umowy.

§ 9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 9.1. Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) wypełniania obowiązków przewidzianych w art. 13 lub art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L z 04.05.2016 r., Nr 119, s. 1 oraz Dz. Urz. UE L z 23.05.2018, Nr 127, str. 2), zwanego dalej w skrócie „**RODO**” wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio zostały pozyskane w związku z realizacją umowy.
- 2) do przestrzegania przepisów RODO oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).

- 9.2. Wykonawca oświadcza, że:

- a) znane są mu wszelkie obowiązki wynikające z obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych mające zastosowanie oraz RODO,
- b) zapewni wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, aby przetwarzanie danych osobowych spełniało wymogi wynikające z obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych oraz RODO mających zastosowanie i chroniło prawa osób, których dane dotyczą,
- c) w przypadku korzystania z podwykonawców zapewni aby zostały przez nich wdrożone odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie danych osobowych spełniało wymogi wynikające z obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych oraz RODO mających zastosowanie i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.

- 9.3. Strony postanawiają, że 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.

§ 10. CZAS TRWANIA, ROZWIĄZANIE UMOWY

- 10.1. Umowa została zawarta na czas oznaczony -1 rok, od dnia podpisania tj. od dnia.....do dnia.....
- 10.2. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie.

- 10.3. Każdej ze Stron przysługuje prawo jednostronnego rozwiązania umowy w drodze pisemnego wypowiedzenia z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 10.4. Niezależnie od prawa do naliczenia kary umownej określonej w niniejszej umowie każda ze Stron może jednostronnie rozwiązać niniejszą Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku, gdy:
- a) druga Strona, nie wykonuje lub nienależyte wykonuje zobowiązania wynikające Umowy, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do podjęcia należytego wykonywania Umowy, ze wskazaniem i uzasadnieniem przyczyny wezwania, w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania wezwania. Warunkiem ważności rozwiązania Umowy jest zachowanie formy pisemnej i określenie podstawy rozwiązania.
 - b) Zamawiający zalega z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Wykonawcy dłużej niż 30 dni.
 - c) w stosunku do drugiej Strony zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości lub wszczęcie postępowania naprawczego lub nastąpi likwidacja przedsiębiorstwa drugiej Strony;
- 10.5. Umowa może zostać rozwiązana przed upływem okresu, na który została zawarta przez Zamawiającego bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku nie uchwalenia środków finansowych w uchwale budżetowej na kolejny rok budżetowy, na cel określony w umowie, na co Wykonawca wyraża zgodę. W takim przypadku Zamawiający zawiadomi Wykonawcę na piśmie o przyczynie rozwiązania umowy. Wykonawcy nie przysługuje w takim przypadku żadne roszczenie wynikające z faktu niezrealizowania pozostałej części umowy.
- 10.6. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia za prawidłowo wykonane Usługi Serwisowe do dnia rozwiązania Umowy.

§ 11. POSTANOWIENIA DODATKOWE

- 11.1. Każda ze Stron może używać nazwy drugiej Strony w związku z zawarciem Umowy w materiałach dotyczących referencji, w dokumentach wewnętrznego planowania działalności oraz w sprawozdaniach rocznych dla akcjonariuszy, jak również w sytuacjach wymaganych przez przepisy prawa w tym Ustawy o rachunkowości.

§ 12. SIŁA WYŻSZA

- 12.1. Żadna ze stron nie będzie odpowiedzialna za wykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w ramach Umowy, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy jest wynikiem siły wyższej.
- 12.2. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań bezzwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie oraz przedstawi dokumentację, która wyjaśnia naturę i przyczyny zaistniałej okoliczności. Jeżeli druga Strona nie zdecyduje inaczej w formie pisemnej, Strona zgłaszająca okoliczności musi kontynuować realizację swoich zobowiązań wynikających z Umowy w takim stopniu, w jakim jest to możliwe i musi szukać rozsądnych środków alternatywnych dla realizowania zakresu, jaki nie podlega wpływowi siły wyższej.

- 12.3. Stan siły wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminu realizacji Umowy, bez jakichkolwiek negatywnych konsekwencji dla każdej ze Stron.

§ 13. JURYSDYKCJA, ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- 13.1. Umowa podlegać będzie prawu polskiemu i jurysdykcji sądów polskich.
- 13.2. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Stronami odnośnie interpretacji lub skutków prawnych niniejszej Umowy lub któregośkolwiek z jej postanowień, Strony rozstrzygną polubownie a jeśli to nie będzie możliwe przez sąd właściwy miejscowo dla Zamawiającego.

§ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 14.1. Wszelkie zawiadomienia określone Umową winny być składane i dokonywane:
- a) w formie pisemnej pod rygorem nieważności i przesyłane listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczane w oryginale na adres określony poniżej – w odniesieniu do tych oświadczeń i powiadomień dla których Umowa przewiduje formę pisemną pod rygorem nieważności.
 - b) pocztą elektroniczną lub telefonicznie na adres i numery podane poniżej a następnie potwierdzane w formie pisemnej i przesyłane listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczane w oryginale na adres określony poniżej – w pozostałych przypadkach, przy czym skutek oświadczenia liczony będzie od momentu doręczenia zawiadomienia pocztą elektroniczną bądź telefonicznie.
- 14.2. Strony wskazują następujące adresy dla doręczeń:

Zamawiający	Wykonawca
Miasto Zabrze z siedzibą władz w Urzędzie Miejskim przy ul. Powstańców Śląskich 5-7, 41-800 Zabrze	

- 14.3. Niniejsza Umowa zastępuje wszelkie dotychczasowe ustne i pisemne ustalenia lub porozumienia dotyczące jej przedmiotu.
- 14.4. Strony zobowiązują się do współpracy w zakresie interpretacji Umowy i podejmą wszelkie kroki w celu prawidłowej realizacji jej postanowień.
- 14.5. Wszelkie zmiany treści Umowy dla swej skuteczności wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 14.6. We wszystkich kwestiach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie będą miały przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
- 14.7. Do Umowy załączono następujące Załączniki:
- a) Załącznik nr 1 - Wykaz Oprogramowania objętego Usługami Serwisowymi
 - b) Załącznik nr 2 - Zakres Usług
 - c) Załącznik nr 3 - Krytyczność Zgłoszenia
 - d) Załącznik nr 4 - Procedury
 - e) Załącznik nr 5 - Wykaz osób delegowanych do wykonania Usług Serwisowych
 - f) Załącznik nr 6 - Stawki za usługi nie wymienione w Umowie

g) Załącznik nr 7 - Tryb i zasady przekazywania danych

Wymienione Załączniki stanowią integralną część Umowy.

- 14.8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron. Każda strona niniejszej umowy powinna być parafowana przez upoważnionych przedstawicieli Stron, przy czym moc oryginału mają wyłącznie parafowane i podpisane egzemplarze Umowy.

W imieniu i na rzecz Wykonawcy:

W imieniu i na rzecz Zamawiającego:

Załącznik nr 1 do UMOWY
serwisowej CRU/...../2020

Specyfikacja obszarów funkcjonalnych obsługiwanych przez OPROGRAMOWANIE objęte
USŁUGAMI SERWISOWYMI

Lp. Nazwa obszaru

Lp.	Oprogramowanie	Ilość licencji
1.	Ewidencja Mienia	1
2.	KZN	1

Załącznik nr 2 do UMOWY
serwisowej CRU/...../2020

Zakres Usług Serwisowych

Na podstawie niniejszej umowy Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na zasadach określonych w Załączniku nr 3 i 4 następujących Usług Serwisowych:

1. Zakres Nadzoru Autorskiego:

- a. dostosowanie Oprogramowania do zmian wynikających z przepisów prawnych i nowych powszechnie obowiązujących zmian prawa w terminie nie dłuższym niż 30 dni licząc od terminu wejścia w życie zmienionych regulacji, jednakże nie krócej niż 30 dni od dnia otrzymania przez Wykonawcę informacji o konieczności dostosowania Oprogramowania. Dostosowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie obejmuje wprowadzenia nowych funkcjonalności w Oprogramowaniu nawet, jeżeli konieczność ich wprowadzenia wynika ze zmiany stanu prawnego. W przypadku niemożliwości terminowego wykonania zmian w Oprogramowaniu fakt ten należy zgłosić Zamawiającemu co najmniej 5 dni przed upływem terminu wykonania zmian. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą ustalić nowy termin wykonania dostosowań w Oprogramowaniu,
- b. aktualizacja, modyfikacja oraz rozszerzenia lub zmiana funkcjonalności i technologii OPROGRAMOWANIA wykonane z własnej inicjatywy Wykonawcy,
- c. dostarczanie aktualnej DOKUMENTACJI UŻYTKOWEJ.

2. Zakres Usług Serwisowych Oprogramowania:

- a. analiza, diagnozowanie i usuwanie Błędów Oprogramowania,,
- b. naprawa baz danych OPROGRAMOWANIA,
- c. świadczenie usług związanych z serwisem diagnostycznym baz danych, oprogramowania systemowo-narzędziowego i OPROGRAMOWANIA realizowanym przez specjalistów Wykonawcy poprzez Internet,
- d. przeprowadzenie w okresie obowiązywania UMOWY w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO (bez dodatkowych kosztów) 6 wizyt serwisowo-wdrożeniowych o czasie trwania 6 godzin, po uprzednim zgłoszeniu przez ZAMAWIAJĄCEGO potrzeby przeprowadzenia takich wizyt.
- e. usługi serwisowe świadczone przez Wykonawcę w DNI ROBOCZE w godzinach 9:00 – 16:00.
- f. W ramach asysty w każdym miesiącu Wykonawca zapewni świadczenie pakietu usług serwisowo-rozwojowych do wykorzystania wg bieżących potrzeb na usługi (serwisowe, konsultacje, szkoleniowe, modyfikacje systemu), które będą świadczone w wymiarze do 32 godzin (z możliwością rocznej kumulacji).

3. W przypadku konieczności wprowadzenia do Oprogramowania nowych funkcjonalności, wg specyficznych oczekiwań Zamawiającego będą one wprowadzone w zakresie i w sposób

opisany w zaakceptowanych wcześniej przez Strony, a przygotowane przez Wykonawcę Formularzach Wymagań.

**Załącznik nr 3 do UMOWY
serwisowej CRU/...../2020**

Krytyczność Zgłoszenia

Kategorie Błędów:

Błędy dzieli się na trzy kategorie, zgodnie z poniższymi definicjami:

- Błąd Krytyczny** – Błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację Oprogramowania lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia.
- Błąd Istotny** – Błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację Oprogramowania lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji.
- Błąd Inny** – Pozostałe Błędy, które nie zostały zakwalifikowane jako Błędy Istotne lub Błędy Krytyczne.

Czasy Reakcji i Realizacji:

Dla poszczególnych kategorii Błędów wprowadza się następujące czasy reakcji:

- Błąd Krytyczny** – przystąpienie do usuwania Błędu w ciągu 24 godzin, a usunięcie Błędu w ciągu 2 Dni Roboczych od chwili zaakceptowania przez Strony sposobu działania.
- Błąd Istotny** – przystąpienie do usuwania Błędu w ciągu 24 godzin, a usunięcie Błędu w ciąguDni Roboczych od chwili zaakceptowania przez Strony sposobu działania.
- Błąd Inny** – w terminie ustalonym przez Strony.

Załącznik nr 4 do UMOWY
serwisowej CRU/...../2020

Procedury obsługi zgłoszeń

1. Procedurze podlega ostatnia, obowiązująca i udostępniona Zamawiającemu przez Wykonawcę wersja Oprogramowania.
2. Świadczenie Usług odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy wyłącznie przez osobę uprawnioną .
3. Personel Wykonawcy podejmuje działania związane z Oprogramowaniem po akceptacji przez przedstawicieli Zamawiającego proponowanych przez Wykonawcę działań. Działania takie wykonywane są wyłącznie w zakresie ustalonym z Zamawiającym i przez niego zaakceptowanym.
4. W przypadku konieczności wprowadzenia poprawek do Oprogramowania, odpowiednie terminy zostaną uzgodnione przez Strony. Instalacja poprawki w odpowiedniej, przewidzianej przez Wykonawcę kolejności jest obligatoryjna.
5. Prace nad ustaleniem charakteru Błędu lub dokonaniem korekt, poprawek lub dodatków do Oprogramowania mogą być realizowane u Wykonawcy lub u Zamawiającego, według uznania STRON.

**Załącznik nr 5 do UMOWY
serwisowej CRU/...../2020****Wykaz osób delegowanych do wykonania Usług Serwisowych**

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że przed przystąpieniem do wykonywania Usług serwisowych zostałem/am zaznajomiony/a z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1000 z późn. zm.) oraz rozporządzeniami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

Zobowiązuję się do:

- zachowania w tajemnicy i nie ujawniania wszelkich danych osobowych oraz innych danych uzyskiwanych i przetwarzanych.
- nie ujawniania informacji objętych tajemnicą służbową w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 742) – w ramach wykonywania prac związanych z realizacją Umowy.
- nie rozpowszechniania nabytej informacji o charakterze technicznym, technologicznym, organizacyjnym i handlowym, stanowiących tajemnicę,

pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.

Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji dotyczących wyżej wymienionych danych uzyskanych w związku z realizacją zadań wynikających z przedmiotu Umowy zawartej pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym ciąży na mnie nawet po wygaśnięciu zatrudnienia.

Lp.	Nazwisko	Imię	Rola	Obszar	Podpis
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

**Załącznik nr 6 do UMOWY
serwisowej CRU/...../2020**

Stawki za usługi nie wymienione w umowie

1. Konsultant / Projektant	- zł / godzina
2. Wdrożeniowiec / Szkoleniowiec	- zł / godzina
3. Programista	- zł / godzina

Do podanych powyżej cen należy doliczyć należny podatek VAT.

**Załącznik nr 7 do UMOWY
serwisowej CRU/...../2020**

Tryb i zasady przekazywania danych

- 1.** W sytuacji, gdy w celu rozwiązania problemu zgłoszonego przez Zamawiającego Wykonawca stwierdzi konieczność przekazania Zbioru Danych, Wykonawca zwraca się mailowo lub telefonicznie o przekazanie kopii Zbioru Danych.
 - a)** Przekazanie Zbioru Danych przez Zamawiającego odbywa się poprzez skopiowanie Zbioru Danych (skompresowanego i zabezpieczonego hasłem) na nośnik elektroniczny lub na dedykowany serwer FTP zapewniony przez Wykonawcę.
 - b)** Wykonawca przydziela Zamawiającemu login i hasło umożliwiające skopiowanie Zbioru Danych na serwer FTP.
 - c)** Zamawiający zabezpiecza Zbiór Danych za pomocą dedykowanej aplikacji umożliwiającej skompresowanie i szyfrowanie danych. Hasło do Zbioru Danych jest przekazywane Procesorowi mailowo lub telefonicznie.
- 2.** W sytuacji, gdy, w celu rozwiązania problemu istnieje konieczność sprawdzenia poprawności działania aplikacji Wykonawca łączy się za pomocą zdalnej szyfrowanej aplikacji do stacji roboczej lub serwera Systemu u Zamawiającego.