

UMOWA NR ZP.272.10.2019

zawarta dnia 10 września 2019 r. w Ostródzie pomiędzy:

Gminą Miejską Ostróda z siedzibą ul. Adama Mickiewicza 24, 14-100 Ostróda,
NIP: 741-209-06-54, REGON: 510743404, reprezentowaną przez:
Burmistrza Miasta- Zbigniewa Michalaka,
zwaną dalej Zamawiającym,

a Konsorcjum:

Tensoft Sp. z o.o., prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000100972 z siedzibą ul. Technologiczna 2, 45-839 Opole, NIP: 7542713438, REGON: 532303125, wysokość kapitału zakładowego 140.000,00 PLN- lider konsorcjum,

i

HSI Sp. z o.o., prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000198842 z siedzibą ul. Technologiczna 2, 45-839 Opole, NIP: 7540334843, REGON: 008305006, wysokość kapitału zakładowego 100.000,00 PLN- uczestnik konsorcjum, reprezentowanymi, na podstawie pełnomocnictwa z dnia 07.08.2019 r. przez: Prezesa Tensoft Sp. z o.o.- Henryka Zygmunta Stężalę, zwanymi dalej Wykonawcą,

zwanymi dalej Stronami.

PREAMBUŁA

Biorąc pod uwagę, że:

- Wykonawca posiada kwalifikacje niezbędne do należytego wykonania przedmiotu umowy;
- oferta Wykonawcy została wybrana jako najkorzystniejsza w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego pod nazwą: wdrożenie e-usług w Urzędzie Miejskim w Ostródzie, przeprowadzonym zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1986 ze zm.; dalej: uPzp), poprzedzającym zawarcie umowy;
- Wykonawca w dniu podpisania umowy nie podlega wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu określone w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego poprzedzającym zawarcie umowy;
- celem umowy jest zapewnienie Gminie Miejskiej Ostróda dostępu do narzędzi informatycznych pozwalających na poprawę efektywności i jakości świadczonych przez Urząd Miejski w Ostródzie usług publicznych poprzez zwiększenie ich dostępności on-line oraz usprawnienie procesów wewnętrznych. Wykonawca w oparciu o swoją wiedzę i infrastrukturę wdroży w ramach umowy narzędzia odpowiednie dla wyżej wskazanego celu i utrzyma ich aktualność, w okresie gwarancji i asysty technicznej.

Strony uzgadniają warunki umowy jak niżej oraz oświadczają, że ich prawa i obowiązki określone w tej umowie są zgodne z przepisami prawa polskiego oraz że uwarunkowania prawne, techniczne i finansowe są wystarczające do należytego wypełnienia wszystkich zobowiązań przez Strony tej umowy.

§ 1. Przedmiot umowy

1. Przedmiotem zamówienia jest: przygotowanie, dostawa, wdrożenie (w tym: migracja danych z aktualnie używanych systemów, uruchomienie, przeszkolenie pracowników, asysta powdrożeniowa) systemu informatycznego pozwalającego na udostępnienie przez Urząd Miejski w Ostródzie rozwiązań e-administracji, w tym: uruchomienie portalu mieszkańca- umożliwiającego załatwienia spraw drogą elektroniczną (łącznie z dokonaniem płatności) oraz dostawa oprogramowania niezbędnego do utworzenia e-usług (dalej: system).
2. Wykonawcy zobowiązany jest ponadto do świadczenia usług gwarancji i asysty technicznej dla zaoferowanego oprogramowania (stworzonego systemu), na warunkach określonych w umowie.



3. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji na korzystanie z systemu.
4. W ramach wdrożenia systemu, Wykonawca:
 - 1) przygotuje system informatyczny, zgodnie z ustalonymi z Zamawiającym szczegółowymi wymaganiami określonymi w umowie, specyfikacji istotnych warunków zamówienia (dalej: SIWZ);
 - 2) zainstaluje system na infrastrukturze wskazanej przez Zamawiającego;
 - 3) przetestuje i uruchomi system;
 - 4) udostępni system informatyczny w sieci internet w taki sposób, by zapewnić bezawaryjną pracę i dostępność dla wszystkich klientów;
 - 5) przeprowadzi szkolenia dla użytkowników i administratorów systemu.
5. Wykonawca w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy musi ustalić z Zamawiającym harmonogram realizacji przedmiotu umowy.
6. Zamówienie jest współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko - Mazurskiego na lata 2014-2020. Jednym z warunków otrzymania dofinansowania jest terminowe wykonanie, odebranie przedmiotu umowy oraz rozliczenie się z Wykonawcą.
7. Wykonawca oprócz naliczonych kar umownych, zapłaci Zamawiającemu odszkodowanie w przypadku utraty z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy całości lub części dofinansowania, o którym mowa w ust. 3, w wysokości odpowiadającej równowartości utraconego dofinansowania wraz z odsetkami, w szczególności w przypadku gdy działania lub zaniechania Wykonawcy doprowadzą do opóźnienia w realizacji umowy i w konsekwencji utraty w całości lub części dofinansowania ze środków Unii Europejskiej.

§ 2. Termin wykonania zamówienia.

1. Termin wykonania zamówienia: zakończenie 31 grudnia 2019 r.
2. Wykonawca rozpocznie realizację umowy niezwłocznie po jej zawarciu i będzie wykonywał swoje zobowiązania z odpowiednim pośpiechem, aby dotrzymać terminu realizacji umowy, nawet w przypadku napotkania niespodziewanych trudności.
3. Wykonawca będzie niezwłocznie pisemnie informował Zamawiającego o trudnościach, ryzykach oraz zmianach, które stanowią zagrożenie dla dotrzymania terminu wykonania zamówienia oraz przedstawi sposób ich rozwiązania gwarantujący dotrzymanie terminu końcowego, a w przypadku, gdy nie będzie to możliwe- w sposób minimalizujący opóźnienie.

§ 3. Realizacja i odbiór przedmiotu umowy

1. Komunikacja Wykonawcy z Zamawiającym podczas realizacji umowy następuje w języku polskim. Powyższe dotyczy również produktów dostarczanych w ramach realizowanej umowy i dokumentacji dostarczanej między Stronami umowy.
2. Prowadzenie prac na infrastrukturze wskazanej przez Zamawiającego, wymaga uzgodnienia z Zamawiającym warunków ich prowadzenia.
3. Wykonawca zobowiązany jest realizować umowę z dochowaniem należytej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru działalności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonania umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności systemu z przepisami prawa obowiązującymi w Polsce oraz zgodnie z opisem funkcjonalności (załącznik nr 4 do SIWZ).
6. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji umowy, a także podczas korzystania z systemu w zakresie i na zasadach opisanych umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług, ani uprawnień innych niż określone w umowie. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji, uprawnień poza opisanymi umową i objętymi wynagrodzeniem, a korzystanie z systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem liczby potrzebnych licencji lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z systemu zgodnie z umową obciążają Wykonawcę.
7. Zamawiający jest zobowiązany do współdziałania z Wykonawcą w granicach określonych prawem i umową.
8. Wykonawca oświadcza, że dysponuje niezbędnym zapleczem technicznym oraz osobowym do wykonania umowy, zgodnie ze złożoną ofertą.

9. Zamawiający dokona odbioru systemu, na podstawie protokołu odbioru, w którym zostaną potwierdzone wykonane czynności oraz prawidłowość ich wykonania.
10. Wykonawca przed przekazaniem do odbioru systemu powiadomi Zamawiającego pocztą elektroniczną, na adres wskazany w § 10, najpóźniej na trzy dni robocze przed planowanymi testami o gotowości do przeprowadzenia testów działania systemu.
11. Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów w terminie 5 dni roboczych od dnia udostępnienia systemu do testowania.
12. Po przeprowadzeniu niezbędnych testów weryfikujących poprawność wykonania poszczególnych prac, Zamawiający w terminie 5 dni roboczych od zakończenia testów przedstawi zastrzeżenia do działania poszczególnych części systemu, wskazując na niezgodność systemu z postanowieniami umowy lub dokona akceptacji i przyjęcia systemu podpisując protokół odbioru.
13. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń, o których mowa w ust. 4, Wykonawca dokona żądanych zmian w systemie w terminie do 5 dni roboczych od daty zgłoszenia żądania, po czym ponownie przedstawi system do odbioru.
14. Wykonawca przed uruchomieniem systemu lub jego części, uzgodni z Zamawiającym termin i formę szkolenia dla użytkowników systemu.
 - 1) Szkolenia zostaną przeprowadzone w formie szkoleń grupowych (*na salach komputerowych zapewnianych przez Wykonawcę*)- grupy około 10 osobowe po 4 godziny na każdą grupę;
 - 2) Szkolenia należy podzielić na odpowiednie grupy tematyczne (*np.: użytkownik standardowy, kierownictwo, administrator*).
 - 3) Po uruchomieniu systemu Wykonawca zapewni asystę powdrożeniową w okres 7 dni roboczych od dnia uruchomienia systemu. Asysta powdrożeniowa będzie świadczona przez osobę skierowaną przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego.
15. Wykonawca może przedstawić do odbioru poszczególne części zamówienia, w takim przypadku, postanowienia ust. 9-14 stosuje się odpowiednio.
16. Podstawą do odbioru końcowego przedmiotu umowy, jest uruchomienie całego systemu.

§ 4. Podwykonawstwo

1. Wykonawca wykona przedmiot umowy przy udziale Podwykonawcy GIAP sp. z o.o. Aleja Komisji Edukacji Narodowej 85/87, 02-777 Warszawa w zakresie wektoryzacja dokumentów planistycznych związanych z miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego, o każdej zmianie danych dotyczących podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji umowy.
3. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 uPzp, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania podwykonawców jak za własne działania.

§ 5. Rękojmia, gwarancja i asysta techniczna

1. Wykonawca gwarantuje, iż wykonany przez niego przedmiot umowy zostanie zrealizowany zgodnie z umową, będzie wolny od wszelkich wad oraz będzie osiągał zakładane w Preambule rezultaty.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości i asysty technicznej na przedmiot umowy w okresie 42 miesięcy od daty podpisania przez Zamawiającego protokołu końcowego (*okres gwarancji*).
3. Okres odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady pokrywa się z podstawowym okresem gwarancji i wynosi 42 miesiące.
4. Celem asysty technicznej jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania systemu oraz zapewnienie dodatkowych usług wspomagających korzystanie z systemu przez Zamawiającego.
5. Usługi gwarancji i asysty technicznej obejmują:
 - 1) usuwanie wad systemu, których kategorie zostały określone w załączniku nr 1 do umowy, na warunkach i w terminach określonych w umowie i załącznik nr 1 do umowy;
 - 2) zapewnienie dostępności systemu oraz innych parametrów, zgodnie z postanowieniami umowy;

- 3) zapewnienie aktualizacji systemu w przypadku zmiany stanu prawnego, która ma wpływ na realizowane przez system procesy, w terminie do 5 dni roboczych od dnia wejścia w życie zmian w obowiązujących stanie prawnym.
6. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia asysty technicznej w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego telefonicznie lub pocztą elektroniczną, przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności.
7. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania wad w czasie zadeklarowanym zgodnie z wariantem określonym w złożonej ofercie, tj. wariant minimalny.
8. Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone wady, nawet pomimo zakończenia okresu asysty technicznej, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.
9. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń zgodnie z opisem zawartym w załączniku nr 1 do umowy.
10. Zamawiający dokonując zgłoszenia nadaje mu kategorię, zgodnie z opisem zawartym w załączniku nr 1 do umowy.
11. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane przez przesłanie pocztą elektroniczną na adres: zg@tensoft.pl.
12. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania systemu, istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu systemu.
13. Wykonawca nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż określone w ust. 12, ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych informacji.
14. Zgłoszenie jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.
15. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu wady z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia wady. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań.
16. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia. Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na czas usunięcia wady.
17. Czas usunięcia wady uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli wada została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji, że wady nie zostały usunięte, czas ich usunięcia jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej wady.
18. Jeżeli wykonawca stwierdzi, że przyczyna wady leży poza systemem, w szczególności w infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia wady w zadeklarowanym czasie, lecz jest zobowiązany:
- 1) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli jest to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania systemu;
 - 2) w razie zgłoszenia takiej potrzeby Zamawiającego- do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o systemie, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
19. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna wady leży poza systemem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna wady leży w infrastrukturze udostępnionej przez Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji przez Wykonawcę infrastruktury udostępnionej przez Zamawiającego. W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany do dotrzymania zadeklarowanego czasu usunięcia wady.

§ 6. Wynagrodzenie

1. Za wykonanie przedmiotu umowy Wykonawca otrzyma wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości: 434.990,00 PLN brutto (słownie złotych brutto: czterysta trzydzieści cztery tysiące dziewięćset dziewięćdziesiąt 00/100).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest stałe i niezmiennie w trakcie realizacji umowy.
3. Płatność wynagrodzenia nastąpi jednorazowo po wykonaniu przedmiotu zamówienia.



4. Należności Wykonawcy będą wypłacane pod warunkiem podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru końcowego.
5. Faktura, o których mowa w ust. 4, Wykonawca może przesłać Zamawiającemu w postaci ustrukturyzowanych faktur elektronicznych na konto Zamawiającego otwarte na platformie elektronicznej¹:
<https://brokerpexpert.efaktura.gov.pl>, NIP 7412090654.

§ 7. Warunki płatności

1. Walutą płatności jest złoty polski (PLN).
2. Należne płatności dokonywane będą w formie przelewów bankowych w terminie do 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT przez Wykonawcę.
3. Jeżeli termin płatności przypada w sobotę lub w dzień ustawowo wolny od pracy, to za termin płatności uważa się pierwszy dzień roboczy, przypadający po takich dniach.
4. Za datę zapłaty faktury VAT przyjmuje się dzień obciążenia przez bank rachunku Zamawiającego.
5. Wykonawca jest zobowiązany do dokonania we własnym zakresie zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcy z zachowaniem terminów płatności określonych w umowie z podwykonawcą. Jeżeli podwykonawca robót budowlanych wystąpi na piśmie z oświadczeniem do Zamawiającego, że Wykonawca nie dokonuje płatności za wykonane roboty budowlane, które zostały odebrane, to zastosowanie będą miały postanowienia § 6.
6. Żadna ze Stron, bez wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności zgody drugiej Strony, nie ma prawa dokonać cesji swoich wierzytelności wynikających z umowy na osoby trzecie, w tym na instytucje finansujące, z usług których korzysta.
7. Każda ze Stron zobowiązana jest do zapłacenia drugiej Stronie odsetek ustawowych od kwot opóźnionych płatności za okres od umownego terminu płatności do dnia dokonania zapłaty.

§ 8. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Wykonawca wniósł na rzecz Zamawiającego zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10 % wynagrodzenia określonego w § 11 ust. 1, tj. 43.499,00 PLN (*słownie: czterdzieści trzy tysiące czterysta dziewięćdziesiąt dziewięć złotych*).
2. Zabezpieczenie zostało wniesione przed podpisaniem umowy, w formie dopuszczonej art. 148 ust. 1 uPzp.
3. W trakcie realizacji umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 148 ust. 1 uPzp.
4. W przypadku zmiany terminu końcowego wykonania przedmiotu umowy, Wykonawca- jeśli wniósł zabezpieczenie należytego wykonania umowy w formie innej niż pieniądź, zobowiązany jest do przedłużenia jego ważności.
5. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmienia formę na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia.
6. Wypłata, o której mowa w ust. 5, następuje nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia. Przepis ust. 3 stosuje się.
7. Zabezpieczenie wniesione w formie pieniądza zostanie zwrócone wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było przechowywane, pomniejszonym o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.
8. Zabezpieczenie służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę umowy do dnia przejęcia obiektu oraz do pokrycia roszczeń z tytułu rękojmi za wady i gwarancji jakości.
9. Jeżeli formą zabezpieczenia jest gwarancja bankowa lub gwarancja ubezpieczeniowa, musi być gwarancją nieodwołalną i bezwarunkową, płatną na pierwsze żądanie oraz zawierać zapisy, o których mowa w ust. 5. Zabezpieczenie w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej będzie sporządzone i będzie interpretowane zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce.
10. Zabezpieczenie w formie niepieniężnej musi być złożone w oryginale w siedzibie Zamawiającego.

¹ Platforma elektroniczna, o której mowa w art. 7 ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz.U. z 2018 r. poz. 2191).



11. Zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu powinno być dokonane przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego z adnotacją „Zabezpieczenie Należytego Wykonania Umowy nr ZP.272.10.2019”. Za termin wniesienia Zabezpieczenia w pieniądzu przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego Zamawiającego.
12. Zabezpieczenie będzie obowiązywało zgodnie z poniższymi zasadami:
 - 1) 100 % wysokości zabezpieczenia od dnia podpisania umowy;
 - 2) 70 % wysokości zabezpieczenia (*pomniejszone o ewentualne wypłaty roszczeń*) Zamawiający zwróci w terminie 30 dni od dnia podpisania protokołu końcowego.
 - 3) 30 % wysokości zabezpieczenia pozostanie do daty zakończenia podstawowego okresu gwarancji. Zabezpieczenie tego okresu (*pomniejszone o ewentualne wypłaty roszczeń*) Zamawiający zwróci najpóźniej w 15-tym dniu po upływie okresu rękojmi za wady.
13. Zabezpieczenie może być wnoszone w częściach przez poszczególnych członków konsorcjum tak, że suma wniesionych zabezpieczeń pokryje 100% wymaganej kwoty zabezpieczenia.
14. W przypadku likwidacji lub przekształcenia podmiotu udzielającego gwarancji, Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania nowej gwarancji od następcy prawnego lub innego podmiotu w terminie 14 dni od dnia w/w zdarzenia nie później niż 14 dni od daty otrzymania wezwania od Zamawiającego.

§ 9. Kary

1. Strony ustalają kary umowne, z tytułu:
 - 1) niezachowania terminu wykonania zamówienia, o którym mowa w § 2 ust. 1- Zamawiający naliczy Wykonawcy karę umowną w wysokości 0,1 % od wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w przekazaniu prawidłowo wykonanego przedmiotu umowy;
 - 2) niezachowania terminu wykonania aktualizacji systemu, o którym mowa w § 5 ust. 5 pkt 3- Zamawiający naliczy Wykonawcy karę umowną w wysokości 50,00 PLN, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - 3) niezachowania terminów na usunięcie wad w okresie asysty technicznej, na zasadach i w wysokościach określonych w załączniku nr 1 do umowy.
2. Łączna suma kar umownych, wynikających ze wszystkich tytułów przewidzianych umową nie przekroczy 30 % wynagrodzenia netto. Jeżeli wysokość wyliczonych kar umownych przekroczy 30 % wynagrodzenia netto, Zamawiający ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 30 % wynagrodzenia netto i odstąpić od umowy w całości.
3. W przypadku, gdy kary umowne określone w umowie nie pokrywają poniesionych przez Zamawiającego szkód, Zamawiający prawo do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego przewyższającego zastrzeżone kary umowne.
4. Naliczona kara umowna podlega potrąceniu z kwoty faktury (*faktur*) przedstawionej Zamawiającemu do zapłaty, na co Wykonawca wyraża zgodę lub z kwoty zabezpieczenia należytego wykonania umowy, o którym mowa w § 8 ust. 1.
5. W przypadku, gdy potrącenie kary umownej z wynagrodzenia Wykonawcy albo z zabezpieczenia należytego wykonania umowy nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego.
6. Postanowienia tego paragrafu pozostają w mocy także po rozwiązaniu umowy, odstąpieniu od umowy lub wygaśnięciu umowy.

§ 10. Osoby odpowiedzialne za nadzór nad realizacją umowy

1. Strony wyznaczają osoby do nadzoru nad umową:
 - 1) ze Strony Wykonawcy: Pan Marcin Kaczmarek, Tel. 774427171, e-mail: m.kaczmarek@tensoft.pl;
 - 2) ze Strony Zamawiającego: Pan Tomasz Misiowiec, Tel. 608098445, e-mail: tomek.misiowiec@gmail.com.
2. Powyższe osoby są umocowane do reprezentowania danej Strony która go wyznaczyła w zakresie wszelkich czynności związanych z bieżącą realizacją umowy, a w szczególności składania oświadczeń w zakresie potwierdzania prawidłowości wykonanych prac i podpisania protokołu odbioru.

§ 11. Ochrona danych osobowych.

1. Zamawiający jako administrator danych osobowych powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w imieniu Zamawiającego zawartych w bazach (*zbiorach*) danych Zamawiającego lub przekazanych przez Zamawiającego plikach z danymi w celu realizacji umowy.
2. Zakres danych osobowych, o których mowa w ust. 1, Strony umowy określą w terminie do 7 dni od dnia podpisania umowy.



3. Przy przetwarzaniu danych osobowych związanych z wykonaniem Umowy, Wykonawca powinien przestrzegać zasad wskazanych w umowie oraz przewidzianych w ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U z 2018 r. poz. 1000 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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).
4. Wykonawca zobowiązuje się do zabezpieczenia danych osobowych, do których uzyskał dostęp w toku realizacji umowy, na zasadach określonych w ustawie dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U z 2018 r. poz. 1000 ze zm.) oraz RODO.
5. Wykonawca zobowiązany jest zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
6. Każdorazowe przekazanie danych osobowych pomiędzy Stronami musi być potwierdzone protokołem przekazania.
7. Do przetwarzania danych osobowych mogą być dopuszczone wyłącznie osoby upoważnione do tego imiennie przez Wykonawcę.
8. Najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od wygaśnięcia lub rozwiązania umowy, Wykonawca zobowiązany jest usunąć ze swoich zbiorów danych wszystkie dane osobowe objęte bazami danych, które przetwarzał w związku z wykonywaniem umowy.
9. Zamawiający nie jest uprawniony do zakładania oraz posiadania lub tworzenia jakichkolwiek kopii dokumentów (zbiorów) zawierających dane osobowe.
10. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dokonanie kontroli w miejscach, w których przetwarzane są dane osobowe, w terminie wspólnie ustalonym, nie późniejszym jednak niż 14 dni od dnia powiadomienia Wykonawcy o zamiarze przeprowadzenia kontroli, w celu sprawdzenia prawidłowości przetwarzania oraz zabezpieczenia danych osobowych.
11. W przypadku powzięcia przez Zamawiającego informacji o rażącym naruszeniu przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z ustawy, rozporządzenia lub umowy, Wykonawca umożliwi dokonanie niezapowiedzianej kontroli.

§ 12. Własność intelektualna

1. Wykonawca oświadcza, że wykonując przedmiot umowy nie naruszy jakichkolwiek praw osób trzecich, w tym autorskich praw osób trzecich. Wykonawca oświadcza, że w dniu wydania przedmiotu umowy Zamawiającemu przysługiwać mu będą uprawnienia do utworów w rozumieniu przepisów Prawa autorskiego w zakresie niezbędnym do wykonania umowy.
2. W przypadku, w którym możliwa jest modyfikacja sposobu działania systemu za pomocą wbudowanych lub dostarczonych narzędzi, w tym parametryzacja i konfiguracja systemu, tworzenie raportów itp. Zamawiający uprawniony jest do dokonania takich czynności bez konieczności zawierania odrębnych umów lub ponoszenia dodatkowych opłat, chyba że obowiązek zawarcia dodatkowej umowy lub poniesienia dodatkowych opłat wyraźnie wynika z treści umowy.
3. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z systemu nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub producentów systemu. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 6 ust. 1 obejmuje całość wynagrodzenia za udzielenie licencji do korzystania z systemu, w tym dostarczanie aktualizacji lub poprawek błędów lub inne usługi serwisowe.
4. Wykonawca oświadcza, że dostarczone przez niego utwory nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich, zwłaszcza w zakresie przepisów o wynalazczości, znakach towarowych, prawach autorskich i prawach pokrewnych oraz nieuczciwej konkurencji, i że posiada on prawo do udzielania licencji na utwory i przejmuje w tym zakresie odpowiedzialność w przypadku roszczeń osób trzecich. W przypadku zgłoszenia Zamawiającemu przez osoby trzecie roszczeń z tytułu naruszenia ich jakichkolwiek praw do utworów, w szczególności praw autorskich i pokrewnych, Wykonawca:
 - 1) przejmie i zaspokoi wynikające z tego tytułu roszczenia względem Zamawiającego;
 - 2) zwolni Zamawiającego od odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek roszczeń, postępowań, szkód, strat, kar umownych lub wszelkich innych wydatków powstałych w związku z korzystaniem z modyfikacji lub korzystaniem z praw zależnych. W takim przypadku Zamawiający powinien:
 - a) niezwłocznie powiadomić Wykonawcę, o takim roszczeniu;



- b) udzielić Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji na temat tego roszczenia.
5. Jeżeli wykonywanie prawa do któregoś z utworów stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa Strony lub osoby trzeciej o naruszenie jej praw, w tym praw własności intelektualnej, Wykonawca, na wezwanie Zamawiającego, weźmie udział w sprawie w charakterze uzgodnionym przez Stronę. W przypadku gdy roszczenie osoby trzeciej zostanie prawomocnie uwzględnione przez sąd lub gdy sąd udzieli osobie trzeciej zabezpieczenia uniemożliwiającego wykonywanie prawa do któregoś z utworów, Wykonawca może na swój własny koszt wybrać jedno z poniższych rozwiązań:
- 1) uzyskać dla Zamawiającego prawo dalszego użytkowania danego utworu, lub
 - 2) zmodyfikować dany utwór tak, żeby był zgodny z umową, ale wolny od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
6. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że osoby uprawnione z tytułu praw autorskich osobistych do utworów objętych postanowieniami umowy nie będą wykonywać tych praw w stosunku do Zamawiającego lub osób trzecich działających na zlecenie Zamawiającego.
7. W przypadku, w którym w wyniku świadczenia usług asysty technicznej lub gwarancji dojdzie do zmiany systemu, dokumentacji lub innych utworów, postanowienia umowne dotyczące udzielenia licencji na system, dokumentację lub inne utwory poddane zmianom stosuje się odpowiednio do takich zmian. Udzielenie licencji następuje z chwilą odbioru takich zmian.
8. Wykonawca dostarczy system na informatycznych nośnikach danych lub w innej postaci umożliwiającej prawidłową instalację tego systemu oraz certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia najpóźniej w dacie odbioru tego systemu.
9. Informatyczne nośniki danych, kopie, certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia, o których mowa w poprzednim ustępie, powinny być zgodne z wymaganiami określonymi przez producenta systemu. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji, czy certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia są wystarczające i zgodne z wymogami określonymi przez producenta. W tym celu Zamawiający może zwracać się do osób trzecich.
10. Jakiegokolwiek postanowienie umowy nie ogranicza uprawnień Zamawiającego wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
11. Wykonawca prześle wszelką dokumentację projektową i techniczną systemu oraz wszelkich inne informacje pozwalające na korzystanie z systemu zgodnie z jego przeznaczeniem i postanowieniami umowy.
12. Wykonawca z chwilą podpisania protokołu odbioru, w ramach wynagrodzenia określonego w § 6 ust. 1, udzieli Zamawiającemu niewyłącznej, pełnej, nieograniczonej terytorialnie, licencji na korzystanie z systemu, o którym mowa w § 1 w szczególności na korzystanie z funkcji systemu oraz wszelkiej dokumentacji powstałej w ramach realizacji przedmiotu umowy, przy czym licencja nie jest przypisana do komputera lub stanowiska. Licencje udzielane są bez ograniczeń dostępu. Licencja uprawniać będzie do korzystania z systemu w okresie co najmniej 20 lat.
13. Licencja, o której mowa w ust. 12 obejmuje automatycznie kolejne aktualizacje, modyfikacje i rozszerzenia systemu, dostarczone w okresie trwania umowy, na polach eksploatacji wskazanych w ust. 14.
14. Licencja, o której mowa w ust. 12, udzielana jest na wszystkich polach eksploatacji obejmujących:
- 1) w odniesieniu do utworów innych niż programy komputerowe, w tym dokumentacji Wykonawcy:
 - a) wykorzystywanie w działalności prowadzonej przez Zamawiającego bez jakichkolwiek ograniczeń;
 - b) utrwalanie i zwielokrotnianie utworu w całości lub części, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie utworu;
 - c) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiegokolwiek inne zmiany w utworze;
 - d) wprowadzanie do obrotu, użyczanie, najem, dzierżawa oryginału lub egzemplarzy, na których utwór utrwalono, upoważnianie innych osób do wykorzystywania w całości lub części utworu lub jego kopii;
 - e) rozpowszechnianie utworu poprzez publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnienie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym;
 - 2) w odniesieniu do programów komputerowych:
 - a) stosowanie i wykorzystywanie w działalności prowadzonej przez Zamawiającego bez jakichkolwiek ograniczeń;
 - b) trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym wprowadzanie do systemu informatycznego, pamięci komputerów, sieci komputerowych, odtwarzanie, utrwalanie, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie,

- sporządzanie kopii, wyłącznie do wykorzystania przez Zamawiającego bez możliwości przekazywania (*sprzedaży*) osobom trzecim;
- c) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu oraz wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym;
 - d) rozpowszechnianie, użyczanie, najem, dzierżawa, upoważnianie innych osób do wykorzystywania w całości lub części programów komputerowych lub ich kopii;
 - e) obrót oryginałem lub egzemplarzami na których zwielokrotniono oraz utwalono oprogramowanie;
 - f) uruchamianie, wyświetlanie, uzyskiwanie dostępu, na dowolnej liczbie stanowisk komputerowych,
 - g) udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w czasie i miejscu przez siebie wybranym;
 - h) modyfikacja istniejących funkcjonalności oraz tworzenie nowych;
 - i) przekształcanie formatu pierwotnego na dowolny inny format;
 - j) łączenie fragmentów z innymi programami komputerowymi i ich dostosowywanie;
 - k) korzystanie z wszelkich produktów powstałych w wyniku eksploatacji systemu przez Zamawiającego.
15. Zakres udzielonej licencji zapewnia Zamawiającemu prawo powierzenia utrzymania i rozwoju systemu podmiotowi trzeciemu.
16. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego własność nośników, na których został utwalony system (*lub jego poszczególne elementy*) oraz dokumentację, z chwilą wydania tych nośników Zamawiającemu.
17. Licencja, o której mowa powyżej, udzielana jest bez ograniczeń co do celu lub sposobu korzystania z systemu, w tym umożliwia Zamawiającemu korzystanie z systemu we własnej infrastrukturze technicznej, w infrastrukturze udostępnianej Zamawiającemu przez osoby trzecie.

§ 13. Siła wyższa

1. W umowie „siła wyższa” oznacza wydarzenie lub okoliczność o charakterze nadzwyczajnym, na którą Wykonawca ani Zamawiający nie mają wpływu; wystąpieniu której Wykonawca ani Zamawiający, działając racjonalnie, nie mogli zapobiec przed zawarciem umowy; której, w przypadku jej wystąpienia, Wykonawca ani Zamawiający, działając racjonalnie, nie mogli uniknąć lub jej przewyższyć; oraz która nie może być zasadniczo przypisana Wykonawcy ani Zamawiającemu.
2. Jeżeli którakolwiek ze Stron stwierdzi, że umowa nie może być realizowana z powodu działania siły wyższej lub z powodu następstw działania siły wyższej, niezwłocznie powiadomi o tym na piśmie drugą Stronę.
3. W przypadku wystąpienia siły wyższej lub jej następstw definitywnie uniemożliwiających kontynuację realizacji przedmiotu umowy, Wykonawca niezwłocznie wstrzyma roboty.
4. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana z powodu „siły wyższej”, Strony spotkają się niezwłocznie celem uzgodnienia rzeczowo- finansowego rozliczenia umowy.
5. Rozliczenie umowy powinno nastąpić w terminie 30 dni od daty jej rozwiązania. Podstawą rozliczenia umowy będzie protokół określający zaawansowanie zrealizowanych dostaw, robót budowlanych i usług wraz ze stosownymi załącznikami, potwierdzającymi stopień realizacji umowy, poniesione koszty itp.. Protokół musi być zatwierdzony przez Strony.

§ 14. Odstąpienie od umowy i rozwiązanie umowy

1. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy w zakresie niewykonanej części umowy w przypadku:
 - 1) istotnego uchybienia ze strony Wykonawcy, przy czym Zamawiający nie może odstąpić od umowy, jeśli w chwili składania tego oświadczenia przedmiotowe istotne uchybienie przestało mieć miejsce i jego skutki zostały przez Wykonawcę usunięte;
 - 2) wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrazić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
2. Istotne uchybienie ze strony Wykonawcy, o którym mowa w ustępie powyżej ma miejsce wtedy, gdy wystąpi chociażby jedna z następujących sytuacji:
 - 1) Wykonawca przekazał realizację umowy lub jakiegokolwiek wynikające z niego prawa lub udział w niej osobie trzeciej z naruszeniem postanowień umowy;

7

04

- 2) Wykonawca wykonał lub wykonuje w sposób nienależyty i pomimo pisemnego wezwania Zamawiającego nie poprawił, jakiegokolwiek ze swoich głównych zobowiązań umownych, w szczególności nie przestrzega ustalonego harmonogramu lub nie stosuje się do uwag Zamawiającego lub narusz inne postanowienia umowy;
- 3) Wykonawca opóźnia rozpoczęcie realizacji umowy dłużej niż 14 dni lub nie kontynuuje realizacji pomimo pisemnego wezwania Zamawiającego.
3. W przypadku, gdy dochodzi do znaczącego uchybienia ze strony Wykonawcy, Zamawiający przekazuje Wykonawcy pisemne oświadczenie uprzedzające o zamiarze odstąpienia od umowy i wskazujące tego powody. Jeśli w ciągu 14 dni od otrzymania tego oświadczenia Wykonawca, w zależności od rodzaju znaczącego uchybienia, nie zaprzestanie naruszania postanowień umowy, nie podejmie odpowiednich środków zaradczych lub nie zostanie osiągnięte odpowiednie porozumienie w tej sprawie pomiędzy Stronami, Zamawiający może odstąpić od umowy.
4. Zamawiający może rozwiązać umowę, w trybie natychmiastowym, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - 1) zmiana umowy została dokonana z naruszeniem art. 144 ust. 1-1b, 1d i 1e uPzp;
 - 2) Wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 uPzp;
 - 3) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że państwo polskie uchybiło zobowiązaniom, które ciąży na nim na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE i dyrektywy 2014/25/UE, z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem przepisów prawa Unii Europejskiej.
5. Odstąpienie od umowy, rozwiązanie umowy, musi mieć formę pisemnego oświadczenia i wymagać pisemnego uzasadnienia, pod rygorem nieważności.
6. W przypadku odstąpienia od umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy tylko taką część wynagrodzenia, jaka odpowiada części zamówienia wykonanej do dnia odstąpienia od umowy.
7. W celu ustalenia zakresu wykonania umowy, przy udziale drugiej Strony sporządzony zostanie protokół inwentaryzacyjny, zgodnie ze stanem na dzień odstąpienia.

§ 15. Postanowienia ogólne i końcowe

1. Umowa została zawarta i będzie realizowana w oparciu o prawo polskie. W odniesieniu do wszystkich problemów nie uregulowanych w umowie mają zastosowanie przepisy określone w ustawie Kodeks Cywilny oraz uPzp.
2. Strony umowy zobowiązują się do niezwłocznego powiadamiania o każdej zmianie adresu.
3. W przypadku niezrealizowania zobowiązania wskazanego w ust. 2 pisma dostarczone pod adres wskazany w umowie uważa się za doręczone.
4. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść ani obciążyć jakichkolwiek praw i obowiązków wynikających z umowy ani jakiegokolwiek jego części, w tym dokonać przelewu przysługujących wierzytelności na rzecz osoby trzeciej pod rygorem nieważności tak dokonanych czynności.
6. Wszelkie spory wynikające z umowy będzie rozpatrywał sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
7. Umowa sporządzona została w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy, dwa dla Zamawiającego.

WYKONAWCA:
Prezes Zarządu
Henryk Stężała

TenSoft Sp. z o.o.
45-839 Opole, ul. Technologiczna 2
NIP: 754-27-13-438, tel. 77 442 71 67
www.tensoft.pl
(4)

ZAMAWIAJĄCY:
BURMISTRZ MIASTA OSTRÓDA

Zbigniew Michalak

SKARBNIK MIASTA
Maria Pożęcka

Załącznik nr 1 do umowy
Nr ZP.272.10.2019
z dnia 10 września 2019 r.

Ramowe definicje pojęć dotyczących poprawności systemu:

Wada- usterka systemu, kategoryzowana odpowiednio jako: (1) Awaria Krytyczna, (2) Awaria i (3) Błąd.

Bezawaryjna praca systemu- oznacza poprawną pracę systemu wolnego od wad.

Poprawna praca systemu- oznacza stan systemu, który Zamawiający akceptuje.

Niepoprawna praca systemu- oznacza stan systemu, którego Zamawiający nie akceptuje i stanowi podstawę do naliczenia kar umownych.

Rozwiązanie końcowe- usunięcie zgłoszonej wady poprzez naprawę, dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub aktualizacji systemu skutkującej przywróceniem poprawnego funkcjonowania systemu lub jego elementów składowych.

Obejście- rozwiązanie zastępcze zgłoszonej wady, które może być realizowane poprzez zmianę parametrów systemu, lub inne rekomendacje, prowadzące do zmiany kategorii zgłoszenia na niższy bądź do rozwiązania wady. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia rozwiązania końcowego.

Zgłoszenie- kontakt Zamawiającego z Wykonawcą na zasadach opisanych umową.

Czas reakcji- czas jaki upłynął pomiędzy przyjęciem zgłoszenia przez Wykonawcę, a pierwszym kontaktem osoby ze strony Zamawiającego związanym z tym zgłoszeniem.

Czas rozwiązania końcowego- czas jaki upłynął od momentu skutecznego zgłoszenia wady do momentu, w którym realizacja usługi doprowadziła do dostarczenia rozwiązania końcowego.

Warunki skutecznego zgłoszenia wady- moment potwierdzenia przez Wykonawcę otrzymania od Zamawiającego wszystkich niezbędnych informacji pozwalających na rozpoznanie wady (*czytelna charakterystyka nieprawidłowości i okoliczności, jakich się pojawiły, a także wszystkie komunikaty zgłaszane przez oprogramowanie*) wraz z możliwością zdalnego dostępu do testowej bazy danych lub udostępnienie jej Wykonawcy za pośrednictwem systemu wymiany plików wskazanego przez Wykonawcę.

Dzień roboczy- dzień pracy Zamawiającego z wyłączeniem sobót, świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.

Godziny robocze- godziny między 7:00 a 19:00 w dni robocze.

Eskalacja- automatyczne przyjęcie zgłoszenia kolejnej wady zgodnie z opisaną procedurą.

Szczegółowe definicje pojęć

Kategorie Wad Systemu:

1. **Awaria Krytyczna-** zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy systemu, a szczególności polegające na niemożności realizacji funkcji systemu wykorzystywanym przez Wydział Geodezji i Gospodarki Przestrzennej oraz Wydział Finansów, przy czym nie istnieje obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia.

Za awarię krytyczną uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu wad będących błędami lub awariami, w przypadku gdy można wykazać, że występujące jednocześnie wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej awarie krytyczne.

Za awarię krytyczną uważane jest również występowanie awarii dłużej niż zdefiniowano w „Poprawnej pracy systemu”.

Awariami krytycznymi mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy systemu w zakresie wykorzystywanym przez Wydział Geodezji i Gospodarki Przestrzennej oraz Wydział Finansów, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych bądź też nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego systemu.

2. **Awaria-** zatrzymanie lub poważne zakłócenia pracy systemu, w szczególności polegające na niemożności realizacji jednego z jego funkcji, przy czym nie istnieje obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia.

Za awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu wad będących błędami, w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej awarie.

Za awarię uważane jest również wystąpienie błędu dłużej niż zdefiniowano w „Poprawnej pracy systemu”.



Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy systemu, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych oraz zasobu danych bądź też nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego systemu.

3. **Błąd**- zakłócenie pracy systemu, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji systemu. Istnieje obejście danego błędu. Błędami mogą być na przykład nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić, lub które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w systemie on-line. Błędy oznaczają wszelkie odchylenia do specyfikacji technicznych systemu, które nie mają istotnego wpływu na ich zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i ich dalszy rozwój, niebędące awariami. Błędami mogą być na przykład błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, systematyczne i składniowe. Wystąpienie błędu wiąże się z koniecznością dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z systemem wolnym od wad, nie umożliwiając jednak funkcjonowania całego systemu (*lub jego poszczególnych, wyraźnie określonych w dokumentacji elementów*) w sposób opisany dla awarii.

Usuwanie wad

Zamawiający wymaga, a Wykonawca zobowiązuje się do usuwania wszelkich wad w następujących terminach (tabela „Czasy usuwania wad”):

Tabela „Czasy usuwania wad”

Wariant minimalny			
Kategoria wad systemu	Czas reakcji	Czas przywrócenia podstawowej funkcjonalności lub obejścia	Czas rozwiązania końcowego
	(liczone w godzinach roboczych)		
Awaria krytyczna	1 h	4 h	8 h
Awaria	2 h	12 h	24 h
Błąd	4 h	24 h	48 h

Eskalacja

Zamawiający stwierdza, a Wykonawca przyjmuje, że w przypadku przekroczenia **czasu rozwiązania końcowego** określonego w tabeli „Czasy usuwania wad” zostają automatycznie i skutecznie zgłoszone przez Zamawiającego oraz przyjęte natychmiast do realizacji przez Wykonawcę następujące wady.

Kategoria Wady Pierwotnej	Wynik eskalacji
Błąd	Awaria
Awaria	Awaria Krytyczna
Awaria Krytyczna	Awaria Krytyczna

Wady zgłoszone w wyniku procedury eskalacji występują równolegle do wad pierwotnych.

Wady zgłoszone w wyniku eskalacji są podstawą do naliczania kar umownych.

Stan pracy Systemu

Przez „**Poprawną pracę systemu**” rozumie się łącznie:

- spełnienie wymagań określonych przez Zamawiającego dla Systemu;
- wystąpienie nie większej liczby danej kategorii niż (w miesiącu):
 - awarie krytyczne- 0 (zero);
 - awarie- 2 (dwa);
 - błędy- 5 (pięć);
- przekroczenie wymaganych czasów¹ rozwiązania końcowego usuwania wad o czas tożsamy z czasem rozwiązania końcowego dla danego wariantu, np. dla wariantu minimalnego.
 - awarie krytyczne- 8h (*osiem dni roboczych*);
 - awarie- 24h (*dwadzieścia cztery godzin roboczych*);

¹ Przekroczenie czasu usuwania wady ponad wskazane w tabeli „Czasy usuwania wad” skutkuje naliczeniem kar umownych oraz może stanowić podstawę do wypowiedzenia umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Wykonawcy.

- błędy- 48h (czterdzieści osiem godzin roboczych).

Przez „Niepoprawną pracę systemu” rozumie się każdą z niżej wymienionych sytuacji:

1. Sytuację, której nie spełnia warunków określonych w definicji „Poprawnej pracy systemu”. Każdorazowe wystąpienie tej sytuacji stanowi podstawę do naliczenia kary umownej.
2. Wystąpienie kolejnej awarii krytycznej w danym miesiącu.

Związek pomiędzy wadą, usuwaniem wady i sankcjami.

Kategoria	Czas rozwiązania końcowego	Krotność ^{*2}	Sankcja
Awaria Krytyczna	Dotrzymany	1	Kary umowne
Awaria Krytyczna	Dotrzymany	>1	Kary umowne
Awaria Krytyczna	Niedotrzymany	1	Kary umowne
Awaria	Dotrzymany	2	Brak
Awaria	Dotrzymany	>2	Kary umowne
Awaria	Niedotrzymany	2	Kary umowne + zgłoszenie wady w wyniku procedury eskalacji
Awaria	Niedotrzymany	>2	Kary umowne + zgłoszenie wady w wyniku procedury eskalacji
Błąd	Dotrzymany	5	Brak
Błąd	Dotrzymany	>5	Kary umowne
Błąd	Niedotrzymany	5	Kary umowne + zgłoszenie wady w wyniku procedury eskalacji
Błąd	Niedotrzymany	>5	Kary umowne + zgłoszenie wady w wyniku procedury eskalacji

Tabela „Wysokości kar”

Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w określonej wysokości za każdą rozpoczętą godzinę zegarową, po przekroczeniu terminów usuwania wad określonych w tabeli „Czasy usuwania wad”.

Wysokość kary [PLN] za przekroczenie o każdą 1h roboczą „Czasu rozwiązania końcowego”

Wariant	Awaria Krytyczna	Awaria	Błąd
Minimalny	200	100	50

Proces usuwania zgłoszenia wad

W zarysie proces usuwania zgłoszonych wad powinien wyglądać następująco:

- zgłoszenie;
- potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i jego kategoryzacja;
- instalacja w środowisku testowym i testy;
- instalacja w środowisku produkcyjnym i testy;
- podsumowanie zgłoszenia;

Metodę wgrzywania poprawek Wykonawca uzgodni z Zamawiającym po podpisaniu umowy.

WYKONAWCA:

Prezes Zarządu

Henryk Stężala

TenSoft Sp. z o.o.

45-839 Opole, ul. Technologiczna 2

NIP: 754-27-13-438, tel. 77 442 71 67

www.tensoft.pl

(4)

ZAMAWIAJĄCY:

BURMISTRZ MIASTA OSTRÓDA

Zbigniew Michalak

SKARBNIK MIASTA

Marta Woźniak

² krotność wystąpienia wady danej kategorii w danym miesiącu asysty technicznej.

