

**Załącznik nr 6 do SIWZ**

**UMOWA NR .....**

**(WZÓR)**

W dniu ..... w Lublinie pomiędzy:

1. Gminą Lublin, Plac Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, NIP: 946-25-75-811, REGON 431019514,

reprezentowaną przez:

- 1) .....;  
2) .....

zwaną dalej **Zamawiającym**

a

2. ....,

reprezentowaną przez:

- 1) .....;  
2) .....

zwaną dalej **Wykonawcą**,

w wyniku przeprowadzenia przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843), w wyniku którego oferta Wykonawcy została wybrana jako najkorzystniejsza, zawarta została umowa, zwana dalej **Umową** o następującej treści.

**Definicje**

**Aplikacja** – uzgodnione w analizie przedwdrożeniowej oprogramowanie aplikacyjne realizujące określone przez Zamawiającego wymagania funkcjonalne.

**Awaria** - rozumie się przez to stan dowolnego elementu Systemu powodujący brak możliwości uzyskania efektów pracy tego elementu, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym Systemu. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy System lub Aplikacje nie uruchamiają się, nastąpi brak odczytu/zapisu bazy danych, utrata danych lub ich spójności, wystąpi niedostępność krytycznych funkcji Aplikacji, krytycznych usług systemu telekomunikacyjnego w zakresie objętym Umową, wystąpi brak możliwości przetwarzania danych lub uzyskania efektów przetwarzania danych.

**Błąd** – rozumie się przez to stan dowolnego elementu Systemu rozumiany jako ograniczona możliwość uzyskania efektów pracy tego elementu, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym Systemu lub obniżenie jakości warunków pracy. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy System (wraz z systemem telekomunikacyjnym) lub Aplikacje uruchamiają się, następuje nieprawidłowe przetwarzanie danych, a dostępne są efekty przetwarzania danych są nieprawidłowe (wadliwe).

**CRM** – Customer Relationship Management (CRM) - system informatyczny, który automatyzuje i wspomaga procesy na styku klient-organizacja w zakresie obsługi klienta.

**Czas naprawy** – czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Wady, a momentem usunięcia Wady przez Wykonawcę. Do czasu naprawy nie wlicza się czasu oczekiwania na odpowiedź Zamawiającego. Czas

naprawy liczony w godzinach dotyczy Dni Kalendarzowych, natomiast Czas naprawy liczony w dniach dotyczy Dni Roboczych.

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

**Dni Kalendarzowe** – kolejne następujące po sobie dni obejmujące 24 godziny, od godz. 00:00 do godz. 23:59.

**Dni Robocze** – kolejne dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 90) w godzinach 07:30 – 15:30.

**Harmonogram** – Harmonogram Realizacji Umowy – dokument, w którym Wykonawca określił szczegółowe terminy realizacji poszczególnych elementów Systemu z zachowaniem terminów określonych w § 4 niniejszej umowy.

**Informacje Poufne** – są to informacje Zamawiającego, niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania, które nie zostały podane do publicznej wiadomości, a zostały przekazane lub udostępnione Wykonawcy w związku z realizacją Umowy, które Zamawiający oznaczył jako poufne lub w inny sposób poinformował Wykonawcę, że traktuje je jako poufne. Informacjami poufnymi są także informacje przekazane Wykonawcy w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, oznaczone jako poufne. Informacje Poufne obejmują także dane osobowe powierzone Wykonawcy do przetwarzania na zasadach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych. Za Informacje Poufne nie są uważane informacje, które Zamawiający jest zobowiązany ujawnić na mocy obowiązujących przepisów, w tym ustawy PZP.

**Konektor** – jest to dedykowany komponent, służący do komunikacji i wymiany danych pomiędzy określonym systemem a Szyną ESB, ukrywający niekompatybilność interfejsów, protokołów i formatów danych, występujących pomiędzy integrowanymi za pomocą Szyny ESB systemami.

**Odbiór** – potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania Umowy w zakresie wykonania poszczególnych elementów Systemu lub całości Umowy. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni Protokół Odbioru.

**Odbiór Końcowy** – odbiór stanowiący potwierdzenie spełnienia przez Wykonawcę całości przedmiotu Umowy.

**Oprogramowanie** – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczanego lub wykorzystywanego w ramach realizacji Umowy.

**Oprogramowanie Dedykowane** – oprogramowanie tworzone na potrzeby Umowy. Jeżeli dane Oprogramowanie nie zostało przypisane do Oprogramowania Systemowego lub Oprogramowania Gotowego uważa się je za Oprogramowanie Dedykowane.

**Oprogramowanie Systemowe** – oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe. O ile Umowa nie stanowi inaczej, oprogramowanie dostarczane przez Wykonawcę w ramach Infrastruktury technicznej zaliczane będzie do Oprogramowania Systemowego.

**Oprogramowanie Gotowe** – oprogramowanie aplikacyjne istniejące i dystrybuowane na rynku komercyjnie przed zawarciem Umowy.

**Projekt** – projekt pn. „Budowa i rozbudowa e-usług w Gminie Lublin” obejmujący wdrożenie i rozbudowę systemów teleinformatycznych Miasta Lublin.

**Protokół Odbioru** - protokół stanowiący potwierdzenie prawidłowej realizacji poszczególnych elementów Systemu.

**Protokół Odbioru Końcowego** - protokół stanowiący potwierdzenie prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy.

**RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 oraz L 127 z 23.05.2018, str. 2).

**Serwis gwarancyjny** – opisane Umową usługi mające na celu zapewnienie poprawnego działania Systemu oraz wsparcie Zamawiającego w korzystaniu z Systemu w czasie obowiązywania gwarancji.

**SIWZ** – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia na podstawie, której wybrano Wykonawcę realizującego Umowę.

**Strona** – Zamawiający lub Wykonawca, w zależności od kontekstu.

**System** – wszelkie dostarczone i wdrożone przez Wykonawcę komponenty, w zakresie określonym w Umowie, złożone w szczególności z Systemu CC, Systemu telekomunikacyjnego, konektorów do Szyny ESB, Aplikacji i e-usług.

**System CC** - System Contact Center (ang. dosłownie – centrum kontaktowe) – całość elementów programowych, w tym również CRM, służących do obsługi masowych kontaktów z klientami obsługujących kontakty różnymi kanałami, w tym poprzez połączenie telefoniczne, fax, SMS, pocztę elektroniczną, chat, newsletter, alert, formularz zgłoszeniowy.

**System Telekomunikacyjny** – całość środowiska telekomunikacyjnego, na którym zostanie osadzony System CC

**Szyna ESB** – Szyna integracyjna ESB (ang. Enterprise Service Bus - korporacyjna magistrala usług) Zamawiającego – oprogramowanie narzędziowe służące do integracji elementów Systemu oraz integracji Systemu z aplikacjami zewnętrznymi niebędącymi przedmiotem umowy, oparte wyłącznie o komponenty opensource (na otwartej licencji z nieograniczonym dostępem do kodów źródłowych).

**Umowa** – niniejsza Umowa zawarta w ramach realizacji projektu pn. „Budowa i rozbudowa e-usług w Gminie Lublin” wraz z załącznikami.

**Utwór** – utwór powstały w wyniku wykonywania lub w związku z wykonaniem Przedmiotu Umowy, zgodnie z Ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2019 poz. 1231, z późn. zm.).

**Wada** – każde nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależne od przyczyny takiej nieprawidłowości. W szczególności Wadą jest działanie Oprogramowania niezgodnie z Umową lub Dokumentacją. Wady podlegają kategoryzacji na: Awarię i Błąd.

**Wynagrodzenie** – kwota stanowiąca wynagrodzenie brutto Wykonawcy z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy.

**Zabezpieczenie** – zabezpieczenie należytego wykonania Umowy.

**Załączniki** – załączniki włączone do Umowy i wymienione w wykazie załączników stanowiące integralną część Umowy.

**Zespół projektowy** – osoby powołane przez każdą ze Stron w celu realizacji Umowy. W skład zespołu projektowego wchodzi w szczególności osoby wskazane w Załączniku nr 3 do Umowy.

ZP-P-I.271.80.2019	Wzór umowy – załącznik nr 6 do SIWZ	str. 3
--------------------	-------------------------------------	--------

## § 1 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest „Budowa Contact Center” rozumiana jako dostawa i wdrożenie rozwiązania w środowisku telekomunikacyjnym oraz serwerowym Zamawiającego, składającego się z systemu kontaktu z klientami oraz systemu zarządzania relacjami z klientami dalej zwanych wspólnie Systemem Contact Center, w ramach projektu „Budowa i rozbudowa e-usług w Gminie Lublin” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020,
2. Przedmiot Umowy obejmuje:
  - 1) przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej,
  - 2) zapewnienie prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego,
  - 3) utworzenie konektorów do Szyny ESB Zamawiającego,
  - 4) dostawę i wdrożenie Systemu Contact Center,
  - 5) świadczenie nadzoru technicznego.
3. Szczegółowe wymagania dotyczące Przedmiotu Umowy zawiera załącznik nr 1 do Umowy – Opis Przedmiotu Zamówienia.

## § 2 Realizacja Umowy

1. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy Wykonawca:
  - 1) przygotowuje harmonogram zapewnienia prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego, w oparciu o załącznik nr 1 do Umowy, wraz z instruktażami stanowiskowymi, dotyczącymi środowiska telekomunikacyjnego
  - 2) przeprowadzi analizę przedwdrożeniową na zasadach opisanych w § 3;
  - 3) dostarczy, uruchomi i wdroży komponenty spełniające wymagania funkcjonalne opisane w załączniku nr 1 do Umowy, w zakresie:
    - a) zapewnienia prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego,
    - b) konektorów do Szyny ESB Zamawiającego,
    - c) Systemu Contact Center
  - 4) przeprowadzi instruktaże stanowiskowe, dotyczące wdrożenia Systemu zgodnie z zapisami załącznika nr 1 do Umowy oraz uruchomi e-usługi opisane w załączniku nr 1 do Umowy;
2. Wykonawca dostarczy dokumenty potwierdzone i zweryfikowane przez producentów środowiska telekomunikacyjnego (opisanego w załączniku nr 1 do Umowy rozdział IV), poświadczające kompatybilność oferowanego Systemu Telekomunikacyjnego z posiadanym przez Zamawiającego środowiskiem telekomunikacyjnym. Dokumenty muszą zostać dostarczone Zamawiającemu przez Wykonawcę najpóźniej w terminie 5 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy.
3. Zamawiający na potrzeby realizacji Umowy udostępni środowisko telekomunikacyjne oraz serwerowe opisane w załączniku nr 1 do Umowy. Zamawiający wymaga realizacji Przedmiotu Umowy wyłącznie w przygotowanym przez siebie środowisku. Niedopuszczalna jest instalacja jakichkolwiek komponentów poza środowiskiem Zamawiającego.
4. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do środowiska Zamawiającego dla upoważnionych pracowników Wykonawcy z wykorzystaniem technologii VPN.
5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania danych Wykonawca zaprojektuje i wdroży środki techniczne i organizacyjne zgodnie z wymaganiami art. 25 i 32 RODO.
6. Wykonawca w ramach analizy przedwdrożeniowej przygotowuje i uzgodni z Zamawiającym harmonogram wdrożenia Systemu CC, uwzględniając terminy określone w § 4.
7. Wykonawca będzie wykonywał prace przewidziane w Umowie zgodnie z uzgodnionymi z Zamawiającym harmonogramami wdrożenia Systemu.

8. Wykonawca obejmie wdrożone komponenty Systemu opisane w ust. 1 pkt 3 lit. b i c nadzorem technicznym.
9. Nadzór techniczny dla poszczególnych elementów Systemu wymienionych w ust. 8 rozpoczyna się w dniu odbioru etapu.
10. W ramach świadczenia nadzoru technicznego Wykonawca zapewni:
  - 1) ciągłość działania wdrożonych elementów Systemu wymienionych w ust. 8;
  - 2) wsparcie w zakresie wykrywania przyczyn awarii, błędów i przyczyn niestabilnej pracy wdrożonych elementów Systemu wymienionych w ust. 8;
  - 3) usuwanie Wad wszystkich elementów wdrożonego Systemu wymienionych w ust. 8;
  - 4) aktualizację Oprogramowania dostarczonego w ramach Umowy dotyczącego wdrożonych elementów Systemu wymienionych w ust. 8
  - 5) optymalizację wdrożonych elementów Systemu wymienionych w ust. 8;
  - 6) dostępność konsultacji technicznych.
11. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Wad w ramach nadzoru technicznego, zgodnie z następującymi parametrami:

Wada	Czas Naprawy
Awaria	24 godziny
Błąd	3 dni robocze

12. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń w ramach nadzoru technicznego przez wszystkie dni w roku przez 24 godziny na dobę oraz zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Wady, przesłane za pomocą poczty elektronicznej na adres .....,
13. Za moment zgłoszenia Wady w ramach nadzoru technicznego uznaje się czas, w którym nastąpiło przesłanie zgłoszenia przez Zamawiającego opisane w ust. 12,
14. Wykonawca w ramach nadzoru technicznego, zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim mailem zwrotnym. Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Naprawy. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Wada została faktycznie usunięta. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Wady okaże się, że ta nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Wadę.
15. Nadzór techniczny zakończy się z chwilą podpisania przez Strony bez uwag Protokołu Odbioru Końcowego.
16. Zamawiający zobowiązuje się do:
  - 1) zapewnienia terminowości wszelkich obustronnie ustalanych kontaktów roboczych oraz zaplanowanych prac;
  - 2) uzgadniania z Wykonawcą wszelkich planowanych zmian sprzętowych i systemowych, mogących mieć znaczenie dla poprawności i efektywności pracy komponentów;
  - 3) zapewnienia i utrzymywania przez czas trwania Umowy oraz w okresie gwarancji dostępu pracowników Wykonawcy do komponentów przy zachowaniu bezpiecznego kanału transmisji danych;
  - 4) współpracy z Wykonawcą w zakresie realizacji postanowień Umowy.
17. Zamawiający jako swoich przedstawicieli odpowiedzialnych za kontakty z Wykonawcą i za realizację Umowy wskazuje:
  - 1) ....., tel.: ....., e-mail: .....
  - 2) ....., tel.: ....., e-mail: .....
  - 3) ....., tel.: ....., e-mail: .....
18. Wykonawca jako swojego przedstawiciela odpowiedzialnego za kontakty z Zamawiającym wskazuje:



- 1) ....., tel.: ....., e-mail: .....
- 2) ....., tel.: ....., e-mail: .....
- 3) ....., tel.: ....., e-mail: .....

19. Wykonawca jako swoich przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację Przedmiotu Umowy wskazuje osoby wymienione w załączniku nr 3 do Umowy.
20. W przypadku wystąpienia istotnych problemów, które mogą spowodować opóźnienie w realizacji Przedmiotu Umowy lub jego realizację niezgodnie z Umową, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić pisemnie oraz dodatkowo e-mailem lub fax-em o tym Zamawiającego, e-mail: [informatyka@lublin.eu](mailto:informatyka@lublin.eu), tel. 81 466 1100, fax: 81 466 1101.
21. Strony deklarują współpracę w celu realizacji Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza ewentualnej odpowiedzialności Stron.
22. Językiem Umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami. Wszystkie rezultaty prac wykonywanych w ramach Umowy – o ile Umowa nie stanowi inaczej – zostaną dostarczone w języku polskim.
23. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie, potencjał techniczny i ekonomiczny oraz odpowiednią liczbę personelu do realizacji Umowy w terminach w niej określonych. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania Umowy z należytą starannością, wynikającą z zawodowego charakteru prowadzonej działalności.
24. Wszystkie wykonywane przez Wykonawcę prace będą wolne od wad, wykonywane przez doświadczonych specjalistów Wykonawcy, oparte o ogólnie akceptowane i stosowane standardy, metodyki, technologie i narzędzia.
25. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania wewnętrznych procedur oraz regulaminów obowiązujących osoby przebywające w siedzibie Zamawiającego, o których Wykonawca zostanie poinformowany. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania swoich pracowników (Podwykonawców) o wewnętrznych procedurach oraz regulaminach obowiązujących u Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do pomieszczeń Zamawiającego dla osób, które nie przestrzegają wewnętrznych procedur oraz regulaminów obowiązujących u Zamawiającego. Zamawiający nie ponosi negatywnych skutków ograniczenia dostępu dla takich osób.

### § 3 Analiza przedwdrożeniowa

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach Przedmiotu Umowy opisanego w § 1 ust. 2 pkt 3-4 przeprowadził Analizę przedwdrożeniową w oparciu o SIWZ oraz spotkania konsultacyjne, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, przeprowadzone w siedzibie Zamawiającego, trwające minimum 5 Dni Roboczych.
2. Analiza przedwdrożeniowa musi zostać przygotowana w formie papierowej i elektronicznej w postaci dokumentacji technicznej w języku polskim, podpisana przez jej autora.
3. Analiza przedwdrożeniowa będzie podlegała odbiorowi i musi zostać wykonana w terminie określonym § 4 ust. 2 pkt 2.
4. Analiza przedwdrożeniowa musi zawierać harmonogram wdrożenia Systemu CC, zawierający co najmniej:
  - 1) plan realizacji zadań,
  - 2) terminy realizacji poszczególnych zadań,
  - 3) plan instruktaży stanowiskowych,
  - 4) plan testów wraz ze scenariuszami testów m.in. w zakresie:
    - a) wydajności, obciążeń,
    - b) integracji z Szyną ESB,

- c) komunikacji pomiędzy komponentami,
  - d) wykorzystania różnych kanałów komunikacji z klientem,
  - e) obsługi wszystkich grup funkcjonalności Systemu CC.
5. Zamawiający wymaga, aby w ramach Analizy przedwdrożeniowej Wykonawca przygotował:
- 1) plan komunikacji Stron oraz zasady zgłaszania problemów,
  - 2) skład Zespołu projektowego po stronie Wykonawcy, z podziałem na role i zadania poszczególnych członków zespołu,
  - 3) przy współudziale Zamawiającego skład Zespołu projektowego po stronie Zamawiającego, z podziałem na role i zadania poszczególnych członków zespołu,
6. Zamawiający wymaga, aby Analiza przedwdrożeniowa, zawierała także:
- 1) listę aplikacji z podziałem na aplikacje gotowe i dedykowane,
  - 2) określenie producenta, nazwy aplikacji i wersji dla aplikacji gotowych, wraz z określeniem wymagań funkcjonalnych i нефункциональных,
  - 3) określenie szaty graficznej stron www/aplikacji webowych, utworzonych w ramach realizacji Umowy, zawierające co najmniej: konstrukcję strony web, użycie logotypów, nagłówek, czcionek, kolorystyki. Przy opracowywaniu w/w stron www/aplikacji webowych musi zostać wykorzystany system identyfikacji wizualnej Urzędu Miasta Lublin (<https://lublin.eu/lublin/marketingmiasta/marka-lublin/system-identyfikacji-wizualnej>),
  - 4) określenie szablonów dokumentów, przetwarzanych w Systemie, zawierających co najmniej: konstrukcję dokumentów (wydruk, export do pliku), użycie logotypów, nagłówek, czcionek, kolorystyki, układu strony, zawartości danych,
  - 5) opis funkcjonalności, sposobu działania i wyglądu (oraz gdzie jest to niezbędne funkcjonalności wynikających z RODO) poszczególnych interfejsów graficznych Użytkowników Systemu CC dla wszystkich grup funkcjonalności Systemu CC,
  - 6) określenie dla każdej proponowanej aplikacji:
    - a) środowiska serwerowego aplikacji,
    - b) systemu operacyjnego serwerów,
    - c) rodzajów i instancji baz danych,
    - d) wymaganych zasobów sprzętowych,
    - e) liczbę maszyn wirtualnych,
    - f) liczbę i rodzaj licencji, które dostarczy do środowiska serwerowego aplikacji,
    - g) schematu komunikacji sieciowej,
    - h) mechanizmy wysokiej dostępności aplikacji;
    - i) reguły bezpieczeństwa ze szczególnym uwzględnieniem danych wrażliwych,
    - j) sposoby wykonywania kopii bezpieczeństwa
  - 7) wskazania profili użytkowników systemowych wraz z wykazem uprawnień oraz określeniem zależności w przypadku, gdy jedna osoba pełni wiele ról w Systemie,
  - 8) model i opis architektury logicznej poszczególnych aplikacji,
  - 9) opisanie e-usług wraz z ich funkcjonalnością,
  - 10) przygotowanie modelu organizacyjnego funkcjonowania Systemu CC z uwzględnieniem ról użytkowników,
  - 11) opis przepływów integracyjnych Szyny ESB Zamawiającego w tym:
    - a) lista aplikacji, które będą komunikowały się z Szyną ESB,
    - b) zdefiniowanie przepływu danych między aplikacjami,
    - c) schemat integracji aplikacji z uwzględnieniem liczby niezbędnych konektorów,
    - d) opis zakresów i rodzajów danych przekazywanych do i z Szyny ESB dla każdego konektora,

- 12) opis integracji grup funkcjonalnych opisanych w załączniku nr 1 do Umowy, w zakresie wymiany danych oraz funkcjonalnym tych komponentów
7. Wykonawca dokona ustaleń dotyczących oznakowania produktów wytworzonych, dostarczonych przez Wykonawcę wskazującego, że projekt jest współfinansowany ze środków unijnych, poprzez dodanie logo, nazwy projektu oraz źródła finansowania. W przypadku oznakowania produktów elektronicznych – poprzez umieszczenie oznaczeń:
- Fundusze Europejskie Program Regionalny,
  - Flaga z dopiskiem Rzeczpospolita Polska,
  - Lubelskie Smakuj życie!,
  - Unia Europejska Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego.
8. Zamawiający wymaga pisemnego ustalenia formy oznaczenia produktów elektronicznych na etapie analizy przedwdrożeniowej, zgodnie z zestawieniem dla oznaczeń w ramach RPO WL 2014-2020 dostępnym w serwisie internetowym RPO WL – [www.rpo.lubelskie.pl](http://www.rpo.lubelskie.pl)

#### **§ 4 Terminy wykonania Umowy**

- Termin wykonania Przedmiotu Umowy to 30.11.2020 roku.
- Prace, o których mowa w:
  - § 2 ust. 1 pkt 1 zostaną wykonane w terminie 5 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy;
  - § 2 ust. 1 pkt 2 zostaną wykonane w terminie 20 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy;
  - § 2 ust. 1 pkt 3 zostaną wykonane, z zachowaniem podziału na etapy:
    - etap 1 – zakres prac określony § 2 ust. 1 pkt. 3 litera a w terminie 80 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy,
    - etap 2 – zakres prac określony § 2 ust. 1 pkt. 3 litera b i c zostaną wykonane w terminie nie dłuższym niż 31.10.2020 roku,
  - § 2 ust. 1 pkt. 4 zostaną wykonane w terminie określonym w ust. 1.

#### **§ 5 Warunki udzielenia licencji**

- Wszelkie udzielane licencje muszą dotyczyć całej Gminy Lublin – wszystkich jej jednostek organizacyjnych i nie mogą być ograniczone terytorialnie.
- W przypadku korzystania z licencji podmiotów trzecich na inne niż Aplikacje elementy Systemu (w szczególności Oprogramowanie Systemowe, systemy operacyjne, bazy danych) Wykonawca zapewni licencjonowanie tych produktów od momentu ich uruchomienia do co najmniej końca gwarancji. Dopuszczalne jest stosowanie licencji wieczystych (perpetual) oraz enterprise. Wszelkie wynikające z tego koszty ponosi Wykonawca.
- W przypadku korzystania z licencji podmiotów trzecich na inne niż Aplikacje elementy Systemu wymagających rejestracji przez ich producenta, Wykonawca zarejestruje to oprogramowanie na Zamawiającego od dnia uruchomienia elementu Systemu objętego licencjonowaniem i przekaze mu potwierdzenia poprawności tej rejestracji.
- Licencje o charakterze niewyłącznym na Oprogramowanie Gotowe i jego Dokumentację muszą być udzielone Zamawiającemu na czas nieoznaczony. Jeśli w odniesieniu do Oprogramowania Gotowego wymagana jest asysta producenta, Wykonawca zapewni taką asystę przez okres gwarancji, wskazany w § 9 ust. 1 Umowy, na swój koszt (tj. w ramach wynagrodzenia określonego Umową) bez względu na to czy producentem jest Wykonawca czy podmiot trzeci.
- Nie dopuszcza się aby Oprogramowanie Gotowe i Dedykowane zostało przekazane Zamawiającemu w formie subskrypcji oraz w modelu chmurowym.
- Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Oprogramowanie Gotowe i Dedykowane zgodnie z ustaleniami z analizy przedwdrożeniowej.
- Uprawnienia wynikające z licencji na korzystanie z Oprogramowania Gotowego i Dedykowanego Zamawiający nabywa z chwilą podpisania przez Strony stosownego Protokołu Odbioru przy odbiorze etapów.



8. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że przekazane w ramach Umowy licencje nie będą posiadały żadnych wad prawnych ani nie będą ograniczać Zamawiającego w korzystaniu z tych dóbr w inny sposób niż wyraźnie opisany Umową. Wykonawca pokryje wszelkie opłaty, koszty, odszkodowania lub zadośćuczynienia, które będzie musiał zapłacić Zamawiający, jeżeli powyższe zapewnienia nie okażą się prawdziwe.
9. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z Oprogramowania nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub producentów takiego Oprogramowania. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 14 ust. 1, obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z Oprogramowania.

## **§ 6 Oprogramowanie Dedykowane i Prawa własności intelektualnej**

1. Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym w trakcie analizy przedwdrożeniowej wskaże Oprogramowanie Dedykowane oraz jego autorów.
2. Wykonawca oświadcza, że Utwory dostarczone Zamawiającemu w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem Umowy, składające się na System, w tym Oprogramowanie Dedykowane oraz Dokumentacja, nie będą naruszać praw własności intelektualnej innych osób, w szczególności praw autorskich osobistych lub majątkowych praw autorskich oraz nie będą obciążone żadnymi wadami prawnymi, szczególnie prawami osób trzecich.
3. Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Dedykowanego na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnianie Oprogramowania Dedykowanego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie Oprogramowania Dedykowanego dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania Oprogramowania Dedykowanego, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie Oprogramowania Dedykowanego dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci;
  - 2) tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub wprowadzanie jakiegokolwiek innych zmian w Oprogramowaniu Dedykowanym;
  - 3) obrót Oprogramowaniem Dedykowanym, w tym wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem Oprogramowania Dedykowanego, a także rozpowszechnianie Oprogramowania Dedykowanego w inny sposób, w tym jego publiczne wykonywanie, wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie, a także publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
4. Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego:
  - 1) prawo zezwalania na wykonanie zależnych praw autorskich do wszelkich opracowań Oprogramowania Dedykowanego (lub jego poszczególnych elementów), tj. prawo zezwalania na rozporządzenie i korzystanie z takich opracowań na polach eksploatacji wskazanych powyżej;
  - 2) własność wydanych Zamawiającemu nośników, na których zostało utrwalone Oprogramowanie Dedykowane (lub jego poszczególne elementy).
5. Przeniesienie przez Wykonawcę na Zamawiającego praw, o których mowa w ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu, nastąpi z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Końcowego. Niezależnie od powyższego Zamawiający jest uprawniony do korzystania z Oprogramowania Dedykowanego w zakresie uprawnień wskazanych w poprzednich ustępach od daty jego instalacji w infrastrukturze Zamawiającego, do daty nabycia autorskich praw majątkowych przez Zamawiającego, a Wykonawca zapewnia, że korzystanie takie nie będzie naruszać praw osobistych lub majątkowych Wykonawcy ani osób trzecich i nie będzie powodować obowiązku zapłaty jakiegokolwiek dodatkowych opłat.

6. Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji stworzonej w wyniku wykonania zobowiązań wynikających z Umowy. Przeniesienie praw obejmuje następujące pola eksploatacji:
  - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnianie Dokumentacji w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie takiej Dokumentacji dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci;
  - 2) obrót Dokumentacją, w tym wprowadzenie do obrotu, użyczenie lub najem Dokumentacji, a także rozpowszechnianie Dokumentacji w inny sposób, w tym jej publiczne wykonywanie, wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie, a także publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
7. Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego:
  - 1) prawo zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do wszelkich opracowań Dokumentacji (lub jej poszczególnych elementów), tj. prawo zezwalania na rozporządzanie i korzystanie z takich opracowań na polach eksploatacji wskazanych powyżej
  - 2) własność wydanych Zamawiającemu nośników, na których została utrwalona Dokumentacja (lub jej poszczególne elementy) w celu ich przekazywania Zamawiającemu z chwilą wydania tych nośników Zamawiającemu.
8. Przeniesienie przez Wykonawcę na Zamawiającego praw do Dokumentacji, o których mowa powyżej, nastąpi z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
9. O ile Umowa wyraźnie nie stanowi inaczej, w przypadku, w którym Wykonawca w wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy dostarczy lub stworzy inne Utwory, niż opisane w poprzednich ustępach, w tym instrukcje, struktury baz danych, zbiory i informacje słownikowe lub materiały graficzne, Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do takich Utworów na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnianie Utworów w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie Utworów dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci;
  - 2) obrót Utworami, w tym wprowadzenie do obrotu, użyczenie lub najem Dokumentacji, a także rozpowszechnianie Utworów w inny sposób, w tym jej publiczne wykonywanie, wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie, a także publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
10. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Zamawiający ma prawo do dowolnej modyfikacji takich Utworów. Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego:
  - 1) prawo zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do wszelkich opracowań Utworów (lub ich poszczególnych elementów), tj. prawo zezwalania na rozporządzanie i korzystanie z takich opracowań na polach eksploatacji wskazanych powyżej;
  - 2) własność wydanych Zamawiającemu nośników, na których zostały utrwalone Utwory (lub ich poszczególne elementy) w celu ich przekazywania Zamawiającemu z chwilą wydania tych nośników Zamawiającemu.
11. Przeniesienie przez Wykonawcę na Zamawiającego praw do Utworów, o których mowa powyżej, nastąpi z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
12. Niezależnie od postanowień poprzednich ustępów, Wykonawca zezwala Zamawiającemu na korzystanie z wiedzy technicznej, operacyjnej i innej, zawartej w przekazanych Zamawiającemu Oprogramowaniu, Dokumentacji i innych Utworach. Wiedza ta może być wykorzystywana w dowolny sposób przez Zamawiającego teraz i w przyszłości, w tym m.in. przekazana przez Zamawiającego osobom trzecim z nim współpracującym.

13. Wynagrodzenie określone w § 14 Umowy obejmuje również wynagrodzenie Wykonawcy za przeniesienie autorskich praw majątkowych na wszystkich polach eksploatacji, określonych w niniejszym paragrafie.
14. Dla uniknięcia wątpliwości, Wykonawca oświadcza, że aktualizacja i modyfikacja Oprogramowania i Dokumentacji, nie powoduje zmian pól eksploatacji określonych w niniejszym paragrafie.
15. Kody źródłowe Oprogramowania Dedykowanego i Utworów wytworzone w ramach etapu zabezpieczone kluczem kryptograficznym oraz Dokumentacja zostaną umieszczone przez Wykonawcę w obszarze wskazanym przez Zamawiającego najpóźniej w dniu odbioru etapu.
16. Wykonawca w terminie 14 Dni Kalendarzowych od odbioru pierwszego etapu zdeponuje na czas nieokreślony we wskazanej przez Zamawiającego kancelarii notarialnej na terenie miasta Lublina klucz kryptograficzny do kodów źródłowych Oprogramowania Dedykowanego i Utworów.
17. Każde kolejne przekazywane kody źródłowe Oprogramowania Dedykowanego i Utworów będą zabezpieczane tym samym kluczem kryptograficznym.
18. Koszt zdeponowania klucza kryptograficznego pokrywa Wykonawca.
19. Każdorazowo po modyfikacji lub aktualizacji Systemu Wykonawca jest zobowiązany do umieszczania zmodyfikowanych lub zaktualizowanych kodów źródłowych w obszarze wskazanym przez Zamawiającego – w terminie 14 Dni Kalendarzowych od dnia modyfikacji lub aktualizacji Systemu.
20. W czasie trwania gwarancji Zamawiający ma prawo uzyskania dostępu do kodów źródłowych w przypadku:
  - 1) ogłoszenia likwidacji lub upadłości Wykonawcy, potwierdzonej prawomocnym orzeczeniem sądu;
  - 2) zaprzestania przez Wykonawcę rozwijania lub wspierania Systemu.
21. Klucz kryptograficzny, o którym mowa w ust. 16, wydany zostanie Zamawiającemu na jego wniosek zawierający oświadczenie o zaistnieniu przesłanki wskazanej w ust. 20.
22. Na 14 Dni Kalendarzowych przed upływem okresu gwarancji Wykonawca:
  - 1) korzystając ze złożonych u Zamawiającego kodów źródłowych i klucza kryptograficznego dokona przy udziale Zamawiającego kompilacji Oprogramowania Dedykowanego i Utworów ze zdeponowanych kodów źródłowych i sprawdzi poprawność ich działania;
  - 2) prześle dokumentację dotyczącą sposobu kompilacji, komentarze do kodu źródłowego, inne dokumenty i opis narzędzi umożliwiających Zamawiającemu samodzielne uruchomienie Aplikacji wykonywalnych z przekazanych źródeł;
  - 3) prześle Zamawiającemu klucze kryptograficzne do kodów źródłowych do Oprogramowania Dedykowanego i Utworów.
23. Z czynności, o których mowa w ust. 22 zostanie sporządzony protokół przekazania kodów źródłowych oraz przeniesienia praw do Oprogramowania Dedykowanego i Utworów.

## **§ 7 Audyt i kontrole prawidłowości realizacji Umowy**

1. Zamawiający ma prawo do wykonywania ciągłego audytu prac Wykonawcy w celu weryfikacji poprawności realizacji Umowy.
2. Audyt może być przeprowadzony przez Zamawiającego, z asystą podmiotu trzeciego lub przez podmiot trzeci wskazany przez Zamawiającego.
3. Wykonawca jest zobowiązany do:
  - 1) udzielenia audytującym wyczerpujących wyjaśnień;
  - 2) przekazywania audytującym wszelkich dostępnych informacji związanych z realizacją Umowy;
  - 3) udostępnienia rutynowo wykonywanych raportów i dokumentów, oraz wszelkiej powstałej w czasie trwania Umowy, Dokumentacji;
  - 4) przeprowadzania wskazanych przez audytujących operacji i prac mających na celu wykazanie prawidłowości przebiegu procesu realizacji Umowy.

4. Terminy poszczególnych działań w ramach audytu zostaną ustalone wspólnie pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. W przypadku braku możliwości wspólnego ustalenia terminów, zostaną one wyznaczone przez Zamawiającego.
5. Zamawiający przedstawi Wykonawcy wyniki audytu. W przypadku zauważonych uchybień Wykonawca w terminie do 7 Dni Kalendarzowych od dnia przekazania Wykonawcy wyników audytu przedstawi plan naprawczy tzn. na piśmie odniesie się do przedstawionych uwag oraz zaproponuje odpowiednie działania korygujące. Czas usunięcia uchybień nie może przekroczyć 30 Dni Kalendarzowych od dnia zatwierdzenia przez Zamawiającego planu naprawczego.
6. Zamawiający oświadcza, że w przypadku, o którym mowa w ust. 2 podmioty zewnętrzne złożą oświadczenie o obowiązku zachowania poufności informacji oraz danych, do których będą miały dostęp w związku z przeprowadzonym audytem.

### **§ 8 Zasady Odbioru Przedmiotu Umowy**

1. Przedmiotem odbiorów częściowych są:
  - 1) analiza przedwdrożeniowa,
  - 2) etapy 1 i 2 – określone w § 4 ust. 2 pkt. 3 Umowy,
2. Odbiór analizy przedwdrożeniowej:
  - 1) wykonawca pisemnie zgłosi gotowość do odbioru Analizy Przedwdrożeniowej, przekazując Zamawiającemu dokument zawierający analizę zgodnie z § 3, nie później niż na 7 Dni Roboczych przed terminem wskazanym w § 4 ust. 2 pkt 2.
  - 2) w terminie 5 Dni Roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru analizy przedwdrożeniowej, Zamawiający przekaże Wykonawcy uwagi lub podpisze protokół odbioru analizy.
  - 3) Wykonawca w terminie 2 Dni Roboczych uwzględni uwagi i ponownie zgłosi analizę do odbioru.
3. Odbiór etapu 1 określonego w § 4 ust. 2 pkt 3 lit. a Umowy:
  - 1) Wykonawca pisemnie zgłosi gotowość do odbioru etapu 1 w zakresie zapewnienia prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego, przekazując Zamawiającemu Protokół Odbioru etapu 1 na 5 Dni Roboczych przed terminem wskazanym w § 4 ust. 2 pkt 3 lit. a Umowy i wynikającym z harmonogramu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego;
  - 2) w terminie 3 Dni Roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru etapu 1, Wykonawca w obecności Zamawiającego prezentuje oraz potwierdza na działającym komponencie Systemu spełnienie wymagań Przedmiotu Umowy, a po zakończeniu tych prac Zamawiający podpisze Protokół Odbioru etapu 1 albo przekaże Wykonawcy uwagi;
  - 3) Wykonawca w terminie 2 Dni Roboczych od zgłoszenia uwag przez Zamawiającego uwzględni uwagi i ponownie zgłosi etap 1 do odbioru.
4. Odbiór etapu 2 określonego w § 4 ust. 2 pkt. 3 lit. b Umowy:
  - 1) Wykonawca, przy udziale Zamawiającego, przeprowadzi testy komponentów, zrealizowanych w ramach etapu 2 zgodnie z § 3 ust. 4 pkt 4, nie później niż na 10 Dni Roboczych przed terminem wskazanym w § 4 ust. 2 pkt 3 lit. b Umowy i wynikającym z harmonogramu wdrożenia Systemu CC.
  - 2) w terminie 3 Dni Roboczych od zakończenia testów komponentów Zamawiający przekaże Wykonawcy uwagi z przeprowadzonych testów albo dokona akceptacji wyników testów komponentów.
  - 3) Wykonawca w terminie 2 Dni Roboczych uwzględni uwagi i ponownie przeprowadzi testy komponentów.
  - 4) Wykonawca w przypadku zaakceptowania testów komponentów przez Zamawiającego, pisemnie zgłosi gotowość do odbioru etapu 2 przekazując Zamawiającemu protokół odbioru etapu 2 wraz z dokumentami wymaganymi w załączniku nr 1 do Umowy, nie



- później niż na 5 Dni Roboczych przed terminem wskazanym w § 4 ust. 2 pkt 3 lit. b Umowy i wynikającym z harmonogramu wdrożenia Systemu CC;
- 5) w terminie 3 Dni Roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru etap 2, Wykonawca w obecności Zamawiającego prezentuje oraz potwierdza na działającym komponencie Systemu spełnienie wymagań Przedmiotu Umowy, a po zakończeniu tych prac Zamawiający przekazuje Wykonawcy uwagi lub podpisze protokół odbioru etapu 2.
  - 6) Wykonawca w terminie 2 Dni Roboczych uwzględni uwagi i ponownie zgłosi etap 2 do odbioru.
5. Wystąpienie uwag i konieczność ich uwzględnienia przez Wykonawcę nie wydłuża terminów określonych w § 4 Umowy oraz w harmonogramach zapewnienia prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego i wdrożenia Systemu CC.
6. Dla udokumentowania spełnienia wymagań Wykonawca dołącza do protokołu co najmniej: logi, raporty, protokoły pomiarowe, zrzuty ekranowe.
7. Potwierdzeniem prawidłowości odbioru etapów jest podpisany przez obie Strony bez uwag protokół odbioru etapu.
8. Odbiór Końcowy:
- 1) Wykonawca pisemnie zgłosi gotowość do Odbioru Końcowego przekazując Zamawiającemu protokoły odbioru etapów wraz z wymaganą Dokumentacją opisaną w załączniku nr 1 do Umowy oraz pozostałe dokumenty potwierdzające należyte wykonanie Przedmiotu Umowy, nie później niż na 10 Dni Roboczych przed terminem wskazanym w § 4 ust. 1 Umowy.
  - 2) w terminie ciągu 5 Dni Roboczych od dnia pisemnego zgłoszenia gotowości do Odbioru Końcowego, Wykonawca w obecności Zamawiającego prezentuje oraz potwierdza na działającym komponencie Systemu spełnienie wymagań Przedmiotu Umowy, a po zakończeniu tych prac Zamawiający przekazuje Wykonawcy uwagi lub podpisze Protokół Odbioru Końcowego;
  - 3) Wykonawca w ciągu 5 Dni Roboczych uwzględni uwagi i ponownie zgłosi gotowość do Odbioru Końcowego;
9. Ewentualne wystąpienie kolejnych uwag i konieczność ich uwzględnienia przez Wykonawcę nie wydłuża terminu realizacji Przedmiotu Umowy.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo zgłoszenia uwag do odebranych już etapów przed podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego, w terminie do 5 dni od dnia pisemnego zgłoszenia gotowości do Odbioru Końcowego. Uwagi te powinny zostać zrealizowane przez Wykonawcę w terminie 5 dni od ich zgłoszenia.
11. Podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego przez obydwie Strony bez uwag, będzie stanowiło potwierdzenie należytego wykonania Przedmiotu Umowy.
12. Dla udokumentowania spełnienia wymagań Wykonawca dołącza do protokołu:
- 1) podpisane przez obie Strony bez uwag protokoły odbioru etapów.
  - 2) co najmniej: logi, raporty, protokoły pomiarowe, zrzuty ekranowe.
13. Wykonawca przy dokonywaniu Odbioru Końcowego zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu wszelkie wymagane prawem licencje i nośniki instalacyjne dostarczonego oprogramowania oraz dokumenty urządzeń i oprogramowania.

### § 9 Serwis gwarancyjny

1. Wykonawca rozpocznie świadczenie serwisu gwarancyjnego na zasadach opisanych poniżej z dniem podpisania Protokołu Odbioru Końcowego, przez obydwie Strony bez uwag, przez okres ..... miesięcy, z zastrzeżeniem zakresu prac, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 3 lit. a), dla którego rozpoczęcie świadczenia serwisu gwarancyjnego rozpocznie się z dniem podpisania protokołu odbioru etapu 1.
2. W ramach świadczenia serwisu gwarancyjnego Wykonawca zapewni:



- 1) ciągłość działania Przedmiotu Umowy;
  - 2) wsparcie w zakresie wykrywania przyczyn awarii, błędów i przyczyn niestabilnej pracy;
  - 3) usuwanie Wad wszystkich komponentów wdrożonego Systemu;
  - 4) aktualizację i modyfikację dostarczonych w ramach Umowy, wszystkich komponentów wdrożonego Systemu;
  - 5) optymalizację wszystkich komponentów wdrożonego Systemu;
  - 6) dostępność konsultacji technicznych,
3. W zakresie świadczenia serwisu gwarancyjnego dotyczącego Systemu Telekomunikacyjnego, ustala się:
- 1) W okresie świadczenia gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do:
    - a) przedstawienia na każde żądanie Zamawiającego, iż dysponuje odpowiednimi zasobami niezbędnymi do realizacji zadania oraz realizacji usług wsparcia na rzecz Zamawiającego (wymagania podmiotowe - "Warunki udziału w postępowaniu"),
    - b) eliminację wykrytych luk bezpieczeństwa,
    - c) update oprogramowania oraz systemu operacyjnego Linux,
    - d) aktualizację oprogramowania do wspieranej, aktualnej wersji,
    - e) udostępnianie licencji oraz oprogramowania na każde życzenie Zamawiającego,
    - f) automatyczne implementowanie nowych funkcji wraz z aktualizacją do nowej wersji,
    - g) udzielanie drogą telefoniczną, w godzinach pracy Urzędu, konsultacji w zakresie sprzętu i oprogramowania, przez pracownika posiadającego odpowiedni certyfikat producenta central,
    - h) usunięcia usterek funkcjonalnych sprzętu i oprogramowania wynikających z wad powstałych podczas produkcji, projektowania, integracji lub implementacji oraz aktualizacji tego oprogramowania do najnowszych wersji,
  - 2) Zobowiązania Stron mające wpływ na poprawne wykonanie gwarancji:
    - a) Zamawiający zobowiązuje się do powiadamiania Wykonawcy, o przeprowadzaniu poważnych rekonfiguracji systemu naruszających jego architekturę,
    - b) Zamawiający zobowiązuje się do powiadamiania Wykonawcy, w przypadku wykonywania prac w systemie przez inny Podmiot na potrzeby innych projektów, zleceń.
  - 3) W okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego, dotyczącego centralnego podsystemu taryfikacji Wykonawca zobowiązuje się do:
    - a) przedstawienia oświadczenia, iż posiada autoryzację producenta systemu w zakresie systemu i może kompleksowo realizować usługi wsparcia na rzecz Zamawiającego,
    - b) udzielania wsparcia w zakresie używanego przez Zamawiającego systemu taryfikacyjnego,
    - c) eliminacji błędów oprogramowania poprzez implementacje poprawek, dla systemu taryfikacyjnego,
    - d) eliminacji wykrytych luk bezpieczeństwa,
    - e) udzielanie drogą telefoniczną, w godzinach pracy Urzędu, konsultacji w zakresie funkcjonowania systemu, przez pracownika posiadającego odpowiedni certyfikat producenta,
    - f) usunięcia usterek funkcjonalnych oprogramowania systemu taryfikacyjnego wynikających z wad powstałych podczas produkcji, projektowania, integracji lub implementacji.
4. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Wad, zgodnie z parametrami określonymi poniżej (zgodnie z ofertą Wykonawcy):

Wada	Czas Naprawy
Awaria	.....
Błąd	.....

5. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń przez wszystkie dni w roku przez 24 godziny na dobę.
6. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Wady, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie Czasu Naprawy.
7. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
  - 1) za pomocą internetowego serwisu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę, dostępnego pod adresem ...,
  - 2) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres ...,
  - 3) przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer dedykowanego dla Zamawiającego konsultanta dostępnego w godzinach pracy Urzędu Miasta Lublin (7.30-15.30 w Dni Robocze): ...
8. Za moment zgłoszenia Wady uznaje się czas, w którym nastąpiło zarejestrowanie zgłoszenia przez Zamawiającego do serwisu, o którym mowa w ust. 7 pkt 1, potwierdzenie przez serwer pocztowy Wykonawcy przyjęcia wiadomości Zamawiającego, moment zakończenia połączenia z konsultantem.
9. Strony ustalają, że podstawową formą zgłaszania Wad będą zgłoszenia dokonywane za pomocą sposobu, o którym mowa w ust. 7 pkt 1 niniejszego paragrafu.
10. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w serwisie zgłoszeniowym, dotyczy to również zgłoszeń dokonywanych w sposób opisany w ust. 6 pkt. 2 i 3 niniejszego paragrafu. Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Naprawy.
11. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Wada została faktycznie usunięta. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Wady okaże się, że ta nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Wadę.
12. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Wady, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia serwisu gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.
13. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Wady leży poza Systemem, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Wady, ale jest zobowiązany:
  - 1) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje,
  - 2) do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenie takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu (jeżeli Zamawiający zgłosi taką potrzebę wsparcia).
14. Wykonawca zobowiązany jest do modyfikacji Systemu rozumianej jako dostosowywanie Systemu do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa odnoszących się do funkcji realizowanych przez System (z wyłączeniem prawa miejscowego i wewnętrznych regulacji Zamawiającego), w terminie:
  - 1) 14 Dni Kalendarzowych od dnia ogłoszenia – w przypadku przepisów, dla których nie ustalono *vacatio legis*;
  - 2) 7 Dni Kalendarzowych przed dniem wejścia w życie przepisu, dla którego ustalono *vacatio legis*.
15. Wykonanie modyfikacji Systemu, o którym mowa w ust. 14, wymaga potwierdzenia przez Zamawiającego – w ciągu 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia wykonania prac przez Wykonawcę. W celu wykonania modyfikacji Systemu, Wykonawca ma prawo wykonać aktualizację Systemu.
16. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji Oprogramowania rozumianej jako zainstalowanie najnowszych stabilnych wersji tego Oprogramowania posiadanych przez Wykonawcę.
17. W przypadku, jeżeli producent Oprogramowania Systemowego udostępni jakiegokolwiek aktualizacje, nowe wersje, patch'e, zmiany itp. Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego

zapewni Zamawiającemu takie aktualizacje niezwłocznie po ich udostępnieniu i zainstaluje je u Zamawiającego.

18. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od wykonania aktualizacji przez Wykonawcę.
19. Każdorazowo przed dokonaniem aktualizacji, o której mowa w ust. 16 i 17 lub dostosowania o którym mowa w ust. 14, Wykonawca przynajmniej na 5 Dni Roboczych wcześniej uprzedzi o tym zamiarze Zamawiającego i uzyska jego akceptację.
20. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania Zamawiającemu aneksu do Dokumentacji Systemu po jego modyfikacji lub aktualizacji – w terminie 14 Dni Roboczych od dokonania zmian w Systemie.
21. Aneksy do Dokumentacji będą przekazywane Zamawiającemu w postaci elektronicznej poprzez ich umieszczenie przez Wykonawcę w obszarze wskazanym przez Zamawiającego.
22. Wykonawca zobowiązany jest do optymalizacji Systemu realizowanej w okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego, rozumianej jako wykonywanie prac modernizacyjnych, administracyjnych i naprawczych w Systemie w celu optymalizacji realizowanych procesów, poprawy ergonomii i wydajności Systemu oraz usuwania skutków błędów powstałych w trakcie eksploatacji Systemu z zachowaniem jego dotychczasowych funkcjonalności.
23. Wykonawca zobowiązany jest, po zgłoszeniu przez Zamawiającego, do zapewnienia konsultacji i instruktaży dla administratorów i supervisorów w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie na zasadach i w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, w szczególności po wykonaniu aktualizacji, dostosowaniu i optymalizacji Systemu.
24. Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie instruktaży na platformie e-learningowej lub dostarczenie Zamawiającemu materiałów multimedialnych prezentujących zmiany Systemu wprowadzone aktualizacją, dostosowaniem i optymalizacją Systemu.
25. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia serwisu gwarancyjnego w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania dodatkowych usług serwisowych. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę związane jest z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego i uzyskać jego zgodę.
26. W przypadku zakończenia wytwarzania Oprogramowania lub innego produktu objętego Umową lub wycofania ich z produkcji lub z obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Zamawiający dopuszcza zmianę polegającą na dostarczeniu produktu zastępczego o parametrach spełniających wymagania określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
27. W zakresie jakichkolwiek Utworów dostarczonych przez Wykonawcę w ramach świadczenia serwisu gwarancyjnego mają zastosowanie postanowienia § 5 i/lub § 6. Zamawiający nabywa odpowiednio autorskie prawa majątkowe lub licencje do utworów dostarczonych w ramach serwisu gwarancyjnego.

## § 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie, w celu i na zasadach określonych w załączniku nr 2 do Umowy (Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych).
2. Wykonawca w terminie 3 dni od podpisania Umowy podpisze z Zamawiającym umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, której treść stanowi załącznik nr 2 do Umowy.

## § 11 Poufność

1. Wykonawca zobowiązuje się:
  - 1) nie ujawniać Informacji Poufnych innym podmiotom, bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie, pod rygorem nieważności;
  - 2) wykorzystywać Informacje Poufne jedynie w celu realizacji Umowy;

- 3) nie powielać Informacji Poufnych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji Umowy;
  - 4) zabezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru.
2. Wykonawca może, jeżeli jest to potrzebne do realizacji Umowy, udostępnić Informacje Poufne personelowi Wykonawcy (pracownikom, współpracownikom) oraz Podwykonawcom, przy czym dostęp do Informacji Poufnych oraz korzystanie z Informacji Poufnych przez te osoby i podmioty nie może wykroczyć poza zakres, w jakim Wykonawca może z nich korzystać. Wykonawca zobowiąże te osoby i podmioty do przestrzegania poufności. Wykonawca jest odpowiedzialny za naruszenia spowodowane przez takie osoby i podmioty.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, niezależnie od powodu rozwiązania lub jej wygaśnięcia, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrotu w terminie 14 dni materiałów zawierających Informacje Poufne, a Informacje Poufne przechowywane w wersji elektronicznej usunie ze swoich zasobów i nośników elektronicznych. Ten sam obowiązek będzie ciążył na osobach i podmiotach, o których mowa w poprzednim ustępie.
4. Wykonawca zobowiązuje się na pisemne żądanie Zamawiającego niezwłocznie zniszczyć materiały zawierające Informacje Poufne.

### § 12 Podwykonawcy

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia będącego Przedmiotem Umowy Podwykonawcom.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prace, które wykonuje przy pomocy Podwykonawców.
3. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za jakość i terminowość prac, które realizuje przy pomocy Podwykonawców.
4. Wykonawca na dzień zawarcia Umowy, zgodnie z oświadczeniem złożonym w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia, zamierza powierzyć niżej wskazanym Podwykonawcom następujący zakres zamówienia:
  - 1) .....
  - 2) .....

### § 13 Siła wyższa

1. Strony uznają niedotrzymanie lub opóźnienie terminu wykonania Przedmiotu Umowy uniemożliwiające należyte wykonanie obowiązków za usprawiedliwione, jeśli zostały spowodowane przez okoliczności, które powstały na skutek działania Siły Wyższej.
2. W przypadku wystąpienia Siły Wyższej Strona dotknięta jej działaniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu dwóch dni, od kiedy nawiązanie komunikacji stanie się możliwe, przekaże drugiej Stronie pisemną informację o zaistnieniu Siły Wyższej i jej przewidywanych skutkach dla realizacji Umowy oraz o ile będzie to możliwe, przedstawi niebudzące wątpliwości dokumenty potwierdzające jej wystąpienie.
3. Strony niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu pięciu dni roboczych od dnia otrzymania powyższej informacji, uzgodnią na piśmie tryb dalszego postępowania w przedmiocie realizacji Umowy.

### § 14 Wynagrodzenie

1. Za wykonanie Przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie brutto w kwocie ..... (słownie: .....) zł, w tym wynagrodzenie netto w kwocie .....

(słownie: ..... ) zł oraz podatek VAT w kwocie ..... (słownie: ..... ) zł., płatne: dział 710 rozdział 71095 §§ 6057 6059 zadanie IT/W/809/00/20/0001 "Budowa i rozbudowa e-usług w Gminie Lublin". Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy w poszczególnych latach kalendarzowych jej obowiązywania nie może przekroczyć środków budżetowych przewidzianych w budżecie miasta na te lata.

2. Wynagrodzenie Wykonawcy obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją Przedmiotu Umowy, także koszty gwarancji, z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków, w tym należny podatek VAT (dla podmiotów będących czynnymi płatnikami podatku).
3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego poprawnie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, na podstawie podpisanego przez obie Strony bez uwag Protokołu Odbioru Końcowego, o którym mowa w § 8 ust. 11.
4. Z tytułu realizacji Umowy Wykonawca oświadcza, iż wysłał/nie wysłał<sup>1</sup> ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną w sposób , o którym mowa w art. 4 ust.1 ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U z 2018 r. poz. 2191) z uwzględnieniem właściwego numeru GLN 5907653870019 Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu stanowi maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy w związku z realizacją Umowy i wyczerpuje wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu jej wykonania i przeniesienia majątkowych praw autorskich. Wykonawcy nie przysługują żadne inne roszczenia w stosunku do Zamawiającego, w szczególności zwrot kosztów podróży oraz zakwaterowania członków Personelu Wykonawcy czy też zwrot jakichkolwiek innych, dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę związanych z wykonaniem Umowy.
6. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności pieniężnych wynikających z Umowy na osobę trzecią.

### **§ 15 Kary umowne**

1. Strony ustalają odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy poprzez zapłatę kar umownych.
2. Zamawiający naliczy Wykonawcy kary umowne za:
  - 1) zwłokę w wykonaniu Przedmiotu Umowy określonym w § 4 ust. 1 w wysokości stanowiącej równowartość 0,2 % Wynagrodzenia łącznego brutto wskazanego w § 14 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 2) niedochowanie terminów zakończenia poszczególnych prac określonych w § 4 ust. 2 Umowy oraz w harmonogramach zapewnienia prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego i wdrożenia Systemu CC z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca – w wysokości 2 000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 3) niedochowanie ilości Dni Roboczych spotkań konsultacyjnych, określonych w § 3 ust. 1, za które odpowiada Wykonawca – w wysokości 2 000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za niedochowany dzień spotkań konsultacyjnych;
  - 4) zwłokę w wykonaniu czynności, o których mowa w § 6 ust. 15, 16, 19 – w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 5) zwłokę w wykonaniu czynności, o których mowa w § 6 ust. 22 – w wysokości 2 000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 6) niedochowanie terminów, o których mowa w § 7 ust. 5 – w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;

---

<sup>1</sup> wybór należy do Wykonawcy, niepotrzebne wykreślić



- 7) zwłokę w wykonaniu czynności, o których mowa w § 8 ust. 2 pkt. 1,3, ust. 3 pkt. 1,3, ust. 4 pkt. 1,3,4,6, ust. 10 – w wysokości 1 000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 8) zwłokę w wykonaniu czynności, o których mowa w § 8 ust. 8 pkt. 1,3 – w wysokości 2 000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 9) zwłokę w usuwaniu awarii w stosunku do terminów wskazanych w § 9 ust 4 Umowy w wysokości 200,00 zł (słownie: dwieście złotych) za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
  - 10) zwłokę w usuwaniu błędu w stosunku do terminów wskazanych w § 9 ust 4 Umowy w wysokości 2000,00 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
  - 11) zwłokę w modyfikacji Systemu, o której mowa w § 9 ust. 14 Umowy w wysokości 1 000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 12) zwłokę w przekazaniu aneksu do Dokumentacji, o których mowa w § 9 ust. 20 – w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 13) niezapewnienie optymalizacji systemu, o której mowa w § 9 ust. 22 Umowy w terminach uzgodnionych z Zamawiającym – w wysokości 2 000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy stwierdzony przypadek;
  - 14) niezapewnienie konsultacji i instruktaży, o których mowa w § 9 ust. 23 Umowy w terminach uzgodnionych z Zamawiającym – w wysokości 2 000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy stwierdzony przypadek;
  - 15) naruszenie przez Wykonawcę postanowień dotyczących poufności na zasadach opisanych w § 11 w wysokości 10 000 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za każdy przypadek naruszenia;
  - 16) zwłokę w przekazaniu polisy OC, o której mowa w § 20 ust. 2 – w wysokości 2 000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 17) zwłokę w przekazaniu dokumentów, o których mowa w § 2 ust. 2 – w wysokości 5 000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - 18) odstąpienie przez którąkolwiek ze Stron od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości stanowiącej równowartość 10% Wynagrodzenia łącznego brutto wskazanego w § 14 ust. 1 Umowy.
3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną, w wysokości stanowiącej równowartość 10% Wynagrodzenia łącznego brutto wskazanego w § 14 ust. 1 Umowy, za odstąpienie od Umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, z wyłączeniem przypadku o którym mowa w § 17 ust. 5.
  4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie przez Zamawiającego naliczonych kar umownych z przysługującego Wykonawcy Wynagrodzenia za realizację Umowy.
  5. W przypadku braku możliwości potrącenia z należnego Wykonawcy Wynagrodzenia lub Zabezpieczenia kwot kar umownych, naliczonych zgodnie z postanowieniami Umowy, Zamawiający wystawi stosowną notę, na podstawie której Wykonawca zobowiązuje się zapłacić karę umowną w ciągu 10 (słownie: dziesięciu) Dni Roboczych od daty jej doręczenia, przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego.
  6. Łączna wysokość kar umownych naliczonych zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy nie może przekroczyć 100% Wynagrodzenia brutto określonego w § 14 ust. 1 Umowy.
  7. Stronom przysługuje roszczenie o odszkodowanie uzupełniające do pełnej wysokości szkody, w przypadku, gdy powstała szkoda przewyższa wartość naliczonych kar umownych.
  8. Żadna ze stron nie poniesie odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpi na skutek działania Siły Wyższej.

## § 16 Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10% wynagrodzenia brutto, określonego w § 14 ust. 1 Umowy, tj. .... zł (słownie złotych: ..... ) w formie ... przed podpisaniem Umowy.
2. Strony uzgadniają, że Zabezpieczenie służy do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Przedmiotu Umowy.
3. 70% Zabezpieczenia zostanie zwrócone lub zwolnione w terminie 30 dni od dnia wykonania Przedmiotu Umowy i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane.
4. Pozostała część Zabezpieczenia tj. 30% zostanie zwrócona lub zwolniona w ciągu 15 dni po upływie okresu rękojmi za wady.
5. W przypadku przedłużenia terminu realizacji Przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany jest do przedłużenia terminu dotychczasowego Zabezpieczenia (wniesionego w innej formie niż „pieniądz”), lub wniesienia nowego zabezpieczenia na kolejny okres z zachowaniem ciągłości Zabezpieczenia.
6. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego Zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż „pieniądz”, Zamawiający zmienia formę na Zabezpieczanie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego Zabezpieczenia.
7. Wypłata, o której mowa w ust. 6, następuje nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego Zabezpieczenia.
8. W trakcie realizacji Umowy, Wykonawca może dokonać zmiany formy Zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 148 ust. 1 ustawy. Zmiana formy zabezpieczenia musi być dokonana z zachowaniem ciągłości Zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

## § 17 Odstąpienie od Umowy

1. Niezależnie od podstaw odstąpienia od Umowy przewidzianych w niniejszej Umowie lub w przepisach prawa, Zamawiający zastrzega sobie również prawo do odstąpienia od Umowy w przypadkach, gdy:
  - 1) Wykonawca nie przystąpi do realizacji przedmiotu Umowy;
  - 2) Wykonawca będzie wykonywał Umowę w sposób nienależyty, w szczególności dopuści się naruszenia postanowień Umowy;
  - 3) zostanie rozwiązana umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 10 zgodnie z § 8 ust. 3 załącznika nr 2 do Umowy;
  - 4) Wykonawca nie podpisze umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, w terminie wskazanym w § 10 ust. 2;
  - 5) Wykonawca nie uzyska odbioru testu Systemu telekomunikacyjnego opisanego w § 8 ust. 1 pkt 1.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt. 1-2, Zamawiający wezwie Wykonawcę do realizacji Przedmiotu Umowy lub usunięcia naruszeń postanowień Umowy wyznaczając mu co najmniej 7 dniowy termin do usunięcia nieprawidłowości. Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni liczonym od bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 3-5 oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zostanie złożone Stronie w terminie 21 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie.
4. Odstąpienie od Umowy będzie wywierało skutek pomiędzy Stronami z momentem doręczenia drugiej Stronie oświadczenia o odstąpieniu i będzie wywierało skutek na przyszłość, przy zachowaniu w pełni przez Zamawiającego wszystkich uprawnień, które Zamawiający nabył przed

datą złożenia oświadczenia o odstąpieniu, w tym w szczególności uprawnień z rękojmi, gwarancji, kar umownych i odszkodowania.

5. 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 dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W tym przypadku Wykonawca otrzyma jedynie wynagrodzenie należne z tytułu wykonania części Umowy.

### **§ 18 Wady prawne**

1. W przypadku wystąpienia osób trzecich wobec Zamawiającego z roszczeniem opartym na twierdzeniu, iż używane przez Zamawiającego utwory naruszają jakiegokolwiek prawa, osób trzecich, Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę o roszczeniu zgłoszonym przez osobę trzecią oraz o toczącym się postępowaniu sądowym. W szczególności Zamawiający umożliwi Wykonawcy wstąpienie do postępowania w charakterze interwenienta oraz zrzeka się niniejszym prawa zgłoszenia opozycji, o którym mowa w art. 78 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego.
2. W przypadku wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa opartego na twierdzeniu opisanym w ust. 1 niniejszego paragrafu, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu na swój koszt ochronę prawną, w szczególności pokryć wynagrodzenie adwokata lub radcy prawnego i koszty sądowe, oraz ponieść konsekwencje zapadłego wyroku.
3. W przypadku, w którym naruszenie praw osoby trzeciej zostanie stwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin do dostarczenia utworów wolnych od wad prawnych. W przypadku niedochowania przez Wykonawcę powyższego terminu Zamawiającemu przysługują wszystkie niżej wymienione uprawnienia, które ma prawo zrealizować według własnego wyboru:
  - 1) prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od upływu wyznaczonego przez Zamawiającego terminu, przy czym Wykonawcy nie przysługuje w takim przypadku roszczenie o wynagrodzenie, roszczenie o zwrot poniesionych kosztów, ani jakiegokolwiek roszczenie odszkodowawcze wobec Zamawiającego;
  - 2) prawo żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 14 ust. 1 Umowy oraz prawo żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego.

### **§ 19 Rękojmia za wady fizyczne i prawne**

1. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za wszelkie wady fizyczne dostarczonego Przedmiotu Umowy.
2. Przez wadę fizyczną rozumie się w szczególności jakąkolwiek niezgodność sprzętu z opisem Przedmiotu Umowy zawartym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
3. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za wszelkie wady prawne zgodnie z § 18 Umowy.
4. Strony umowy ustalają, iż okres rękojmi za wady równa się okresowi udzielonej przez Wykonawcę gwarancji, o której mowa w § 9 ust. 1 Umowy.
5. W przypadku ujawnienia w terminie obowiązywania rękojmi za wady wad i usterek rękojmi ulega przedłużeniu do czasu stwierdzenia przez Zamawiającego usunięcia wad.

### **§ 20 Polisa OC**

1. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia polisy OC dla umowy na realizację Przedmiotu Umowy „Budowa Contact Center” rozumianej jako dostawa i wdrożenie rozwiązania w środowisku telekomunikacyjnym oraz serwerowym Zamawiającego, składającego się z systemu kontaktu z klientami oraz systemu zarządzania relacjami z klientami dalej zwanych wspólnie Systemem Contact Center, w ramach projektu „Budowa i rozbudowa e-usług w Gminie Lublin” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach

Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020, mającą na celu uzyskanie ochrony przed ryzykiem wynikającym ze szkody wyrządzonej przez Wykonawcę (ubezpieczonego) podczas realizacji niniejszego zamówienia publicznego.

2. Polisa, o której mowa w ust. 1 musi zostać dostarczona Zamawiającemu przez Wykonawcę najpóźniej w terminie 5 dni od dnia podpisania Umowy.
3. Polisa musi:
  - 1) obejmować wszystkie zadania wynikające z niniejszego zamówienia publicznego,
  - 2) opiewać na kwotę nie mniejszą niż wartość umowy brutto,
  - 3) być zawarta na czas nie krótszy niż okres realizacji umowy.

### **§ 21 Zmiana istotnych postanowień Umowy**

1. Strony są uprawnione do wprowadzania do Umowy zmian nieistotnych, to jest innych niż zmiany zdefiniowane w art. 144 ust. 1e Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
2. Zmiana Umowy dopuszczalna jest w zakresie i na warunkach przewidzianych przepisami Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
3. Strony przewidują następujące rodzaje i warunki zmiany treści Umowy:
  - 1) zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku:
    - a) zmiany stawki podatku od towarów i usług;
  - 2) zmiana pierwotnie przyjętej technologii i sposobu wykonania Umowy, gdy zmiana ta podyktowana będzie usprawnieniem lub polepszeniem warunków użytkowania Systemu, a także w przypadku pojawienia się na rynku technologii nowszej generacji pozwalającej na zaoszczędzenie czasu realizacji lub zwiększenie parametrów wydajnościowych Systemu, bądź gdy zachowanie dotychczasowej formy lub zakresu było niemożliwe lub niecelowe ze względów technicznych, technologicznych lub z innych przyczyn niezasadne lub niemożliwe, bądź zaistniała możliwość zastosowania nowych rozwiązań technicznych, technologicznych lub innych rozwiązań informatycznych lub sprzętowych, korzystnych dla Zamawiającego, bądź w sytuacji gdyby zastosowanie przewidzianego wcześniej rozwiązania groziło niewykonaniem lub wadliwym wykonaniem Przedmiotu Umowy, jeżeli przyczyny te zostały ujawnione przez Zamawiającego lub Wykonawcę na etapie realizacji Umowy
  - 3) zmiana formy wykonania Przedmiotu Umowy w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa;
  - 4) zmiana załącznika nr 3 do Umowy, w przypadku śmierci, długotrwałej choroby, rozwiązania umowy lub w wyniku wystąpienia innej okoliczności uniemożliwiającej branie udziału w realizacji Przedmiotu Umowy przez osoby wymienione w tym załączniku.
  - 5) zmiana terminów realizacji Umowy w przypadku:
    - a) gdy zachowanie pierwotnie określonych terminów nie leży w interesie publicznym,
    - b) działania siły wyższej, uniemożliwiającej wykonanie prac w terminach określonych w harmonogramach zapewnienia prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego i wdrożenia Systemu CC,
    - c) zaistnienia którejkolwiek z okoliczności wskazanej w pkt. 2-3;
4. Zmiana Umowy przewidziana w ust. 3 dopuszczalna jest na następujących warunkach:

ad pkt 1 lit. a – stawka i kwota podatku VAT oraz wynagrodzenie brutto ulegną zmianie odpowiednio do przepisów prawa wprowadzających zmianę;

ad pkt 2 – zmiana pierwotnie przyjętej technologii i sposobu wykonania Umowy, na inną technologię lub sposób wykonania, w zakresie niezbędnym do osiągnięcia efektów wymienionych w pkt 2.

ad pkt 3 – zmiana formy wykonania Przedmiotu Umowy, jeżeli zmian obowiązujących przepisów prawa nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy lub uniemożliwiają one wykonanie Przedmiotu Umowy zgodnie z Umową, lub powodują nieracjonalność lub niecelowość dalszej realizacji Przedmiotu Umowy w całości lub części, w zakresie niezbędnym do realizacji Przedmiotu Umowy;

- ad pkt 4 – zmiana załącznika nr 3 do Umowy na wniosek Wykonawcy o zmianę osób, pod warunkiem zastąpienia ich osobami spełniającymi warunki wskazane w SIWZ;
- ad pkt 5 lit. a – zmiana terminu realizacji Umowy o okres umożliwiający osiągnięcie uzasadnionego interesu publicznego;
- ad pkt 5 lit. b – zmiana terminu realizacji Umowy o okres działania siły wyższej oraz czas potrzebny na usunięcie skutków tego działania;
- ad pkt 5 lit. c – zmiana terminu realizacji Umowy o okres niezbędny stosownie do zaistniałych okoliczności.
5. Strony zobowiązane są do informowania się wzajemnie o wystąpieniu okoliczności uzasadniających konieczność dokonania zmiany istotnych postanowień Umowy.
  6. Strona występująca o zmianę postanowień zawartej Umowy zobowiązana jest do udokumentowania zaistnienia okoliczności, o którym mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu. Wniosek o zmianę postanowień zawartej Umowy musi być wyrażony na piśmie i zawierać podstawę umowną i uzasadnienie faktyczne.
  7. Zmiana Umowy może nastąpić pod rygorem nieważności wyłącznie na piśmie w formie aneksu przyjętego i podpisanego przez obie strony Umowy.

## **§ 22 Postanowienia końcowe**

1. Cesja wierzytelności Wykonawcy wynikających z Umowy wymaga uprzedniej pisemnej pod rygorem nieważności zgody Zamawiającego.
2. Umowa zawarta podlega przepisom prawa polskiego. Wszelkie spory będą poddawane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz przepisów wykonawczych do tych ustaw.
4. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z czego dwa egzemplarze przeznaczone są dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
5. Integralną część Umowy stanowią niżej wymienione Załączniki do Umowy:
  - 1) Załącznik nr 1. Opis Przedmiotu Zamówienia;
  - 2) Załącznik nr 2. Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;
  - 3) Załącznik nr 3. Wykaz osób odpowiedzialnych za realizację Umowy;

.....  
(Zamawiający)

.....  
(Wykonawca)

.....  
(Kontrasygndata Skarbnika)