

U M O W A nr 272.1.105.2021

nr 1335.1.1.2022

Wpisano do rejestru umów Urzędu Miasta

03.01.2022 242/Bio/2021

Wpisano do rejestru umów COIG S.A.  
pod numerem 110.US-60.54.2021

Zawarta w dniu 30 GRU. 2021 w Kędzierzynie-Koźlu, pomiędzy:

Gminą Kędzierzyn-Koźle, 47-200 Kędzierzyn-Koźle, ul. Grzegorza Piramowicza 32,  
zwaną dalej „Zamawiającym”, reprezentowaną przez:

Sabinę Nowosielską – Prezydenta Miasta

a  
COIG SA z siedzibą w Katowicach przy ul. Mikołowskiej 100, 40-065 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy-KRS w Katowicach, pod numerem KRS 92497, posługującą się numerami NIP 6340134205 i REGON 272171512 z kapitałem zakładowym w wysokości 5 400 000 zł wpłaconym w całości, reprezentowaną przez Zarząd w składzie (do reprezentacji Spółki upoważnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie):

1. Paweł Kuch – Prezes Zarządu;
2. Zbigniew Koszowski – Wiceprezes Zarządu;
3. Grzegorz Masternak – Wiceprezes Zarządu;
4. Włodzimierz Sosnowski – Wiceprezes Zarządu;
5. Rafał Stefanowski – Wiceprezes Zarządu,

łącznie zwanymi „Stronami”, a odrębnie „Stroną”.

Zgodnie z wynikiem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie podstawowym pismo z dnia 22.12.2021r.

Zamawiający zleca, a Wykonawca podejmuje się wykonania całości przedmiotu zamówienia określonego w ofercie w następującym zakresie:

§ 1.  
PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest wykonanie zamówienia publicznego pod nazwą:

**Świadczenie usług serwisu, bieżącej konserwacji oraz aktualizacji wdrożonego u Zamawiającego oprogramowania KSAT 2000i wraz z Mdok oraz w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej oprogramowania KSAT 2000i**

w zakresie i na warunkach określonych szczegółowo w umowie w sprawie zamówienia publicznego oraz w SWZ i ofercie Wykonawcy stanowiących integralną część umowy w sprawie zamówienia publicznego.

2. Ilekroć w treści Umowy jest mowa o:

- 1) **systemie** – rozumie się przez to oprogramowanie komputerowe wyprodukowane przez Wykonawcę zgodnie z przyjętymi obustronnie założeniami projektowymi oraz przekazane Zamawiającemu przez Wykonawcę w drodze procedury zdawczo-odbiorczej, potwierdzającej jego poprawność funkcjonalną, merytoryczną i techniczną;
- 2) **module** – rozumie się przez to część systemu realizującą grupę powiązanych tematycznie funkcji;
- 3) **błąd kategorii krytyczny** – to stan systemu, rozumiany jako brak możliwości przetwarzania charakteryzujący się całkowitym brakiem możliwości uzyskania efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów, itp.;
- 4) **błąd kategorii wysoki** – to stan systemu, rozumiany jako ograniczona możliwość przetwarzania, w którym uzyskanie efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów itp. jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich procedur wskazanych przez Wykonawcę;
- 5) **błąd kategorii średni** – stan systemu, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych funkcjonalności, występuje jednak obniżenie jakości warunków pracy;
- 6) **interwencji serwisowej** – rozumie się przez to działania Wykonawcy podjęte w celu przywrócenia ciągłości funkcjonowania systemu;
- 7) **dniu roboczym** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
- 8) **procedura zastępcza** - zaproponowane przez Wykonawcę rozwiązanie tymczasowe mające na celu zmniejszenie uciążliwości Błędu i zapewnienie realizacji funkcji Systemu do czasu naprawienia Błędu;
- 9) **użytkownik Systemu** – pracownik Zamawiającego korzystający z Systemu, który zapoznał się z dokumentacją Systemu, posiada podstawową wiedzę dotyczącą obsługi komputera i posiada wiedzę na temat zasad działania Systemu.

*[Signature]*

3. Wykonanie zadania obejmuje:

Świadczenie w roku 2022 usługi serwisu, bieżącej konserwacji oraz aktualizacji wdrożonego u Zamawiającego oraz w MOPS oprogramowania KSAT 2000i w zakresie modułów:

- ADMINISTRATOR SYSTEMÓW APLIKACJI (ASA),
- REPOZYTORIUM SYSTEMU (RS),
- CENTRALNA KARTOTEKA KONTRAHENTÓW (CKK),
- KSIĘGA GŁÓWNA (KG),
- NALEŻNOŚCI-ZOBOWIĄZANIA (NZ),
- PODATKI (POD),
- PLANOWANIE I MONITOROWANIE BUDŻETU (BUD),
- EWIDENCJA KADROWA (EK) z uwzględnieniem wymagań określonych w przepisach o pracowniczych planach kapitałowych,
- PŁACE (PL) z uwzględnieniem wymagań określonych w przepisach o pracowniczych planach kapitałowych,
- MAJĄTEK (MAJ)
- EWIDENCJA LUDNOŚCI (EWD),
- OPŁATY ZA UŻYTKOWANIE WIECZYSTE I DZIERŻAWY,
- EWIDENCJA PODATKOWA NIERUCHOMOŚCI,
- OPŁATY PARKINGOWE,
- ORGANIZACJA PRACY URZĘDU,
- mDOK (instalacja w Urzędzie Miasta),
- PORTAL SPRAWOZDAWCZY – DEKLARACJA VAT-7.
- PLATFORMA INFORMACYJNO-PŁATNICZA

4. W ramach usług serwisowych Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości funkcjonowania systemu, a w szczególności:

- 1) Dostosowywania systemu, do zmian prawnych. Terminy realizacji prac ustala się na:
  - a) 7 dni przed datą wejścia w życie przepisu, dla którego ustalono *vacatio legis*,
  - b) 14 dni od daty ogłoszenia w przypadku przepisów, dla których nie ustalono *vacatio legis*.Postanowieniom, o których mowa wyżej podlega wyłącznie aktualny zakres Umowy. Nie obejmuje one adaptacji systemu do uregulowań prawnych wykraczających poza jego aktualny zakres funkcjonalny, z wyjątkiem przypadków, w których uregulowania te są związane z funkcjami systemu w sposób niebudzący wątpliwości, a formuła informatyczna stanowi jedyny sposób ich wdrożenia;
- 2) Informowania Zamawiającego, z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem o terminach i zakresie prac, o których mowa w pkt 1);
- 3) Usuwania zgłoszonych błędów systemu.
- 4) Realizowanie usług wynikających z 1) i 3) poprzez aktualizację systemu/modułu. O sposobie realizacji usług, o których mowa w 1) i 3) decyduje Wykonawca.
- 5) W przypadku błędów krytycznych może zaproponować procedurę zastępczą, która umożliwi przywrócenie ciągłości funkcjonowania systemu. Oznacza to jednocześnie zmianę kategorii błędu z kategorii krytyczny na wysoki.
- 6) W ramach przedmiotu Umowy zobowiązuje się ponadto do udzielania przeszkolonym użytkownikom Zamawiającego telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej („hot-line”), związanej z funkcjonowaniem systemu, w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00; aktualizacji modułu do najnowszej wersji zgodnie z przyjętą przez Wykonawcę polityką wersjonowania. O możliwości aktualizacji modułu Zamawiający zostanie poinformowany z siedmiodniowym wyprzedzeniem. Wykonawca przedstawi zakres zmian, które ma objąć aktualizacja. Zamawiający ma prawo do korzystania z pełnej funkcjonalności nowej wersji systemu/modułu, za wyjątkiem tzw. opcji dodatkowych, o których zostanie poinformowany podczas aktualizacji systemu/modułu. Korzystanie przez Zamawiającego z opcji dodatkowych będzie możliwe po wykupieniu licencji.
- 7) W czasie trwania umowy Zamawiający ma prawo żądać **12 wizyt roboczych** przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego. Celem tej wizyty będą konsultacje dotyczące funkcjonowania serwisu systemu a także rozwiązywanie ewentualnych problemów eksploatacyjnych lub szkolenia. Wymiar czasowy tej wizyty nie może przekroczyć 8 godzin roboczych na każdą wizytę.
- 8) W przypadku błędu krytycznego interwencje serwisowe podejmowane będą z czasem reakcji **do 24. godzin** od momentu zgłoszenia, zaś przywrócenie przez Wykonawcę ciągłości funkcjonowania systemu winno nastąpić w terminie 48 godzin od zgłoszenia, w przypadku utraty ciągłości działania z winy systemu będącego przedmiotem tej umowy.
  - a) Wszelkie zgłoszenia związane ze świadczeniem usług serwisowych powinny być dokonywane za pośrednictwem portalu zgłoszeń serwisowych znajdującym się pod adresem:  
Zarejestrowanie zgłoszenia jest jednoznaczne z przyjęciem do realizacji. Zgłoszenie powinno zawierać unikalny identyfikator, opis przypadku stanowiący podstawę interwencji serwisowej wraz z możliwością dołączenia załącznika obrazującego powstały błąd, kategorią błędu, datę zgłoszenia, nazwę modułu oraz dane pracownika Zamawiającego zgłaszającego potrzebę.
  - b) W przypadku braku możliwości wykonania zgłoszenia na portalu zgłoszeń z przyczyn technicznych leżących po stronie Zamawiającego lub Wykonawcy, Zamawiający będzie mógł dokonać zgłoszenia za pomocą telefonu pod numerem \_\_\_\_\_ lub maila: \_\_\_\_\_
- 9) Reinstalacji oprogramowania i baz danych w przypadku zmian sprzętowych lub systemowych wcześniej uzgodnionych z Wykonawcą.

- 10) W przypadku, gdy modyfikacja modułów Systemu KSAT 2000i spowoduje zmianę obsługi modułów, zobowiązuje się do przeprowadzenia szkolenia, w siedzibie Wykonawcy, dwóch wskazanych przez Zamawiającego osób obsługujących dany moduł oraz administratora systemu – w terminie 7 dni od daty instalacji modyfikacji danego modułu, przekazywania Zamawiającemu drogą elektroniczną wykazu wprowadzonych zmian w stosunku do poprzedniej wersji Systemu wraz z ich opisem oraz instrukcji użytkownika, w terminie 14 dni od daty wprowadzenia aktualizacji Systemu.
- 11) Pomocy w wyjaśnianiu i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego lub MOPS w trakcie eksploatacji systemu, w tym pomocy w odtwarzaniu baz danych; w przypadku powtarzających się udowodnionych błędów pracowników Zamawiającego, Wykonawca zastrzega sobie prawo do obciążenia Zamawiającego kosztami poniesionymi w związku z usuwaniem konsekwencji wspomnianych błędów.

## § 2. TERMIN ROZPOCZĘCIA I ZAKOŃCZENIA USŁUG

1. Termin obowiązywania umowy: **od 01.01.2022 do 31.12.2022r.**
2. Umowa zostaje zrealizowana (wygasa) z chwilą upływu jej terminu realizacji określonego powyżej.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadku trzykrotnego stwierdzonego protokołarnie nienależytego wykonywania usługi przez Wykonawcę pomimo wezwania do poprawienia usługi, z prawem naliczenia Wykonawcy kar umownych określonych w niniejszej umowie.

## § 3. NALEŻYTA STARANNOŚĆ

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi, standardami, etyką zawodową oraz postanowieniami umowy.
2. W przypadku, gdy **Wykonawca** będzie realizował usługę objętą niniejszą umową bez należytej staranności, niezgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi lub niezgodnie z postanowieniami niniejszej umowy, **Zamawiający** ma prawo:
  - 1) nakazać **Wykonawcy** zaprzestanie wykonywania usługi;
  - 2) odstąpić od umowy w całości lub w części z winy Wykonawcy;
  - 3) powierzyć poprawienie lub dokończenie usługi objętą umową innym podmiotom na koszt i niebezpieczeństwo Wykonawcy;
  - 4) potrącić z wynagrodzenia Wykonawcy należności z tytułu kar umownych.
3. Zamawiający ma prawo skorzystać z uprawnień wskazanych w § 3 ust. 2 pkt 1,2, i 3 pod warunkiem wcześniejszego wezwania Wykonawcy do usunięcia uchybień i bezskutecznym upływie terminu na ich usunięcie, który nie będzie krótszy niż 7 dni.

## § 4. PODWYKONAWSTWO I ZASOBY PODMIOTU TRZECIEGO

1. Wykonawca oświadcza, że zgodnie z deklaracją złożoną w ofercie, cały zakres niniejszej umowy wykona siłami własnymi.
2. W przypadku powierzenia wykonania części przedmiotu umowy podmiotom trzecim Wykonawca ponosi odpowiedzialność za ich należyte wykonanie zgodnie z warunkami niniejszej umowy, normami i obowiązującymi przepisami.
3. Wykonawca oświadcza, że w celu realizacji umowy zapewni odpowiednie zasoby techniczne oraz personel posiadający zdolności, doświadczenie, wiedzę oraz wymagane uprawnienia w zakresie niezbędnym do wykonania przedmiotu umowy, zgodnie ze złożoną ofertą.
4. Jeżeli powierzenie Podwykonawcy wykonania części zamówienia następuje w trakcie jego realizacji, Wykonawca na żądanie Zamawiającego, przedstawia oświadczenie, o którym mowa w art. 25a ust. 1 ustawy Pzp, lub oświadczenia lub dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia wobec tego Podwykonawcy.
5. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że wobec danego Podwykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia, Wykonawca obowiązany jest zastąpić tego Podwykonawcę lub zrezygnować z powierzenia wykonania części zamówienia Podwykonawcy.
6. Wykonawca oświadcza, że podmiot trzeci/podmioty trzecie [NIE DOTYCZY] (nazwa podmiotu trzeciego), na zasoby którego w zakresie wiedzy lub doświadczenia/osób zdolnych do wykonania zamówienia Wykonawca powoływał się składając ofertę celem wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, będzie brał udział w realizacji przedmiotu umowy w zakresie, jaki wynika w szczególności z zobowiązania podmiotu trzeciego do oddania niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia.
7. W przypadku zaprzestania wykonywania zobowiązań wynikających z dokumentów składanych w celu udowodnienia dysponowania zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia (zobowiązanie, inne, wyjaśnienia) przez podmiot trzeci z jakichkolwiek przyczyn Wykonawca będzie zobowiązany do zastąpienia tego podmiotu innym podmiotem, posiadającym zasoby co najmniej takie jak te, które stanowiły podstawę wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego przy udziale podmiotu trzeciego, po uprzednim uzyskaniu zgody Zamawiającego, bądź do wykazania, że sam spełnia warunki w stopniu nie mniejszym niż wymagane w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.

8. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z Podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 ustawy Pzp, w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny Podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż Podwykonawca, na którego zasoby wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
9. Zamawiający wymaga, aby przed przystąpieniem do wykonania zamówienia Wykonawca, o ile są już znane, podał nazwy albo imiona i nazwiska oraz dane kontaktowe Podwykonawców i osób do kontaktu z nimi, zaangażowanych w takie usługi. Wykonawca zawiadamia Zamawiającego o wszelkich zmianach danych, o których mowa w zdaniu pierwszym, w trakcie realizacji zamówienia, a także przekazuje informacje na temat nowych Podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację usług.

## § 5.

### SPÓSÓB REPREZENTACJI I POROZUMIEWANIA SIĘ

1. Do realizacji oraz rozliczenia niniejszej umowy i kontaktów z Wykonawcą, ze strony Zamawiającego ustanawia się: **Jacka Bednarka** tel./fax 77/40-50-367, e-mail: **jacek.bednarek@kedzierzynkozle.pl**
2. Wykonawca do kontaktów z Zamawiającym ustanawia: tel. e-mail:
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego i niezwłocznego powiadamiania się na piśmie o przeszkodach w wypełnianiu wzajemnych zobowiązań w trakcie wykonywania zamówienia.
4. Wszelkie zawiadomienia, wezwania sporządzane będą w języku polskim i doręczane będą osobiście, przez postańca, pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną na następujące adresy:
  - 1) dla Zamawiającego: Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle, ul. Piramowicza 32, 47-200 Kędzierzyn-Koźle
  - 2) dla Wykonawcy: COIG S. A., ul. Mikołowska 100, 40 – 065 Katowice
5. Strony postanawiają, że za doręczone uznaje się pismo:
  - 1) przyjęte bezpośrednio w kancelarii UM – z dniem odbioru;
  - 2) przesyłane pocztą i/lub postańcem - z dniem doręczenia lub w przypadku zwrócenia po awizacji listu poleconego na powyższy adres - z dniem upływu terminu odbioru awiza;
  - 3) doręczone faksem - z dniem potwierdzenia nadania faksu bez błędu;
  - 4) drogą elektroniczną - z dniem potwierdzenia odbioru przez adresata.
6. Strony zobowiązują się do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia o każdej zmianie adresów, siedzib, firmy, osób reprezentujących, numerów telefonów, numerów faksów i adresów poczty elektronicznej.
7. W przypadku niezrealizowania zobowiązania wskazanego w ust. 6, pisma dostarczone pod adres wskazany w niniejszej umowie uważa się za doręczone.

## § 6.

### WYNAGRODZENIE UMOWNE

1. Wynagrodzenie **Wykonawcy** za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1 ustala się, w oparciu o złożoną ofertę, **w formie wynagrodzenia ryczałtowego brutto** (wraz z podatkiem od towarów i usług VAT) na:

kwotę brutto: **302.304,00 zł**

słownie: *trzysta dwa tysiące trzysta cztery 00/100 zł*

2. Wykonawca oświadcza, że wycenił wszystkie elementy niezbędne do prawidłowego wykonania umowy. W związku z tym wyklucza się jakiegokolwiek roszczenia Wykonawcy związane z nieprawidłowym skalkulowaniem ceny lub pominięciem pewnych elementów niezbędnych do prawidłowego wykonania umowy.
3. Wynagrodzenie przysługuje za wykonanie przedmiotu umowy lub jego części w sposób wolny od wad, w ustalonych terminach, zgodnie z postanowieniami umowy, obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współczesnej wiedzy technicznej.
4. Wynagrodzenie jest ceną ryczałtową, obejmującą wszystkie koszty poniesione przez Wykonawcę, i nie ulegnie zmianie nawet w przypadku poniesienia przez Wykonawcę kosztów wykonania zamówienia, których przedmiotu i wysokości nie można było przewidzieć w chwili składania oferty.

5. Przelew (cesja) wierzytelności Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu zapłaty wynagrodzenia wymaga zgody Zamawiającego.

## § 7.

### ZMIANY ZAKRESU PRZEDMIOTU UMOWY

1. W przypadku nie wykonania za zgodą Zamawiającego, pełnego zakresu określonego przedmiotem zamówienia, **Wykonawcy** służy prawo tylko do wynagrodzenia za wykonaną część umowy na podstawie protokołu rozliczenia sporządzonego przez strony umowy.
2. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrażać istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu **Zamawiający** może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach (art.456 ust.1 pkt 1 Pzp).
3. W przypadku, o którym mowa powyżej, **Wykonawca** może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
4. Jeżeli okaże się, że części zakresu przedmiotu zamówienia okaże się zbędna (w przypadku braku zapotrzebowania), zakres umowy może zostać zmniejszony, przy jednoczesnym odpowiednim zmniejszeniu wynagrodzenia umownego. Zamawiający gwarantuje jednak Wykonawcy świadczenie usług objętych niniejszą umową o wartości nie mniejszej niż **80%** wartości wskazanej w § 6 ust. 1. Z tytułu zmniejszenia zakresu umowy Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia.

## § 8.

### OBOWIĄZKI STRON

Do należytego wykonania przedmiotu umowy strony ustalają następujące warunki szczegółowe:

#### 1. Obowiązki **Wykonawcy**:

- 1) Zapewni wykonanie przedmiotu umowy z należyłą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi, standardami, etyką zawodową oraz postanowieniami umowy;
- 2) Wykonawca oświadcza, że Oprogramowanie jest zgodne z niżej wymienionymi aktami prawnymi:
  - a) Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 6 marca 2012 r. w sprawie wzoru i sposobu prowadzenia metryki sprawy (Dz.U. 2012, poz.250);
  - b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (DZ.Urz.U.E.L.nr 119 );
  - c) Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019, poz. 1781);
  - d) Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U.2021.670 z póź.zm);
  - e) Ustawą z dnia 04 kwietnia 2019r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848);
  - f) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U.2017, poz. 2247).
- 3) W przypadku, gdy modyfikacja modułów systemu KSAT 2000i spowoduje zmianę obsługi modułów, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia szkolenia, w siedzibie Wykonawcy, dwóch wskazanych przez Zamawiającego osób obsługujących dany moduł oraz administratora systemu – w terminie 7 dni od daty instalacji modyfikacji danego modułu;
- 4) Dostarczy wymagane karty parametrów technicznych, karty gwarancyjne producenta, certyfikaty, instrukcje itp. W języku polskim;
- 5) Uprzedzi pisemnie Zamawiającego o każdej groźbie opóźnienia w realizacji usługi.

#### 2. Obowiązki **Zamawiającego**:

1. Zapewni niezbędną współpracę w trakcie realizacji Umowy, a w szczególności zobowiązuje się do:
  - a) dochowania terminów wszelkich obustronnie ustalanych kontaktów roboczych oraz zaplanowanych prac;
  - b) uzgadniania z Wykonawcą wszelkich planowanych zmian sprzętowych i systemowych mogących mieć znaczenie dla poprawności i efektywności pracy Systemu lub jego Modułów;
  - c) czynnej współpracy z Wykonawcą w zakresie realizacji postanowień § 1 Umowy. W sytuacji tego wymagającej Zamawiający zobowiązuje się do wprowadzenia wszelkich niezbędnych uzupełnień do baz danych oraz weryfikacji ich poprawności;

- d) zapewnienia i utrzymywania przez czas trwania Umowy zdalnego dostępu do aplikacji dla celów serwisowych o przepustowości min. 10Mb/s, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przy zachowaniu bezpiecznego kanału transmisji danych;
  - e) umożliwienie wykorzystywania oprogramowania TeamViewer udostępnionego przez Wykonawcę w celu realizacji prac serwisowych bezpośrednio na stacjach roboczych Użytkowników;
  - f) terminowego regulowania należności wynikających z Umowy.
2. W przypadku braku zdalnego dostępu, o którym mowa w ust. 1 pkt d, z winy Zamawiającego, wszelkie terminowe zobowiązania Wykonawcy będą realizowane niezwłocznie po przywróceniu zdalnego dostępu przez Zamawiającego. W tym przypadku nie ma zastosowania czas reakcji i czas przywrócenia ciągłości pracy Systemu.

## § 9.

### POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający jako Administrator danych osobowych (dalej „**Administrator**”) powierza Wykonawcy, na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (DZ.Urz.UE.L.nr 119) (dalej „**RODO**”), przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w zakresie określonym Umową, związanym z serwisem Systemu.
2. Przez przetwarzanie danych osobowych rozumie się wszelkie operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie odczytu danych i ich usuwanie, w rozumieniu art. 7 pkt. 2 ustawy oraz w rozumieniu art. 4 pkt. 2 RODO (dalej „**Przetwarzanie Danych Osobowych**”).
3. Zamawiający powierza Wykonawcy do Przetwarzania Dane Osobowe zawarte w zbiorach danych osobowych (dalej „**Zbiór Danych Osobowych**”) opisanych szczegółowo w **Załączniku nr 3** do Umowy.
4. Zamawiający powierza Wykonawcy Przetwarzanie Danych Osobowych w Zbiorach Danych Osobowych w celu, o którym mowa w ust. 1 i w zakresie, o którym mowa w ust. 3.
5. Wykonawca będzie Przetwarzał Dane Osobowe w ramach powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy. Wykonawca nie może zmieniać celu ani zakresu danych osobowych powierzonych do przetwarzania.
6. Wykonawca oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe Przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych przez Administratora, w zakresie i celu określonym Umową.
7. Wykonawca zobowiązuje się, że będzie Przetwarzał Dane Osobowe, w tym uzyskiwał do nich dostęp, w ramach Infrastruktury Informatycznej, z zastrzeżeniem ust. 8. Przez Infrastrukturę Informatyczną rozumie się całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych i organizacyjnych stanowiących podstawę wdrożenia i eksploatacji systemów informatycznych. Wykonawca oświadcza, iż Infrastruktura Informatyczna znajduje się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Wykonawca może Przetwarzać Dane Osobowe, o których mowa w ust. 2 Umowy także w postaci papierowej, o ile będzie to uzasadnione wykonaniem Umowy.
9. Na wniosek Administratora danych lub osoby, której dane dotyczą, Wykonawca wskaże dokładne miejsca, w których przetwarza powierzone dane.
10. Wykonawca zobowiązuje się:
  - a) podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić odpowiedni stopień bezpieczeństwa, w tym środki, o których mowa w art. 32 RODO;
  - b) umożliwić Administratorowi na każde żądanie dokonania oceny stosowanych środków technicznych i organizacyjnych, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki o ile są one niewystarczające do tego, aby zapewnić zgodne z prawem przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
  - c) pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Administratorowi informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych, przypadków naruszenia ochrony danych osobowych oraz zawiadamiania o tym organu nadzorczego lub osób, których dane osobowe dotyczą, przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych oraz uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu;
  - d) pomagać Administratorowi, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądanie osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w art. 15-22 RODO;
  - e) umożliwić przeprowadzenie audytów lub inspekcji w zakresie zgodności operacji przetwarzania danych osobowych z prawem i Umową. Audyty lub inspekcje o których mowa powyżej mogą być przeprowadzone przez podmioty trzecie upoważnione przez Administratora;
  - f) usunąć lub zwrócić po zakończeniu Umowy, zależnie od decyzji Administratora, wszelkie dane osobowe oraz usunąć wszelkie ich kopie;
  - g) informować niezwłocznie Administratora, jeżeli zdaniem Wykonawcy wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych;
  - h) stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, po uprzednim poinformowaniu Administratora, dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
11. Wykonawca nie jest zobowiązany do wykonania polecenia Administratora dotyczącego stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych w sytuacji, gdyby ich zastosowanie mogło spowodować zagrożenie bezpieczeństwa danych osobowych.

12. Wykonawca zobowiązuje się Przetwarzać Dane Osobowe zgodnie z udokumentowanymi poleceniami Administratora. Poprzez zawarcie niniejszej Umowy Administrator poleca Przetwarzanie Danych Osobowych Wykonawcy, a także każdej osobie działającej z upoważnienia Wykonawcy mającej dostęp do tych danych. Niniejsze postanowienie Strony zgodnie uznają za udokumentowane polecenie Administratora, w rozumieniu art. 28 ust. 3 lit. a w związku z art. 29 RODO.
13. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do nadawania upoważnień do Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie osobom o odpowiednich kwalifikacjach i odpowiedzialnie przeszkolonych do prawidłowego wykonania Umowy oraz jednocześnie osobom, które zapewnią zachowanie poufności Powierzonych Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczania. Wykonawca we własnym zakresie prowadzi wykaz upoważnionych osób. Wykonawca jest zobowiązany na żądanie Zamawiającego w terminie 14 dni od daty jego otrzymania, przekazać informacje o osobach, które dopuścił do Przetwarzania Danych Osobowych, wskazując imię, nazwisko oraz adres e-mail osób upoważnionych.
14. Wykonawca oświadcza, że osoby zatrudnione przy Przetwarzaniu Danych Osobowych zostały zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie, zobowiązały się do ich przestrzegania oraz do bezterminowego zachowania w tajemnicy Przetwarzanych Danych Osobowych i sposobów ich zabezpieczenia, na potwierdzenie czego odebrał od ww. osób stosowne oświadczenia.
15. Poprzez zawarcie niniejszej Umowy Zamawiający udziela Wykonawcy ogólnej pisemnej zgody na Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych. Przez Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych rozumie się powierzenie przez Wykonawcę (Procesora) Przetwarzania Danych Osobowych dalszemu podmiotowi – Podprocesorowi. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o zamiarze Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz o dodaniu lub zastąpieniu Podprocesora, ze wskazaniem celu i zakresu Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz z oznaczeniem Podprocesora, dając tym samym Zamawiającemu możliwość wyrażenia sprzeciwu. Niezgłoszenie sprzeciwu przez Zamawiającego w terminie 7 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa powyżej, traktuje się jako udzielenie zgody. Za działania i zaniechania Podprocesora, Wykonawca odpowiada jak za działania i zaniechania własne, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.
16. Zamawiającemu przysługuje prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę i jego podwykonawców przy przetwarzaniu i zabezpieczaniu danych osobowych powierzonych do Przetwarzania, spełniają wymagania dotyczące ochrony danych osobowych, wynikające z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Ustawy i RODO.
17. W ramach wykonania przez Zamawiającego prawa kontroli, o którym mowa w ust.1:
  - a) Wykonawca zobowiązuje się do ścisłej współpracy w zakresie kontroli i udzielania Zamawiającemu wszelkich informacji dotyczących sposobu przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
  - b) Zamawiający będzie korzystał z tego prawa w dni robocze, w godzinach pracy Wykonawcy;
  - c) kontrola może zostać wykonana w formie:
    - 1) wizji lokalnej miejsca Przetwarzania Danych Osobowych – w tym przypadku Strony uzgodnią termin kontroli jednak nie później niż 10 dni roboczych od powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o zamiarze przeprowadzenia kontroli. Wizja lokalna na terenie siedziby Wykonawcy odbywać się będzie zgodnie z regulaminami wewnętrznymi obowiązującymi u Wykonawcy. Wizja lokalna nie będzie trwała dłużej niż 2 dni robocze. Zamawiający może przeprowadzić taką wizję lokalną nie częściej niż raz w każdym roku kalendarzowym;
    - 2) pisemnego żądania przedstawienia określonych informacji dotyczących Przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
18. Wykonawca zobowiązany jest udzielić pisemnej odpowiedzi, na żądanie Zamawiającego w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania, w szczególnych przypadkach, tj.:
  - a) wyjaśnianie okoliczności incydentów bezpieczeństwa;
  - b) udzielenie odpowiedzi organom uprawnionym z mocy prawa do żądania informacji.
19. Zamawiający może przekazać Wykonawcy w formie pisemnej istotne zalecenia pokontrolne Zamawiającego, a Wykonawca zobowiązuje się je zrealizować, o ile ich realizacja nie będzie niezgodna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami Ustawy, RODO oraz Umowy.
20. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego:
  - a) o kontrolach, jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych na podstawie Umowy;
  - b) o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, o których mowa powyżej, skierowanych do Wykonawcy,
  - c) o wszelkich planowanych, o ile Wykonawcy są wiadome, lub realizowanych kontrolach dotyczących przetwarzania u Wykonawcy Danych Osobowych, o których mowa powyżej, w szczególności prowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
21. W przypadku, gdy Zamawiający zamierza uczestniczyć w postępowaniach i kontrolach, o których mowa w ust. 20, Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu lub upoważnionej przez Zamawiającego osobie uczestnictwo w takich czynnościach.
22. Wykonawca, w przypadku stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych, zobowiązany jest w ciągu 24 godzin do zgłoszenia tego faktu Administratorowi.

## § 10.

### SPOSÓB ROZLICZENIA UMOWY

1. **Rozliczenie umowy nastąpi na podstawie 12 faktur o równej wartości.**
2. **Faktury Vat będą wystawiane nie wcześniej niż w ostatnim tygodniu danego miesiąca, w którym nastąpiło wykonanie usługi.**
3. Dane potrzebne do wystawienia faktury:

Nabywca:  
Gmina Kędzierzyn-Koźle  
ul. Piramowicza 32  
47-200 Kędzierzyn-Koźle  
NIP: 7492055601; REGON 000524507

Odbiorca/Płatnik:  
Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle  
ul. Grzegorza Piramowicza 32  
47-200 Kędzierzyn-Koźle  
NIP: 7490015170; REGON 000524507

4. Zapłata faktur przez Zamawiającego nastąpi: do 14 dni od daty otrzymania faktury.
5. Należność za wykonanie usługi **Zamawiający** ureguluje przelewem na konto Wykonawcy wskazane w fakturze.
6. W przypadku, gdy przedmiotem umowy są towary i usługi, w odniesieniu do których mają zastosowanie przepisy ustawy o podatku od towarów i usług dotyczące mechanizmu podzielonej płatności, Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktur zgodnie z zasadami określonymi w tych przepisach. Wykonawca ponosi odpowiedzialność wobec Zamawiającego, za szkodę, którą ten poniesie wskutek niewystawienia przez Wykonawcę faktury Vat zgodnie z zasadami dotyczącymi mechanizmu podzielonej płatności.

## §11.

### PERSONEL WYKONAWCY

1. Zamawiający wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę osób wykonujących czynności stanowiące przedmiot umowy: **czynności serwisowe, konserwacyjne oraz aktualizacyjne oprogramowania.**
2. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust.1 czynności. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:
  - 1) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
  - 2) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów,
  - 3) przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania świadczenia.
3. W trakcie realizacji zamówienia na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę osób wykonujących wskazane w ust.1 czynności, tj.:
  - 1) **oświadczenie Wykonawcy** o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu wykonawcy;
  - 2) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę **kopię umowy/umów o pracę** osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności bez imion, nazwisk, adresów, nr PESEL pracowników). Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania;
  - 3) **zaświadczenie właściwego oddziału ZUS**, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;
  - 4) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę **kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń**, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami 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).
4. Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę traktowane będzie jako niespełnienie przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności, za co Zamawiający przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości określonej w § 12.

## § 12.

### KARY UMOWNE

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi (warunków umowy) będą naliczane kary umowne:



1. **Wykonawca** zapłaci Zamawiającemu karę umowną:

- 1) Za odstąpienie Zamawiającego od umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca, w wysokości **10 %** wynagrodzenia umownego określonego w § 6;
- 2) W przypadku zwłoki w wykonaniu przedmiotu Umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych w wysokości 0,5% wartości opłaty miesięcznej brutto za każdą pełną dobę przekroczenia terminów określonych w § 13 ust. 2 i 4;
- 3) Kary umowne, o których mowa w pkt 1), płatne będą na wezwanie Zamawiającego w terminie przez niego wskazanym, nie krótszym jednak niż siedem dni od dnia otrzymania wezwania przez Wykonawcę.
- 4) Jeśli w trakcie realizacji umowy okaże się, że po stronie Zamawiającego powstaje obowiązek podatkowy zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, a Wykonawca nie poinformował o tym fakcie Zamawiającego w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zostanie naliczona kara umowna w wysokości odpowiadającej kwocie jaką Zamawiający zobowiązany będzie rozliczyć zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 5) Z tytułu niespełnienia przez wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w § 11 czynności w trakcie realizacji zamówienia w wysokości 2% kwoty określonej w § 6 ust.1;
- 6) Za opóźnienie w przedłożeniu w wyznaczonym terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących zamówienie w wysokości 0,1% kwoty określonej w § 6 ust.1 za każdy dzień opóźnienia, licząc od następnego dnia po upływie wyznaczonego terminu;

2. **Zamawiający** zapłaci Wykonawcy karę umowną:

Za odstąpienie od umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Zamawiający w wysokości **10 %** wynagrodzenia umownego, za wyjątkiem sytuacji określonych w art. 456 ust.1 pkt 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, dla których znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy Pzp.

3. **Zamawiający może potrącić należną mu od Wykonawcy karę umowną z wierzytelności Wykonawcy wobec Zamawiającego wynikającą z niniejszej umowy bez wzywania Wykonawcy do zapłaty kary umownej i wyznaczenia terminu jej zapłaty.**

4. Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego.
5. Łączna maksymalna wartość kar umownych, których może dochodzić każda ze Stron, wynosi 25% całkowitej kwoty brutto wskazanej w § 6 ust. 1. Jeżeli kary umowne zastrzeżone w niniejszej umowie nie pokrywają poniesionej przez Strony szkody mogą one dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

**§ 13.**

**USUWANIE BŁĘDÓW I USTEREK**

1. **Wykonawca** jest odpowiedzialny względem Zamawiającego, jeżeli wykonany przedmiot umowy ma wady zmniejszające jego wartość lub użyteczność ze względu na cel określony w umowie.
2. **W przypadku błędu krytycznego interwencje serwisowe podejmowane będą z czasem reakcji 24 godzin od momentu zgłoszenia, natomiast przywrócenie przez Wykonawcę ciągłości funkcjonowania systemu winno nastąpić w terminie 48 godzin od zgłoszenia, w przypadku utraty ciągłości działania z winy systemu będącego przedmiotem tej umowy.**
3. Usunięcie błędu krytycznego powinno być stwierdzone protokolarnie przy udziale przedstawiciela Zamawiającego.
4. W pozostałych przypadkach realizacja zgłoszeń serwisowych nastąpi w następujących terminach:
  - 1) do 14 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia – w przypadku błędu kategorii wysoki;
  - 2) do 60 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia – w przypadku błędu kategorii średni.
5. Zamawiającemu przysługuje prawo zgłoszenie dwóch reklamacji w stosunku do przeprowadzonej i zamkniętej Interwencji Serwisowej. Brak zgłoszenia reklamacji ze strony Zamawiającego w odniesieniu do przeprowadzonej Interwencji Serwisowej, oznacza skuteczne przywrócenie ciągłości funkcjonowania Systemu i usunięcie Błędu. Termin na zgłoszenie reklamacji upływa na koniec trzeciego Dnia roboczego liczonego od momentu zamknięcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
6. W ramach zgłoszenia reklamacji nie jest dopuszczalne zgłoszenie przez Zamawiającego nowej Interwencji Serwisowej. Wszelkie Błędy, inne niż wynikające z Interwencji Serwisowej objętej reklamacją, powinny zostać objęte nowym zgłoszeniem serwisowym, na zasadach określonych w pkt. I powyżej. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego reklamacji, Wykonawca ma prawo złożyć protest na zasadach obowiązujących dla Interwencji Serwisowej.
7. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego reklamacji, Wykonawca zobowiązany jest ponownie podjąć czynności serwisowe, jednakże termin na usunięcie Błędu w ramach procedury reklamacji w żadnym razie nie będzie krótszy niż:
  - a) 1 pełny Dzień roboczy liczony od dnia zarejestrowania reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie Błędu krytycznego,
  - b) 7 Dni roboczych liczony od dnia zarejestrowania reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie Błędu wysokiego,
  - c) 14 Dni roboczych liczony od dnia zarejestrowania reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie Błędu średniego.
8. Usunięcie Błędów objętych reklamacją, w terminach wskazanych w pkt. 7 powyżej, traktowane będzie jako należyta realizacja Interwencji Serwisowej i nie uprawnia Zamawiającego do nałożenia na Wykonawcę kar umownych. Na

czynności serwisowe Wykonawcy, podjęte w wyniku zgłoszonej przez Zamawiającego reklamacji, reklamacja nie przysługuje.

9. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia terminów realizacji Interwencji Serwisowych o których mowa w ust. 2, 3 i 7 powyżej w sytuacji, gdy z przyczyn nie leżących po Stronie Wykonawcy, dochowanie tych terminów nie będzie możliwe. W takiej sytuacji, przed upływem wskazanych powyżej terminów, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego z wnioskiem o akceptację przedłużenia terminu realizacji zgłoszenia, wskazując datę jego wykonania. Akceptacja wniosku o przedłużenie terminu realizacji zgłoszenia powoduje, iż Wykonawca nie pozostaje w zwłoce w realizacji zgłoszenia i w konsekwencji Zamawiający nie jest uprawniony do nałożenia kary umownej na Wykonawcę. W przypadku nie dotrzymania przedłużonego terminu realizacji zgłoszenia, Zamawiający uprawniony będzie do naliczenia Wykonawcy kary umownej za zwłokę liczoną od następnego dnia po upływie przedłużonego terminu.

#### **§ 14. ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w całości lub części w następujących przypadkach:
  - 1) realizowania przez Wykonawcę prac bez należytej staranności, niezgodnie z obowiązującymi przepisami, normami, zasadami BHP lub niezgodnie z postanowieniami niniejszej umowy, pod warunkiem jednak wcześniejszego wezwania Wykonawcy do usunięcia uchybień i bezskutecznym upływie terminu na ich usunięcie, który nie będzie krótszy niż 7 dni,
  - 2) rozwiązania przedsiębiorstwa Wykonawcy, wydania nakazu zajęcia majątku Wykonawcy, postawienia go w stan likwidacji,
  - 3) w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach (art. 456 ust. 1 pkt 1 Pzp).
2. Wykonawca może odstąpić od umowy w całości lub części w przypadku popadnięcia przez Zamawiającego w zwłokę dłuższą niż 30 dni w zapłacie faktury częściowej w stosunku do terminu zapłaty tej faktury wskazanego w § 10 niniejszej umowy,
3. W przypadku odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze stron, strony sporządzają i podpisują protokół inwentaryzacji usług wykonanych do chwili złożenia drugiej stronie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i ustalenia wartości usług, od wykonania których odstąpiono w celu ustalenia wielkości potrącenia, o którym mowa w § 7.
4. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Strona odstępująca od umowy podaje pisemne uzasadnienie swojej decyzji.

#### **§ 15. Obowiązek zachowania poufności**

1. Każda ze Stron zobowiązuje się traktować, jako informacje poufne wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony, uzyskane w związku z zawarciem i realizacją Umowy niezależnie od sposobu ich wyrażenia (ustne, pisemne, elektroniczne itd.) oraz nośnika, na którym zostały zapisane (Informacje Poufne).
2. Informacjami Poufnymi będą w szczególności informacje i dokumenty przekazywane przez Zamawiającego w celu wykonywania Umowy, jak również informacje i dokumenty, które znalazły się w posiadaniu drugiej Strony w związku z zawarciem oraz/lub wykonywaniem Umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności dane finansowe, informacje organizacyjne, informacje dotyczące produktów informatycznych oraz inne informacje o działalności każdej ze Stron, jak też treść Rezultatów Prac powstałych w wyniku realizacji Umowy.
3. Strony zobowiązane są w szczególności do:
  - 1) nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych drugiej Strony oraz niewykorzystywania tych Informacji Poufnych do celów innych niż realizacja Umowy,
  - 2) przechowywania Informacji Poufnych drugiej Strony w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób nieuprawnionych oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony w taki sposób, w jaki Strona zabezpiecza własne Informacje Poufne.
4. Informacje Poufne nie będą przez żadną ze Stron ujawniane, rozpowszechniane i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez wyraźnej pisemnej zgody drugiej Strony. Nie dotyczy to jednakże ujawniania Informacji Poufnych podmiotom współpracującym ze Stroną przy realizacji Umowy – w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy oraz audytorom i doradcom prawnym Stron, o ile zobowiążą się oni do zachowania poufności przekazywanych informacji na warunkach nie gorszych niż wynikające z Umowy.
5. Strony uprawnione są do przekazywania Informacji Poufnych swoim pracownikom oraz podwykonawcom, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku ponoszą odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez pracowników i podwykonawców, jak za własne działania bądź zaniechania.
6. Informacji Poufnych nie stanowią informacje, które:
  - 1) są powszechnie znane,
  - 2) zostały uzyskane przez Stronę we własnym zakresie, w sposób nie naruszający postanowień Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa i Strona jest uprawniona do dysponowania nimi,

- 3) ujawniane są zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie decyzji albo orzeczenia uprawnionego organu publicznego.
7. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu publicznego do ujawnienia Informacji Poufnych albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę Informacji Poufnych o ich poufnym charakterze.
  8. Osoby, za pomocą których Wykonawca wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, zobowiązane są do podpisania oświadczenia o zachowaniu poufności.
  9. Obowiązek poufności, o którym mowa wyżej, wiąże Strony również przez okres 5 lat od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

#### § 16.

#### Świadczenie usług nieobjętych Umową

1. W przypadku zlecenia przez Zamawiającego świadczenia usług nieobjętych przedmiotem Umowy, Wykonawca po stwierdzeniu, że wykonanie tych usług jest możliwe, dokona oszacowania kosztów i terminu wykonania usług. W szczególności dotyczy to tzw. funkcjonalności dodatkowych.
2. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu od Wykonawcy warunków wykonania usług nieobjętych Umową (wycena i termin wykonania) informuje Wykonawcę o przyjęciu oferty wykonania usług lub o rezygnacji z ich wykonania.
3. Jeżeli w ciągu 14 dni od otrzymania od Wykonawcy warunków wykonania usług nieobjętych Umową, Zamawiający nie informuje Wykonawcy o swej decyzji, zgodnie z ust. 2, Strony przyjmują, że Zamawiający zrezygnował z realizacji usług.

#### § 17.

#### Istotne zmiany umowy

1. Zmiany niniejszej umowy dopuszczalne są w przypadkach wskazanych w art. 455 ust. 1 pkt 2-4 oraz ust. 2-4 Pzp.
2. Stosownie do art. 455 ust. 1 pkt 1 Pzp Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy w zakresie zmniejszenia przedmiotu/zakresu zamówienia objętego umową oraz związanej z tym konieczności zmiany wysokości wynagrodzenia.
3. Zmiana, o której mowa w ust. 1 może nastąpić jedynie w przypadku zaistnienia obiektywnych okoliczności związanych z realizacją przedmiotu zamówienia.
4. Rozliczenie zmniejszenia zakresu przedmiotu zamówienia nastąpi na podstawie aktualizacji ilości Modułów dla których świadczona będzie usługa serwisu i bieżącej konserwacji.
5. Jeżeli okaże się, że części zakresu przedmiotu zamówienia okaże się zbędna (w przypadku braku zapotrzebowania), zakres umowy może zostać zmniejszony, przy jednoczesnym odpowiednim zmniejszeniu wynagrodzenia umownego. Zamawiający gwarantuje jednak Wykonawcy świadczenie usług objętych niniejszą umową o wartości nie mniejszej niż **80%** wartości wskazanej w § 6 ust. 1. Z tytułu zmniejszenia zakresu umowy Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia.
6. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności w postaci aneksu do umowy. W preambule aneksu winna znaleźć się podstawa prawna wynikająca z art. 455 ust.1 lub 2 Pzp oraz okoliczności uzasadniające dokonanie zmiany umowy.

#### § 18.

W sprawach nie uregulowanych w treści niniejszej umowy mają zastosowanie przepisy Ustawy prawo zamówień publicznych i Kodeksu cywilnego.

#### § 19.

Ewentualne spory wynikające z treści niniejszej umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy z uwagi na siedzibę Zamawiającego.

#### § 20.

1. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z czego 1 egz. otrzymuje Wykonawca, a 2 egz. Zamawiający.
2. Integralną część umowy stanowi oferta.

#### Zamawiający

PREZYDENT MIASTA

*Sabina Nowosielska*

Z up. Skarbnika Miasta  
Kędzierzyn-Koźle  
Główny Księgowy  
Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle  
*Tadeusz Orlik*

#### Wykonawca

Wiceprezes Zarządu  
*Grzegorz Wierzbicki*

Wiceprezes Zarządu  
*Michał Kosiński*