



Załącznik nr 5 do SIWZ

UMOWA NR .....

zawarta w dniu .....2017 r. w Zawierciu pomiędzy:

Gminą Zawiercie, z siedzibą w Zawierciu ul. Leśna 2; NIP: 6492286197, REGON: 276258871;

w imieniu której działa:

Dyrektor Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Zawierciu - mgr inż. Grzegorz Wyszomirski

na podstawie Pełnomocnictwa Nr ..... udzielonego przez Prezydenta Miasta Zawiercia z dn. .... r.

przy kontrasygnacie Skarbnika Miasta – Arkadiusza Ilskiego

zwanym dalej Zamawiającym

a

.....,  
zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS ..... (akta rejestrowe Sąd .....), kapitał zakładowy: ....., / wpisaną do CEiDG, NIP: ....., Regon: ....., reprezentowaną przez:

.....  
zwanym dalej Wykonawcą

Niniejsza umowa jest następstwem wyboru przez Zamawiającego oferty Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z art. 10 ust.1 w związku z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo Zamówień Publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 ze zmianami) pod nazwą „Zakup licencji i wdrożenie e-usług w ramach projektu pn.: „Wdrożenie usług Elektronicznego Biura Obsługi Mieszkańca w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zawierciu””.

§ 1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Realizacja zadania polega na pełnieniu funkcji Wykonawcy inwestycji Zamawiającego pn.: „Zakup licencji i wdrożenie e-usług w ramach projektu pn.: „Wdrożenie usług Elektronicznego Biura Obsługi Mieszkańca w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zawierciu”” – dalej „przedmiot umowy”. Realizacja zadania współfinansowana jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego 2020 na lata 2014-2020, Oś priorytetowa 2. "Cyfrowe Śląskie" Działanie 2.1 „Wsparcie rozwoju cyfrowych usług publicznych”
2. Do obowiązków Wykonawcy należy dostawa i wdrożenie licencji oprogramowania wraz z uruchomieniem e-usług, konfiguracja oraz świadczenie usług szkoleń i serwis gwarancyjny oprogramowania wyspecyfikowanego w Opisie Przedmiotu Zamówienia – stanowiącym załącznik nr 1 do SIWZ oraz w „Opisie przedmiotu oferty” (załącznik nr 4 do SIWZ) stanowiącego załącznik do Oferty złożonej w ramach prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, na warunkach określonych w treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
3. Niezależnie od czynności Wykonawcy określonych w ust. 1 oraz ust. 2 Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzać konsultacje z Zamawiającym w siedzibie Zamawiającego lub wskazanym przez Zamawiającego miejscu w m. Zawiercie w liczbie 40 godzin w całym okresie realizacji zamówienia, nie rzadziej niż raz na tydzień. Zamawiający dopuszcza możliwość spotkań w ramach prowadzonych konsultacji w formie wideokonferencji wyłącznie za zgodą Zamawiającego. Zamawiający ma prawo w każdym momencie zażądać od Wykonawcy przeprowadzenia konsultacji, podając termin i miejsce nie



później niż 3 dni przed planowanymi konsultacjami. Dodatkowo (poza określonym powyżej 40 godzinnym limitem) możliwe jest prowadzenie konsultacji za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej, telefonu w godzinach pracy Zamawiającego. Jeżeli zaistnieje nagła sytuacja niezbędna do prawidłowej realizacji projektu Zamawiający zastrzega sobie prawo wyznaczenia dodatkowych konsultacji (w ramach dodatkowego limitu 40 godzin) w siedzibie Zamawiającego, również poza godzinami pracy Zamawiającego. Ze strony Wykonawcy we wszystkich konsultacjach musi brać udział Kierownik lub z-ca Kierownika Zespołu Wykonawcy, o którym mowa w § 3 ust. 14. Na prośbę Zamawiającego w wybranych konsultacjach będą brali udział inni eksperci ze strony Wykonawcy.

## § 2.

### DEFINICJE

Dla potrzeb realizacji niniejszego zamówienia ustala się znaczenie następujących pojęć stosowanych w umowie lub w załącznikach do umowy lub dokumentów ustalających zakres zobowiązania Wykonawcy zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy.

## § 3.

### ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

1. Wykonawca zobowiązany jest wykonać przedmiot zamówienia z dołożeniem należytej staranności, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami technicznymi oraz zasadami dostępnej wiedzy technicznej oraz zgodnie z ofertą przetargową, Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia oraz warunkami zawartymi w niniejszej umowie i Załącznikach do SIWZ.
2. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania wszystkich czynności potrzebnych do realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1.
3. Realizacja Umowy odbywać się będzie w podziale na etapy-dostawy, w ramach których Wykonawca spełni poszczególne świadczenia. Szczegółowy zakres realizacji przedmiotu zamówienia niniejszej Umowy określony został w SIWZ oraz Załącznikach do SIWZ, które stanowią integralną część niniejszej umowy.
4. Dostawa i prace wdrożeniowe objęte niniejszą Umową powinny się rozpocząć w ciągu 14 dni od zawarcia Umowy i zakończyć zgodnie z Harmonogramem w terminie .....(z wyłączeniem usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach serwisu gwarancyjnego, wsparcia użytkowników Help Desk oraz Asysty Technicznej – zgodnie z wymaganiami Zamawiającego sformułowanymi w treści Załącznika nr 1 do SIWZ i Załącznika nr 6 do SIWZ).
5. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie, Oprogramowanie Osób Trzecich, Oprogramowanie Narzędziowe oraz Oprogramowanie Systemowe w zakresie i na warunkach opisanych w załącznikach do SIWZ.
6. Wykonawca zobowiązuje się w ramach wynagrodzenia określonego Umową do zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z Oprogramowania Osób Trzecich na standardowych warunkach licencyjnych producentów Oprogramowania Osób Trzecich z uwzględnieniem wymagań Zamawiającego sformułowanych w treści Załącznika nr 1 do SIWZ, który stanowi integralną część niniejszej umowy.
7. Wykonawca jest zobowiązany do uwzględniania zaleceń i wytycznych określanych przez Zamawiającego przesłanych pisemnie lub pocztą elektroniczną, a także ustalonych podczas spotkań konsultacyjnych i uwzględniania ich przy realizacji przedmiotu umowy.
8. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco konsultować z Zamawiającym rozwiązania, jak również natychmiast informować Zamawiającego o wszelkich innych okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonanie przedmiotu umowy.



9. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć przedmioty zamówienia na własny koszt.
10. Wykonawca zobowiązany jest do:
- a) terminowej i prawidłowej realizacji postanowień umowy oraz postanowień zewnętrznych aktów normatywnych i wewnętrznych aktów normatywnych Zamawiającego dotyczących specyfiki przedmiotowego projektu,
  - b) dostarczenia i zainstalowania Systemu oraz udzielenia lub dostarczenia stosownych licencji na czas nieograniczony zgodnie z postanowieniami zawartymi w Załącznikach do SIWZ,
  - c) przeprowadzenia prac wdrożeniowych lub konsultacji w siedzibie Zamawiającego Projektu zgodnie z wytycznymi określonymi w Załączniku nr 1 oraz nr 6 do SIWZ, który stanowi integralną część niniejszej umowy,
  - d) przeprowadzenia szkoleń w miejscach i na warunkach określonych w Załączniku nr 1 do SIWZ, który stanowi integralną część niniejszej umowy,
  - e) świadczenia usług w ramach gwarancji oraz usług serwisowych w okresie Wdrożenia i trwania gwarancji za pomocą profesjonalnych narzędzi oraz zasobów ludzkich, w szczególności: usuwania Błędów Oprogramowania, usuwania Awarii, doradztwa, konsultacji, upgrade Oprogramowania do najnowszych wersji,
  - f) świadczenia usług w ramach gwarancji w okresie realizacji przedmiotu zamówienia i trwania gwarancji za pomocą profesjonalnych narzędzi oraz zasobów ludzkich,
  - g) przygotowania protokołów z wykonanych przez Wykonawcę prac w ramach umowy zgodnie z Załącznikiem nr 2 do SIWZ, który stanowi integralną część niniejszej umowy,
  - h) podpisywania wszelkich protokołów odbioru wykonanych prac, które stanowią podstawę do wystawienia faktur VAT przez Wykonawcę,
  - i) przygotowanie Protokołu Odbioru Końcowego stanowiącego ostateczne potwierdzenie należytego wykonania przedmiotu Zamówienia, wystawionego na zakończenie prac, w terminie zapisanym w § 6 ust. 14 i podpisanego przez Strony Umowy zgodnie z § 6 ust. 11-12.
  - j) w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędów w protokole, o którym mowa w ust. 10 h, Wykonawca zobowiązany jest usunąć je w terminie do 5 dni roboczych od daty powiadomienia o nich przez Zamawiającego,
  - k) zapewnienia stałego i profesjonalnego zespołu osób pracujących nad wdrożeniem Oprogramowania,
  - l) wyznaczenia ze swej strony pracowników, którzy będą upoważnieni do wglądu i przetwarzania danych osobowych Zamawiającego oraz pracowników wchodzących w skład organizacji wdrożenia odpowiedzialnej za realizację Umowy,
  - m) do przestrzegania tajemnicy służbowej w szczególności w związku z dostępem do danych osobowych i informacji niejawnych. Otrzymane od Zamawiającego informacje będą wykorzystane wyłącznie dla potrzeb realizacji niniejszej umowy i nie będą nikomu udostępniane. Po zakończeniu umowy Wykonawca zniszczy i usunie w sposób uniemożliwiający odzyskanie wszystkie dane otrzymane od Zamawiającego, zarówno w postaci informatycznej, jak i wydruków,
  - n) dbałości o właściwe i racjonalne koszty i wydatki ponoszone w trakcie trwania umowy.
11. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco konsultować z Zamawiającym rozwiązania opracowywane w ramach poszczególnych etapów, jak również informować Zamawiającego o wszelkich innych okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wykonanie Przedmiotu Zamówienia
12. Wykonawca wyznacza następujące osoby do kontaktów z Zamawiającym:
- 1) .....
  - 2) .....



13. Funkcję kierownika projektu ze strony Wykonawcy będzie pełnił ....., a jego zastępcą będzie ..... Kierownik projektu i jego zastępca ze strony Wykonawcy jest odpowiedzialny za koordynację prac, za wykonanie których odpowiedzialność ponosi Wykonawca, a w szczególności przydział osób do ich realizacji oraz bieżący nadzór nad ich jakością oraz terminowością realizacji.
14. Wykonawca powołując Kierownika Projektu oświadcza, że ponosi odpowiedzialność za jego działania i udziela mu pełnomocnictwa uprawniającego do działania w imieniu Wykonawcy z równoczesnym umocowaniem do powoływania Zespołów Wdrożeniowych Wykonawcy. Dokument pełnomocnictwa zostanie udostępniony Zamawiającemu.
15. Koordynacja i nadzór nad wykonywaniem przedmiotu Umowy po stronie Wykonawcy należy do Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy.
16. Kierownik projektu lub jego zastępca o których mowa w ust. 13 muszą brać udział w spotkaniach konsultacyjnych przeprowadzanych podczas realizacji umowy, o których mowa w § 1 ust. 3.
17. Zmiana osób, o których mowa w ust. 12 i 13 możliwa jest jedynie w formie aneksu do niniejszej umowy. Wykonawca gwarantuje, że przejęcie obowiązków przez nową osobę zostanie przeprowadzone w sposób zapewniający ciągłość prac realizowanych w ramach umowy oraz nie spowoduje wystąpienia opóźnień w jej realizacji. Nowe osoby muszą posiadać kwalifikacje równorzędne w stosunku do kwalifikacji osób zastępowanych.
18. W przypadku konieczności zmiany osób zaproponowanych w ofercie przetargowej Wykonawca zobowiązany jest przedstawić kwalifikacje tych osób oraz uzyskać zgodę Zamawiającego. Kwalifikacje te muszą spełniać warunki określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
19. Wykonawca umożliwi wyznaczonym pracownikom Zamawiającego współuczestnictwo przy wdrożeniu Oprogramowania.

#### § 4

##### PODWYKONAWSTWO

1. Strony postanawiają, że przedmiot umowy zostanie wykonany z udziałem niżej wymienionych podwykonawców, na zatrudnienie których, Zamawiający wyraża zgodę:
  - a) .....w zakresie.....
  - b) .....w zakresie.....
2. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego powierzyć podwykonawcy wykonania innej części przedmiotu umowy określonej w ust 1.
3. Powierzenie podwykonawcom usług określonych w ust. 1 nie zmienia treści zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonanie tej części usług. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, zaniechania, uchybienia i zaniedbania każdego podwykonawcy tak, jakby były one działaniami, zaniechaniami, uchybieniami lub zaniedbaniami samego Wykonawcy.

#### § 5

##### ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO

1. W trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia, Zamawiający jest zobowiązany do:
  - a) współdziałania z Wykonawcą, w szczególności Zamawiający obowiązany jest zapewnić współpracę w zakresie, jaki jest niezbędny dla prawidłowej realizacji zobowiązań Wykonawcy,
  - b) dotrzymywania obustronnie ustalonych terminów,



- c) wskazania kierownika projektu ze strony Zamawiającego,
  - d) udzielenia Wykonawcy wszelkich informacji, materiałów i dokumentacji znajdujących się w jego posiadaniu, które będą niezbędne do prawidłowego i terminowego wykonania Przedmiotu Zamówienia,
  - e) ścisłego współdziałania z Wykonawcą przy tworzeniu i zatwierdzaniu planów działań podejmowanych w celu wdrożenia Systemu i ustalenia priorytetów,
  - f) zapewnienia rzetelnego i terminowego wykonywania zadań przyjętych w ww. planach.
2. Zamawiający wyznacza następujące osoby do kontaktów z Wykonawcą:
- 1) .....
  - 2) .....
3. Funkcję kierownika projektu ze strony Zamawiającego będzie pełnił ....., a jego zastępcą będzie ..... Kierownik projektu i jego zastępca ze strony Zamawiającego jest odpowiedzialny za koordynację prac, za wykonanie których odpowiedzialność ponosi Zamawiający, a w szczególności przydział osób do ich realizacji oraz bieżący nadzór nad ich jakością oraz terminowością realizacji, a także przekazywanie dokumentów niezbędnych do realizacji umowy upoważnionym pracownikom Wykonawcy.
4. Kierownik projektu lub jego zastępca o których mowa w ust. 3 będą brali udział w spotkaniach konsultacyjnych przeprowadzanych podczas realizacji umowy, o których mowa w § 1 ust 3.
5. Zmiana osób, o których mowa w ust. 2 i 3 możliwa jest jedynie w formie aneksu do niniejszej umowy. Zamawiający gwarantuje, że przejęcie obowiązków przez nową osobę zostanie przeprowadzone w sposób zapewniający ciągłość prac realizowanych w ramach umowy oraz nie spowoduje wystąpienia opóźnień w jej realizacji. Nowe osoby muszą posiadać kwalifikacje równorzędne w stosunku do kwalifikacji osób zastępowanych.

## § 6

### REALIZACJA UMOWY I ODBIORY

1. Zamawiający ma prawo kontroli sposobu wykonania pracy i w tym celu Wykonawca zapewni Zamawiającemu wgląd w realizację pracy na każdym jej etapie. Zamawiający zobowiązuje się do udzielania Wykonawcy, na jego wniosek niezbędnych wyjaśnień dotyczących realizacji przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca dostarczy przedmiot Umowy do siedziby Zamawiającego na własne ryzyko i koszt oraz uiści wszelkie niezbędne związane z tym opłaty, a w szczególności koszty transportu, cła oraz koszty ubezpieczenia, jeżeli takowe są wymagane, aby zrealizować przedmiot Umowy.
3. Dostawy Oprogramowania, Oprogramowania Narzędziowego oraz Oprogramowania Systemowego oraz usługi uruchomienia, konfiguracji, prac wdrożeniowych Systemu będą realizowane w Dni Robocze, w terminie i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym. Uzgodnienie dokładnej daty i godziny dostawy powinno nastąpić, co najmniej 48 godzin przed dostawą, jednakże dostawy powinny mieć miejsce w terminach nie późniejszych niż określono to w Załączniku nr 1 do SIWZ, który stanowi integralną część niniejszej umowy.
4. Za datę dostawy przyjmuje się datę odbioru, potwierdzonego protokołem odbioru bez zastrzeżeń, podpisanego przez Zamawiającego oraz Wykonawcę.



5. Za datę odbioru częściowego lub końcowego prac wdrożeniowych Systemów zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do SIWZ przyjmuje się datę odbioru, potwierdzonego protokołem odbioru bez zastrzeżeń podpisanego przez Zamawiającego oraz Wykonawcę.
6. W odniesieniu do etapów prac i wyodrębnionych produktów zgodnie z postanowieniami Umowy, Zamawiający może dokonać protokolarnego odbioru warunkowego z zastrzeżeniami, przy jednoczesnym zdefiniowaniu zakresów i terminów usunięcia przyczyn zgłoszonych zastrzeżeń.
7. Dokonanie odbioru warunkowego zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności za zwłokę w realizacji przedmiotu odbioru pod warunkiem dotrzymania przez Wykonawcę terminów określonych w Załączniku nr 1 do SIWZ, który stanowi integralną część niniejszej umowy.
8. Do czasu usunięcia wad i podpisania przez Komisję Odbioru protokołu zdawczo-odbiorczego bez zastrzeżeń, Przedmiot Umowy nie jest odebrany i nie jest uznany za wykonany.
9. Procedury odbioru dostaw, montażu, uruchomienia i konfiguracji oraz prac wdrożeniowych określają Załączniki do SIWZ.
10. Potwierdzeniem zakończenia całości dostaw i prac objętych niniejszą Umową będzie Protokół Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy oraz Dokumentacji z nim związanej.
11. Protokoły odbioru, o których mowa w niniejszym paragrafie z wykonania Przedmiotu Umowy określonego w § 1 wymaga podpisania przez Wykonawcę (2 osoby) i Zamawiającego (2 osoby):
  - 1) .....
  - 2) .....
  - 3) .....
  - 4) .....
12. Protokół zdawczo-odbiorczy, o którym mowa w ust. 11, powinien zawierać w szczególności:
  - 1) dzień i miejsce odbioru etapu,
  - 2) oświadczenie wszystkich członków Komisji Odbioru o braku albo o istnieniu wad w realizacji etapu lub Przedmiotu Umowy,
  - 3) w przypadku stwierdzenia wad – wyznaczony przez Komisję Odbioru, wiążący Wykonawcę, termin do usunięcia wad przez Wykonawcę.
13. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wad stwierdzonych przez Komisję Odbioru w terminie wyznaczonym przez Komisję Odbioru.
14. Protokół Odbioru Końcowego, o którym mowa w Załączniku nr 2 do SIWZ zostanie sporządzony w terminie 5 dni roboczych od dnia odbioru bez zastrzeżeń wszystkich etapów realizacji Przedmiotu Zamówienia.
15. W ramach procedury odbioru związanej z wykonaniem umowy o udzielenie zamówienia publicznego, zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji czy oprogramowanie i powiązane z nim elementy, takie jak certyfikaty/etykiety producenta oprogramowania dołączone do oprogramowania są oryginalne i licencjonowane zgodnie z prawem. W powyższym celu zamawiający może zwrócić się do przedstawicieli producenta danego oprogramowania z prośbą o weryfikację czy oferowane oprogramowanie i materiały



do niego dołączone są oryginalne. W przypadku identyfikacji nielicencjonowanego lub podrobionego oprogramowania lub jego elementów, w tym podrobionych lub przerobionych certyfikatów/etykieta producenta, zamawiający zastrzega sobie prawo do wstrzymania płatności do czasu dostarczenia oprogramowania i certyfikatów/etykieta należycie licencjonowanych i oryginalnych oraz do odstąpienia od umowy w terminie 30 dni od daty dostawy. Ponadto, powyższe informacje zostaną przekazane właściwym organom w celu wszczęcia stosownych postępowań.

## § 7

### WYNAGRODZENIE I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Z tytułu należytego wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1, zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawca otrzyma wynagrodzenie o łącznej kwocie..... zł brutto (słownie :.....).
2. Strony ustalają, że rozliczenie częściowe nastąpi na podstawie faktury VAT przedstawionej przez Wykonawcę, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał. Wystawienie faktury VAT może nastąpić wyłącznie po zakończeniu danego zadania w całości (z wyjątkiem zadania Nr 1, które można podzielić maksymalnie na 3 etapy), co zostanie potwierdzone stosownym Protokołem Odbioru Zadania.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania umowy, w tym roszczenia z tytułu przeniesienia na Zamawiającego majątkowych praw autorskich do wszystkich mogących stanowić przedmiot prawa autorskiego wyników prac powstałych w związku z wykonaniem umowy (w tym rezultatów umowy) oraz z tytułu przeniesienia na Zamawiającego własności dokumentacji.
4. Wynagrodzenie łączne ustalone w ust. 1 wyczerpuje wszelkie roszczenia Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją Umowy i Wykonawcy nie przysługuje od Zamawiającego zwrot jakichkolwiek kosztów poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy.
5. Zamawiający zastrzega, że opis faktury VAT w części dotyczącej nazwy towaru lub usługi będzie zgodny z przedmiotem zamówienia wyszczególnionym w Załączniku nr 4 do SIWZ stanowiących integralną część niniejszej umowy.
6. Faktura VAT zostanie wystawiona po podpisaniu odpowiedniego protokołu zdawczo-odbiorczego, o którym mowa w § 6 i zostanie przesłana listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres Zakład Gospodarki Mieszkaniowej, ul. Krzywa 3, 42-400 Zawiercie lub też złożona w sekretariacie pod ww. adresem i będzie uznana za otrzymaną przez Zamawiającego w dniu widniejącym na zwrotnym potwierdzeniu odbioru lub w dniu złożenia w sekretariacie.
7. Wynagrodzenie zostanie przekazane na konto bankowe Wykonawcy podane na fakturze w ciągu 30 dni od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo wstrzymania płatności wynagrodzenia dla Wykonawcy z tytułu wystawionych wszelkich faktur VAT w przypadku, gdy na skutek działań, bądź zaniechań Wykonawcy zostały wstrzymane środki na dofinansowanie projektu bądź na tle tych działań, bądź zaniechań doszło do sporów pomiędzy stronami Umowy, skutkującymi koniecznością rozstrzygnięcia przez sąd.
9. Rozliczenie zamówienia zostanie przeprowadzone w złotych polskich.
10. Zapłata wynagrodzenia z tytułu realizacji przedmiotu umowy nastąpi ze środków objętych planem finansowym Wydziału ..... Dział ..... Rozdział .....



## § 8

### ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10% ceny oferty brutto, o której mowa w § 7 ust. 1, co stanowi kwotę: ..... (słowne: .....).
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy będzie służyło pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Strony ustalają, że 100% zabezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 Wykonawca wniesie najpóźniej w dniu podpisania Umowy w formie ..... Wykonawca udziela gwarancji na dostarczony i odebrany przedmiot Umowy na czas określony.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo zaspokojenia się z ustanowionego zabezpieczenia.
4. W przypadku należytego wykonania prac – 70% zabezpieczenie zostanie zwrócone lub zwolnione (na pisemny wniosek Wykonawcy) w ciągu 30 dni po końcowym odbiorze prac, potwierdzającym ich należyte wykonanie. Pozostała część tj. 30% zostanie zwrócona w ciągu 15 dni po upływie okresu rękojmi.

## § 9

### RĘKOJMIA I GWARANCJA

1. Wykonawca udziela Gwarancji Jakości na dostarczony i odebrany Przedmiot Umowy.
2. Gwarancja Jakości całości Przedmiotu Umowy obejmuje okres od dnia podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego bez Usterek i/lub Wad, dla systemu informatycznego zaoferowanego okres gwarancji i asysty technicznej będzie wynosił ..... miesięcy.
3. Gwarancja Jakości na Produkty dostarczone przez Wykonawcę w ramach Przedmiotu Umowy obejmuje okres od podpisania przez Strony Protokołu Odbioru danego Produktu do upływu ..... miesięcy od dnia podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego Systemu bez Usterek i/lub Wad.
4. Gwarancja Jakości na nośniki danych dostarczone przez Wykonawcę obejmuje okres do upływu 90 dni od dnia ich przekazania.
5. W przypadku wystąpienia Zdarzenia w kategorii A czas trwania Gwarancji Jakości na całość Przedmiotu Umowy zostaje wydłużony o czas Rozwiązania Zgłoszenia.
6. W okresie trwania Gwarancji Jakości Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania świadczeń gwarancyjnych na zasadach określonych w Załączniku nr 1 oraz Załączniku nr 6 do SIWZ, które stanowią integralną część niniejszej umowy.
7. Wykonawca w ramach świadczeń Gwarancji Jakości o których mowa w pkt. 9 Umowy jest zobowiązany do następującego Czasu Reakcji na Zgłoszenie:
  - a) 4 godzin dla Zgłoszeń Zdarzeń Kategorii A, liczony momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu;
  - b) 8 godzin dla Zgłoszeń Zdarzeń Kategorii B, liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu;
  - c) 12 godzin dla Zgłoszeń Zdarzeń Kategorii C, liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu;
  - d) 24 godzin dla Zgłoszeń typu Zapytanie, Modyfikacja, Zmiana Konfiguracji Systemu.





8. Wykonawca w ramach świadczeń Gwarancji Jakości, zobowiązany jest do skutecznego Rozwiązania Zgłoszenia w następujących terminach:
- 24 godzin dla Zgłoszeń Zdarzeń Kategorii A liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu,
  - 3 dni roboczych dla Zgłoszeń Zdarzeń Kategorii B liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu,
  - 14 dni roboczych dla Zgłoszeń Zdarzeń Kategorii C liczony od momentu poinformowania Wykonawcy o Zgłoszeniu,
  - 5 dni roboczych dla Zgłoszeń typu Zapytanie, Modyfikacja.
9. Wykonawca udziela rękojmi na wykonany i odebrany przedmiot Umowy na taki sam okresu czasu jak okres gwarancyjny określony w punkcie 2.

#### § 10

##### NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY, ODSTĄPIENIE OD UMOWY

- Jeśli w toku wykonywania przedmiotu umowy, Wykonawca stwierdzi zaistnienie okoliczności, które dają podstawę do oceny, że jakiegokolwiek jego świadczenie nie zostanie wykonane w terminie określonym harmonogramem, o którym mowa w Załączniku nr 1 do SIWZ, niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego na piśmie o niebezpieczeństwie wystąpienia opóźnienia. Zawiadomienie określi prawdopodobny czas opóźnienia i jego przyczynę.
- Strony ustalają że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania lub zwłoki w wykonaniu któregoś z etapów Umowy przez Wykonawcę, w zakresie prac opisanych w Załącznikach do SIWZ, Zamawiający jest uprawniony do naliczenia Wykonawcy kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:
  - 0,5% kwoty wynagrodzenia brutto za realizację tego etapu, za każdy dzień zwłoki, licząc od następnego dnia po upływie terminu określonego dla tego zadania,
  - 0,5% kwoty wynagrodzenia brutto za realizację tego etapu w razie niewykonania, nienależytego wykonania lub zwłoki w usuwaniu wad i usterek zgłoszonych przez Zamawiającego, dotyczy usługi usunięcia Błędów oraz Awarii, za każdy dzień opóźnienia, licząc od następnego dnia po upływie terminu określonego dla wykonania tego obowiązku,
  - za zwłokę w usunięciu wad stwierdzonych przy odbiorze oraz w okresie gwarancji i rękojmi – w wysokości 0,5% wynagrodzenia umownego brutto określonego § 7 ust. 1 za każdy dzień zwłoki,
  - za zwłokę w usunięciu wad w Dokumentacji w wysokości 1% wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 1 niniejszej umowy za każdy dzień zwłoki, licząc od dnia wyznaczonego przez Zamawiającego na usunięcie wad,
  - z tytułu odstąpienia od Umowy z przyczyn całkowicie lub częściowo zależnych od Wykonawcy w wysokości 10% wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 7 ust. 1.
- Zamawiający w formie pisemnej poinformuje Wykonawcę w terminie 7 dni od wystąpienia zdarzenia o przyczynach uprawniających do naliczenia kar umownych.
- Naliczane przez Zamawiającego kary umowne podlegają kumulacji.



5. W sytuacji, gdy kary umowne przewidziane w ust. 2 nie pokrywają poniesionej szkody, Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie Cywilnym.
6. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia kar umownych poprzez pomniejszenie wynagrodzenia Wykonawcy za wykonany przedmiot umowy.
9. Kary umowne płatne będą w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania
10. W przypadku roszczeń zgłoszonych przez osoby trzecie wskazujących, że przedmiot Umowy dostarczony Zamawiającemu przez Wykonawcę narusza prawa osób trzecich w tym prawa do patentów lub prawa autorskie tych osób Wykonawca podejmie wszelkie kroki, aby zagwarantować niezakłóconą możliwość korzystania z Systemów przez Zamawiającego, a w przypadku roszczeń skierowanych przeciwko Zamawiającemu zapłaci wszystkie koszty, odszkodowania i koszty obsługi prawnej związane z ochroną lub koszty zawarcia ugody oraz koszty obsługi prawnej zasądzonej ostatecznie przez sąd.

#### § 11

#### POUFNOŚĆ

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności otrzymanych dokumentów i innych informacji, co jednakże nie dotyczy informacji powszechnie znanych lub objętych przepisami ustawy o dostępie do informacji publicznej. Zachowanie poufności wiąże Wykonawcę zarówno w okresie obowiązywania niniejszej Umowy, jak i po ustaniu jej obowiązywania.
3. W razie naruszenia przez Wykonawcę zobowiązania, o którym mowa w ust. 2 Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 1% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust 1. za każdy przypadek naruszenia. W razie wyrządzenia wyższej szkody, Zamawiający może żądać odszkodowania uzupełniającego.
4. Jakiegokolwiek dokumenty inne niż Umowa, niezbędne do prawidłowej realizacji projektu, które Zamawiający przekaze bądź udostępni Wykonawcy, pozostają własnością Zamawiającego i podlegają zwrotowi na żądanie Zamawiającego wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane w wersji elektronicznej po zakończeniu realizacji Umowy.
5. Wykonawca nie może pozostawić sobie kopii informacji uzyskanych od Zamawiającego biorących udział w realizacji projektu.

#### § 12

#### POWIERZENIE DANYCH OSOBOWYCH DO PRZETWARZANIA

1. Na podstawie art. 31 ustawy o ochronie danych osobowych Zamawiający jako administrator danych osobowych powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w imieniu Zamawiającego zawartych w bazach (zbiorach) danych Zamawiającego lub przekazanych przez Zamawiającego plikach z danymi w celu realizacji Umowy.



2. Zakres danych osobowych o których mowa w ust. 1 strony Umowy określa w postaci załącznika do niniejszej Umowy. Obowiązek opracowania załącznika spoczywa na Wykonawcy.
3. Przy przetwarzaniu danych osobowych związanych z wykonaniem Umowy, Wykonawca powinien przestrzegać zasad wskazanych w niniejszym punkcie oraz przewidzianych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.).
4. Wykonawca zobowiązany jest zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
5. Każdorazowe przekazanie danych osobowych pomiędzy Stronami musi być potwierdzone Protokołem przekazania.
6. Do przetwarzania danych osobowych mogą być dopuszczone wyłącznie osoby upoważnione do tego imiennie przez Wykonawcę
7. Najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest usunąć ze swoich zbiorów danych wszystkie dane osobowe objęte bazami danych, które przetwarzał w związku z wykonywaniem Umowy.
8. Zamawiający nie jest uprawniony do zakładania oraz posiadania lub tworzenia jakichkolwiek kopii dokumentów (zbiorów) zawierających dane osobowe.
9. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dokonanie kontroli w miejscach, w których przetwarzane są dane osobowe, w terminie wspólnie ustalonym, nie późniejszym jednak niż 14 Dni od dnia powiadomienia Wykonawcy o zamiarze przeprowadzenia kontroli, w celu sprawdzenia prawidłowości przetwarzania oraz zabezpieczenia danych osobowych.
10. W przypadku powzięcia przez Zamawiającego informacji o rażącym naruszeniu przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z ustawy, rozporządzenia lub niniejszej umowy, Wykonawca umożliwi dokonanie niezapowiedzianej kontroli.

### § 13

#### PRAWA AUTORSKIE I UDZIELENIE LICENCJI

1. Z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Etapu wdrożenia Systemu dla dostaw Oprogramowania Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji na System w zakresie Oprogramowania, Oprogramowania Osób Trzecich oraz Oprogramowania Narzędziowego.
2. Licencja zostaje udzielona na warunkach określonych w Załączniku nr 1 do SIWZ, który stanowi integralną część niniejszej umowy.
3. Licencja uprawniać będzie Zamawiającego zwanego Licencjobiorcą do korzystania z Oprogramowania na następujących polach eksploatacji (art. 74 ust. 4 ustawy o prawie autorskim i o prawach pokrewnych):
  - 1) czasowe lub trwałe zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie.
4. Wykonawca gwarantuje, że udzielenie licencji nie narusza praw autorskich oraz praw do znaków towarowych i dóbr osobistych osób trzecich. Wykonawca zobowiązuje się przyjąć na siebie całkowitą odpowiedzialność z tytułu wszelkich roszczeń, z jakimi osoby trzecie wystąpią przeciwko Zamawiającemu w związku z korzystaniem z przedmiotu Umowy.



5. Udzielona licencja obejmuje każdą nową wersję Oprogramowania dostarczaną przez Wykonawcę zgodnie z warunkami określonymi w Załączniku nr 1 i Załączniku nr 6 do SIWZ, które stanowią integralną część niniejszej umowy.
6. Przeniesienie majątkowych praw autorskich, do dokumentów powstałych w poszczególnych Etapach, następuje z chwilą podpisania przez strony odpowiedniego Protokołu Odbioru Etapu, o którym mowa w § 6, bez ograniczeń co do terytorium, czasu lub liczby egzemplarzy, w zakresie wszystkich pól eksploatacji, o których mowa w art. 50 ustawy, o której mowa w ust. 4. tj.:
  - 1) utrwalanie, kopiowanie, wprowadzenie do pamięci komputerów i serwerów sieci komputerowych,
  - 2) wystawianie lub publiczną prezentację (na ekranie), w tym podczas seminariów i konferencji,
  - 3) wykorzystywanie w materiałach wydawniczych oraz we wszelkiego rodzaju mediach audio-wizualnych i komputerowych,
  - 4) prawo do korzystania w całości lub w części oraz ich łączenia z innymi dziełami, tworzenie opracowania poprzez dodanie różnych elementów, uaktualnienie, modyfikację, tłumaczenie na różne języki, zmianę barw, okładek, wielkości i treści całości lub ich części,
  - 5) publikację i rozpowszechnianie w całości lub w części za pomocą wizji lub fonii przewodowej albo bezprzewodowej przez stację naziemną, nadawanie za pośrednictwem satelity, równoległe i integralne nadawanie dzieła przez inną organizację radiową bądź telewizyjną, transmisję komputerową (sieć szerokiego dostępu, Internet) łącznie z utrwalaniem w pamięci RAM oraz zezwaniem na tworzenie i nadawanie kompilacji,
  - 6) udostępniania w zakresie opisanych wyżej pól eksploatacji odpłatnie lub nieodpłatnie
7. Z chwilą podpisania odpowiednich protokołów odbiorczych, o których mowa w § 6, Zamawiający nabywa własność wszystkich egzemplarzy, na których rezultaty przedmiotu Umowy zostały utrwalone.
8. Wykonawca zobowiązuje się, że wykonując Zadanie nie naruszy praw majątkowych osób trzecich i przekaze Zamawiającemu wyniki prac określonych w §1 w stanie wolnym od obciążeń prawami osób trzecich.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę lub w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, Zamawiający będzie posiadał majątkowe prawa autorskie, do wszystkich dokumentów powstałych w wyniku wykonania lub w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, które powstały do czasu odstąpienia od Umowy.

#### § 14

#### ZMIANY UMOWY

1. Zgodnie z art. 144 Pzp ust. 1 pkt 1 dopuszczalne są następujące zmiany zawartej umowy:
  - 1) w zakresie terminów wskazanych w umowie – w przypadku, gdy dochowanie pierwotnie wskazanych terminów jest z przyczyn niezależnych od Wykonawcy niemożliwe lub wiązać się może z poważną szkodą po stronie Zamawiającego lub Wykonawcy. Dotyczy to w szczególności zaistnienia zdarzeń, których nie dało się przewidzieć w chwili zawierania umowy, wystąpienia siły wyższej, działania osób trzecich niezależnych od stron umowy;
  - 2) w zakresie wynagrodzenia wykonawcy - w przypadku zmiany przepisów obowiązujących dot. podatku VAT o różnicę pomiędzy stawką obowiązującą w chwili podpisania umowy, a stawką po zmianie;



- 3) w zakresie osób wskazanych przez Wykonawcę do realizacji umowy, o ile są one personalnie w umowie wskazane. W przypadku zmiany osób po stronie Wykonawcy przewidzianej do realizacji zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest zastąpić te osoby osobami posiadającymi takie same wymagania, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe oraz uprawnienia i spełniające te same warunki określone w SIWZ.
2. Na podstawie art. 144 ust. 1 pkt 4 lit. b i c zmiana podmiotowa umowy dopuszczalna będzie także wówczas, gdy:
    - 1) dotychczasowego wykonawcę zastąpić ma nowy wykonawca w wyniku połączenia, podziału, przekształcenia, upadłości, restrukturyzacji lub nabycia dotychczasowego wykonawcy lub jego przedsiębiorstwa, o ile nowy wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu, nie zachodzą wobec niego podstawy wykluczenia oraz nie pociąga to za sobą innych istotnych zmian umowy,
    - 2) dotychczasowego wykonawcę zastąpić ma nowy wykonawca w wyniku przejęcia przez zamawiającego zobowiązań wykonawcy względem jego podwykonawców;
  3. Powyższe warunki zmiany umowy nie uchybiają pozostałym warunkom aneksowania określonym w art. 144 ust. 1 PZP.
  4. Wszelkie zmiany treści umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie aneksu, podpisanego przez obie strony, pod rygorem nieważności.
  5. Dokonanie zmiany umowy w zakresie, o których mowa powyżej wymaga uprzedniego złożenia na piśmie próśby Wykonawcy wykazującej zasadność wprowadzenia zmian i zgody Zamawiającego na jej dokonanie lub przedłożenia propozycji zmiany przez Zamawiającego.

#### § 15

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

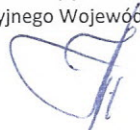
1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Strony oświadczają zgodnie, że wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy albo powstające w związku z nią rozstrzygane będą w drodze polubownej.
3. Ewentualne spory powstałe na tle wykonania przedmiotu umowy, w tym wynikające ze sporów na skutek których nastąpiło odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze stron, strony poddają rozstrzygnięciu sądom powszechnym właściwym dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, trzy dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.
5. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załączniki:

Lista definicji pojęć







Załącznik nr 1 do umowy nr.....z dnia.....

## DEFINICJE

- 1) Administrator - osoba posiadająca uprawnienia do dokonywania modyfikacji w ustawieniach i konfiguracji Systemu. Pod pojęciem mieści się Administrator merytoryczny i Administrator techniczny.
- 2) Aktualizacja - dostarczenie i instalowanie uaktualnień lub nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego lub jego poszczególnych modułów. Aktualizacja obejmuje udzielenie lub zapewnienie Zamawiającemu licencji na korzystanie z nowych wersji Oprogramowania w ramach wynagrodzenia objętego Umową.
- 3) Asysta Techniczna - usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na bieżącym wsparciu Użytkowników Końcowych, pracowników Zamawiającego w zakresie eksploatacji i obsługi Systemu.
- 4) Asysta Wdrożeniowa - usługa świadczona przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, polegająca na bieżącym wsparciu Użytkowników Końcowych, pracowników Zamawiającego w zakresie instalacji, konfiguracji, parametryzacji, eksploatacji i obsługi Systemu w trakcie Etapu wdrożenia Systemu
- 5) Asysta Stanowiskowa - Asysta świadczona przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego.
- 6) Atrybuty Standardowe - elementy charakteryzujące, opisujące i wartościujące obiekty lub ich cechy w Systemie.
- 7) Autor Oprogramowania - podmiot posiadający autorskie prawa majątkowe i obowiązki wynikające z nadzoru autorskiego oraz gwarancji, w stosunku do Oprogramowania dostarczonego w ramach projektu.
- 8) Awaria - stan niesprawności Oprogramowania uniemożliwiający jego funkcjonowanie, powodujący jego unieruchomienie.
- 9) Błąd - opis stanu Produktu niezgodny z zapisami SIWZ i Umowy, w szczególności Nienormalne Działanie Systemu lub niepoprawnie zrealizowany element Dokumentacji.
- 10) Błąd Oprogramowania - nienormalne działanie Systemu / Oprogramowania, tzn. sytuacja, w której zachowanie Systemu / Oprogramowania albo wynik działania jest odmienny od zamierzonego określonego w Dokumentacji Użytkowej Oprogramowania, które nie jest spowodowane niezgodnym z Dokumentacją działaniem Użytkownika Końcowego. W przypadku, gdy powyższa dokumentacja nie opisuje danej sytuacji, Strony przyjmują odwołanie się do wymagań funkcjonalnych określonych w dokumentacji przetargowej.
- 11) Centralna Baza Danych (CBD) - repozytorium - element Systemu, w którym gromadzi się, przetwarza, przechowuje Zasoby Informacyjne Systemu.
- 12) CMS - System zarządzania treścią (ang. Content Management System, CMS) - aplikacja pozwalająca na łatwe utworzenie serwisu WWW oraz jego późniejszą aktualizację i rozbudowę przez redaktorów.
- 13) Czas Reakcji na Zgłoszenie - czas, jaki jest liczony od momentu zarejestrowania Zgłoszenia w Internetowym Systemie Obsługi Help Desk lub od przekazania Zgłoszenia Wykonawcy do powiadomienia Zgłaszającego o sposobie i terminie realizacji Zgłoszenia.
- 14) Dane przestrzenne - dane dotyczące obiektów przestrzennych, w tym zjawisk i procesów, znajdujących się lub zachodzących w przyjętym układzie współrzędnych.
- 15) Dokument - urzędowy dokument, zapisany w formacie XML, biorący udział w procesach workflow w Urzędzie.
- 16) Dzień Roboczy - dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych.
- 17) Dzień - dzień kalendarzowy
- 18) Dokumentacja - wszelkiego rodzaju dokumenty wytworzone w ramach realizacji Projektu. Pojęcie obejmuje Dokumentację Techniczną, Szkoleniową, Użytkową oraz Wdrożeniową oraz inne dokumenty uzgodnione przez Strony.
- 19) Dokumentacja Techniczna - zestaw dokumentów dotyczących Systemu, w tym co najmniej opis struktury bazy danych, opis zabezpieczeń, opis konfiguracji, opis interfejsów, opis czynności administracyjnych, instrukcje konfiguracji serwera bazy danych Systemu, procedury archiwizacji bazy danych oraz procedur przywracania konfiguracji, opis konfiguracji środowiska Systemowego oraz inne dokumenty uzgodnione przez Strony.



- 20) Dokumentacja Szkoleniowa - dokument zawierający zestaw ćwiczeń szkoleniowych.
- 21) Dokumentacja Użytkowa - dokument napisany w języku zrozumiałym dla przeciętnego docelowego użytkownika, opisujący sposób wykorzystania wszystkich funkcji Oprogramowania w trakcie jego eksploatacji, wszelkie instrukcje dotyczące obsługi Systemu w szczególności Instrukcje Użytkownika i instrukcje administratora Systemu.
- 22) Dokumentacja Wdrożeniowa - dokumentacja powstająca w trakcie realizacji Wdrożenia, obejmująca opis procesu dostosowania Oprogramowania do wymagań Zamawiającego (opis konfiguracji i parametryzacji Oprogramowania), opis interfejsów.
- 23) Edytor WYSYWIG - wizualny edytor WWW działający na zasadzie "Dostajesz to co widzisz" (ang. What You See Is What You Get). Użytkownik edytora obciążony jest jedynie odpowiedzialnością za merytoryczną część przygotowania treści. Kodowanie informacji na język zrozumiały dla komputera jest realizowane przez edytor.
- 24) Etap - faza realizacji przedmiotu Zamówienia, stanowiącą funkcjonalną całość, podlegającą odrębnym odbiorom.
- 25) Formularz - schemat, na którego podstawie tworzone są dokumenty urzędowe, pozwala na tworzenie dokumentów XML w oparciu o schematy danych XSD oraz style XSL.
- 26) Godziny Robocze - godziny zegarowe od 7.00 do 15.00 w ramach Dnia Roboczego.
- 27) Gwarancja Jakości - świadczenia realizowane przez Wykonawcę na warunkach opisanych w Załączniku nr 6 do SIWZ.
- 28) Help Desk - część organizacji Wykonawcy (dział, sekcja, zespół lub wyznaczona grupa osób) odpowiedzialna za przyjmowanie Zgłoszeń od osób uprawnionych do ich dostarczania oraz kontrolę ich rozwiązania.
- 29) Hurtownia - patrz Hurtownia Danych.
- 30) Hurtownia Danych - element Systemu, miejsce składowania i integrowania wybranych danych pochodzących z CBD oraz zewnętrznych źródeł danych.
- 31) Incydent - każde Zdarzenie występujące po stronie Systemu lub po stronie prawidłowej obsługi i użytkownika Systemu, niebędące częścią normalnego działania Systemu, w szczególności działanie Systemu niezgodne z wymaganiami Zamawiającego określonymi w SIWZ i Dokumentacji.
- 32) Infrastruktura Sprzętowa - serwery oraz inne urządzenia będące w posiadaniu Zamawiającego przeznaczone przez niego na potrzeby realizacji Projektu.
- 33) Internetowy System Obsługi Help Desk - system internetowy prowadzony przez Wykonawcę, stanowiący rejestr Zgłoszeń i podstawowe narzędzie do zarządzania realizacją zgłoszenia.
- 34) Istotna Funkcja Oprogramowania - funkcja, której brak uniemożliwia wykorzystanie danego modułu Oprogramowania Aplikacyjnego i uniemożliwia działanie Zamawiającego w zakresie funkcjonalnym tego modułu Oprogramowania.
- 35) ITIL (ang. Information Technology Infrastructure Library) - zbiór zaleceń dotyczących efektywnego i skutecznego zarządzania usługami informatycznymi w wersji III opublikowanej w 2007 roku.
- 36) Kierownik Projektu – patrz Kierownik Projektu Zamawiającego.
- 37) Kierownik Projektu Wykonawcy - osoba z ramienia Wykonawcy uprawniona do jego reprezentowania w zakresie realizacji Umowy odpowiedzialna za jej prawidłową realizację.
- 38) Kierownik Projektu Zamawiającego - osoba reprezentująca Zamawiającego w zakresie realizacji Umowy, odpowiedzialna za jej prawidłową realizację.
- 39) Kod Źródłowy - słowniki, skrypty, definicje, pliki źródłowe bazy danych, jak również biblioteki, algorytmy oraz jakiegokolwiek inne symboliczne lub konwencjonalne przedstawienie zapisu informacji, niezbędne do kompilacji, wykonania i utrzymania, funkcjonowania i utrzymania Systemu, z wyłączeniem Oprogramowania Systemowego.
- 40) Kompozycja obrazu - map composition (\*.map) - kompozycja mapowa złożona z szeregu warstw tematycznych (rastrowych i wektorowych) z możliwością przygotowania odpowiedniej oprawy graficznej dla mapy (tytuł, legenda, kolorystyka, dodatkowe opisy, powiększenie fragmentu, podziałka itd.)
- 41) Metadane - w odniesieniu do zbioru danych przestrzennych, są to dane o tym zbiorze określające zawarte w nim dane pod względem: położenia i rodzaju obiektów oraz ich atrybutów, pochodzenia, dokładności, szczegółowości i aktualności danych zbioru, zastosowanych standardach, prawach własności i prawach



- autorskich, cenach, warunkach i sposobach uzyskania dostępu do danych zbioru oraz ich użycia w określonym celu.
- 42) Moduł - część Systemu tworząca logiczną całość, dostarczająca zbiór funkcjonalności określony w OPZ.
  - 43) Modyfikacja - każda proponowana zmiana Systemu lub jego funkcjonalności, odbiegająca od stanu i funkcjonalności Systemu opisanego w SIWZ i Dokumentacji, zgłoszona przez Użytkownika Końcowego w formie Zgłoszenia.
  - 44) Modyfikacja kodu źródłowego - każda zmiana kodu źródłowego Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego, dokonana przez Wykonawcę w ramach wykonywania obowiązków wynikających z realizacji zamówienia.
  - 45) Naprawa - dla Incydentu i Problemu: spowodowanie przez Wykonawcę Normalnego Działania Systemu, w tym usunięcie zgłoszonych Błędów, na zasadach określonych w treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
  - 46) Nienormalne Działanie Systemu - stan Systemu lub jego działanie w sposób nie zgodny z SIWZ i Dokumentacją.
  - 47) Normalne Działanie Systemu - stan Systemu lub jego działanie w sposób zgodny z SIWZ i Dokumentacją.
  - 48) Okienko serwisowe - czas wyznaczony na zgłaszanie Błędów Oprogramowania oraz Awarii. Okienko serwisowe obowiązuje w godzinach od 8.00 do 15:00 w Dni Robocze.
  - 49) Oprogramowanie - Oprogramowanie Aplikacyjne lub Oprogramowanie Osób Trzecich.
  - 50) Oprogramowanie Aplikacyjne - Standardowe Oprogramowanie Wykonawcy wraz z Modyfikacjami Wykonawcy.
  - 51) Oprogramowanie Osób Trzecich - Oprogramowanie komputerowe inne niż Oprogramowanie Aplikacyjne, wchodzące w skład Systemu z wyłączeniem Oprogramowania Narzędziowego oraz Oprogramowania Systemowego
  - 52) Oprogramowanie Narzędziowe - Oprogramowanie i licencje dostępne niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania lub zarządzania zainstalowanymi urządzeniami lub do usprawniania i modyfikowania Oprogramowania Systemowego potrzebne do działania Systemu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego określonymi w treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
  - 53) Oprogramowanie Systemowe - odpowiednie Oprogramowanie i licencje dostępne realizujące funkcje niezbędne do uruchomienia i działania urządzeń, na których zostało zainstalowane.
  - 54) OPZ - patrz: Opis Przedmiotu Zamówienia.
  - 55) Plan realizacji projektu - szczegółowy zakres zadań dla Wykonawcy i Zamawiającego związanych z zarządzaniem Projektem zgodnie z założeniami Metodyki PRINCE2. Plan realizacji projektu zostanie przygotowany przez Wykonawcę i uszczegółowiony w zakresie dotyczącym: osób funkcyjnych i ich zakresu odpowiedzialności, komunikacji w projekcie pomiędzy stronami, obiegu dokumentów, zarządzania zmianami i ryzykiem.
  - 56) Plan Szkolenia - dokument zawierający informacje o planowanych szkoleniach zgodnie z Załącznikiem nr 3 do SIWZ.
  - 57) Problem - nieznaną przyczyną Incydentu.
  - 58) Produkt - produkt zarządczy, produkt specjalistyczny lub usługa - rozumiane w myśl metodyki Prince2, który ma być dostarczony przez Wykonawcę w ramach Zamówienia zgodnie z SIWZ, w szczególności Oprogramowanie oraz Oprogramowanie Narzędziowe, Dokumentacja, a także wszelkie materiały i informacje, w tym niepodlegające ochronie prawa autorskiego, stworzone lub opracowane przez Wykonawcę i dostarczone Zamawiającemu w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia.
  - 59) Projekt - projekt pn. „Wdrożenie usług Elektronicznego Biura Obsługi Mieszkańca w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zawierciu” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020, Oś priorytetowa 2. "Cyfrowe Śląskie" Działanie 2.1 Wsparcie rozwoju cyfrowych usług publicznych
  - 60) Propozycja zmian Systemu (Modyfikacja) - każda proponowana zmiana Systemu lub jego funkcjonalności, odbiegająca od stanu i funkcjonalności Systemu opisanego w SIWZ i Dokumentacji, zgłoszona przez Użytkownika Końcowego w formie Zgłoszenia.
  - 61) Protokół Odbioru - Protokół Odbioru Etapu lub Protokół Odbioru Produktu lub Protokół Odbioru Końcowego.



- 62) Protokół Odbioru Końcowego - protokół potwierdzający realizację wszystkich zadań.
- 63) Protokół Odbioru Zadania - protokół potwierdzający realizację wskazanych w OPZ zadań do wykonania.
- 64) Protokół Odbioru Produktu - protokół będący dowodem odbioru przez Zamawiającego Produktu.
- 65) Pytania Wykonawców i odpowiedzi Zamawiającego - zbiór wszystkich zapytań i odpowiedzi do Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia udzielonych w trakcie postępowania przetargowego.
- 66) Rozwiązanie Zgłoszenia -
  - a) dla Incydentu i Problemu: spowodowanie przez Wykonawcę Normalnego Działania Systemu,
  - b) dla Zapytania: spowodowanie przez Wykonawcę odpowiedzi na Zapytanie w taki sposób, aby wyjaśnić wszystkie przyczyny i przesłanki Zgłoszenia Zapytania przez Użytkownika Końcowego,
  - c) dla Modyfikacji - wypełnienie wszystkich zadań Wykonawcy wynikających z Zarządzania Zmianą.
- 67) Siedziba Zamawiającego – siedziba Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej, ul. Krzywa 3, 42-400 Zawiercie.
- 68) SIWZ - Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia.
- 69) System - spójna całość wszystkich wdrożonych elementów składających się na Przedmiot Zamówienia, tj. „Zakup licencji i wdrożenie e-usług w ramach projektu pn.: „Wdrożenie usług Elektronicznego Biura Obsługi Mieszkańca w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zawierciu”” udostępniający funkcjonalność oferowaną przez Wykonawcę, na który składają się w szczególności Oprogramowanie oraz Oprogramowania Narzędziowe, wraz z Zasobem Informacyjnym zgromadzonym w Systemie.
- 70) System Rejestracji Zgłoszeń - spójny system procedur, narzędzi informatycznych mający na celu zrealizowanie wszystkich wymagań Zamawiającego dotyczących przyjmowania i Rozwiązywania Zgłoszeń, w szczególności uruchomienie usługi Internetowego System Obsługi Help Desk w ramach Asysty i Gwarancji Jakości.
- 71) Szkolenia - spójny, zorganizowany, dostarczony przez Wykonawcę system dedykowanych dla Zamawiającego szkoleń, o których mowa w SIWZ, przeprowadzony w sposób umożliwiający samodzielne użytkowanie oraz samodzielną obsługę i utrzymanie całego Systemu i jego wszystkich elementów przez Zamawiającego Projektu zgodnie z Załącznikiem nr 1 do SIWZ.
- 72) Urządzenie - element Infrastruktury Sprzętowej.
- 73) Urządzenie teleinformatyczne - element Infrastruktury Sprzętowej.
- 74) Usterka - każdy stan lub działanie Systemu lub Produktu, w tym działanie w trybie awaryjnym, niezgodne z SIWZ i Dokumentacją.
- 75) Utwór - wykonane w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia przez Wykonawcę wszelkie projekty koncepcje, opracowania, bazy danych, programy komputerowe oraz wszelkie inne utwory w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. z 2006 r., Nr 90, poz. 631 ze zm.)
- 76) Uwaga - opis niezgodności Produktu z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w SIWZ i Załącznikach do SIWZ stanowiących jego integralną część, w szczególności każda Wada, Błąd lub Usterka.
- 77) Użytkownik Końcowy - Użytkownik lub inny system informatyczny bezpośrednio eksploatujący funkcje Systemu.
- 78) Wada - wada konstrukcyjna, materiałowa lub wykonawcza powodująca nienormalny stan lub nienormalne działanie Systemu.
- 79) Wdrożenie - całokształt prac wykonanych przez Wykonawcę w celu umożliwienia samodzielnej eksploatacji Oprogramowania przez pracowników Zamawiającego, a w szczególności czynności takich jak: dostawa, instalacja, konfiguracja oprogramowania, przygotowanie danych testowych, wykonanie testów weryfikacyjnych i wydajnościowych, przygotowanie szablonów oraz scenariuszy testowych, współudział w testach akceptacyjnych, opracowanie i dostarczenie dokumentacji technicznej i użytkownika, przeprowadzenie migracji i ładowanie danych, przeprowadzenie prezentacji funkcjonalności Systemu, szkolenie pracowników Zamawiającego oraz świadczenie usług asysty technicznej na etapie uruchomienia Modułów Systemu celem doprowadzenia do normalnej, prawidłowej eksploatacji Systemu.
- 80) Web Map Service (WMS) - stworzony przez Open Geospatial Consortium (OGC) międzynarodowy standard internetowego serwisu do zapisu i udostępniania map.
- 81) Web Feature Service (WFS) - stworzony przez Open Geospatial Consortium (OGC) międzynarodowy standard internetowego serwisu do zapisu mapowego obiektów geoprzestrzennych.
- 82) Wiodące Przeglądarki WWW – pięć najpopularniejszych, stabilnych przeglądarek internetowych wg serwisu [www.ranking.pl](http://www.ranking.pl) na dzień złożenia oferty.





- 83) Wykonawca - oznacza osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zostanie wyłoniona w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
- 84) Zamawiający - Gmina Zawiercie, ul. Leśna 2, 42-400 Zawiercie, w imieniu której działa Dyrektor Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Zawierciu.
- 85) Zapytanie - rodzaj Zgłoszenia polegający na zdefiniowaniu pytania do Wykonawcy dotyczącego Systemu jego obsługi i funkcjonowania przez Użytkownika Końcowego.
- 86) Zarządzanie Incydem - efektywna działalność Wykonawcy mająca na celu przywrócenie Normalnego Działania Systemu w możliwie jak najkrótszym czasie, minimalizując zakłócenia w pracy w taki sposób, aby zapewnić osiągnięcie możliwie najwyższego poziomu dostępności Systemu.
- 87) Zarządzanie Problemem - efektywna działalność Wykonawcy mająca na celu znalezienie przyczyny Incydentu i sposobu na przywrócenie poprawnego działania Systemu poprzez usunięcie przyczyny Incydentu.
- 88) Zasoby Informacyjne Systemu (Zasoby Informacyjne) - zbiór danych i ich metadanych lub inna informacja przechowywana i przetwarzana w Systemie będących własnością Zamawiającego.
- 89) Zdarzenie - Zapytanie, Modyfikacja oraz każde nienormalne działanie Systemu, które ma negatywny wpływ na działanie Systemu, jego elementów lub funkcjonalności, tzn. sytuacja, w której zachowanie Oprogramowania albo wynik działania jest odmienny od zamierzonego określonego w Dokumentacji Użytkowej Oprogramowania, które nie jest spowodowane niezgodnym z Dokumentacją działaniem Użytkownika Końcowego. Kategorie Zdarzeń:
- a) Kategoria A (sytuacja awaryjna / Awaria) (Zdarzenie Krytyczne) - oznacza wynikające z przyczyn leżących po stronie Systemu lub po stronie prawidłowej obsługi i użytkowania Systemu zdarzenie powodujące całkowite zatrzymanie pracy lub niedostępność Systemu lub jednego z Modułów, utratę danych, naruszenie ich spójności lub zdarzenie uniemożliwiające działanie jednej z funkcji Systemu lub Modułu, tak, że dalsza praca dowolnej części Systemu lub jednego z Modułów uniemożliwia prowadzenie bieżącej działalności Zamawiającego przy użyciu Systemu. Do kategorii A należą, między innymi takie zdarzenia jak:
- spadek wydajności Systemu (Wydłużenie czasu odpowiedzi Systemu powyżej 1 minuty);
  - Użytkownik Końcowy nie może zapisać lub odtworzyć wyników pracy;
  - System nie odpowiada na żądania Użytkownika;
  - System generuje komunikat błędu;
  - System pomimo posiadanych przez Użytkownika Końcowego uprawnień odmawia dostępu, lub udostępnia zasób osobie nieuprawnionej;
  - działania w Systemie nie są możliwe do zrealizowania;
  - nastąpiła utrata Zasobów Informacyjnych z Systemu.
- b) Kategoria B - oznacza wynikające z przyczyn leżących po stronie Systemu lub po stronie prawidłowej obsługi i użytkowania Systemu zdarzenie powodujące nieprawidłowe działanie Systemu lub jednego z Modułów, ale umożliwiające jego użytkowanie. Zdarzenie kategorii B charakteryzuje się zmniejszeniem funkcjonalności Systemu, znacząco utrudniającym korzystanie z Systemu. Do kategorii B należą, między innymi takie zdarzenia jak:
- spadek wydajności Systemu (Wydłużenie czasu odpowiedzi Systemu od 10 do 60 sekund)
  - nieprawidłowe działanie Systemu, lub jego części tj. każde działanie niezgodne z przeznaczeniem Systemu, Modułu, usługi Systemu, lub niespełnienie wymogów stawianych Systemowi przez Zamawiającego w Dokumentacji.
  - występują istotne ograniczenia w działaniu Systemu, (ale niepowodujące przeciążenia systemu);
  - nastąpiła awaria powodująca ograniczenie wydajności Systemu lub konieczność przełączenia się na rozwiązanie zapasowe z wyłączeniem sytuacji objętych kategorią A;
  - wystąpiły błędy odczytu/zapisu danych- bez utraty danych; tzn. nieprawidłowe wyświetlanie odczytanych danych, lub niepoprawna forma zapisania danych;
- c) Kategoria C - wynikające z przyczyn leżących po stronie Systemu lub po stronie prawidłowej obsługi i użytkowania Systemu zdarzenie, inne niż w kategoriach A i B, w wyniku, którego, dowolna część



- Systemu - oprogramowanie, platforma sprzętowa, akcesoria, itp.; utraciła swoją funkcjonalność. Do kategorii C należą, między innymi takie zdarzenia jak
- spadek wydajności Systemu (Wydłużenie czasu odpowiedzi Systemu od 5 do 10 sekund);
  - każdy inne Zdarzenie niebędące Zdarzeniem Kategorii A lub B.
- 90) Zespół Wdrożeniowy Wykonawcy - zespół pracowników Wykonawcy posiadający niezbędną wiedzę i doświadczenie z zakresu poszczególnych aplikacji Systemu oferowanego przez Wykonawcę oraz usług związanych z ich wdrożeniem.
- 91) Zespół Wdrożeniowy Zamawiającego - zespół składający się z pracowników Zamawiającego posiadających merytoryczną, gospodarczą i ekonomiczną wiedzę w zakresie każdego z wdrażanych Systemów oraz ewentualnie pracowników działów informatyki, oddelegowanych decyzją Zamawiającego do zadań związanych z Wdrożeniem Systemu.
- 92) Zgłoszenie - Incydent lub Problem zgłoszony przez Użytkownika Końcowego dotyczący Systemu. W szczególności Zgłoszeniem mogą być również Modyfikacje, Zapytania oraz Zmiany Konfiguracji Systemu.
- 93) Zmiana Konfiguracji Systemu - jakakolwiek zmiana parametrów Systemu wobec zdefiniowanych w SIWZ i Dokumentacji.
- 94) XML - XML (ang. Extensible Markup Language) to uniwersalny język formalny przeznaczony do reprezentowania różnych danych w ustrukturalizowany sposób.
- 95) XSD - Język definicji schematu XML (XML Schema Definition) służy do definiowania struktury dokumentów XML. Jego podstawowym zadaniem jest umożliwianie aplikacjom takiego opisywania dokumentów XML, aby inne aplikacje używające tych dokumentów mogły zakładać, że dokument jest zgodny z przewidzianą strukturą. Język XSD, popierany przez konsorcjum World Wide Web Consortium (W3C), zawiera dziesiątki definicji i poleceń deklarycyjnych, które umożliwiają opis struktury dokumentów.
- 96) XSLT i XSL - XSL (ang. Extensible Stylesheet Language) - opisuje sposób prezentacji i przekształceń dokumentów zapisanych w XML. XSLT (ang. Extensible Stylesheet Language: Transformations) jest podzbiorem XSL. Język XSL jest używany do definiowania formatowania dokumentów XML, a język XSLT zawiera szablony i polecenia służące do manipulowania strukturą danych

