w wyniku dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty w postępowaniu o udzielenie zamówień publicznych wyłączonych z obowiązku stosowania Ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021r. poz. 1129 z późn. zm.) /zwanej dalej ustawą Pzp/, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt. 1, została zawarta umowa, zwana dalej **„Umową”** o następującej treści:

**§ 1
Definicje**

Terminy lub zwroty użyte w Umowie posiadają następujące znaczenie:

1. **Administrator Systemu** – osoba zarządzająca *Systemem* ze strony Wykonawcy.
2. **Błąd** – oznacza wadę *Systemu* powodującą takie jego działanie lub brak działania, które jest niezgodne z *Instrukcją*. Za błąd nie są uznawane nieprawidłowości działania *Systemu* spowodowane:
	1. obsługą *Systemu* w sposób nieprawidłowy lub niezgodny z celem, do jakiego został utworzony oraz obsługą niezgodną z *Instrukcją*;
	2. wadami, zmianami działania lub brakiem działania systemów zewnętrznych;
	3. działaniem osób trzecich, za których działania Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
	4. zaniechaniem przez Zamawiającego dokonania instalacji aktualnej wersji *Systemu* niezwłocznie po udostępnieniu nowej wersji lub w terminie określonym przez Wykonawcę;
	5. awariami lub nieprawidłowym działaniem sprzętu komputerowego, na którym był uruchomiony System lub infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej do pracy Systemu;
	6. niespełnieniem przez Zamawiającego wymagań określonych przez Wykonawcę związanych z korzystaniem z *Systemu*.
3. **Błąd krytyczny** – oznacza *Błąd*, w wyniku, którego *System* nie realizuje funkcjonalności opisanej w *Instrukcji* i w wyniku, którego niemożliwe jest osiągnięcie tych samych rezultatów w *Systemie* w inny sposób.
4. **Błąd uciążliwy** – *Błąd*, który wpływa na obniżenie standardu eksploatacji *Systemu* lub *Błąd*, który uniemożliwia bezpośrednie wykonanie funkcjonalności opisanej w *Instrukcji*, ale istnieje możliwość jej wykonania lub osiągnięcia tych samych rezultatów w *Systemie* w inny sposób.
5. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. **Formularz zgłoszeń** – elektroniczny formularz dostępny na stronie http://hd.zetosoftware.pl zawierający pełną informację o zdarzeniu związanym z *Systemem*, wypełniony zgodnie z instrukcjami.
7. **Instrukcja** – dostarczony w postaci elektronicznej lub papierowej opis czynności i zasad umożliwiających *Użytkownikom Systemu* wykorzystywanie dostarczonych funkcjonalności *Systemu*.
8. **JST** – Jednostka Samorządu Terytorialnego.
9. **Licencja** – przekazanie praw do legalnego korzystania z oprogramowania, udzielana czasowo przez Wykonawcę na zakupione *Moduły Systemu* umożliwiająca aktualizację do nowszej wersji – aktualizacja jest możliwa do dnia jego ważności.
10. **Okienko serwisowe** – godziny przyjmowania zgłoszeń o *Błędach* – *Dni robocze* w godzinach od 800 do 1600.
11. **Pytanie** – zgłoszenie dotyczące wskazówek i pomocy w obsługiwaniu *Systemu*, na które Wykonawca odpowiada w ramach internetowego rejestru HelpDesk Wykonawcy albo podejmuje rozmowę telefoniczną z Zamawiającym.
12. **Rozszerzenie** – nowa lub zmodyfikowana funkcjonalność względem funkcjonalności dostarczonej z dniem podpisania Umowy.
13. **Rozszerzenie normalne** – *Rozszerzenie* autorskie, niewynikające ze zmiany prawa.
14. **Rozszerzenie priorytetowe** – modyfikacja istniejącej funkcjonalności wynikająca ze zmian prawa.
15. **Skuteczne dostarczenie zgłoszenia** – dostarczenie poprawnie wypełnionego *Formularza zgłoszeń* w *Okienku serwisowym* do siedziby Wykonawcy. W przypadku dostarczenia *Formularza zgłoszeń* poza *Okienkiem serwisowym* za skuteczny termin dostarczenia uznaje się początek następnego *Okienka serwisowego*.
16. **System** – platforma e-usług mieszkańca pn. „E-urząd udostępnienie usług dla ludności”.
17. **Usługa** – dodatkowe zlecenie prac (przykładowo dotyczące: dodania nowej funkcjonalności, modyfikacji już istniejącej funkcjonalności *Systemu*, analizy i poprawy zapisów w zbiorach danych Zamawiającego obsługiwanych przez *System*) realizowane po potwierdzeniu *Usługi* przez Wykonawcę. Koszty i termin pełnej realizacji *Usługi* są indywidualnie uzgadniane przez Strony.
18. **Użytkownik Systemu** – każda osoba mająca dostęp do *Systemu*, korzystająca z niego, niebędąca *Administratorem Systemu*.

**§ 2
Przedmiot Umowy**

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do realizacji zadanie pn.: „E-urząd udostępnienie usług dla ludności”.
2. Przedmiotem Umowy jest dostarczenie, wdrożenie i udostępnienie przez Wykonawcę Zamawiającemu *Systemu.*
3. Szczegółowy zakres przedmiotu umowy został określony w Opisie Przedmiotu Zamówienia, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
4. W ramach wykonania przedmiotu Umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu *System* zgodny z Opisem Przedmiotu Zamówienia oraz ofertą.

**§ 3
Zobowiązania Stron**

1. Wykonawca zobowiązuje się także świadczyć na rzecz Zamawiającego usługę opieki autorskiej dla *Systemu* na warunkach określonych w Umowie.
2. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do:
	1. udostępnienia Zamawiającemu *Instrukcji*;
	2. przeszkolenia pracowników Zamawiającego, na jego żądanie, w zakresie obsługi *Systemu* oraz procedur standardowych związanych z jego eksploatacją.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia za dostarczone usługi i produkty oraz do należytej współpracy z Wykonawcą w zakresie wykonania Umowy.

**§ 4
Czas trwania Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na okres …………...
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia drugiej Stronie, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.

**§ 5
Opieka autorska**

1. Wykonawca w ramach niniejszej Umowy zobowiązuje się świadczyć opiekę autorską nad *Systemem* składającym się z wybranych przez Zamawiającego *Modułów* zgodnie z § 2 ust. 2 Umowy. Opieka autorska obejmuje aktualizacje *Systemu* i bieżące konsultacje, jak również rozpatrywanie zgłoszeń Zamawiającego dotyczących funkcjonowania *Systemu*.
2. Aktualizacje *Systemu* obejmują:
	1. dostosowanie istniejących funkcjonalności *Systemu* do zmian w obowiązujących przepisach prawnych;
	2. usprawnianie obsługi *Systemu* poprzez wprowadzanie autorskich udoskonaleń w technologii i oprogramowaniu *Systemu*;
	3. udostępnianie nowych wersji oprogramowania *Systemu* poprzez umożliwienie pobierania nowych wersji oprogramowania *Systemu* z serwerów internetowych Wykonawcy i informowanie Zamawiającego o udostępnieniu nowej wersji oprogramowania *Systemu*.
3. Konsultacje dotyczące *Systemu* będą realizowane poprzez udzielanie porad związanych z eksploatacją *Systemu* za pomocą systemu HelpDesk Wykonawcy oraz pod numerem telefonu Wykonawcy wskazanym na jego oficjalnej stronie internetowej.
4. Wykonawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany wymagań sprzętowych, technologicznych i programowych w okresie obowiązywania Umowy w celu prawidłowej eksploatacji *Systemu*.
5. W ramach opieki autorskiej Zamawiającemu przysługuje prawo zgłaszania *Błędów*, *Pytań*, *Usług* i *Rozszerzeń* dotyczących *Systemu*, przy czym przyjmowanie zgłoszeń będzie realizowane w oparciu o poprawnie wypełniony przez Zamawiającego elektroniczny *Formularz zgłoszeń* dostępny na stronie http://..................., zgodnie z instrukcjami opisanymi na tej stronie.
6. Wykonawca na podstawie *Formularza zgłoszenia* dokonuje jego kwalifikacji w ramach jednej z kategorii tj. *Błąd krytyczny*, *Błąd uciążliwy*, *Pytanie*, *Rozszerzenie priorytetowe*, *Rozszerzenie normalne*, *Usługa*, o czym informuje Zamawiającego.
7. *Usługa* będzie realizowana przez Wykonawcę po zaakceptowaniu jej zakresu i kosztów prac przez Zamawiającego, co będzie przedmiotem indywidualnych uzgodnień Stron zgodnie z aktualnym cennikiem usług informatycznych Wykonawcy.
8. Zamawiającemu, w czasie ważności *Licencji*, będzie przysługiwać prawo do samodzielnej instalacji aktualizacji oprogramowania udostępnianego przez Wykonawcę.
9. Wykonawca zobowiązuje się obsłużyć zgłoszenia Zamawiającego w następujących terminach liczonych od *Skutecznego dostarczenia zgłoszenia*:
	1. *Błąd krytyczny* – 5 dni roboczych;
	2. *Błąd uciążliwy* – 15 dni roboczych;
	3. Nieprawidłowości Wykonawca usunie w ramach *Usług*.
10. Usunięcie *Błędu* oznacza udostępnienie przez Wykonawcę nowej wersji oprogramowania *Systemu* albo wykonanie poprawki lub rekonfiguracji przywracającej poprawną pracę *Systemu* albo udostępnienie instrukcji opisującej kroki do wykonania przez Zamawiającego w celu usunięcia *Błędu*, o ile przywrócą one sprawność *Systemu*.
11. Wykonawca zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminu oddania poprawki o jeden dzień ze względów technologicznych. Ponadto czas naprawy *Błędu* może zostać wydłużony o czas oczekiwania na dodatkowe wyjaśnienia lub załączniki ze strony Zamawiającego, jeżeli takowe okażą się niezbędne do zdiagnozowania lub naprawy *Błędu*. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca może wydłużyć czas obsługi zgłoszenia, informując o tym Zamawiającego.
12. Wykonawca będzie dostarczał *Rozszerzenia priorytetowe* przed wejściem w życie przepisów zmieniających prawo. W szczególnych przypadkach, dla przepisów wchodzących w życie w terminie krótszym niż 30 dni od dnia ogłoszenia, *Rozszerzenia priorytetowe* dostarczone będą nie później niż 30 dni od daty ogłoszenia przepisu.
13. W przypadku nie skorzystania przez Zamawiającego z usługi hostingu, Wykonawca będzie miał prawo wglądu do *Systemu* zainstalowanego na serwerach Zamawiającego w celu świadczenie usługi opieki autorskiej.

**§ 6
Licencja**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na *System* na czas obowiązywania Umowy zgodnie z jej § 4 ust. 1 w zamian za wynagrodzenie Wykonawcy określone w § 9 ust. 1 Umowy.
2. Wskazana w ust. 1 licencja obejmuje prawo do korzystania i rozporządzania *Systemem* na zasadzie wyłączności, w kraju i za granicą, na następujących polach eksploatacji:
	1. utrwalanie, trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
	2. wyświetlanie, stosowanie i przechowywanie;
	3. publiczne odtwarzanie i udostępnianie nieograniczonemu kręgowi odbiorców za pośrednictwem sieci Internet;
	4. wprowadzanie do pamięci komputera.

**§ 7
Gwarancja**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na *System* na okres równy okresowi obowiązywania Umowy zgodnie z jej § 4 ust. 1.
2. Gwarancja obejmuje funkcjonowanie *Systemu* zgodnie z *Instrukcją*.
3. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego w okresie gwarancji wad *Systemu*, które nie są *Błędami* lub nieprawidłowościami, jakie Wykonawca może usunąć w ramach opieki autorskiej lub świadczonej fakultatywnie usługi hostingu, Wykonawca zobowiązuje się je usunąć w terminie 7 dni roboczych od dnia pisemnego zgłoszenia wady przez Zamawiającego.
4. Zamawiający powinien dokonać zgłoszenia niezwłocznie i w formie pisemnej wraz z opisem uszkodzeń. W przypadku uchybień wymogom takiego zgłoszenia Wykonawca będzie mógł przedłużyć wskazany w ust. 3 termin usunięcia wad.
5. Wybór sposobu usunięcia wad objętych gwarancją należy do Wykonawcy, przy czym zostanie on dokonany z uwzględnieniem konieczności zachowania spójności *Systemu* jako całości.
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej za skutki używania *Systemu* w warunkach nieprawidłowej pracy sprzętu komputerowego, niewłaściwej instalacji bądź obsługi *Systemu* przez użytkowników, błędnej interpretacji wyników *Systemu*, nieznajomości przepisów albo ingerencji osób nieuprawnionych w oprogramowanie *Systemu*.
7. Uprawnienia z tytułu gwarancji przysługują Zamawiającemu jedynie w odniesieniu do udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę najnowszej wersji oprogramowania *Systemu*.

**§ 8
Dane osobowe**

1. Zamawiający jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 t.j., zwany dalej: Ustawa), jakie będą przetwarzane w *Systemie* objętym wybranymi przez Zamawiającego *Modułami* zgodnie z § 2 ust. 4 Umowy. Zamawiający oświadcza, iż w pełni realizuje wymogi Ustawy w zakresie ochrony danych osobowych.
2. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, o jakich mowa w ust. 1, wyłącznie w zakresie i w celu realizacji Umowy.
3. Przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych obejmuje w szczególności ich migrację, przechowywanie i wykonywanie kopii zapasowych.
4. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania przy przetwarzaniu danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ich ochronę zgodnie z wymogami Ustawy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy powierzonych mu danych osobowych oraz ich zniszczenia lub zwrotu po zakończeniu obowiązywania niniejszej Umowy. Zniszczenie lub zwrot danych Strony potwierdzą odrębnym pisemnym protokołem.
6. Obowiązek Wykonawcy zachowania w tajemnicy danych osobowych nie obejmuje obowiązku ich ujawnienia w przypadku, gdy zażąda tego uprawniony organ lub Sąd w trybie określonym przepisami prawa, o czym Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Zamawiającego.
7. Strony zobowiązują się zgodnie współdziałać w celu zapobieżenia jakiemukolwiek nieuprawnionemu wykorzystaniu, ujawnieniu, uzyskaniu dostępu przez osoby nieupoważnione, utracie lub uszkodzeniu danych osobowych Zamawiającego wskazanych w ust. 1.

**§ 9
Wynagrodzenie**

1. Zamawiający zobowiązuje się uiścić na rzecz Wykonawcy z tytułu wdrożenia *Systemu* na postawie protokołu Odbioru Usługi Wdrożenia, zgodnie z § 2 ust. 4 Umowy, cenę ……………….., powiększoną o podatek VAT według aktualnie obowiązującej stawki tego podatku.
2. Cena udostępnienia wskazana w ust. 1 obejmuje wynagrodzenie z tytułu licencji, wdrożenia i opieki autorskiej udzielonej przez Wykonawcę.
3. Płatności będą dokonywane przez Zamawiającego na podstawie faktur wystawionych przez Wykonawcę, płatnych w terminie 14 dni od dnia dostarczenia faktury na wskazany w fakturze rachunek bankowy Wykonawcy.

**§ 10
Odpowiedzialność Stron**

1. Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za straty powstałe w wyniku prawidłowego funkcjonowania *Systemu*.
2. Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za treści danych udostępnionych przez Zamawiającego.
3. Żadna ze Stron nie będzie ponosić odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działania siły wyższej, jak również za szkodę drugiej strony w zakresie utraconych korzyści wyrządzoną nieumyślnie.
4. Każdej ze Stron przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez drugą Stronę postanowień Umowy.

**§11
Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy o prawie autorskim.
2. Zmiany umowy wymagają, pod rygorem nieważności, formy pisemnej.
3. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć z wykonania Umowy, Strony będą rozstrzygać polubownie.
4. W przypadku nieosiągnięcia ugody spory będą rozstrzygane przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowa niniejsza sporządzona została w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden egzemplarz dla Wykonawcy, dwa dla Zamawiającego.