

Umowa Nr

zawarta/ zawarta w dniu roku* w Szczecinie pomiędzy:

Gminą Miasto Szczecin, pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin, NIP 851-030-94-10, REGON 811684232, reprezentowaną przez:

1)

zwaną dalej „Zamawiającym”

a

....., reprezentowaną przez:

1)

zwaną dalej „Wykonawcą”

zwaną dalej „Wykonawcą”

zwani każda z osobna Stroną, a łącznie Stronami.

Niniejsza umowa zostaje zawarta w rezultacie przeprowadzenia przez Zamawiającego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, w trybie podstawowym, na **Świadczenie usług rozwoju dla wdrożonego u Zamawiającego Zintegrowanego Systemu Informatycznego wspomagającego zarządzanie finansami miasta (ZSI-FK) dla Gminy Miasto Szczecin** - zamówienie udzielane na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024r. poz. 1320 z późn. zm.), zw. dalej „ustawą pzp”.

§1 Definicje

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

1) **Zintegrowany System Informatyczny wspomagający zarządzanie finansami miasta (w skrócie ZSI-FK lub ZSI)** - zbiór programów komputerowych wraz z innymi elementami stanowiącymi utwór w rozumieniu Prawa autorskiego o budowie wielowarstwowej i modułowej, składający się z:

- a) Modułów oraz Adaptacji stanowiących tzw. System Dziedzinowy,
- b) Oprogramowania Bazowego,
- c) Oprogramowania Pomocniczego.

Obecny stan ZSI jest wynikiem prac realizowanych w ramach następujących umów odrębnych:

- CRU 4002/2007 z dnia 31 lipca 2007r. z późniejszymi aneksami,
- CRU 10/0003217/2010 z dnia 14 lipca 2010r.,
- CRU 10/0003408/2010 z dnia 3 sierpnia 2010r.,
- CRU 10/0005220/2010 z dnia 15 października 2010r.,
- CRU 11/0002258/2011 z dnia 25 kwietnia 2011r.,
- CRU/12/0004257 z dnia 4 grudnia 2012r.,

- CRU/13/0001877 z dnia 30 kwietnia 2013r.,
 - CRU/13/0001745 z dnia 7 maja 2013r.,
 - CRU/13/0004119 z dnia 6 grudnia 2013r.,
 - CRU/14/0004271 z dnia 21 listopada 2014r.
 - CRU/14/0004450 z dnia 2 grudnia 2014r.
 - CRU/14/0004692 z dnia 5 grudnia 2014r.
 - CRU/15/0002721 z dnia 30 czerwca 2015r.
 - CRU 18/0002674 z dnia 29 czerwca 2018r.
 - CRU 21/0001796 z dnia 01 lipca 2021r.
 - CRU 23/0000729 z dnia 27 marca 2023r.
 - CRU 24/0001273 z dnia 26 marca 2024r.
 - CRU 25/0001193 z dnia 01 kwietnia 2025r
- 2) **Adaptacje** – nie wydzielone logicznie elementy Systemu Dziedzinnowego, stanowiące dedykowane dla Zamawiającego rozbudowy warstwy produkcyjnej (VAR) Oprogramowania Bazowego, w stosunku do których Zamawiający na podstawie umów odrębnych nabył majątkowe prawa autorskie;
 - 3) **Błędy krytyczne** – Błędy, które uniemożliwiają Operatorowi realizację krytycznych procesów biznesowych wykonywanych w Systemie Dziedzinnym. Przez „krytyczne procesy biznesowe” rozumie się procesy wykonywane przez Zamawiającego przy wykorzystywaniu funkcji Systemu Dziedzinnowego, dla których zostały określone konkretne terminy wykonania wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa i które muszą zostać wykonane w przedmiotowych terminach i nie ma możliwości ich zmiany lub przesunięcia wskutek działań Zamawiającego.
 - 4) **Błędy niekrytyczne** – Błędy, które nie uniemożliwiają Operatorowi realizacji krytycznych procesów biznesowych wykonywanych w Systemie Dziedzinnym tj. inne Błędy niż Błędy krytyczne.
 - 5) **Moduł/Moduł Systemu Dziedzinnowego** - wydzielone logicznie i funkcjonalnie części (elementy) Systemu Dziedzinnowego, które w zależności od obszaru stanowią rozbudowy warstwy produkcyjnej (VAR) Oprogramowania Bazowego bądź samodzielne programy komputerowe wraz z innymi elementami stanowiącymi utwór w rozumieniu Prawa autorskiego, na korzystanie, z których zgodnie z umowami odrębnymi zostały udzielone Zamawiającemu niewyłączne licencje;
 - 6) **System Dziedzinnowy** – część ZSI złożona z programów komputerowych i innych elementów stanowiących utwór w rozumieniu Prawa autorskiego w postaci Modułów oraz Adaptacji wdrożonych u Zamawiającego na podstawie odrębnych umów, wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do Umowy;
 - 7) **Oprogramowanie Bazowe** - oprogramowanie Microsoft Dynamics AX (inaczej AXAPTA), którego producentem jest firma Microsoft (Microsoft Corporation) wdrożone u Zamawiającego na podstawie umowy CRU 4002/2007 z dnia 31 lipca 2007 r.;
 - 8) **Oprogramowanie Pomocnicze** – wszelkie oprogramowanie niezbędne do działania całego ZSI, w tym Systemu Dziedzinnowego, takie jak przykładowo: systemy operacyjne, system bazy danych, oprogramowanie serwera aplikacyjnego, wirtualna maszyna Java, przeglądarki internetowe, .net framework, przeglądarki plików PDF, oprogramowanie biurowe itp.;
 - 9) **Prawo autorskie** - oznacza ustawę z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - 10) **Platforma Sprzętowa Zamawiającego** - sprzęt komputerowy i telekomunikacyjny wraz z odpowiednim oprogramowaniem komunikacyjnym, którego dysponentem jest

Zamawiający, przeznaczony dla utrzymywania, rozwoju i eksploatacji ZSI. W przypadku infrastruktury centralnej wydzielone są środowiska:

- a) Środowisko Produkcyjne – środowisko wykorzystywane przez Zamawiającego do jego podstawowej działalności,
 - b) Środowisko Testowe – środowisko wykorzystywane przez Zamawiającego do prowadzenia testów wewnętrznych ZSI-FK oraz w ramach niniejszej Umowy, do testów dostarczanych przez Wykonawcę m.in. poprawek Systemu Dziedzicznego wykonanych w związku z testami wewnętrznymi wykonywanymi przez Wykonawcę lub w przypadku ich wytworzenia zgodnie z wewnętrznym cyklem produkcyjnym Wykonawcy,
 - c) Środowisko Szkoleniowe - środowisko wykorzystywane przez Zamawiającego w celu prowadzenia szkoleń dla swoich przedstawicieli, udostępniane Wykonawcy w celu realizacji Umowy;
- 11) **Umowa** - oznacza niniejszą umowę wraz z załącznikami;
 - 12) **Dni Robocze** - oznaczają dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy, przypadających w którykolwiek z tych dni oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego (przy czym w przypadku dni wolnych od pracy u Zamawiającego, Zamawiający poinformuje o nich Wykonawcę z 3 dniowym wyprzedzeniem);
 - 13) **Godziny Robocze** – oznaczają godziny przypadające w godzinach od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze;
 - 14) **Dokumentacja** - oznacza łącznie Dokumentację Projektową, Instrukcję Użytkownika, Dokumentację Techniczną i Projekt Wykonania;
 - 15) **Dokumentacja Projektowa** - koncepcje wdrożenia Systemu Dziedzicznego wykonane w ramach realizacji umów odrębnych, a także wszelkie opisy funkcjonalne i realizacyjne ustalone pomiędzy Stronami dokonane podczas realizacji umów odrębnych mających za przedmiot wdrożenie lub rozwój Systemu Dziedzicznego, w tym zapisane w Elektronicznym Systemie Zgłoszeniowym;
 - 16) **Instrukcja Użytkownika** - instrukcje funkcjonalno – użytkowe do poszczególnych Modułów lub Adaptacji Systemu Dziedzicznego stanowiące o tym, jak Operator ma posługiwać się danym Modułem lub Adaptacją wraz z opisem dostarczanych funkcjonalności oraz opis procedur związanych z parametryzacją Modułu lub Adaptacji;
 - 17) **Dokumentacja Techniczna** – opisy struktur baz danych Systemu Dziedzicznego, opisy interfejsów, skryptów i użytych komponentów i oprogramowania dostawców/licencjodawców zewnętrznych (m.in. firm trzecich lub społeczności);
 - 18) **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie zaproponowane przez Wykonawcę, pozwalające Zamawiającemu na eksploatację Systemu Dziedzicznego lub osiągnięcie zamierzonego skutku w inny sposób niż opisany w Dokumentacji, do czasu definitywnego usunięcia Błędu;
 - 19) **Operator** – pracownik lub osoba zatrudniona przez Zamawiającego na innej podstawie niż stosunek pracy, uzyskujący dostęp do Systemu Dziedzicznego (po uprzednim uwierzytelnieniu) zgodnie z przydzielonymi uprawnieniami i warunkami licencyjnymi;
 - 20) **Operator Uprawniony** – Operator upoważniony do inicjowania usług asysty technicznej określonej w Umowie;
 - 21) **Elektroniczny System Zgłoszeniowy (nazywany też ESZ)** – platforma służąca do komunikacji oraz do inicjacji usług określonych w niniejszej Umowie oraz śledzenia stanu ich realizacji.

- 22) **Zgłoszenie Rozwojowe** – zgłoszenie mające na celu inicjację wykonania usług rozwoju Systemu Dziedzinowego dokonywane przez Zamawiającego zgodnie z procedurą wskazaną w Umowie;
- 23) **Projekt Wykonania** - dokument stanowiący wynik analizy Zgłoszenia Rozwojowego, określający warunki realizacji Zgłoszenia Rozwojowego, terminy: wykonania, dostarczenia, uruchomienia, a także opis sposobu realizacji danego Zgłoszenia Rozwojowego, w tym – jeśli występuje – podział na etapy oraz ilość Roboczogodzin koniecznych do jego kompletnego zrealizowania;
- 24) **Istotna Wada** – wada w wykonanym przedmiocie Zgłoszenia Rozwojowego, przez którą Strony rozumieją brak funkcjonalności lub niezgodność jej działania z opisami zawartymi w Projekcie Wykonania;
- 25) **Roboczogodzina** – umowna jednostka rozliczeniowa pracochłonności w wymiarze 60 minut.

§2

Przedmiot Umowy

1. Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do wykonania Świadczenie usług rozwoju dla wdrożonego u Zamawiającego Zintegrowanego Systemu Informatycznego wspomagającego zarządzanie finansami miasta (ZSI-FK) dla Gminy Miasto Szczecin, na warunkach określonych w Umowie.
2. Usługi rozwoju, o których mowa w ust. 1 obejmują następujące usługi:
 - 1) usługę wykonywania lub dostarczania rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego, wykonywaną w sposób i na warunkach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy,
 - 2) usługę wykonywania analiz możliwości rozwoju i dostosowania poszczególnych Modułów lub całego Systemu Dziedzinowego do realizacji nowych potrzeb Zamawiającego wykonywaną w sposób i na warunkach określonych w Załączniku nr 7 do Umowy,
 - 3) usługę świadczenia konsultacji telefonicznych i elektronicznych, usuwania Błędów Operatora w działaniu rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów oraz wykonywanie parametryzacji ustawień Systemu Dziedzinowego wynikającą z implementacji nowych rozwiązań wykonanych w ramach Umowy na zasadach i warunkach określonych w Załączniku Nr 2 do Umowy,
 - 4) usługę wgrywania poprawek Systemu Dziedzinowego związanych z implementacją nowych rozwiązań wykonywaną w sposób i na warunkach określonych w Załączniku nr 4 do Umowy,
 - 5) usługę aktualizacji Instrukcji Użytkownika wykonywaną w sposób i na warunkach określonych w Załączniku nr 5 do Umowy,
 - 6) usługę wykonywania innych zadań zleconych przez Zamawiającego, w sposób i na warunkach określonych w Załączniku nr 8,
 - 7) usługę prowadzenia szkoleń dotyczących sposobu korzystania z Systemu Dziedzinowego dla przedstawicieli Zamawiającego wykonywaną w sposób i na warunkach określonych w Załączniku nr 9 do Umowy.
3. Wykaz składników Systemu Dziedzinowego, w tym Modułów Systemu Dziedzinowego, eksploatowanych przez Zamawiającego wyszczególniony został w Załączniku nr 1 do Umowy.
4. Usługi określone w ust. 2 świadczone będą w okresie obowiązywania Umowy na żądanie Zamawiającego, w maksymalnym wymiarze Roboczogodzin. Inicjowanie usług rozwojowych następować będzie za pomocą Zgłoszeń Rozwojowych.

§3

Obowiązki Umowy

1. Umowa niniejsza zostaje zawarta na okres 12 miesięcy.
2. Strony zgodnie ustalają, że w przypadku podjęcia przez Zamawiającego decyzji o wdrożeniu nowej wersji Oprogramowania Bazowego Umowa może zostać wypowiedziana przez Zamawiającego przed upływem okresu, na który została zawarta, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności powinno zostać złożone w formie pisemnej.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 2 i w przypadku, gdy termin wykonania Zgłoszeń Rozwojowych wykraczać będzie poza okres obowiązywania Umowy (skrótowy na skutek złożonego wypowiedzenia) Zamawiający zobowiązany będzie do zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia za wykonane przez niego do dnia obowiązywania Umowy usługi i prace. Podstawą do określenia wynagrodzenia za wykonane usługi i prace, będzie protokół sporządzony przez Strony Umowy stwierdzający procentowy stopień zaawansowania wykonanych usług i prac i odpowiednio proporcjonalnie należne za nie wynagrodzenie.
4. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku nieterminowej realizacji usług rozwoju, o których mowa w §2 ust. 2. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego musi być poprzedzone pisemnym wezwaniem Wykonawcy do wykonania obowiązku, który zdaniem Zamawiającego nie jest wykonywany i wyznaczeniem Wykonawcy dodatkowego terminu do jego wykonania, nie krótszego niż 14 dni. Dopiero po upływie wyznaczonego terminu, Zamawiający może od Umowy odstąpić, w części dotyczącej niezrealizowanej usługi rozwoju, w drodze oświadczenia złożonego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają prawa Zamawiającego do odstąpienia od Umowy oraz wypowiedzenia Umowy na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.

§4

Ogólne zobowiązania Wykonawcy i Zamawiającego

1. Strony zobowiązują się do współpracy w trakcie wykonywania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę z należytą starannością, zgodnie z zasadami wiedzy technicznej oraz na warunkach określonych Umową, w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów Infrastruktury Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły.
3. Niezależnie od innych zobowiązań objętych Umową, Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z realizacją Umowy, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Usług. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej przedstawicielowi ze strony Zamawiającego, o którym mowa w §5 Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług 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 w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed

przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.

5. Zamawiający, w trakcie realizacji Umowy zobowiązuje się m.in. do:
 - 1) współpracy z Wykonawcą w zakresie koniecznym do wykonania Umowy,
 - 2) przygotowania i udostępnienia Wykonawcy środowisk Systemu Dziedzinowego oraz zapewnienia bezpiecznego, zdalnego dostępu do środowisk przedstawicielom Wykonawcy; w przypadku konieczności wykonywania w środowiskach Zamawiającego prac po godzinach pracy Zamawiającego, Zamawiający zapewni możliwość pracy w tych godzinach, po uprzednim uzgodnieniu przez Strony terminów i okresów, a także zapewni w tym czasie wsparcie upoważnionego pracownika;
 - 3) zapewnienia Wykonawcy dostępu do odpowiednio dużego zasobu dyskowego, na którym będzie składowana modyfikowana Dokumentacja, w tym Instrukcje Użytkownika dostarczone przez Wykonawcę;
 - 4) zapewnienia Wykonawcy stanowiska pracy umożliwiającego podłączenie stacji roboczych do sieci i serwerów ZSI, a także dostępu do pomieszczeń przeznaczonych do użytku Wykonawcy w związku z realizacją Umowy; Zamawiający nie jest zobowiązany do dostarczenia Wykonawcy jakiegokolwiek sprzętu informatycznego, komunikacyjnego, ani innych elementów i usług związanych z infrastrukturą IT;
 - 5) informowania Wykonawcy o zamiarze wprowadzenia zmian mogących mieć wpływ na przebieg prac związanych z realizacją Umowy;
 - 6) zapewnienia osobom wyznaczonym przez Wykonawcę do wykonania określonych prac koniecznego dostępu do wszelkich źródeł informacji, osób, dokumentów niezbędnych do prawidłowego i należytego wykonania prac objętych Umową w zakresie, w jakim Zamawiający takimi osobami, dokumentami lub informacjami dysponuje lub które może uzyskać, a także do możliwie szybkiego przekazywania danych testowych potrzebnych do tworzenia rozbudów Modułów i innych elementów Systemu Dziedzinowego powstałych w wyniku rozbudowy w ramach Umowy;
 - 7) zapewnienia dostępu i możliwości zapoznania się Wykonawcy ze wszystkimi przepisami i regulaminami obowiązującymi u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji Umowy; w przypadku dostępu do danych niejawnych Zamawiający udostępni informacje przedstawicielom Wykonawcy posiadającym odpowiednie, ważne poświadczenia bezpieczeństwa;
 - 8) zapewnienia Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego odpowiednich warunków logistycznych dla wykonywania Umowy;
 - 9) utrzymania w należyłym stanie Platformy Sprzętowej Zamawiającego, na której działa System Dziedzinowy;
 - 10) terminowego testowania i weryfikacji produktów i informacji otrzymywanych od Wykonawcy w związku z realizacją przez niego przedmiotu Umowy;
6. Zamawiający w okresie trwania Umowy będzie każdorazowo pisemnie informował Wykonawcę o zamiarze wprowadzenia lub konieczności dostosowania Systemu Dziedzinowego do nowych wersji Oprogramowania Pomocniczego. W przypadku, gdy Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych licząc od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgłosi pisemnych zastrzeżeń, uważa się, iż akceptuje wprowadzenie nowych wersji Oprogramowania Pomocniczego.
7. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych w ust. 5 i 6 niniejszego paragrafu terminy zastrzeżone do wykonania przez Wykonawcę zadań uzależnionych

od współdziałania z Zamawiającym ulegają odpowiedniemu wydłużeniu o czas trwania opóźnienia w dostarczeniu dokumentów, danych, informacji wykonania zobowiązania leżącego po stronie Zamawiającego.

8. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za konsekwencje nieudzielenia informacji o funkcjonowaniu Zamawiającego, istotnych dla przebiegu prac związanych z realizacją Umowy, dostarczenia ich z opóźnieniem lub dostarczenia niepełnych, nieprawdziwych, lub niespójnych danych. Odpowiedzialność Zamawiającego tu określona obejmuje również działania lub zaniechania jakichkolwiek osób trzecich działających w imieniu i na rzecz Zamawiającego, w tym pracowników Zamawiającego i innych osób i podmiotów, z którymi współpracuje.
9. Z uwagi na fakt, iż w stosunku do niektórych elementów Systemu Dziedziny (który był wdrażany lub rozbudowywany na podstawie odrębnych umów), w tym Adaptacji oraz części dokumentacji, Zamawiający nabył majątkowe prawa autorskie, Zamawiający, w celu wykonywania zobowiązań określonych w niniejszej Umowie udostępni Wykonawcy oraz w razie potrzeby jego podwykonawcom kody źródłowe i wersje wynikowe tychże elementów oraz właściwą dokumentację i z dniem zawarcia Umowy upoważnia (nieodpłatnie) Wykonawcę lub jego podwykonawców do wykonywania wszelkich koniecznych modyfikacji, zmian, zwielokrotnień ww. Adaptacji i dokumentacji lub innych czynności potrzebnych do wykonania zobowiązań określonych w niniejszej Umowie.

§5

Organizacja współpracy Stron, komunikacja

1. Strony wyznaczą swoich przedstawicieli odpowiedzialnych za kontakt i prawidłowy przebieg realizacji zobowiązań wynikających z Umowy wraz ze wskazaniem kanału komunikacji (e-mail, telefon) oraz określeniem ich roli/funkcji w zakresie realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykaz przedstawicieli, w tym również tzw. Operatorów Uprawnionych zostanie przekazany Wykonawcy w formie elektronicznej na adres e-mail Wykonawcy: w dniu zawarcia niniejszej Umowy.
3. Wykaz przedstawicieli Wykonawcy zostanie przekazany Zamawiającemu w formie elektronicznej na adres e-mail Zamawiającego: w dniu zawarcia niniejszej Umowy.
4. Każda ze Stron ma prawo do zmiany przedstawicieli za powiadomieniem drugiej Strony. Zmiana obowiązuje od następnego Dnia Roboczego od dnia doręczenia powiadomienia i nie stanowi zmiany Umowy.
5. W przypadku planowanej, dłuższej nieobecności przedstawicieli, o których mowa w ust. 1, przedstawiciele Stron winni wyznaczyć swoich zastępców na czas nieobecności i poinformować o tym przedstawiciela drugiej Strony.

§6

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Maksymalne wynagrodzenie z tytułu realizacji przez Wykonawcę przedmiotu Umowy przez cały okres obowiązywania Umowy w zakresie, o którym mowa w §2 ust. 2 (rozliczanym w roboczogodzinach) wynosi zł netto (słownie:). Do wynagrodzenia zostanie doliczony należny podatek od towarów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami w kwocie zł, co daje kwotę brutto: zł (słownie: złotych).
2. Stawkę za Roboczogodzinę Strony ustalają na zł netto (słownie: złotych), co daje wartość brutto:

..... zł (słownie: złotych).

3. Podstawą zapłaty będą faktury wystawiane przez Wykonawcę wobec Zamawiającego. Wynagrodzenie określone w ust. 1 rozliczane będzie w okresach kwartalnych licząc od dnia zawarcia Umowy. Wysokość wynagrodzenia należnego za dany kwartał Strony ustalają, jako iloczyn sumy ilości zaokrąglonych w górę do wartości całkowitych Roboczogodzin Zgłoszeń Rozwojowych, wykazanych w Projektach Wykonania i wykonanych w danym kwartale i stawki za Roboczogodzinę. Strony ustalają, iż w celu udokumentowania wykonanych Zgłoszeń Rozwojowych oraz wykorzystanych na nie Roboczogodzin, Strony dokonywać będą kwartalnego potwierdzenia wykonanych w danym okresie usług rozwojowych w postaci pisemnego protokołu, nazywanego dalej Kwartalnym Potwierdzeniem Odbioru, podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Stron. W protokole tym zostanie zamieszczona informacja o stopniu wykorzystania puli Roboczogodzin przewidzianych na realizację usług rozwoju Systemu Dziedziny, o których mowa w §2 ust. 4 Umowy. Przedmiotowy protokół stanowić będzie podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury.
4. Datą wykonania usług, o których mowa w §2 ust. 1 będzie ostatni dzień Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego, w którym Wykonawca wykonał Zgłoszenia Rozwojowe. Pierwszy Kwartalny Okres Rozliczeniowy liczony będzie od daty zawarcia Umowy.
5. Przed upływem pierwszego, kwartalnego okresu rozliczeniowego, Strony uzgodnią wzór stosowanego Kwartalnego Protokołu Odbioru.
6. Wynagrodzenie będzie płatne w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, z tym zastrzeżeniem, że rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT musi być zgodny z numerem rachunku ujawnionym w wykazie prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej. W przypadku, gdy w wykazie ujawniony jest inny rachunek bankowy, płatność wynagrodzenia dokonana zostanie na rachunek bankowy ujawniony w tym wykazie.
7. Płatnikiem faktur będzie Gmina Miasto Szczecin.
8. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego, pod rygorem nieważności, dokonać przelewu wierzytelności czy też przysługującego mu prawa z Umowy na osobę trzecią.

§7

Faktury i rozliczenia w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF)

1. Wykonawca zobowiązany jest do wystawiania i doręczania Zamawiającemu faktur ustrukturyzowanych przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli zgodnie z obowiązującymi przepisami jest zobowiązany do korzystania z tego systemu.
2. Faktura ustrukturyzowana uznawana jest za doręczoną Zamawiającemu z chwilą przydzielenia przez Krajowy System e-Faktur numeru identyfikującego tę fakturę, zgodnie z art. 106na ust. 3 ustawy o podatku od towarów i usług.
3. Wszystkie świadczenia realizowane na podstawie niniejszej umowy dotyczą jednostki organizacyjnej Zamawiającego objętej centralizacją rozliczeń podatku VAT. W związku z tym Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1) wskazania w strukturze faktury ustrukturyzowanej następujących danych „Podmiotu2” i „Podmiotu3”:

- a) „Podmiot2” (Nabywca) - dane Zamawiającego: **Gmina Miasto Szczecin, Pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin, NIP 851 030 94 10**
 - b) „Podmiot3” (Odbiorca), dane jednostki budżetowej Zamawiającego tj.:
Urząd Miasta Szczecin, Pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin NIP 851 316 29 18
 - c) „Rola” dla „Podmiotu3” – „8” – **Jednostka samorządu terytorialnego – odbiorca**
- 2) umieszczenia w strukturze faktury ustrukturyzowanej dodatkowych danych w węźle „WarunkiTransakcji” – informacji identyfikującej umowę, której dana faktura będzie dotyczyć, w szczególności numeru lub symbolu umowy w formacie:
„Umowa nr”;
4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, że każda faktura wystawiona w Krajowym Systemie e-Faktur i doręczona Zamawiającemu jest zgodna z aktualną schemą logiczną FA_VAT oraz przepisami obowiązującymi w dniu jej wystawienia.
 5. Wystawienie faktury ustrukturyzowanej niezgodnej z wymogami, o których mowa w ust. 3 lub 4 powyżej, w tym z pominięciem któregośkolwiek z elementów, o których mowa w ust. 3, uprawnia Zamawiającego do:
 - 1) żądania wystawienia faktury korygującej oraz
 - 2) wstrzymania płatności do czasu otrzymania faktury spełniającej wymagania zawarte w ust. 3 i 4, co nie będzie traktowane jako opóźnienie w zapłacie.
 6. Termin płatności należności wynikających z niniejszej umowy wynosi 21 dni od dnia uznania faktury ustrukturyzowanej, spełniającej wymagania, o których mowa w ust. 3 i 4 powyżej, za otrzymaną przez Zamawiającego, zgodnie z ust. 2.

§8

Usługi rozwoju

1. Realizacja usług rozwoju Systemu Dziedziny, o których mowa w §2 ust. 2 będzie wykonana przez Wykonawcę każdorazowo na podstawie Zgłoszeń Rozwojowych przekazanych Wykonawcy przez Zamawiającego drogą elektroniczną przy wykorzystaniu ESZ na adres: lub na adres e-maili Wykonawcy:
2. W Zgłoszeniu Rozwojowym Zamawiający wskazuje potrzebę wykonania usługi wchodzącej w skład usług rozwoju wymienionych w §2 ust. 2, podając jej szczegółowy typ/rodzaj i opis oraz – jeśli będzie to niezbędne i przewidziane w Zgłoszeniu Rozwojowym zapotrzebowanie na szkolenie na zasadach określonych w Załączniku nr 9 do Umowy.
3. Zgłoszenie Rozwojowe zostanie poddane przez Wykonawcę analizie w terminie do 14 Dni Roboczych od otrzymania go od Zamawiającego. Strony mogą wspólnie ustalić inny niż wskazany w zdaniu poprzednim termin na przeprowadzenie analizy.
4. W przypadku nieprecyzyjnego lub niejednoznacznego Zgłoszenia Rozwojowego Wykonawca zwróci się do Zamawiającego o udzielenie dodatkowych wyjaśnień i informacji. Do dnia otrzymania od Zamawiającego wyjaśnień i informacji termin na przeprowadzenie analizy, o którym mowa w ust. 3 ulega zawieszeniu.
5. Wynikiem przeprowadzonej analizy będzie Projekt Wykonania danego Zgłoszenia Rozwojowego, zawierający, co najmniej zakres, sposób realizacji, termin wykonania oraz szacowaną ilość Roboczogodzin koniecznych do wykonania Zgłoszenia Rozwojowego. W przypadku, gdy w wyniku / efekcie wykonania usług rozwoju określonych w Umowie powstają nowe elementy Systemu Dziedziny (utwory w rozumieniu Prawa autorskiego) Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego

- w niniejszej Umowie, na nowopowstałe elementy Systemu Dziedziny, udzieli Zamawiającemu licencji lub przeniesie na Zamawiającego prawa autorskie (w przypadku wykonania nowych Adaptacji lub rozbudowy Adaptacji wdrożonych u Zamawiającego na podstawie odrębnych umów).
6. Projekt Wykonania Zgłoszenia Rozwojowego zostanie przedłożony Zamawiającemu do zaakceptowania w terminie wskazanym w ust. 3. W przypadku, gdy Zamawiający uzna, iż konieczne są poprawki lub zmiany w przedmiotowym dokumencie Wykonawca w ciągu 5 Dni Roboczych dokona stosownych zmian i ponownie przedstawi go Zamawiającemu do akceptacji. Procedura może być powtarzana do chwili akceptacji dokumentu przez Zamawiającego lub jego anulowania. Akceptacja oznaczać będzie zgodę Zamawiającego na wykonanie Zgłoszenia Rozwojowego w sposób i w terminie wskazanym w Projekcie Wykonania oraz zatwierdzenie ilości Roboczogodzin potrzebnych do jego obsługi.
 7. W przypadku, gdy okaże się, że ilość Roboczogodzin potrzebnych do wykonania danego Zgłoszenia Rozwojowego przekroczy pozostałą w Umowie, zgodnie z §2 ust. 4 Umowy pulę, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego o anulowanie lub zmianę Zgłoszenia Rozwojowego tak, aby realizacja tego Zgłoszenia Rozwojowego nie przekraczała wymiaru określonego w §2 ust. 4 Umowy.
 8. W przypadku, gdy potrzebna do wykonania danego Zgłoszenia Rozwojowego ilość Roboczogodzin przekroczy szacowaną, uzgodnioną wartość o ponad 20%, Strony przewidują możliwość renegotjacji Projektu Wykonania danego Zgłoszenia Rozwojowego, przy czym nie wstrzymuje to wykonania Zgłoszenia Rozwojowego i doprowadzenia go do końca przez Wykonawcę.
 9. W przypadku, gdy w trakcie analizy lub realizacji okaże się, że wykonanie danego Zgłoszenia Rozwojowego mogłoby spowodować zagrożenie dla stabilności lub wydajności Systemu Dziedziny Wykonawca zwróci się do Zamawiającego o anulowanie lub zmianę Zgłoszenia Rozwojowego. Uprawnienie to przysługuje również Zamawiającemu w stosunku do Wykonawcy.
 10. Wykonanie Zgłoszenia Rozwojowego potwierdzone zostanie zgodnie z procedurą określoną w §9 Umowy.
 11. Zamawiający zapewni bezpieczny dostęp do Systemu Dziedziny zainstalowanego na Platformie Sprzętowej Zamawiającego. Wykonawca udostępni Zamawiającemu wymagane informacje, niezbędne do skonfigurowania dostępu.
 12. W dniu zawarcia niniejszej Umowy Wykonawca prześle Zamawiającemu listę osób, które powinny uzyskać dostęp do Systemu Dziedziny zainstalowanego na Platformie Sprzętowej Zamawiającego oraz innych zasobów, których dysponentem jest Zamawiający, niezbędnych do realizacji Umowy.

§9

Procedura potwierdzania wykonania usług rozwojowych

1. W przypadku wykonania przez Wykonawcę danego Zgłoszenia Rozwojowego Wykonawca zgłasza wykonanie usługi lub prac wraz z informacjami niezbędnymi do ich potwierdzenia i podpisania protokołu odbioru. Wykonawca powiadamia o tym fakcie Zamawiającego drogą elektroniczną przy wykorzystaniu ESZ – lub na adres e-mail Zamawiającego:
2. Zamawiający w terminie 5 Dni Roboczych przystąpi do weryfikacji wykonanego Zgłoszenia Rozwojowego. Strony mogą wspólnie ustalić inny niż wskazany w zdaniu poprzednim termin na przeprowadzenie weryfikacji. W sytuacji braku Istotnych Wad

Zamawiający potwierdza fakt wykonania Zgłoszenia Rozwojowego drogą elektroniczną przy wykorzystaniu ESZ – na adres e-mail Wykonawcy: Rodzaj i termin usunięcia stwierdzonych wad zostaną wskazane w protokole odbioru..

3. W przypadku wystąpienia Istotnych Wad wykonania Zgłoszenia Rozwojowego Zamawiający powiadamia o tym Wykonawcę. Zamawiający przekazuje równocześnie informację o swoich ustaleniach w zakresie stwierdzonych Istotnych Wad. Strony ustalą odpowiedni termin na ich usunięcie i procedura opisana w ust. 1 i 2 zostanie powtórzona. Za datę wykonania Zgłoszenia Rozwojowego uznaje się zgłoszenie wykonania usługi lub prac pozbawionych Wad Istotnych.

§10

Gwarancja

1. Wykonawca udziela - miesięcznej gwarancji na prawidłowe działanie wykonanych w ramach usług rozwoju rozbudów i rozszerzeń Systemu Dziedzinowego. Termin gwarancji rozpoczyna swój bieg od daty odebrania modyfikacji.
2. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że:
 - a. warstwy Systemu powstałe w wyniku jego rozbudowy będą sprawnie funkcjonować na Platformie Sprzętowej Zamawiającego w Środowisku Produkcyjnym;
 - b. wydajność warstw Systemu powstałych w wyniku jego rozbudowy w ramach Umowy umożliwi prowadzenie procesów przetwarzania danych i back-up w czasach zapewniających poprawne funkcjonowanie Zamawiającego w godzinach roboczych jego pracy.
3. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowości działania warstw Systemu wynikające z nieprawidłowego administrowania Platformą Sprzętową Zamawiającego, w tym środowiskami Windows Serwer 2008/2012, MS SQL 2012, MS Dynamics Axapta AX 2009 bądź kolejnych ich wersji rozwojowych eksploatowanych przez Zamawiającego.
4. W okresie i w ramach gwarancji, o której mowa w ust. 1 Wykonawca zobowiązany będzie wyłącznie do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego Błędów w działaniu wykonanych w ramach Umowy rozbudów i rozszerzeń Systemu Dziedzinowego na zasadach i warunkach określonych w Załączniku Nr 3 i Załączniku nr 2 część B do Umowy.
5. W przypadku, gdy w wyniku wykonania usług rozwoju powstaną nowe elementy Systemu Dziedzinowego (rozbudowy lub rozszerzenia Systemu Dziedzinowego), do których majątkowe prawa autorskie nie będą przysługiwać Wykonawcy, Zamawiający dopuszcza, aby wykonywanie usług gwarancyjnych, o których mowa w ust. 2 odbywało się bezpośrednio na rzecz Zamawiającego przez podwykonawcę Wykonawcy.
6. Wykonawca może odmówić sprawowania gwarancji na warstwy i elementy Systemu powstałe w wyniku jego rozbudowy w ramach Umowy, gdy Zamawiający dokonał lub zlecił modyfikację w oprogramowaniu Modułów lub Adaptacji, chyba, że ingerencja Zamawiającego w kod Modułów lub Adaptacji nastąpiła w wyniku nie wywiązywania się Wykonawcy z obowiązków gwarancyjnych lub serwisowych.
7. W celu wykonania zobowiązań określonych w niniejszym paragrafie Zamawiający zapewni dostęp do Systemu Dziedzinowego w całym okresie obowiązywania gwarancji na warunkach określonych w Umowie.
8. Wyłącza się rękojmię przewidzianą w przepisach prawa.

§ 11

Elektroniczny System Zgłoszeniowy

1. Komunikacja pomiędzy Stronami, będzie odbywała się za pomocą Elektronicznego Systemu Zgłoszeniowego dostępnego on-line pod adresem –
.....
W ESZ będzie również dokumentowana obsługa zgłoszeń oraz podawany będzie bieżący status realizacji danego zgłoszenia.
2. W przypadku braku dostępności ESZ, o którym mowa w ust. 1, Zamawiający będzie kierować zgłoszenia drogą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy: W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim proces obsługi danego zgłoszenia, jego priorytetyzacja i kwalifikacja odbywać się będzie za pomocą poczty elektronicznej. W tym przypadku, na adres poczty elektronicznej zostanie podana informacja o wyniku obsługi lub zrealizowaniu danego zgłoszenia. Alternatywny kanał komunikacji w postaci poczty elektronicznej używany będzie przez Strony do czasu odzyskania dostępności ESZ. Zgłoszenia, które wpłynęły do Wykonawcy w sposób określony w niniejszym ustępie zostaną zarejestrowane lub ich opis zostanie uzupełniony przez Wykonawcę w ESZ po odzyskaniu dostępności ESZ.
3. Wykonawca w okresie obowiązywania Umowy jest uprawniony do zmiany rodzaju i adresu pod którym dostępny jest ESZ. W takim wypadku nowe dane dotyczące ESZ zostaną przekazane Zamawiającemu w formie dokumentowej na adres e-mail, o którym mowa w §5 ust. 3.

§12

Odpowiedzialność Stron, kary umowne

1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług rozwoju Systemu Dziedziny zgodnie z Umową.
2. Zamawiający może naliczyć kary umowne w następującej wysokości:
 - a) W przypadku zwłoki w wykonaniu lub dostarczeniu rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedziny w stosunku do terminów określonych w Projekcie Wykonania Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 400 zł za każdy Dzień Roboczy zwłoki przez okres pierwszych 5 Dni Roboczych zwłoki i w wysokości 600 zł począwszy za szósty i każdy następny Dzień Roboczy zwłoki.
 - b) W przypadku zwłoki w wykonaniu analizy Zgłoszenia Rozwojowego zgodnie z §8 ust.3 i §8 ust.6 Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 200 zł za każdy Dzień Roboczy zwłoki przez okres pierwszych 5 Dni Roboczych zwłoki i w wysokości 400 zł począwszy za szósty i każdy następny Dzień Roboczy zwłoki.
 - c) W przypadku zwłoki w usunięciu Błędów w działaniu wykonanych w ramach Umowy rozbudów i rozszerzeń Systemu Dziedziny w okresie gwarancji w stosunku do terminów określonych w Umowie (z uwzględnieniem terminów zgodnie z Umową uzgodnionych przez Strony) Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 200 zł za każdy Dzień Roboczy zwłoki.
 - d) W przypadku odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia z przyczyn dotyczących Wykonawcy Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 15% wartości wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1 Umowy.

3. Łączna i całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych nie może przekraczać 20% wartości wynagrodzenia netto określonego w §6 ust. 1 Umowy.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania uzupełniającego ponad zastrzeżone kary umowne do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 6.
5. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dalej idące ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy i w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawnych całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy względem Zamawiającego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wyłącznie rzeczywistą stratę Zamawiającego, z wyłączeniem w całości utraconych korzyści Zamawiającego, a nadto ograniczona jest do kwoty wynoszącej 100% wynagrodzenia netto określonego w §6 ust. 1 Umowy.
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy, jeżeli zostało to spowodowane przyczynami nieleżącymi po jego stronie, w szczególności, gdy Zamawiający nie zapewnił Wykonawcy w sytuacjach wskazanych w Umowie możliwości zdalnego dostępu do Systemu Dziedzinowego lub poszczególnego Modułu Systemu Dziedzinowego zainstalowanego na Platformie Sprzętowej Zamawiającego w celu świadczenia usług wynikających z Umowy lub będącymi wynikiem Siły Wyższej.
7. Wykonawca wyraża zgodę na zapłatę kar umownych w drodze potrącenia z przysługującego mu wynagrodzenia. Potrącenie jest możliwe przed wymagalnością wynagrodzenia.
8. Roszczenie o zapłatę kar umownych z tytułu zwłoki, ustalonych za każdy rozpoczęty Dzień zwłoki, staje się wymagalne:
 - 1) za pierwszy rozpoczęty Dzień zwłoki - w tym dniu,
 - 2) za każdy następny rozpoczęty Dzień zwłoki - odpowiednio w każdym z tych dni.
9. Roszczenie o zapłatę kary umownej z tytułu innego niż zwłoka staje się wymagalne z dniem zaistnienia zdarzenia uzasadniającego jej naliczenie.

§13

Licencje, prawa autorskie

1. W przypadku, gdy w wyniku/efekcie wykonania usług określonych w Umowie powstaną nowe elementy Systemu Dziedzinowego (utwory w rozumieniu Prawa autorskiego), w zależności od rodzaju tych elementów i tego przez kogo będą wykonywane Wykonawca:
 - 1) udzieli Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z wykonanych przez Wykonawcę elementów stanowiących nowy Moduł lub rozbudowy Modułów (do których Wykonawcy przysługują majątkowe prawa autorskie), na warunkach określonych w ust. 3, z dniem zapłaty wynagrodzenia za wykonanie tych elementów z prawem wykonywania zależnego prawa autorskiego,
 - 2) udzieli Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzenoszalnej sublicencji albo też przekaze Zamawiającemu umowę licencyjną producenta danego elementu Systemu Dziedzinowego (do których Wykonawcy nie przysługują majątkowe prawa autorskie) na korzystanie z elementów stanowiących nowy Moduł lub rozbudowy Modułów, na warunkach określonych przez tego producenta, w terminie ustalonym wspólnie z Zamawiającym.
2. W przypadku, gdy w wyniku/efekcie wykonania usług określonych w Umowie powstaną nowe elementy Systemu Dziedzinowego (utwory w rozumieniu Prawa autorskiego),

stanowiące nowe Adaptacje lub rozbudowy Adaptacji wdrożonych u Zamawiającego na podstawie odrębnych umów Wykonawca, z dniem zapłaty wynagrodzenia za wykonanie tych elementów, przekazuje majątkowe prawa autorskie do nowych Adaptacji lub rozbudów Adaptacji. Przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje wszystkie pola eksploatacji określone w art. 74 ust. 4 Prawa autorskiego i następuje z dniem zapłaty wynagrodzenia za wykonanie tych elementów. Strony postanawiają, iż w przypadku wykonania nowych Adaptacji lub rozbudów Adaptacji przez podwykonawcę Wykonawcy przeniesienie na Zamawiającego majątkowych praw autorskich do nowych Adaptacji lub rozbudów Adaptacji może nastąpić bezpośrednio przez jego podwykonawcę.

3. Niewyłączna i nieprzenoszalna licencja, o której mowa w ust. 1 pkt 1, zwana dalej Licencją, zostanie udzielona Zamawiającemu na korzystanie z nowych Modułów lub rozbudowy Modułów, do których Wykonawcy przysługują majątkowe prawa autorskie (dalej zwanych Oprogramowaniem) w formie kodu wynikowego na następujących warunkach:
 - 1) Licencja na korzystanie z Oprogramowania udzielona zostanie wyłącznie na następujących polach eksploatacji:
 - a) wprowadzenie danych do pamięci komputera i zwielokrotnianie Oprogramowania w pamięci komputera,
 - b) wykorzystywanie Oprogramowania do tworzenia i przeszukiwania własnych baz danych na zasadach opisanych w dokumentacji do Oprogramowania oraz sporządzania z niego zestawień i wydruków.
 - 2) Z zastrzeżeniem pkt. 1 niniejszych warunków licencyjnych, a także bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, czynności wymienione w art. 74 ust. 4 pkt. 1 i 2 Ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych nie wymagają zgody Wykonawcy, w szczególności, jeżeli są niezbędne do korzystania z programu komputerowego zgodnie z jego przeznaczeniem, w tym do poprawiania Błędów przez osobę, która legalnie weszła w jego posiadanie.
 - 3) Licencja obejmuje prawo do korzystania z Oprogramowania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
 - 4) Licencja zostaje udzielona na czas nieoznaczony, z zastrzeżeniem postanowień pkt 6 poniżej.
 - 5) O ile dodatkowe ustalenia umieszczone w Projekcie Wykonania nie będą stanowiły inaczej, Licencja upoważniać będzie do korzystania z Oprogramowania przez najwyżej 220 Operatorów.
 - 6) W razie naruszenia przez Zamawiającego warunków licencyjnych Wykonawca może wypowiedzieć Licencję. Przed skorzystaniem z prawa wypowiedzenia licencji, Wykonawca wezwie Zamawiającego do zaniechania wskazanych przez Wykonawcę naruszeń, wyznaczając 7 dniowy termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Wykonawca może wypowiedzieć licencję. Wypowiedzenie staje się skuteczne z chwilą złożenia Zamawiająca pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu.
 - 7) Niezależnie od uprawnienia określonego w ust. 3, pkt 6 niniejszych warunków licencyjnych Wykonawca/ może dochodzić swoich praw związanych z naruszeniem praw autorskich przysługujących Wykonawcy.
 - 8) W razie wypowiedzenia niniejszej Licencji Zamawiający obowiązany jest niezwłocznie odinstalować Oprogramowanie, zwrócić Wykonawcy posiadane nośniki Oprogramowania wraz z całą dokumentacją dotyczącą Oprogramowania i usunąć Oprogramowanie z pamięci komputerów.

- 9) Niniejsza Licencja nie dotyczy i nie odnosi się do komponentów i oprogramowania dostawców/licencjodawców zewnętrznych (m.in. firm trzecich lub społeczności) wymienionych w Dokumentacji Technicznej do Oprogramowania, które są niezbędne do działania Oprogramowania lub jego poszczególnych funkcjonalności. Warunki korzystania z ww. komponentów i oprogramowania dostawców/licencjodawców zewnętrznych regulują odrębne warunki lub umowy licencyjne określone przez dostawców/licencjodawców zewnętrznych.
 - 10) W sprawach nieuregulowanych w niniejszych warunkach licencyjnych zastosowanie mają przepisy obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. W przypadku, gdy w wyniku/efekcie wykonania usług określonych w Umowie powstanie dokumentacja, nie będąca częścią/elementem Systemu Dziedzicznego, stanowiąca utwór w rozumieniu Prawa autorskiego, w zależności od rodzaju dokumentacji i tego przez kogo będzie wykonywana Wykonawca:
- 1) w przypadku dokumentacji wykonanej przez Wykonawcę (do której Wykonawcy przysługują majątkowe prawa autorskie) udzieli Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z dokumentacji wyłącznie na polu eksploatacji w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzanie techniką drukarską, zwielokrotniania w wewnętrznej sieci informatycznej Zamawiającego. Licencja na korzystanie z dokumentacji, o której mowa w zdaniu poprzednim jest licencją udzieloną na czas nieoznaczony. O ile dodatkowe ustalenia umieszczone w Projekcie Wykonania nie będą stanowiły inaczej, licencja upoważniać będzie do korzystania z dokumentacji przez najwyżej 220 Operatorów. Licencja na korzystanie z dokumentacji, o której mowa w niniejszym punkcie zostaje udzielona z dniem zapłaty wynagrodzenia za jej wykonanie.
 - 2) w przypadku dokumentacji wykonanej przez podmioty trzecie (do której Wykonawcy nie przysługują majątkowe prawa autorskie) udzieli Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzenoszalnej sublicencji albo też przekaże Zamawiającemu umowę licencyjną podmiotu, któremu przysługiwać będą majątkowe prawa autorskie na korzystanie z dokumentacji, na warunkach określonych przez tego producenta w terminie ustalonym wspólnie z Zamawiającym.
5. Przeniesienie praw autorskich lub udzielenie licencji lub sublicencji wskazanych w niniejszym paragrafie, nastąpi w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w §6 ust. 1 umowy.

§14

Poufność i ochrona danych osobowych

1. Niniejsza umowa stanowi informację publiczną w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej i podlega udostępnieniu na zasadach i w trybie określonych w ww. ustawie.
2. Zgodnie z Umową za informacje poufne (zwane w dalszej części Umowy "Informacjami Poufnymi") uznaje się informacje o charakterze technicznym, handlowym, strategicznym, finansowym i ekonomicznym, związane z badaniami, specyfikacjami technicznymi, oprogramowaniem, przekazane drugiej Stronie lub pozyskane w trakcie wykonywania Umowy, co do których Strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.
3. Za Informacje Poufne nie uważa się informacji spełniających warunek określony w ust. 2, ale które zostały podane do publicznej wiadomości, pod warunkiem, że nie stało się

- tak za sprawą naruszenia zobowiązania do zachowania poufności przez Stronę, która informacje takie otrzymała.
4. Wykonawca odpowiada za dochowanie tajemnicy również przez osoby i podmioty, którymi posługuje się wykonując obowiązki wynikające z niniejszej umowy.
 5. Każda ze Stron otrzymując Informacje Poufne, zobowiązuje się:
 - 1) traktować te informacje jako poufne, nie publikować ich i nie ujawniać osobom trzecim,
 - 2) nie używać Informacji Poufnych do innych celów niż te określone w Umowie,
 - 3) podjąć wszelkie czynności niezbędne do ochrony Informacji Poufnych,
 - 4) ograniczyć obieg Informacji Poufnych i dostęp do nich do osób, którym te informacje są potrzebne w związku z wykonaniem Umowy i w każdym przypadku, informować takie osoby o poufnym charakterze tych informacji,
 - 5) nie kopiować Informacji Poufnych na potrzeby osób trzecich, z zastrzeżeniem poniższego.
 6. Informacje Poufne mogą być przekazywane organom upoważnionym na podstawie prawa do zwracania się o podanie takich informacji lub na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W takim przypadku Strona, do której zwrócono się o wydanie Informacji Poufnych, winna, o ile przepisy nie stanowią inaczej, poinformować o tym fakcie drugą Stronę i przekazać jej kopię żądania o przekazanie informacji. Przekazywanie, ujawnianie oraz wykorzystywanie informacji może nastąpić wyłącznie w zakresie określonym niniejszą Umową.
 7. Informacje Poufne będą miały charakter poufny przez cały okres obowiązywania Umowy i przez 5 lat po jej rozwiązaniu lub zakończeniu.
 8. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia środków zabezpieczających przetwarzany zbiór danych określonych w Ustawie z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz przetwarzania danych osobowych, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym rozporządzenia 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), Dz.U.UE.L.2016.119.1 („RODO”).
 9. Z uwagi na fakt, iż wykonanie obowiązków wynikających z Umowy rodzić będzie potrzebę powierzenia przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, Wykonawca zawrze z Zamawiającym odrębną umowę, w której Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków. Strony postanawiają, iż umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w zdaniu poprzednim zostanie zawarta przez Strony przed przystąpieniem Wykonawcy do przetwarzania danych.

§15

Siła wyższa

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, spowodowane przez okoliczności traktowane, jako siła wyższa. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani im zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają prawidłową realizację Umowy.

2. W przypadku zaistnienia siły wyższej Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 90 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
4. Okres występowania siły wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów określonych w Umowie.

§16

1. Przetwarzanie danych osobowych z tytułu realizacji przedmiotowej umowy odbywać się będzie zgodnie z 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), zwanym dalej RODO.
2. Zamawiający, realizując nałożony na administratora obowiązek informacyjny wobec osób fizycznych – zgodnie z art. 13 i 14 RODO – informuje, że:
 - 1) Administratorem danych osobowych jest Gmina Miasto Szczecin – Urząd Miasta Szczecin, Pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin, tel. 91 4245 700, e-mail: informatyka@um.szczecin.pl.
 - 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować telefonicznie: 91 42 45 702 oraz mailowo: iod@um.szczecin.pl.
 - 3) Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu zawarcia i realizacji umowy, a także na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w celu obrony i dochodzenia praw i roszczeń powstałych w związku z zawarciem i realizacją umowy.
 - 4) Podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i realizacji umowy, brak podania danych uniemożliwi zawarcie i realizację umowy.
 - 5) Dane osób wyznaczonych do kontaktu i realizacji umowy z ramienia Wykonawcy w zakresie danych identyfikacyjnych i danych kontaktowych pozyskaliśmy od Wykonawcy.
 - 6) Odbiorcami danych będą podmioty świadczące usługi IT oraz usługi bankowe na rzecz Administratora na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych.
 - 7) Dane będą przetwarzane do czasu trwania umowy, a także przez okres niezbędny do obrony i dochodzenia praw i roszczeń powstałych w związku z zawarciem i realizacją umowy, a następnie przechowywane zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
 - 8) W związku z przetwarzaniem danych przysługują następujące prawa wynikające z przepisów RODO:
 - prawo dostępu do danych – art. 15 RODO,
 - prawo do sprostowania danych – art. 16 RODO,
 - prawo do ograniczenia przetwarzania – art. 18 RODO,
 - a także
 - prawo do przenoszenia danych – art. 20 RODO, wyłącznie w przypadku przetwarzania danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO
 - 9) W związku z przetwarzaniem danych przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

3. Wykonawca zobowiązuje się poinformować w imieniu Zamawiającego wszystkie osoby fizyczne, których dane osobowe będą przekazywane Wykonawcy/Zleceniodawcy:
 - 1) fakcie przekazania danych osobowych Zamawiającemu/Zleceniodawcy,
 - 2) tym, że dane osobowe będą przetwarzane przez Zamawiającego/Zleceniodawcę,
 - 3) treści klauzuli informacyjnej wskazanej w ust. 2 niniejszego paragrafu.
4. Wykonawca zobowiązuje się, przy przekazywaniu Zamawiającemu danych osobowych (w rozumieniu RODO) osób trzecich, każdorazowo przedstawić oświadczenie o spełnieniu obowiązku informacyjnego przewidzianego w art. 14 RODO wobec tych osób lub oświadczenie, że zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego stosownie do art. 14 RODO.

§ 17 **Zmiana Umowy**

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zgody obu Stron wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający przewiduje zmianę wysokości wynagrodzenia za realizację Umowy w przypadku zmiany kosztów Wykonawcy związanych z realizacją Umowy.
3. Zmiana wynagrodzenia, o której mowa w ust. 10 dokonana zostanie z uwzględnieniem poniżej wskazanych zasad:
 - 1) zmiana wynagrodzenia zostanie dokonana w sytuacji faktycznej zmiany kosztów Wykonawcy związanych z realizacją zamówienia tj. kosztów związanych z zapłatą wynagrodzeń osób, o których mowa w §5 ust. 3. Strona wnioskująca o zmianę wynagrodzenia zobowiązuje się uzasadnić swój wniosek przedstawiając stosowne dokumenty potwierdzające zmianę kosztów, o których mowa w niniejszym punkcie; mając na uwadze powyższe, Wykonawca zobowiązuje się, na wezwanie Zamawiającego, niezwłocznie przekazać mu informacje i stosowne dokumenty niezbędne w celu ustalenia aktualnego poziomu kosztów Wykonawcy związanych z realizacją zamówienia (kosztów związanych z zapłatą wynagrodzeń),
 - 2) poziom faktycznej zmiany kosztów związanych z realizacją zamówienia, o których mowa w pkt 1, uprawniający Stronę do wystąpienia z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia: każda ze Stron może wystąpić z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, jeżeli wykaże, że koszty związane z realizacją zamówienia, o których mowa w pkt 1, uległy faktycznej zmianie (+/-) o więcej niż 15% w stosunku do przedmiotowych kosztów na dzień zawarcia umowy,
 - 3) początkowy termin ustalenia zmiany wynagrodzenia: zmiana wynagrodzenia może nastąpić po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy;
 - 4) sposób ustalenia zmiany wynagrodzenia: zmiana Umowy odbywa się na wniosek Strony; w sytuacji, gdy Strona wnioskująca o zmianę Umowy wykaże, że nastąpiła zmiana kosztów, o których mowa w pkt 1, na poziomie co najmniej takim, jak wskazany w pkt 2, Strony dokonają zmiany wynagrodzenia Wykonawcy z wykorzystaniem wskaźnika ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego - przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw (włącznie z wypłatami z zysku), zw. dalej „wskaźnikiem”;
 - 5) sposób określenia wpływu zmiany kosztów, o których mowa w pkt 1, na koszt wykonania zamówienia:
 - a) Strony ustalą średnią arytmetyczną zmiany wartości wskaźnika za okres od dnia zawarcia umowy do dnia zmiany według poniższego wzoru:

$$x = \left(\frac{W_{tn}}{W_{t0}} - 1 \right) * 100\%$$

gdzie:

X – średnia arytmetyczna zmiany wskaźnika za okres od dnia zawarcia umowy do dnia zmiany

W_{tn} – wartość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw (włącznie z wypłatami z zysku) ogłoszonego w kwartale, w którym następuje dzień zmiany

W_{t0} – wartość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw (włącznie z wypłatami z zysku) ogłoszonego w kwartale, w którym zawarto umowę

- b) jeżeli średnia arytmetyczna, o której mowa w lit. a, będzie wynosiła więcej niż (+/-) 15%, wówczas dokonuje się zmiany wynagrodzenia Wykonawcy według poniższych wzorów:

$$W_z = \left(\frac{W_{tn}}{W_{t0}} - 1 \right) * 100\% - 15\%$$

gdzie:

W_z – wskaźnik zmiany wynagrodzenia Wykonawcy pozostałego do wypłaty na dzień zmiany

$$W_{npz} = W_z * W_p$$

gdzie:

W_{npz} – wartość zmiany wynagrodzenia Wykonawcy

W_p – wartość wynagrodzenia Wykonawcy pozostała do zapłaty na dzień zmiany

- c) wartość powstała zgodnie z lit. b (W_{npz}) stanowić będzie wartość, o którą zostanie odpowiednio zwiększone lub zmniejszone wynagrodzenie Wykonawcy.
- 6) maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza Zamawiający w efekcie zastosowania postanowień o zasadach wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia, o których mowa w niniejszym ustępie: 5% wynagrodzenia wskazanego w §6 ust. 1;
- 7) w celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie postanawiają, że wynagrodzenie wypłacone Wykonawcy przed dniem zmiany nie podlega modyfikacji; wynagrodzenie należne Wykonawcy po dniu zmiany nie podlega modyfikacji także w sytuacji, gdy zgodnie z postanowieniami Umowy powinno ono być wypłacone przed dniem zmiany, a należne jest do wypłaty po tym dniu w wyniku zwłoki Wykonawcy w realizacji przedmiotu umowy,
- 8) zmiana wysokości wynagrodzenia, o której mowa w niniejszym ustępie, obowiązywać będzie od dnia zawarcia aneksu i będzie obejmować wyrównanie za okres od dnia zmiany, lecz nie wcześniej niż od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w pkt 4.
4. W przypadku wykonywania Umowy przy udziale podwykonawców, Wykonawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia tych podwykonawców na zasadach określonych w ust. 3, w sytuacji, gdy zawarł z nimi umowy na usługi na okres przekraczający 6 miesięcy, a jego wynagrodzenie zostanie zmienione zgodnie z tymi zasadami.

5. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a określona w aneksie wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.

§ 18

Postanowienia końcowe

1. Strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów, jakie mogą wyniknąć w związku z interpretacją lub wykonywaniem Umowy (postanowienie to nie stanowi zapisu na sąd polubowny).
2. Jeżeli działanie podjęte w myśl ust. 1 nie przyniosą rezultatu zadowalającego obie Strony, właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest sąd powszechny właściwy dla Zamawiającego.
3. Zamawiający wyraża zgodę na powierzenie realizacji niniejszej Umowy osobom trzecim (podwykonawcom oraz osobom wykonującym osobistą działalność na rzecz Wykonawcy) w zakresie wykonywania przez te osoby trzecie zobowiązań określonych w niniejszej Umowie w stosunku do elementów Systemu Dziedzinowego, do których Wykonawcy nie przysługują majątkowe prawa autorskie, przy czym za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie Umowy Wykonawca odpowiada jak za własne działania lub zaniechania. Zamawiający dopuszcza, aby wykonywanie usług i prac powierzonych przez Wykonawcę podwykonawcy odbywało się bezpośrednio na rzecz Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych i ustawy Prawo zamówień publicznych.
5. Integralną część Umowy stanowią jej załączniki.
6. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej i podpisana przez każdą ze stron kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Za datę zawarcia niniejszej Umowy Strony uznają dzień złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez ostatnią z osób ją podpisujących w imieniu ostatniej ze Stron./ Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.*

* *niewłaściwe skreślić*

Załączniki:

Załącznik nr 1 Wykaz składników Systemu Dziedzinowego, w tym Modułów Systemu Dziedzinowego, eksploatowanych przez Zamawiającego,

Załącznik nr 2 Usługa świadczenia konsultacji telefonicznych i elektronicznych, usuwania Błędów Operatora w działaniu rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów oraz wykonywanie parametryzacji ustawień Systemu Dziedzinowego wynikających z implementacji nowych rozwiązań,

Załącznik nr 3 Zasady usuwania Błędów Systemu Dziedzinowego oraz Błędów w Instrukcji Użytkownika do nowych funkcjonalności i rozszerzeń Systemu, a także analizy Incydentów efektywności,

Załącznik nr 4 Usługa wgrzywania poprawek Systemu Dziedzinowego związanych z implementacją nowych rozwiązań,

Załącznik nr 5 Usługa aktualizacji Instrukcji Użytkownika,

Załącznik nr 6 Usługa wykonywania lub dostarczania rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego,

Załącznik nr 7 Usługa wykonywania analiz możliwości rozwoju i dostosowania poszczególnych Modułów lub całego Systemu Dziedzinowego do realizacji nowych potrzeb Zamawiającego,

Załącznik nr 8 Usługa wykonywania innych zadań zleconych przez Zamawiającego,

Załącznik nr 9 Usługa prowadzenia szkoleń dotyczących sposobu korzystania z Systemu Dziedzinowego dla przedstawicieli Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 1 - Wykaz składników Systemu Dziedzinowego, w tym Modułów Systemu Dziedzinowego, eksploatowanych przez Zamawiającego

1. Moduły Systemu Dziedzinowego:
 - 1) Budżet,
 - 2) Centralna Kartoteka Nieruchomości,
 - 3) Do_Kasy,
 - 4) Dochody z Mienia,
 - 5) Egzekucja,
 - 6) Ewidencja zadań,
 - 7) Kadry i Płace,
 - 8) Obsługa funduszy UE,
 - 9) Obsługa Gospodarki Odpadami,
 - 10) Opłaty lokalne,
 - 11) Podatki,
 - 12) Rejestr ulg,
 - 13) Rejestr umów,
 - 14) Zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych,
 - 15) Grzywny,
 - 16) Gmina i Skarb Państwa,
 - 17) Interface do systemów zewnętrznych.
2. Adaptacje:
 - 1) Rachunkowość finansowa,
 - 2) Elementy rachunkowości budżetowej,
 - 3) Zarządzanie majątkiem trwałym (Środki Trwałe),
 - 4) Elementy planowania budżetowego i controllingu,
 - 5) Centralna Ewidencja Kontrahentów,
 - 6) Hurtownia danych z modułem raportowania,
 - 7) Wielowalutowa i wielofirmowa księgowość,
 - 8) Obsługa finansów oświaty,
 - 9) Administracja.

Załącznik nr 2 - Usługa świadczenia konsultacji telefonicznych i elektronicznych, usuwania Błędów Operatora w działaniu rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów oraz wykonywanie parametryzacji ustawień Systemu Dziedzinowego wynikających z implementacji nowych rozwiązań.

Część A. Opis i warunki realizacji usług świadczenia konsultacji telefonicznych i elektronicznych dotyczących zasad działania i funkcjonowania rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego:

1. Usługa świadczenia konsultacji telefonicznych i elektronicznych polega na pozostawaniu w gotowości do udzielania i udzielaniu porad i wyjaśnień dotyczących

zasad działania i funkcjonowania rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego, a także w zakresie aspektów technicznych dotyczących Systemu Dziedzinowego (m.in. sposobów ich parametryzacji). Świadczenie konsultacji telefonicznych i elektronicznych nie obejmuje porad i wyjaśnień dotyczących zasad korzystania z Oprogramowania Pomocniczego ani też obsługi i konfiguracji komputera czy Platformy Sprzętowej Zamawiającego, jeśli nie dotyczą one funkcjonowania Oprogramowania Bazowego oraz Systemu Dziedzinowego. Konsultacje przeprowadzane mogą być w zależności od wyboru kanału komunikacji w drodze konsultacji telefonicznej lub elektronicznej.

2. Usługa ta świadczona jest w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
3. Do korzystania z tej usługi uprawnieni są wyłącznie Operatorzy Uprawnieni. Po stronie Wykonawcy usługa wykonywana jest przez wyznaczone przez niego osoby odpowiedzialnie merytorycznie za dany obszar lub Moduł, nazywane dalej Konsultantami.
4. Usługa konsultacji w formie telefonicznej realizowana będzie pod numerami telefonów Operatorów Uprawnionych oraz Konsultantów ze strony Wykonawcy, określonych zgodnie z §5 ust. 1 Umowy. Fakt odbycia konsultacji w drodze telefonicznej każdorazowo będzie odnotowywany w ESZ (w formie zgłoszenia) wraz z podaniem długości jej trwania i przedmiotu.
5. W przypadku, gdy podczas udzielania konsultacji telefonicznej okaże się, że problem zgłoszony przez Operatora Uprawnionego nie może być rozwiązany *ad hoc* przez Konsultanta, poinformuje on o tym fakcie Operatora Uprawnionego i wskaże innego Konsultanta, w którego kompetencjach będzie leżała dalsza obsługa konsultacji lub wskaże na konieczność skorzystania z usługi konsultacji w drodze elektronicznej.
6. Usługa konsultacji w formie elektronicznej odbywać się będzie przy wykorzystaniu ESZ. W przypadku braku dostępności ESZ zastosowanie mają postanowienia §11 Umowy.
7. W przypadku konsultacji w drodze elektronicznej Operator Uprawniony rejestrując zgłoszenie konsultacji zobowiązany jest wskazać co najmniej: element rozbudowy Systemu Dziedzinowego, którego problem dotyczy, pytanie lub opis problemu, termin spodziewanej odpowiedzi, opis podjętych działań we własnym zakresie ze szczególnym uwzględnieniem wprowadzanych informacji, kolejności operacji wykonanych w Systemie i zwracanych przez niego komunikatów oraz cel/rezultat jaki dany Operator chce osiągnąć. Tylko kompletne, tj. zawierające minimalny zakres informacji o którym mowa w zdaniu poprzednim zgłoszenia inicjujące będą usługę konsultacji elektronicznych. W przypadku braku wszystkich wymaganych informacji określonych powyżej, Konsultant poprosi o jej uzupełnienie, dokonując stosownej adnotacji w ESZ.
8. W przypadku, gdy wymagane jest zaangażowanie innych osób po stronie Wykonawcy niż Konsultant Wykonawcy (np. osoby posiadającej specjalistyczną wiedzę lub podwykonawcy), Konsultant informuje o tym Operatora Uprawnionego i podejmuje decyzję o wskazaniu innej osoby po stronie Wykonawcy lub o pośredniczeniu w dalszej wymianie informacji.
9. W przypadkach wymagających wglądu w działania Operatora, przedstawiciele Stron mogą wykorzystać środki elektroniczne umożliwiające zdalne udostępnianie pulpitu maszyny Operatora.
10. W uzasadnionych przypadkach i za zgodą Wykonawcy usługa konsultacji może być świadczona w drodze bezpośredniej asysty przy stanowisku Operatora. Asysta ta będzie mogła być wykonywana przez Konsultanta, innego przedstawiciela Wykonawcy

lub jego podwykonawcy. Termin świadczenia bezpośredniej asysty przy stanowisku Operatora musi być ustalony wspólnie przez przedstawicieli Stron z wyprzedzeniem przynajmniej 5 Dni Roboczych. Fakt przeprowadzenia bezpośredniej asysty przy stanowisku Operatora musi być potwierdzony wpisem w ESZ.

11. Po zakończonej konsultacji, w szczególności po udzieleniu informacji telefonicznej, Konsultant lub inny przedstawiciel Wykonawcy zamyka zgłoszenie w ESZ.
12. Zgłoszenia Konsultacji w ESZ po zamknięciu nie powinny być ponownie otwierane w innym celu niż uzupełnienie jego opisu. Sytuacja potrzeby kontynuowania lub rozszerzenia konsultacji powinna być inicjowana w formie kolejnych zgłoszeń konsultacji.
13. Wykonawca udziela odpowiedzi na zadane pytania w terminie nie dłuższym niż 7 Dni Roboczych od dnia zadania pytania, chyba że Strony ustalą inny dłuższy termin.

Część B. Opis i warunki usuwania Błędów Operatora dotyczące zasad działania i funkcjonowania rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedziny:

1. Usuwanie Błędów Operatora polega na pozostawaniu w gotowości do usuwania i usuwaniu Błędów Operatora dotyczących wdrażanych zmian zgłoszonych przez Operatora Uprawnionego.
2. Do korzystania z powyższego uprawnienia są wyłącznie Operatorzy Uprawnieni. Po stronie Wykonawcy obowiązki te wykonywane są przez wyznaczone przez niego osoby odpowiedzialnie merytorycznie za dany obszar rozbudowy, nazywanych dalej Konsultantami.
3. Usuwanie Błędów Operatora może zostać zainicjowane drogą telefoniczną pod numerem telefonu Operatora Uprawnionego oraz pod numerami telefonów Konsultantów, określonych zgodnie z §5, ust. 1 Umowy albo w ESZ. W przypadku braku dostępności ESZ zastosowanie mają postanowienia §11 Umowy.
4. Fakt zainicjowania usuwania Błędów Operatora każdorazowo będzie odnotowywany w ESZ (w formie zgłoszenia) wraz z opisem zgłoszenia.
5. Usuwanie Błędów Operatora dokonywane jest w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
6. Po usunięciu zgłoszonych Błędów Operatora Konsultant lub inny przedstawiciel Wykonawcy informuje Zamawiającego o usunięciu Błędu Operatora. Po uzyskaniu potwierdzenia od Zamawiającego zamyka zgłoszenie w ESZ. W przypadku braku przekazania Wykonawcy stanowiska przez Zamawiającego przez 3 Dni Robocze Wykonawca może uznać zgłoszenie za rozwiązane i oznaczyć je w ESZ jako Zamknięte. Czas oczekiwania na weryfikację i stanowisko Zamawiającego nie jest wliczany do czasu obsługi zgłoszenia.
7. Zgłoszenia usuwania Błędów Operatora po zamknięciu nie powinny być ponownie otwierane w innym celu niż uzupełnienie jego opisu. Sytuacja potrzeby kontynuowania lub rozszerzenia zgłoszenia powinna być inicjowana w formie kolejnych zgłoszeń usuwania Błędów Operatora.

Część C. Opis i warunki parametryzacji ustawień Systemu Dziedzicznego, wynikające z implementacji nowych rozwiązań:

1. Parametryzacja ustawień Systemu Dziedzicznego polega na świadczeniu konsultacji telefonicznych i elektronicznych oraz na pozostawaniu w gotowości do udzielania i udzielaniu porad i wyjaśnień dotyczących parametryzacji Systemu Dziedzicznego wynikających z implementacji nowych rozwiązań, a także na wykonaniu parametryzacji w zakresie, który jest niedostępny dla operatora lub trudny do przeprowadzenia (w tym ustawienia istniejących grup uprawnień).
2. Warunki wykonania parametryzacji ustawień Systemu Dziedzicznego zgodne z zasadami określonymi w części A niniejszego załącznika.

Załącznik nr 3 - Zasady usuwania Błędów oraz Błędów Instrukcji nowych funkcjonalności i rozszerzeń Systemu, a także analizy Incydentów efektywności

Część A. Zasady usuwania Błędów

Opis i warunki :

1. W ramach gwarancji Wykonawca pozostaje w gotowości do usuwania Błędów, jakie ujawniły się podczas eksploataowania nowych funkcjonalności i rozszerzeń Systemu Dziedziny i zostały zgłoszone przez Operatorów Uprawnionych Zamawiającego i usuwa te błędy.
2. Usuwanie Błędów może odbywać się poprzez działania polegające na:
 - 1) modyfikacji kodu Systemu Dziedziny w warstwie produkcyjnej (VAR) Oprogramowania Bazowego i w zakresie dostępnym dla Wykonawcy,
 - 2) modyfikacji kodu tworzącego komponenty Systemu Dziedziny, a wykonanego poza Oprogramowaniem Bazowym,
 - 3) modyfikacji parametrów zarówno Oprogramowania Bazowego jak i Systemu Dziedziny,
 - 4) modyfikacji danych Systemu Dziedziny.
3. Błędy zgłaszane są Wykonawcy wyłącznie przez Operatorów Uprawnionych przy wykorzystaniu ESZ. W przypadku braku dostępności ESZ zastosowanie mają postanowienia § 11 Umowy. W krytycznych przypadkach, wymagających szybkiej reakcji Wykonawcy dopuszczalna jest forma telefoniczna, co nie zwalnia Zamawiającego z konieczności zarejestrowania takiego zgłoszenia w ESZ. Zgłoszenia zarejestrowane w systemie ESZ (lub doręczone na adres e-mail Wykonawcy w przypadku braku dostępności ESZ) po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a w przypadku zgłoszeń doręczonych Wykonawcy w innym dniu niż Dni Robocze traktowane będą jako doręczone w Dniu Roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni Robocze).
4. W zgłoszeniu Błędu Operator Uprawniony zobowiązany jest do podania: elementu Systemu Dziedziny, w którym Błąd wystąpił, okoliczności wystąpienia Błędu, w tym: czasu jego wystąpienia, informacji o jego powtarzalności i powszechności, stanowisku i koncie Operatora, na którym zaobserwowano Błąd, opisu Błędu wraz z informacją o spodziewanym zachowaniu się Systemu Dziedziny, dokładnej ścieżki postępowania Operatora, która doprowadziła do powstania Błędu, wskazania podstawy do kwalifikowania zdarzenia, jako Błąd, a w przypadku Błędu krytycznego – uzasadnienia takiej kwalifikacji.
5. Jeżeli Błąd spowodował nieprawidłowy zapis danych w Systemie Dziedziny Zamawiający może wnioskować o uwzględnienie w Naprawie konieczności usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w danych Systemu Dziedziny. Wykonawca zobowiązany jest wówczas dokonać modyfikacji danych systemu w uzgodniony z Zamawiającym sposób i określonym zakresie. Zamawiający nie może przy tym oczekiwać korygowania danych w sposób niezgodny z przepisami prawa, ani też naruszający stabilność i spójność Systemu Dziedziny.
6. Tylko kompletne (zawierające minimalny zakres informacji, o którym mowa w pkt 4) zgłoszenia Błędu inicjują proces usuwania Błędu. W przypadku braku wszystkich wymaganych informacji, Wykonawca powiadomi o tym fakcie Operatora Uprawnionego, a czas na usunięcie Błędu zostanie zawieszony i nie będzie biegł, aż do chwili uzupełnienia przez Operatora Uprawnionego informacji umożliwiających

właściwą diagnozę i podjęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia danego Błędu.

7. Czas usunięcia Błędów jest odmienny w zależności od wagi (krytyczności) Błędu:
 - 1) Wykonawca usunie Błąd krytyczny w czasie 2 Dni Roboczych, licząc od Godziny Roboczej, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Błędu krytycznego, z wyłączeniem Okresu Weryfikacji Naprawy, a w przypadku niemożności usunięcia Błędu krytycznego w takim czasie zrealizuje Obejście,
 - 2) Wykonawca usunie Błąd niekrytyczny w czasie 7 Dni Roboczych licząc od Dnia Roboczego następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Błędu niekrytycznego z wyłączeniem Okresu Weryfikacji Naprawy, a w przypadku niemożności usunięcia Błędu niekrytycznego w takim czasie zaproponuje Obejście.
8. W przypadku zaproponowania Obejścia, o ile Strony nie postanowią inaczej, termin na usunięcie Błędów zostaje wydłużony do:
 - 1) 7 Dni Roboczych w przypadku Błędów krytycznych,
 - 2) 21 Dni Roboczych w przypadku Błędów niekrytycznych licząc od Dnia Roboczego następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Błędu
9. Możliwe jest również wydłużenie czasu na usunięcie Błędów w stosunku do czasów określonych w pkt 7 i 8 powyżej za uprzednią zgodą Operatorów Uprawnionych potwierdzoną w formie elektronicznej poprzez wpis w danym zgłoszeniu w ESZ lub w sposób określony w §11.
10. Usuwanie Błędów przez Wykonawcę odbywać się będzie z wykorzystaniem zdalnego dostępu do Systemu Dziedzicznego zainstalowanego na Platformie Sprzętowej Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się w tym celu do zapewnienia Wykonawcy bezpiecznego i wydajnego połączenia zdalnego (VPN lub innego, ustalonego pomiędzy Stronami) do Systemu Dziedzicznego w celu diagnozowania i usuwania Błędów lub wykonywania innych obowiązków przewidzianych w Umowie. Przez wydajne połączenie rozumie się połączenie symetryczne o minimalnej przepustowości 512 kB/s. W przypadku nie zapewnienia przedmiotowego połączenia, czas przewidziany na usunięcie Błędu ulega zawieszeniu przynajmniej do czasu udostępnienia przez Zamawiającego bezpiecznego połączenia o wskazanych parametrach do Systemu Dziedzicznego lub poszczególnych Modułów zainstalowanych na Platformie Sprzętowej Zamawiającego.
11. Usuwanie Błędów wykonywane będzie w drodze wgrania poprawki lub wykonania innych prac bezpośrednio w Środowisku Produkcyjnym Systemu Dziedzicznego zainstalowanego na Platformie Sprzętowej Zamawiającego. W przypadku Błędów w elementach Systemu Dziedzicznego, do którego prawa majątkowe nie przysługują Wykonawcy, Wykonawca wgra poprawkę przygotowaną przez producenta lub zleci usunięcie danego Błędu podwykonawcy. Czynności określone w niniejszym ustępie dalej zwane są łącznie Naprawą.
12. Wykonawca, po wykonaniu Naprawy, przeprowadzeniu testów wewnętrznych i instalacji na Platformie Sprzętowej Zamawiającego poinformuje o tym fakcie Zamawiającego (poprzez stosowną adnotację w ESZ) w celu potwierdzenia przez niego usunięcia Błędu poprzez opisaną w pkt 15 Weryfikację Naprawy.
13. W przypadku bardziej ryzykownych i czasochłonnych Napraw testy Zamawiającego mogą być przeprowadzone w Środowisku Testowym. W takim przypadku za moment usunięcia Błędu traktuje się czas stwierdzenia poprawności dostarczonego rozwiązania w tym środowisku. Po zakończeniu testów Strony ustalą termin i tryb dostarczenia przygotowanej Poprawki do Środowiska Produkcyjnego.

14. Przesłanie przez Wykonawcę Zamawiającemu informacji, o której mowa w pkt 12 powoduje każdorazowo zawieszenie upływu czasu usunięcia Błędu. Ulega on ponownemu wszczęciu w chwili dokonania powiadomienia Wykonawcy o tym, iż weryfikacja Zamawiającego wykazała, iż wykonana Naprawa nie spowodowała usunięcia Błędu, którego dotyczyło zgłoszenie.
15. Zamawiający każdorazowo, w tzw. Okresie Weryfikacji Naprawy, jest zobowiązany do weryfikacji wykonanej przez Wykonawcę Naprawy i przesłania potwierdzenia usunięcia Błędu w przypadku, gdy wykonana Naprawa doprowadziła do usunięcia Błędu bądź powiadomienia Wykonawcy, że przesłana Poprawka do Programu nie spowodowała usunięcia Błędu będącego przedmiotem zgłoszenia. Podczas Weryfikacji Naprawy Zamawiający może zadawać Wykonawcy pytania dotyczące sposobu testowania dostarczonej Naprawy w tym i sposobu prowadzenia testów wewnętrznych przez Wykonawcę.
16. Jeżeli pomimo wykonania przez Wykonawcę Naprawy, Zamawiający nie przystąpi do weryfikacji prawidłowości jej wykonania oraz nie potwierdzi lub zaprzeczy prawidłowości usunięcia Błędu w ciągu Okresu Weryfikacji Naprawy, uznaje się, że Naprawa została wykonana prawidłowo, a zgłoszony Błąd został usunięty. W tym przypadku Wykonawca ma prawo zamknąć zgłoszenie w ESZ.
17. Okresy Weryfikacji Naprawy wynoszą: 1) dla Błędu Krytycznego 4 Godziny Robocze, 2) dla Błędu niekrytycznego 2 Dni Robocze.
Za zgodą przedstawiciela Wykonawcy, w przypadku konkretnych zgłoszeń możliwe jest wydłużenie ww. Okresów Weryfikacji Naprawy.
18. Wykonawca ma prawo do jednokrotnego wysłania Zamawiającemu informacji, o której mowa w pkt.12. W tym przypadku Okres Weryfikacji Naprawy nie jest uwzględniany w czasie naprawy. W każdym następnym przypadku Okres Weryfikacji Naprawy jest wliczany do czasu usunięcia Błędu.
19. Błąd jest uważany za usunięty w terminie (w czasie usunięcia Błędu), jeżeli Wykonawca w określonym dla danego Błędu czasie na jego usunięcie:
 - 1) wykonał Naprawę i Zamawiający w Okresie Weryfikacji Naprawy potwierdził usunięcie Błędu,
 - 2) wykonał Naprawę, ale Zamawiający w Okresie Weryfikacji Naprawy nie potwierdził usunięcia Błędu ani nie zaprzeczył prawidłowości usunięcia Błędu.
20. Dopóki Wykonawcy nie upływie przewidziany dla danej kategorii Błędu czas usunięcia Błędu lub czas usunięcia Błędu wydłużony wskutek zastosowania Obejścia lub za uprzednią zgodą Zamawiającego to nie pozostaje on w zwłoce.
21. Strony mogą uznać, że zgłoszony Błąd wynika z awarii lub wady Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Pomocniczego lub Platformy Sprzętowej Zamawiającego i zrezygnować z usługi usuwania Błędu.

Część B.

Zasady usuwania Błędów Instrukcji nowych funkcjonalności i rozszerzeń Systemu

Opis i warunki:

1. Wykonawca pozostaje w gotowości do usuwania Błędów Instrukcji, jakie zostały zgłoszone przez Operatorów Uprawnionych Zamawiającego i usuwa te błędy.

2. Błędy Instrukcji zgłaszane są Wykonawcy wyłącznie przez Operatorów Uprawnionych przy wykorzystaniu ESZ. Zgłoszenia zarejestrowane w systemie ESZ (lub doręczone na adres e-mail Wykonawcy w przypadku braku dostępności ESZ) po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a w przypadku zgłoszeń doręczonych Wykonawcy w innym dniu niż Dni Robocze traktowane będą jako doręczone w Dniu Roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni Robocze).
3. W zgłoszeniu Błędu Instrukcji Operator Uprawniony zobowiązany jest do podania: Modułu Dziedzicznego Systemu, wersji Instrukcji Użytkownika, rozdziału, wskazania błędu oraz powodu uznania zapisów w instrukcji jako błędne.
4. Tylko kompletne (zawierające minimalny zakres informacji, o którym mowa w pkt. 3 powyżej) zgłoszenia Błędu Instrukcji inicjując będą usługę usuwania Błędu Instrukcji. W przypadku braku wszystkich wymaganych informacji, Wykonawca powiadomi o tym fakcie Operatora Uprawnionego, a czas na usunięcie Błędu Instrukcji zostanie zawieszony i nie będzie biegł do chwili uzupełnienia przez Operatora Uprawnionego informacji umożliwiających właściwą diagnozę i podjęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia danego Błędu Instrukcji.
5. O ile Strony nie ustalą inaczej, Wykonawca usunie Błąd Instrukcji do końca Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego, w którym stwierdzono Błąd instrukcji, nie krócej jednak niż w terminie 20 Dni Roboczych od chwili jego zgłoszenia. Jeżeli Błąd Instrukcji zostanie zgłoszony później niż 20 Dni Roboczych przed końcem Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego, Błąd Instrukcji zostanie usunięty do końca kolejnego Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego.
6. Możliwe jest wydłużenie czasu na usunięcie Błędów Instrukcji w stosunku do czasów określonych powyżej, za uprzednią zgodą Operatorów Uprawnionych, potwierdzoną w formie elektronicznej poprzez wpis w danym zgłoszeniu w ESZ lub wiadomość email.
7. Poprawiona Instrukcja Użytkownika będzie dostarczana w postaci plików PDF na 5 dni przed końcem kwartalnego Okresu Rozliczeniowego. Pliki mogą być dostarczane poprzez ESZ, wiadomość e-mail lub wgrywane bezpośrednio do udostępnionego przez Zamawiającego katalogu.

Część C.

Analiza Incydentów efektywności związanych z implementacją nowych funkcjonalności i rozszerzeń

Opis i warunki:

1. Wykonawca pozostaje w gotowości do wykonania analizy Incydentów efektywności, jakie zostały zgłoszone przez Operatorów Uprawnionych Zamawiającego i wykonuje te analizy.
2. Incydenty efektywności zgłaszane są Wykonawcy wyłącznie przez Operatorów Uprawnionych przy wykorzystaniu ESZ. Zgłoszenia zarejestrowane w systemie ESZ (lub doręczone na adres e-mail Wykonawcy w przypadku braku dostępności ESZ) po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a w przypadku zgłoszeń doręczonych Wykonawcy w innym dniu niż Dni Robocze traktowane będą jako doręczone w Dniu Roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni Robocze).

3. W zgłoszeniu Incydentu efektywności Operator Uprawniony zobowiązany jest do podania: elementu Systemu Dziedzinowego, w którym zauważono Incydent efektywności, okoliczności wystąpienia incydentu, w tym: czasu jego wystąpienia, informacji o jego powtarzalności i powszechności, stanowisku i koncie Operatora, na którym zaobserwowano incydent, opisu incydentu oraz punktu odniesienia, do którego odnosząc się Zamawiający uważa, że zaobserwowany incydent jest Incydentem efektywności.
4. Tylko kompletne (zawierające minimalny zakres informacji, o którym mowa w ust. 3) zgłoszenia Incydentu efektywności inicjować będą usługę wykonania analizy Incydentu efektywności. W przypadku braku wszystkich wymaganych informacji, Wykonawca powiadomi o tym fakcie Operatora Uprawnionego, a czas na wykonanie analizy Incydentu efektywności zostanie zawieszony i nie będzie biegł do chwili uzupełnienia przez Operatora Uprawnionego informacji umożliwiających wykonanie analizy.
5. Zamawiający umożliwi Wykonawcy wgląd w sposób zdalny w elementy środowiska Zamawiającego, na którym wykryto incydent w celu stwierdzenia faktycznego czasu wykonywania operacji.
6. O ile Strony nie ustalą inaczej, Wykonawca wykona analizę Incydentu efektywności do końca Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego, w którym zgłoszono Incydent efektywności. Jeżeli Incydent efektywności zostanie zgłoszony później niż 20 Dni Roboczych przed końcem Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego, analiza efektywności zostanie wykonana do końca kolejnego Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego.
7. Możliwe jest wydłużenie czasu na wykonane analizy Incydentu efektywności w stosunku do czasów określonych powyżej, za uprzednią zgodą Operatorów Uprawnionych, potwierdzoną w formie elektronicznej poprzez wpis w danym zgłoszeniu w ESZ lub wiadomość e-mail.
8. Wynikiem analizy Incydentu efektywności będzie raport wskazujący na przyczynę długiego czasu wykonywania operacji przez funkcje Systemu Dziedzinowego lub w sposób dłuższy, niż dotychczas lub w czasie zdecydowanie przekraczającym czas realizacji analogicznych (tj. m.in. o zbliżonym zakresie, technologii wykonania, ilości przetwarzanych danych) funkcji występujących w innych Systemu Dziedzinowego, a także określający szansę i ewentualny sposób i termin usprawnienia działania funkcji Systemu Dziedzinowego stanowiącego przedmiot zgłoszenia Incydentu efektywności.
9. Świadczenie usługi wykonania analizy Incydentu efektywności przez Wykonawcę odbywać się będzie z wykorzystaniem zdalnego dostępu do Systemu Dziedzinowego zainstalowanego na Platformie Sprzętowej Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się w tym celu do zapewnienia Wykonawcy bezpiecznego i wydajnego połączenia zdalnego (VPN lub innego, ustalonego pomiędzy Stronami) do Systemu Dziedzinowego w celu diagnozowania i usuwania Błędów lub wykonywania innych obowiązków przewidzianych w Umowie. Przez wydajne połączenie rozumie się połączenie symetryczne o minimalnej przepustowości 512 kB/s.
W przypadku nie zapewnienia przedmiotowego połączenia, czas przewidziany na wykonanie analizy Incydentu efektywności ulega zawieszeniu przynajmniej do czasu udostępnienia przez Zamawiającego bezpiecznego połączenia o wskazanych parametrach do Systemu Dziedzinowego lub poszczególnych Modułów zainstalowanych na Platformie Sprzętowej Zamawiającego.

Załącznik nr 4 - Usługa wgrywania poprawek rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego wykonanych w związku z testami wewnętrznymi

wykonywanymi przez Wykonawcę lub w przypadku ich wytworzenia zgodnie z wewnętrznym cyklem produkcyjnym Wykonawcy.

Opis i warunki świadczenia usługi:

1. Usługa ta polega na dostarczaniu i wgrzywaniu przygotowanych przez Wykonawcę lub podwykonawcę poprawek do rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego. Poprawki te mogą wynikać z napraw dokonanych przez Wykonawcę (lub podwykonawcy w przypadku elementów Systemu Dziedzinowego, do którego Wykonawcy nie przysługują majątkowe prawa autorskie).
2. Za wszelkie poprawki dokonane w tym trybie odpowiada Wykonawca. W przypadku stwierdzenia funkcjonowania / działania rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego w sposób niezgodny z posiadaną Dokumentacją, Zamawiający ma prawo zgłosić Błąd.
3. W przypadku, gdy wykonana poprawka wymaga modyfikacji Instrukcji Użytkownika Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć jej zaktualizowaną wersję w sposób i w terminach takich, jak w przypadku usuwania Błędów w Dokumentacji, opisanych w Załączniku nr 3 do Umowy.
4. Poprawki nie wymagające zmian funkcjonalnych, zasad działania algorytmów, nie powodujących zmian procesów zachodzących w Systemie Dziedzinowym oraz wymagające wgrania nowej wersji komponentów wchodzących w skład rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Dziedzinowego wymagają wcześniejszego uzgodnienia z Zamawiającym co do terminu i trybu ich dostarczenia.
5. Wykonawca przy pomocy ESZ, a w przypadku jego niedostępności, za pomocą poczty e-mail informuje Zamawiającego o zamiarze dostarczenia i instalacji nowej wersji komponentów wchodzących w skład Modułów Systemu Dziedzinowego. W zgłoszeniu winien podać katalog wprowadzonych zmian.
6. Wykonawca zobowiązany jest do instalacji poprawek wymagających wgrania nowej wersji komponentów wchodzących w skład Modułów Systemu Dziedzinowego zgłoszonych w powyższym trybie.
7. Podczas instalacji poprawek Wykonawca winien zadbać o prawidłową parametryzację i konfigurację uprawnień Operatorów tak, by nie zakłócić i nie zdezorganizować pracy Operatorów. Nie mogą również zostać zaburzone dane Systemu Dziedzinowego. W przypadku ich uszkodzenia, Wykonawca jest zobowiązany do ich naprawy na własny koszt.
8. Po wykonaniu instalacji poprawki Wykonawca informuje Zamawiającego o wykonanych pracach i o stanie danego elementu Systemu Dziedzinowego po instalacji. Jeśli jest dostępna na tym etapie, dostarcza także zaktualizowaną Instrukcję Użytkownika.

Załącznik nr 5 - Usługa aktualizacji Instrukcji Użytkownika

Opis i warunki świadczenia usługi:

1. Usługa ta polega na dokonywaniu aktualizacji Instrukcji Użytkownika przez okres obowiązywania Umowy.
2. Aktualizacja dokonywana będzie w przypadku, gdy w związku z wykonywaniem usług określonych w Umowie zaistnieje konieczność zmiany, uaktualnienia Instrukcji Użytkownika.
3. Zaktualizowana Instrukcja Użytkownika będzie dostarczana w postaci plików PDF na 5 dni przed końcem Kwartalnego Okresu Rozliczeniowego. Pliki mogą być dostarczane poprzez ESZ, wiadomość e-mail lub wgrywane bezpośrednio do udostępnionego przez Zamawiającego katalogu.
4. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić metrykę zmian kolejnych wersji dostarczanych Instrukcji użytkownika.

Załącznik nr 6 – Usługa wykonywania lub dostarczania rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Działalnego

Opis i warunki świadczenia usługi:

1. Usługa ta polega na wykonywaniu rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Działalnego lub ich dostarczeniu Zamawiającemu - w przypadku elementów Systemu Działalnego, wykonanych przez podwykonawcę Wykonawcy (do których Wykonawcy nie przysługują majątkowe prawa autorskie).
2. Usługa ta wykonywana jest w ramach usług rozwojowych (zakres opcjonalny Umowy), inicjowanych przez Zamawiającego za pomocą Zgłoszeń Rozwojowych i rozliczana z puli Roboczogodzin, o której mowa w § 2 ust. 4 Umowy.
3. Zgłoszenia Rozwojowe mające za przedmiot wykonanie rozszerzeń funkcjonalnych lub rozbudów Systemu Działalnego będą inicjowane, procedowane i odbierane na zasadach określonych w §8 i §9 Umowy.

Załącznik nr 7 – Usługa wykonywania analiz możliwości rozwoju i dostosowania poszczególnych Modułów lub całego Systemu Dziedzinowego do realizacji nowych potrzeb Zamawiającego

Opis i warunki świadczenia usługi:

1. Usługa ta polega na wykonywaniu analiz możliwości rozwoju i dostosowania poszczególnych Modułów lub całego Systemu Dziedzinowego do realizacji nowych potrzeb Zamawiającego.
2. Wyniki analiz, o których mowa w pkt 1 będą opracowywane i dostarczane w postaci dokumentacji.
3. Usługa ta wykonywana jest w ramach usług rozwojowych (zakres opcjonalny Umowy), inicjowanych przez Zamawiającego za pomocą Zgłoszeń Rozwojowych i rozliczana z puli Roboczogodzin, o której mowa w § 2 ust. 4 Umowy.
4. Zgłoszenia Rozwojowe mające za przedmiot wykonanie analiz będą inicjowane, procedowane i odbierane będą na zasadach określonych w §8 i §9 Umowy z zastrzeżeniem postanowień zawartych w poniższych punktach niniejszego Załącznika.
5. W zgłoszeniu Rozwojowym, o którym mowa w pkt 4 Zamawiający określa szczegółowo przedmiot analizy, format oraz zakres dokumentu stanowiącego produkt realizacji zgłoszenia, stopień jego szczegółowości oraz termin dostarczenia.
6. Realizacja usługi wymienionej w pkt 1 wymaga akceptacji Wykonawcy. W przypadku braku akceptacji Wykonawca zobowiązany jest do podania uzasadnienia.
7. W przypadku usługi, o której mowa w pkt 1 niniejszego Załącznika, Zamawiający musi zapewnić przedstawicielom Wykonawcy odpowiednie środki świadczenia usługi, w tym zdalny dostęp do Platformy Sprzętowej Zamawiającego i udział wskazanych osób. Uznaje się, że mimo braku dostępu do ww. środowiska bądź osób, Wykonawca realizujący przedmiotowe zlecenie pozostaje w gotowości do świadczenia usługi, a więc wykonuje zlecenie. Stosowanie do warunków i potrzeb, Strony mogą ustalić inne niż obowiązujące w Godzinach Roboczych kanały komunikacji i sposób dostępu.
8. Wykonawca po otrzymaniu Zgłoszenia rozwojowego dot. Wykonania analizy ocenia możliwość jej wykonania w proponowanym czasie i zakresie, a następnie przyjmuje, proponuje zmiany lub odmawia wykonania analizy w proponowanym czasie i zakresie.
9. W przypadku przyjęcia Zgłoszenia Rozwojowego, po ustaleniu warunków, Wykonawca podaje Zamawiającemu koszt wykonania analizy.
10. Zamawiający może podtrzymać potrzebę świadczenia usługi, o której mowa w pkt.1 wg przedstawionych przez Wykonawcę warunków, zmodyfikować lub wycofać (anulować) Zgłoszenie Rozwojowe dotyczące przedmiotowej usługi.
11. Po wykonaniu usługi, o której mowa w pkt.1 przedstawiciel Zamawiającego w terminie 3 Dni Roboczych potwierdza fakt jej wykonania i zakończenia w ESZ. W przypadku braku określenia stanowiska Zamawiającego w ww. czasie Wykonawca ma prawo oznaczyć zgłoszenie, jako Zrealizowane i Zamknięte.

Załącznik nr 8 – Usługa wykonywania innych zadań zleconych przez Zamawiającego

Opis i warunki świadczenia usługi:

1. Usługa ta polega na wykonywaniu innych zadań zleconych przez Zamawiającego, polegających na:
 - a. zmianie i/lub poprawie działania Systemu Dziedzinyowego,
 - b. sanowaniu działań niepożądanych,
 - c. wprowadzania zmian w Systemie Dziedzinyowym w zakresie dostosowywania go do zmieniających się wymagań Zamawiającego, dotyczących dostępu do danych Systemu Dziedzinyowego i zapewnienia jego bezpieczeństwa, realizowanych poprzez systemowy mechanizm ról i uprawnień,
 - d. korygowaniu działań Operatora, które nie spełniają w całości kwalifikacji Błędu Operatora,
 - e. uzupełnianiu Instrukcji Użytkownika,
 - f. prowadzeniu konsultacji telefonicznych i elektronicznych poza Godzinami i Dniami Roboczymi.
2. Usługa ta wykonywana jest w ramach usług rozwojowych (zakres opcjonalny Umowy), inicjowanych przez Zamawiającego za pomocą Zgłoszeń Rozwojowych i rozliczana z puli Roboczo godzin, o której mowa w § 2 ust. 4 Umowy.
3. Zgłoszenia Rozwojowe mające za przedmiot wykonanie innych zadań zleconych przez Zamawiającego będą inicjowane, procedowane i odbierane będą na zasadach określonych w §8 i §9 Umowy, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w poniższych punktach niniejszego Załącznika.
4. Realizacja wszystkich usług wymienionych w pkt 1 zainicjowany w drodze Zgłoszeń Rozwojowych wymaga akceptacji Wykonawcy. W przypadku braku akceptacji Wykonawca zobowiązany jest do podania uzasadnienia.
5. Zgłoszenia Rozwojowe mające za przedmiot zlecenie usług, o których mowa w pkt 1 lit. f muszą zostać przekazane Wykonawcy z wyprzedzeniem minimum 10 Dni Roboczych przed dniem oczekiwanego rozpoczęcia wykonywania przedmiotowej usługi. Warunki świadczenia usługi, o której mowa w pkt 1 lit. f są analogiczne do świadczenia tej usługi w Godzinach Roboczych.
6. W przypadku usługi, o której mowa w pkt 1 lit. f niniejszego Załącznika, Zamawiający musi zapewnić przedstawicielom Wykonawcy odpowiednie środki świadczenia usługi, w tym zdalny dostęp do Platformy Sprzętowej Zamawiającego. Uznaje się, że mimo braku dostępu do ww. środowiska, Wykonawca realizujący przedmiotowe zlecenie pozostaje w gotowości do świadczenia usługi, a więc wykonuje zlecenie. Stosowanie do warunków i potrzeb, Strony mogą ustalić inne niż obowiązujące w Godzinach Roboczych kanały komunikacji i sposób dostępu.
7. Po wykonaniu usługi, o której mowa w pkt.1 przedstawiciel Zamawiającego w terminie 3 Dni Roboczych potwierdza fakt jej wykonania i zakończenia w ESZ. W przypadku braku określenia stanowiska Zamawiającego w ww. czasie Wykonawca ma prawo oznaczyć zgłoszenie, jako Zrealizowane i Zamknięte.

Załącznik nr 9 - Usługa prowadzenia szkoleń dotyczących sposobu korzystania z Systemu Dziedzicznego dla przedstawicieli Zamawiającego

Opis i warunki świadczenia usługi:

1. Usługa polega na prowadzeniu szkoleń dla Operatorów wskazanych przez Zamawiającego z zagadnień dotyczących funkcjonowania, obsługi, użytkowania, administrowania i utrzymania Systemu Dziedzicznego.
2. Usługa ta wykonywana jest w ramach usług rozwojowych (zakres opcjonalny Umowy) i rozliczana z puli Roboczogodzin, o której mowa w § 2 ust. 4 Umowy.
3. Zgłoszenia Rozwojowe mające za przedmiot usługę prowadzenia szkoleń będą inicjowane, procedowane i odbierane będą na zasadach określonych w §8 i §9 Umowy, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w poniższych punktach niniejszego Załącznika
4. W Zgłoszeniu Rozwojowym zawierającym informację o potrzebie przeprowadzenia szkolenia Zamawiający jest zobowiązany określić liczbę grup i osób w poszczególnych grupach, czas trwania, zakres materiału, którego ma dotyczyć szkolenie dla każdej z grup oraz informację o miejscu prowadzenia szkolenia i Środowisku Szkoleniowym, jakie może być w tym celu przez Wykonawcę wykorzystane.
5. Realizacja szkolenia wymaga akceptacji Wykonawcy. W przypadku braku akceptacji Wykonawca zobowiązany jest do podania uzasadnienia.
6. Tematyka szkoleń obejmować może zagadnienia związane z funkcjonowaniem, obsługą, użytkowaniem, administrowaniem i utrzymaniem Systemu Dziedzicznego.
7. Szkolenia przeprowadzone zostaną w terminach uzgodnionych przez Wykonawcę i Zamawiającego. Poszczególne sesje szkoleniowe będą prowadzone w Dni Robocze, w Godzinach Roboczych.
8. Szkolenia będą prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy (lub jego podwykonawców), posiadających niezbędną wiedzę w zakresie tematyki szkoleń.
9. Miejsce na przeprowadzenie szkoleń oraz Środowisko Szkoleniowe gwarantuje Zamawiający (w tym ponosi koszty związane z udostępnieniem lub wynajęciem sal szkoleniowych z odpowiednią infrastrukturą i ewentualnym cateringiem).
10. Szkolenia będą prowadzone w siedzibie Zamawiającego lub miejscach przez niego zaakceptowanych. Na potrzeby przeprowadzenia szkoleń, Wykonawca przygotuje odpowiednie materiały szkoleniowe. Koszty przygotowania materiałów szkoleniowych ponosi Wykonawca.
11. Szkolenia będą prowadzone w postaci wykładu z możliwością praktycznych ćwiczeń lub w formie konsultacji na stanowiskach pracy, maksymalnie dla 12 osób w grupie.
12. Zamawiający dopuszcza, aby za jego zgodą szkolenia były przeprowadzone przez internet (zdalnie) lub za pomocą zestawu wideokonferencyjnego.
13. Każdorazowo po przeprowadzeniu szkolenia, potwierdzeniem ich wykonania będzie pisemny protokół odbioru szkolenia, podpisywany przez Strony po każdym szkoleniu. W protokole zostanie zamieszczona informacja o faktycznym terminie realizacji szkolenia, ilości grup oraz liczbie godzin trwania szkolenia w poszczególnych grupach. Do protokołu zostanie dołączona agenda oraz listy obecności uczestników szkolenia.