

## Umowa CRU/...../2022

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:

**Katarzyna Dzióba – Zastępca Prezydenta Miasta**

zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

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

....., reprezentowaną/ym przez:

.....  
 .....

zwaną dalej **Wykonawcą**,

zwani dalej osobno Stroną, a łącznie Stronami.

Zgodnie z Ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych ( t.j. Dz. U. 2021, poz. 1129) do niniejszej umowy nie stosuje się przepisów ww. ustawy.

Zamawiający udziela zamówienia na:

**Sprawowanie nadzoru autorskiego oraz świadczenie usług serwisowych w zakresie oprogramowania dotyczącego Systemu PZGiK – Kataster WZ**

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

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 14. | <b>OPIEKUN<br/>OPROGRAMOWANIA<br/>WYKONAWCY</b> | 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. | <b>OPROGRAMOWANIE</b>                           | 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. | <b>PROBLEM</b>                                  | 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. | <b>ROZWIĄZANIE<br/>ZASTĘPCZE</b>                | oznacza rozwiązanie tymczasowe usuwające lub zmniejszające uciążliwość PROBLEMU dla ZAMAWIAJĄCEGO   |
| 18. | <b>SIŁA WYŻSZA</b>                              | 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. | <b>STATUS ZGŁOSZENIA<br/>SERWISOWEGO</b>        | oznacza dany etap rozwiązywania Problemu. Używane są cztery statusy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Przypisany</b> – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU po jego podjęciu przez Konsultanta Wykonawcy.</li> <li>• <b>Rozwiązane</b> – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU przez Konsultanta WYKONAWCY po jego rozwiązaniu.</li> <li>• <b>Zwrócony</b> – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU w przypadku zwrócenia zgłoszenia przez Zamawiającego lub Wykonawcę</li> <li>• <b>Zamknięte</b> – status nadawany ZGŁOSZENIU SERWISOWEMU po zaakceptowaniu rozwiązania przez ZAMAWIAJĄCEGO.</li> </ul> |
| 20. | <b>STRONY</b>                                   | oznaczają ZAMAWIAJĄCEGO oraz Wykonawcę  |
| 21. | <b>UMOWA</b>                                    | oznacza niniejszą Umowę   |
| 22. | <b>USŁUGI SERWISOWE</b>                         | oznaczają usługi Wykonawcy, określone w Załączniku nr 2 pkt 1 do UMOWY  |
| 23. | <b>UŻYTKOWNIK</b>                               | 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. | <b>ZGŁOSZENIE SERWISOWE</b> | 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 nad OPROGRAMOWANIEM oraz świadczenia USŁUG SERWISOWYCH, 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 .....
- 3.4. Osobą odpowiedzialną ze strony Zamawiającego za realizację Umowy i nadzór oraz odbiór prac są ..... i ....., a Opiekunem oprogramowania jest ....., a w razie ich nieobecności osoba przez nich 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 ..... **brutto** (słownie: .....złotych 00/100), płatne w 6 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\\_irsi@um.zabrze.pl](mailto:sekretariat_irsi@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 5907772093214.

Adres Platformy Elektronicznego Fakturowania Wykonawcy: brak

- 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 ujawnią 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 – 6 miesięcy , od dnia od dnia 14.01.2022r. do dnia 13.07.2022r.
- 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 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<br>z siedzibą władz w Urzędzie Miejskim<br>przy ul. Powstańców Śląskich 5-7,<br>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.
- 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/...../2022**

**Specyfikacja obszarów funkcjonalnych obsługiwanych przez OPROGRAMOWANIE objęte  
USŁUGAMI SERWISOWYMI**

**Lp. Nazwa obszaru**

| <b>Lp.</b> | <b>Oprogramowanie</b>    | <b>Ilość<br/>licencji</b> |
|------------|--------------------------|---------------------------|
| 1.         | Kataster WZ              | 1                         |
| 2.         | Geo-Zasób:               | 1                         |
|            | Geo-Prace                | 1                         |
|            | Geo-ZUD                  | 1                         |
|            | Geo-Zlecenia             | 1                         |
|            | Geo-Osnowa               | 1                         |
|            | Geo-Portal/Geo-Ośrodek   | 1                         |
|            | Geo-Szkice               | 1                         |
| 3.         | Sonet -Edycja            | 12                        |
| 4.         | Oprogramowanie JARC      | 1                         |
| 5.         | Ochrona Danych Osobowych | 1                         |
| 6.         | PZP (Geo-Plany)          | 1                         |
| 7.         | GisWebNet                | 1                         |

**Załącznik nr 2 do UMOWY  
serwisowej CRU/...../2022**

**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) 8 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.

**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.**

**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 ciągu 5 Dni Roboczych od chwili zaakceptowania przez Strony sposobu działania.
- Błąd Inny** – w terminie ustalonym przez Strony.

**Załącznik nr 4 do UMOWY  
serwisowej CRU/...../2022**

**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/...../2022****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.  |          |      |      |        |        |
|     |          |      |      |        |        |

**Załącznik nr 6 do UMOWY  
serwisowej CRU/...../2022**

**Stawki za usługi nie wymienione w umowie**

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

Do podanych powyżej cen należy doliczyć należny podatek VAT.

### **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.