

**Umowa o asystę techniczną  
nr 2019-1603011-0157**

bro. 1333.1.8.2019

zawarta w Gliwicach, w dniu 18.01.2019 roku pomiędzy:

**Technika IT Sp. z o.o.** z siedzibą w Gliwicach (44-102) przy ul. Toszeckiej 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000737518, NIP 631-259-22-84, REGON 241235653, o kapitale zakładowym w wysokości 500 025 zł w pełni wpłaconym, reprezentowana przez:

1. WIKADUKAWA PENARA - Przewa Langdu
2. NATALIĘ PENAR - BIAŁY - Gładu Langdu

zwaną dalej „Wykonawcą”,

a

Gminą **Kędzierzyn Koźle**, 47-200 Kędzierzynie Koźlu, Piramowicza 32, NIP 7492055601 reprezentowanym/-ną przez:

Sabinę Nowosielską – Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle

zwanym/-ą dalej „Zamawiającym”.

Wykonawca i Zamawiający będą w dalszej części niniejszej umowy nazywani także łącznie „Stronami”, a każdy z osobna „Stroną”.

### §1. Definicje

**Błąd** – nieprawidłowe działanie *Oprogramowania*, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. W szczególności błędem jest działanie *Oprogramowania* niezgodnie z *Dokumentacją*. Błędem przypisane są kategorie.

**Błąd krytyczny** - błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację *Oprogramowania* lub powodujący utratę danych oraz powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania *Oprogramowania*, aby obejść skutki jego wystąpienia.

**Błąd istotny** - błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację *Oprogramowania* lub powodujący utratę danych oraz powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania *Oprogramowania*, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji.


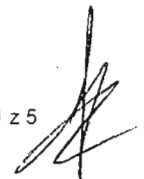
**Błąd pozostały** – błąd inny niż *Błąd istotny* lub *Błąd krytyczny*, w tym w szczególności niesprawność polegająca na braku działania lub niewłaściwym działaniu funkcjonalności mających na celu jedynie usprawnienie korzystanie z *Oprogramowania*.

**Dokumentacja** – wszelka dokumentacja dotycząca *Oprogramowania* lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji *Umowy*.

**BOK** – Biuro Obsługi Klientów.

**Czas dostępności BOK** – dni robocze, od godziny 8:00 do godziny 16:00.

es

**Dni robocze** – oznaczają wszystkie dni roku, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

**Oprogramowanie** – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczanego, wykonywanego lub utrzymywanego w ramach realizacji Umowy, w szczególności oprogramowania PB\_USC, EKSPORT\_USC, KONEKTOR\_USC i/lub oprogramowania je zastępującego lub uzupełniającego:

- a) obsługującego wydawanie odpisów aktów stanu cywilnego na obowiązujących formularzach, zgodnie z przepisami art. 127b Ustawy Prawo o aktach stanu cywilnego,
- b) umożliwiającego tworzenie plików XML z aktami stanu cywilnego zarejestrowanymi w lokalnym archiwum PB\_USC, w celu ich przenoszenia do centralnego rejestru stanu cywilnego za pośrednictwem aplikacji ŹRÓDŁO,
- c) umożliwiającego masową migrację aktów stanu cywilnego zarejestrowanych w lokalnym archiwum PB\_USC do centralnego rejestru stanu cywilnego przy wykorzystaniu usług sieciowych Systemu Rejestru Państwowych (po ich udostępnieniu Zamawiającemu przez Ministerstwo Cyfryzacji),
- d) wspierającego zarządzanie archiwum USC.

**Usługi Utrzymania** – opisane Umową usługi mające na celu zapewnienie poprawnego działania Oprogramowania oraz wsparcie Zamawiającego w korzystaniu z niego.

**Usługi Rozwoju** – opisane Umową usługi mające na celu zapewnienie modyfikacji i rozbudowy Oprogramowania.

**Umowa** – oznacza niniejszą umowę wraz ze wszelkimi załącznikami do tej umowy.

## §2. Przedmiot umowy

1. Na podstawie Umowy Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania oraz Usług Rozwoju w zakresie:
  - a) aktualizacji i modyfikacji Oprogramowania, w szczególności poprzez zapewnienie jego zgodności z przepisami prawa oraz wymaganiami technicznymi Ministerstwa Cyfryzacji w zakresie przekazywania w formie elektronicznej aktów stanu cywilnego zarejestrowanych w lokalnym archiwum PB\_USC do Systemu Rejestrów Państwowych,
  - b) diagnozowania i usuwania Błędów występujących w trakcie bieżącej eksploatacji Oprogramowania,
  - c) dostarczania rozwiązań zastępczych w użytkowaniu Oprogramowania na czas usuwania Błędów,
  - d) udzielania odpowiedzi na zgłoszenia i pytania przedstawicieli Zamawiającego oraz wykonywania usług wsparcia technicznego świadczonych zdalnie (telefon, faks, poczta elektroniczna, webinarium, zdalny dostęp do Oprogramowania),
  - e) na zlecenie Zamawiającego – wykonania prac konserwacyjnych Oprogramowania i/lub jego bazy danych, takich jak: utworzenie kopii bezpieczeństwa, przywrócenie Oprogramowania i/lub jego bazy danych z kopii bezpieczeństwa oraz konserwacja, instalacja poprawek oraz ponowna instalacja Oprogramowania,
2. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do wykonywania na terenie Polski wszelkich praw, w tym autorskich, do Oprogramowania w zakresie objętym Umową.
3. Wykonawca oświadcza, że Oprogramowanie jest zgodne z niżej wymienionymi aktami prawnymi:

- a) Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. Prawo o aktach stanu cywilnego (t.j. Dz.U.2018.2224 z późniejszymi zmianami),
- b) Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz.U.2018.217 z późniejszymi zmianami),
- c) Rozporządzenie PRM z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011, nr. 14, poz .67 z późniejszymi zmianami).

### §3. Wyłączenia

1. Zakres usług, o których mowa w §2. ust.1 nie obejmuje przypadków:
  - a) błędów *Oprogramowania* spowodowanych wadami lub nienależytą wydajnością sprzętu lub niewłaściwą instalacją wykonaną przez Zamawiającego,
  - b) błędów *Oprogramowania* spowodowanych jego użytkowaniem niezgodnie z dokumentacją,
  - c) ingerencji w *Oprogramowanie* lub jego bazę danych przez osoby nieupoważnione,
  - d) nieprawidłowego działania innego oprogramowania komputerowego, w szczególności: systemu operacyjnego, systemu zarządzania bazą danych oraz oprogramowania aplikacyjnego,
  - e) usuwania skutków awarii sprzętu lub błędów spowodowanych poprzez „złośliwe” oprogramowanie.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne lub prawne, na które nie ma wpływu, w szczególności za zakres i możliwości świadczenia zdalnych usług serwisowych, wymienionych w §2. ust.1 pkt. d) oraz warunki i jakość komunikacji z Systemem Rejestrów Państwowych.

### §4. Warunki świadczenia asysty technicznej

1. Wykonawca będzie przyjmować zgłoszenia i pytania Zamawiającego w *czasie dostępności BOK* pod numerami telefonów 32 338-38-50 lub 32 338-38-54, faksu 32 338-38-71 lub pocztą elektroniczną – adres: [bok@technikait.com.pl](mailto:bok@technikait.com.pl).
2. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego *Błędu Oprogramowania*, Wykonawca zobowiązany jest do przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcia działań wyjaśniających w czasie nieprzekraczającym 4 godzin liczonych w *czasie dostępności BOK*, a w przypadku potwierdzenia błędnego działania *Oprogramowania* - usunięcia nieprawidłowości lub dostarczenia rozwiązania zastępczego, w przypadku wystąpienia:
  - a) *Błędów krytycznych* - w czasie nieprzekraczającym 18 godzin liczonych w *czasie dostępności BOK* od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,
  - b) *Błędów istotnych* - w czasie nieprzekraczającym 36 godzin liczonych w *czasie dostępności BOK* od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,
  - c) pozostałych *Błędów* – do sześciu miesięcy lub w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
3. Wykonawca ponosi pełną i nieograniczoną odpowiedzialność w sytuacji, gdy odpowiedzialność taką przewidują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. W pozostałych sytuacjach odpowiedzialność Wykonawcy, niezależnie od podstawy prawnej jej dochodzenia, ograniczona jest wyłącznie do strat rzeczywistych lub do kwoty netto stanowiącej równowartość zapłaconego Wykonawcy wynagrodzenia (niższej z tych kwot).

4. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia zasobów oraz informacji niezbędnych do realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę, w szczególności do zapewnienia warunków technicznych umożliwiających zestawienie połączenia zdalnego do wszystkich serwerów oraz stacji roboczych, na których zainstalowane jest *Oprogramowanie*. W przypadku, gdy zestawienie połączenia zdalnego nie jest możliwe to czasy reakcji i usuwania błędów ulegają odpowiedniemu wydłużeniu.
5. Warunki techniczne i organizacyjne realizacji zdalnych usług wsparcia technicznego będą uzgadniane z Zamawiającym przed ich rozpoczęciem i będą realizowane zgodnie z jego polityką bezpieczeństwa.
6. Zamawiający wyraża zgodę na gromadzenie przez Wykonawcę informacji technicznych, niezbędnych do diagnostyki zgłoszonych błędów i anomalii w działaniu *Oprogramowania* (wersja systemu operacyjnego, dostępna ilość pamięci operacyjnej, dostępna ilość przestrzeni na dysku twardym, itp.).

#### **§5. Warunki płatności**

1. Strony ustalają, że za wykonanie przedmiotu umowy Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie za pełny okres umowy w wysokości 3.621,96 zł netto powiększone o należny podatek VAT, płatne wg faktur wystawionych w okresach w okresach miesięcznych, zgodnie z terminem płatności podanym na fakturze.
2. Wykonawca jest płatnikiem podatku VAT i posiada numer identyfikacji podatkowej NIP 631-259-22-84; Zamawiający jest również płatnikiem podatku VAT i posiada numer identyfikacji podatkowej NIP 7492055601. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktur VAT bez żądania składania na nich podpisu Zamawiającego.

#### **§6. Okres obowiązywania**

1. *Umowa* obowiązuje od pierwszego dnia miesiąca, w którym została podpisana nie wcześniej niż od 2019-01-01 r. do dnia 2019-12-31 r.
2. *Umowa* może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia liczonego ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku rozwiązania *Umowy* przed terminem Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne do okresu świadczenia usług wynikających z *Umowy*.

#### **§7. Ochrona danych osobowych**

Warunki powierzenia przetwarzania danych osobowych określa odrębna **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**, zawarta pomiędzy Stronami w trybie art. 28 *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)*.

#### **§8. Kary umowne**

1. Za każdy dzień opóźnienia w stosunku do terminów umownych, o których mowa w §4. ust.2 pkt. a), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,3% wynagrodzenia netto określonego w §5. ust.1, nie więcej jednak niż 20% tego wynagrodzenia.

2. Za każdy dzień opóźnienia w stosunku do terminów umownych, o których mowa w §4. ust.2 pkt. b) oraz pkt. c) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% wynagrodzenia netto określonego w §5. ust.1, nie więcej jednak niż 20% tego wynagrodzenia.
3. Kary umowne nie wykluczają dochodzenia odszkodowania uzupełniającego z uwzględnieniem ograniczeń określonych w §4.

#### §9. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany *Umowy* dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej i podpisów obydwu Stron pod rygorem nieważności.
2. Wszelkie zawiadomienia, informacje i wezwania wysyłane przez strony w związku z wykonaniem *Umowy*, dla wywołania skutków prawnych wymagają formy pisemnej i potwierdzenia ich doręczenia drugiej Stronie.
3. *Umowa* została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami *Umowy* będą miały zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
5. Sprawy sporne, mogące wynikać z *Umowy*, rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy.
6. *Umowa* zostaje zawarta w trybie art. 4 ust. 8 ustawy Prawo zamówień publicznych.

**Wykonawca**

PREZES ZARZĄDU

Władysław Węcler

CZŁONEK ZARZĄDU

Natalia Penar-Biały

**Zamawiający**

PREZYDENT MIASTA

Sabina Nowosielska

TECHNIKA IT Sp. z o.o.  
ul. Toszecka 2, 44-102 Gliwice  
tel. 32 330 33 70, NIP 631-253-23 11

Amniejszy dokument nie będzie  
zastępcą pod względem  
formalno-prawnym.

26/13  
RADCA PRAWNY

Joanna Wozurkiewicz  
nr wstępu 02-1364