

**Umowa nr .....**

W dniu ..... w Lublinie pomiędzy:  
Gminą Lublin, Plac Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, NIP: 946-25-75-811,  
REGON 431019514, reprezentowaną przez:

1. Grzegorza Hunicza – Dyrektora Wydziału Informatyki i Telekomunikacji  
2. Jarosława Buczka – Zastępcę Dyrektora Wydziału Informatyki i Telekomunikacji,  
zwaną dalej „**Użytkownikiem**”,  
a  
.....,

zwanym dalej „**Wykonawcą**”,

zawarta została umowa o następującej treści.

### **§ 1 Definicje**

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

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

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

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

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

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

**Godziny robocze** – godziny od 8:00 do 16:00 w Dni robocze.

**Oprogramowanie** – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczanego, wykonywanego lub utrzymywanego w ramach realizacji Umowy, w szczególności oprogramowania AA\_USC oraz KONEKTOR\_USC.

- a) obsługującego wydawanie odpisów aktów stanu cywilnego na obowiązujących formularzach, zgodnie z przepisami art. 127b Ustawy Prawo o aktach stanu cywilnego,
- b) umożliwiającego tworzenie plików XML z aktami stanu cywilnego zarejestrowanymi w lokalnym archiwum AA\_USC, w celu ich przenoszenia do centralnego rejestru stanu cywilnego za pośrednictwem aplikacji ŹRÓDŁO,
- c) umożliwiającego masową migrację aktów stanu cywilnego zarejestrowanych w

- lokalnym archiwum AA\_USC do centralnego rejestru stanu cywilnego przy wykorzystaniu usług sieciowych Systemu Rejestrów Państwowych (po ich udostępnieniu Użytkownikowi przez Ministerstwo Cyfryzacji),
- d) wspierającego zarządzanie archiwum USC i wykonywanie czynności kancelaryjnych.

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

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

**Umowa** – oznacza niniejszą umowę.

## **§ 2 Przedmiot umowy**

1. Na podstawie Umowy Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania oraz Usług Rozwoju w zakresie:
  - 1) aktualizacji i modyfikacji Oprogramowania, w szczególności poprzez zapewnienie jego zgodności z przepisami prawa wymienionymi w ust. 3 oraz wymaganiami technicznymi Ministerstwa Cyfryzacji w zakresie przekazywania w formie elektronicznej aktów stanu cywilnego do Systemu Rejestrów Państwowych;
  - 2) diagnozowania i usuwania Błędów występujących w trakcie bieżącej eksploatacji Oprogramowania;
  - 3) wskazywania rozwiązań zastępczych w użytkowaniu Oprogramowania na czas usuwania Błędów;
  - 4) udzielania odpowiedzi na zgłoszenia i pytania przedstawicieli Użytkownika oraz wykonywania usług wsparcia technicznego świadczonych zdalnie (telefon, faks, poczta elektroniczna, webinarium, zdalny dostęp do Oprogramowania);
  - 5) na zlecenie Użytkownika – wykonania prac konserwacyjnych Oprogramowania i/lub jego bazy danych, takich jak: utworzenie kopii bezpieczeństwa, przywrócenie Oprogramowania i/lub jego bazy danych z kopii bezpieczeństwa oraz konserwacja, instalacja poprawek oraz ponowna instalacja Oprogramowania.
2. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do wykonywania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej wszelkich praw, w tym autorskich, do Oprogramowania w zakresie objętym Umową.
3. Wykonawca oświadcza, że Oprogramowanie jest zgodne z niżej wymienionymi aktami prawnymi:
  - 1) Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. Prawo o aktach stanu cywilnego (t.j. Dz.U. 2018 poz. 2224, z późniejszymi zmianami);
  - 2) Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz.U. 2019 poz. 553, z późniejszymi zmianami);
  - 3) Rozporządzenie PRM z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011, nr 14, poz. 67, z późniejszymi zmianami);
  - 4) Ustawa z dnia 14 grudnia 2018 r. o ochronie danych osobowych przetwarzanych w związku z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości (Dz.U. 2019, poz. 125, z późniejszymi zmianami).

## **§ 3 Wyłączenia**

1. Zakres usług, o którym mowa w § 2 ust. 1 Umowy, nie obejmuje przypadków:
  - 1) Błędów Oprogramowania spowodowanych wadami lub nienależytą wydajnością sprzętu, lub niewłaściwą instalacją wykonaną przez Użytkownika;
  - 2) Błędów Oprogramowania spowodowanych jego użytkowaniem niezgodnie z Dokumentacją;

- 3) ingerencji w Oprogramowanie lub jego bazę danych przez osoby nieupoważnione;
  - 4) nieprawidłowego działania innego oprogramowania komputerowego, w szczególności: systemu operacyjnego, systemu zarządzania bazą danych oraz oprogramowania aplikacyjnego;
  - 5) usuwania skutków awarii sprzętu i Błędów spowodowanych poprzez „złośliwe” oprogramowanie.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne lub prawne, na które nie ma wpływu, w szczególności za zakres i możliwości świadczenia zdalnych usług serwisowych, wymienionych w § 2 ust. 1 pkt 4 Umowy oraz warunki i jakość komunikacji z Systemem Rejestrów Państwowych.

#### **§ 4 Warunki świadczenia asysty technicznej**

1. Wykonawca będzie przyjmować zgłoszenia i pytania Użytkownika w Godzinach roboczych pod numerem telefonu: ..... lub ....., faksu ..... lub pocztą elektroniczną – adres: ..... Potwierdzenie zgłoszenia Wykonawca prześle drogą mailową na adres wskazany przez Użytkownika.
2. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika Błędu, Wykonawca zobowiązany jest do przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcia działań wyjaśniających w czasie nieprzekraczającym 4 Godzin roboczych, a w przypadku potwierdzenia błędnego działania Oprogramowania – usunięcia nieprawidłowości lub dostarczenia rozwiązania zastępczego, w przypadku wystąpienia:
  - 1) Błędów krytycznych – w czasie nieprzekraczającym 18 Godzin roboczych od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę;
  - 2) Błędów istotnych – w czasie nieprzekraczającym 36 Godzin roboczych od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę;
  - 3) Błędów pozostałych – w czasie nieprzekraczającym 3 miesięcy od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę lub w terminie uzgodnionym z Użytkownikiem.
3. Użytkownik zobowiązuje się do zapewnienia zasobów oraz informacji niezbędnych do realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę, w szczególności do zapewnienia warunków technicznych umożliwiających zestawienie połączenia zdalnego do wszystkich serwerów, na których zainstalowane jest Oprogramowanie. W przypadku, gdy zestawienie połączenia zdalnego nie jest możliwe, czasy reakcji i usuwania Błędów ulegają odpowiedniemu wydłużeniu.
4. Warunki techniczne i organizacyjne realizacji zdalnych usług wsparcia technicznego będą uzgadniane z Użytkownikiem przed ich rozpoczęciem i będą realizowane zgodnie z jego polityką bezpieczeństwa.
5. Każda sesja zdalnych usług wsparcia technicznego będzie dokumentowana protokołem przesyłanym pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Użytkownika.
6. Użytkownik wyraża zgodę na gromadzenie przez Wykonawcę informacji technicznych, niezbędnych do diagnostyki zgłoszonych Błędów i anomalii w działaniu Oprogramowania (wersja systemu operacyjnego, dostępna ilość pamięci operacyjnej, dostępna ilość przestrzeni na dysku twardym itp.).
7. Wykonawca oświadcza, iż:
  - 1) przejmuje na siebie odpowiedzialność materialną za wszelkie skutki finansowe wynikające z jakichkolwiek roszczeń właścicieli praw autorskich wynikających z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231)), powstałych w związku z realizacją Umowy;
  - 2) zobowiązuje się do respektowania obowiązków wynikających z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231).

#### **§ 5 Podwykonawcy**

Przedmiot Umowy Wykonawca wykona samodzielnie lub za pomocą lokalnego Autoryzowanego Partnera (firma .....). W przypadku wykonywania przedmiotu Umowy

przy pomocy podwykonawcy, Wykonawca jest odpowiedzialny za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje przedmiot Umowy, jak za własne działania oraz ponosi pełną odpowiedzialność za jakość i terminowość prac, które wykonuje przy pomocy podwykonawcy.

### **§ 6 Ochrona danych osobowych**

1. Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, w celu i na zasadach określonych w Załączniku nr 1 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 1 do Umowy.

### **§ 7 Poufność**

1. Informacje Poufne – niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania – są to informacje Zamawiającego, 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. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Informacje Poufne obejmują także dane osobowe powierzone Wykonawcy do przetwarzania na zasadach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. Za Informacje Poufne nie są uważane informacje, które Zamawiający jest zobowiązany ujawnić na mocy obowiązujących przepisów, w tym Prawa zamówień publicznych.
3. 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) abezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru.
4. 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 takie 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.
5. 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.
6. Wykonawca zobowiązuje się na pisemne żądanie Zamawiającego niezwłocznie zniszczyć materiały zawierające Informacje Poufne.
7. Niezależnie od kar umownych opisanych w § 9 Umowy, Zamawiający ma prawo naliczyć kary umowne w przypadku naruszenia zasad ochrony Informacji Poufnych – w wysokości 20.000 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych) za każdy przypadek naruszenia.

### **§ 8 Wynagrodzenie**

1. Strony ustalają, że za wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie brutto w wysokości ..... zł (słownie: ..... 00/100), w tym wynagrodzenie netto w wysokości ..... zł (słownie: ..... 00/100) i podatek VAT w kwocie ..... zł (słownie: ..... 00/100).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, będzie wypłacane Wykonawcy w ..... równych ratach kwartalnych brutto w wysokości ..... zł (słownie: ..... 00/100) na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę po zakończeniu każdego kolejnego kwartału – w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Użytkownika poprawnie wystawionej faktury VAT.
3. Użytkownik upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.
4. Z tytułu realizacji zamówienia Wykonawca oświadcza, iż wyśle/nie wyśle\* 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 w kwocie ..... zł płatne: dział ..... rozdział ..... § ..... zadanie ..... "....." budżetu miasta na ..... rok. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy w poszczególnych latach kalendarzowych jej obowiązywania nie może przekroczyć środków budżetowych przewidzianych w budżecie miasta na te lata.

### **§ 9 Kary umowne**

1. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 1 Umowy, Wykonawca zapłaci Użytkownikowi za każdą Godzinę roboczą zwłoki karę umowną w wysokości 10,00 zł (słownie: dziesięć 00/100), nie więcej jednak niż 20% wynagrodzenia brutto określonego w § 8 ust. 1 Umowy.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 2 Umowy, Wykonawca zapłaci Użytkownikowi za każdą Godzinę roboczą zwłoki karę umowną w wysokości 10,00 zł (słownie: dziesięć 00/100), nie więcej jednak niż 20% wynagrodzenia brutto określonego w § 8 ust. 1 Umowy.
3. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 3 Umowy, Wykonawca zapłaci Użytkownikowi za każdy Dzień roboczy zwłoki karę umowną w wysokości 20,00 zł (słownie: dwadzieścia 00/100), nie więcej jednak niż 20% wynagrodzenia brutto określonego w § 8 ust. 1 Umowy.
4. W przypadku niedotrzymania terminu o którym mowa w § 6 ust. 2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł (słownie: dwieście 00/100) za każdy dzień zwłoki.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, zapłaci on Użytkownikowi karę umowną w wysokości 7 000,00 zł (słownie: siedem tysięcy 00/100).
6. W przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Użytkownika zapłaci on Wykonawcy karę umowną w wysokości 7 000,00 zł (słownie: siedem tysięcy 00/100).
7. Użytkownik może dokonać potrącenia kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy po uprzednim pisemnym powiadomieniu Wykonawcy o potrąceniu i o jego wysokości.

### **§ 10 Czas trwania umowy**

Umowa wchodzi w życie z dniem 1.01.2020 r. i obowiązuje przez 24 miesiące.

### **§ 11 Odstąpienie od umowy**

1. Niezależnie od podstaw odstąpienia od Umowy przewidzianych w przepisach prawa,

---

\* Niepotrzebne skreślić

Użytkownik 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 rażącego naruszenia postanowień Umowy;
  - 3) wobec Wykonawcy zostanie wszczęte postępowanie likwidacyjne lub zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości.
  - 4) Wykonawca nie podpisze umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w §6 ust.2. w ciągu maksymalnie 7 dni od wyznaczonego terminu.
  - 5) Wykonawca wypowie umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w §6 ust.2.
2. Użytkownik może odstąpić od Umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-3, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie.
  3. Wykonawca może odstąpić od Umowy w przypadkach, o których mowa w § 9 ust. 6, w terminie 30 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 Użytkownika wszystkich uprawnień, które Użytkownik nabył przed datą złożenia oświadczenia o odstąpieniu, w tym w szczególności uprawnień z 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, Użytkownik może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W tym przypadku Wykonawca otrzyma jedynie wynagrodzenie z tytułu należytego wykonania części Umowy.

## **§ 12 Przedstawiciele**

Strony wyznaczają swoich przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację Umowy:

1. Ze strony Zamawiającego - ..... telefon ..... email .....
2. Ze strony Wykonawcy - ..... telefon ..... email .....

## **§ 13 Zmiany umowy**

Zmiana postanowień Umowy może nastąpić:

1. przy zmianie informacji o przedstawicielach o których mowa w § 12 - poprzez pisemne poinformowanie drugiej Strony;
2. w pozostałych przypadkach - wyłącznie za zgodą obu Stron wyrażoną w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

## **§ 14 Prawo do prywatności**

Wykonawca oświadcza, że rezygnuje z prawa do prywatności, o którym mowa w art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2018, poz.1330) dotyczącego ochrony danych osobowych w zakresie jego imienia i nazwiska.\*\*

## **§ 15 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, m.in. Kodeks Cywilny.
2. W przypadku powstania sporów w trakcie realizacji Umowy, Strony dołożą starań zmierzających do polubownego ich rozstrzygnięcia.
3. W przypadku niemożności polubownego załatwienia sporów, Strony ustalają, że będą one rozstrzygane w drodze postępowania sądowego przez sąd właściwy dla siedziby Użytkownika.

---

\*\* Nie dotyczy podmiotów posiadających osobowość prawną

4. Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

.....  
Zamawiający

.....  
Wykonawca

.....  
Kontrasygnata