

UMOWA NR CUI-VII.272.1 ..... 2021.AO /PROJEKT/

zawarta w Białymstoku

w dniu .....

pomiędzy:

Miastem Białystok, NIP: 9662117220 w imieniu którego działa Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku, reprezentowane przez ....., z siedzibą w Białymstoku, kod pocztowy 15-062, ul. Warszawska 13 lok. 7U, NIP 9662126489, REGON 381754873, zwanym dalej „Zamawiającym”

a

.....  
NIP ....., REGON....., reprezentowanym przez:

.....  
zwanym dalej „Wykonawcą”,

zwanymi dalej „Stronami”, a każda z osobna „Stroną”,

wyłonionym w postępowaniu o numerze: CUI-VII.271.1.86.2021.AO, o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie podstawowym, zgodnie z art. 275 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. *Prawo zamówień publicznych* (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 ze zm.), w przedmiocie: **Wsparcie i asysta techniczna systemu obiegu dokumentów SmartDoc wraz z modułami w Urzędzie Miejskim w Białymstoku i jednostkach podległych**, o następującej treści:

## § 1

### Definicje

1. **Aplikacja** – oprogramowanie, witryna internetowa lub element Systemu Informatycznego do wykonywania określonych funkcji i zadań.
2. **Asysta Techniczna** – świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia i serwisu określone co do szczegółów w Załączniku do Umowy.

3. **Baza Danych** – logicznie spójne zbiory danych, procedury i funkcje bazodanowe, relacje, klucze realizowane przy wykorzystaniu oprogramowania bazy danych, będące integralną częścią Aplikacji – w tym przypadku rozumiane jako baza danych wykorzystywana przez SmartDoc.
4. **Oprogramowanie Standardowym** – Aplikacja lub oprogramowanie osób trzecich, niezbędne do uruchomienia Aplikacji. Oprogramowanie Standardowe obejmuje w szczególności system operacyjny wraz ze sterownikami, oprogramowanie bazodanowe, oprogramowanie pośredniczące (middleware) i tym podobne.
5. **Platformą Serwerową** – zestaw systemów operacyjnych wraz z zainstalowanymi na nich elementami Systemu Operacyjnego, w wyłączeniu elementów sprzętowych, platformy wirtualizacji i innych elementów, które są w całości zarządzane przez Zamawiającego.
6. **System Informatyczny (System)** – grupa powiązanych ze sobą Aplikacji realizujących określone funkcje w celu zaspokojenia potrzeb Zamawiającego, korzystających z Baz Danych i Oprogramowania Standardowego - w tym przypadku rozumiane jako system SmartDoc.
7. **System Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy** – system do przyjmowania i ewidencji zgłoszeń, udostępniony przez Wykonawcę.
8. **Umowa** – niniejsza umowa regulująca prawa i obowiązki Stron wynikające z niej i związane z jej wykonaniem.

## § 2

### Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi wsparcia i asysty technicznej w zakresie Systemu Informatycznego SmartDoc wraz z modułami w Urzędzie Miejskim w Białymstoku i jednostkach podległych, w okresie wskazanym w §3. Szczegółowy zakres świadczonej usługi określa Załącznik do Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednią wiedzę, doświadczenie i dysponuje zasobami niezbędnymi do wykonania przedmiotu Umowy.
3. Zamawiający posiada kody źródłowe systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów SmartDoc wraz z modułami (dalej zwany jako „System Informatyczny”), wdrożonego na podstawie umowy nr PN/29/03/2014 z dnia 3 marca 2014 r., przez firmę MAXTO Sp. z o.o. ul. Reduta 5 31-421 Kraków, na: „Wykonanie, dostawę, instalację, wdrożenie Szyny Danych Elektronicznego Zarządzania Dokumentami, Cyfrowego Urzędu oraz przeprowadzenie szkoleń”.

### § 3

#### Termin trwania umowy

Umowa będzie realizowana w terminie 12 miesięcy od dnia jej podpisania, jednak nie wcześniej niż od dnia 1 stycznia 2022 r.

### § 4

#### Warunki gwarancji i wsparcia

1. Zgłoszenia serwisowe mogą być dokonywane:
  - 1) poprzez System Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, dostępny pod adresem: ..... ;
  - 2) na numer telefonu Wykonawcy ....., w dni robocze, w godzinach 8:00 – 16:00;
  - 3) na adres poczty elektronicznej Wykonawcy: ..... .
2. Zmiana powyższych danych kontaktowych, nie stanowi zmiany Umowy, przy czym wymaga niezwłocznego, pisemnego zawiadomienia Zamawiającego.
3. Osobami właściwymi do zgłaszania są osoby wskazane przez Zamawiającego.

### § 5

#### Zachowanie tajemnicy i bezpieczeństwo danych osobowych

1. Strony Umowy zobowiązują się do:
  - 1) zachowania w tajemnicy wszelkich informacji otrzymanych i uzyskanych w związku z wykonywaniem zobowiązań wynikających z realizacji niniejszej Umowy, w szczególności informacji o stosowanych technicznych i organizacyjnych środkach bezpieczeństwa;
  - 2) wykorzystywania informacji jedynie w celach określonych ustaleniami dokonanymi przez Strony niniejszej Umowy;
  - 3) podejmowania wszelkich kroków i działań w celu zapewnienia, że żadna z osób otrzymująca informacje, w myśl postanowień pkt 1, nie ujawni tych informacji, ani ich źródła, zarówno w całości jak i w części, stronom trzecim bez uzyskania uprzedniej, wyrażonej na piśmie zgody Strony Umowy, od której pochodzą informacje;
  - 4) tego, iż w razie wątpliwości w przedmiocie kwalifikacji określonych informacji na potrzeby niniejszej Umowy, kwalifikować te informacje jako informacje chronione zapisami niniejszej Umowy;

- 5) nie sporządzania kopii, ani jakiegokolwiek innego powielania, poza uzasadnionymi w prawie przypadkami, informacji otrzymanych i uzyskanych w związku z realizacją niniejszej Umowy;
  - 6) tego, iż przekazywanie, ujawnianie oraz wykorzystywanie informacji otrzymanych przez Wykonawcę od Zamawiającego, będących przedmiotem niniejszej Umowy, nastąpić może wobec podmiotów uprawnionych, na podstawie przepisów obowiązującego prawa i w zakresie określonym Umową;
  - 7) przestrzegania zasad bezpieczeństwa, w trakcie czynności wykonywanych u Strony Umowy, o których Strona ta poinformowała;
  - 8) stosowania własnych środków technicznych i organizacyjnych, wobec pracowników własnych i podwykonawców, dopuszczonych do realizacji niniejszej Umowy, w celu dochowania tajemnicy informacji.
2. Zobowiązanie, o którym mowa w ust. poprzednim nie ma zastosowania do :
- 1) informacji ogólnie dostępnych i powszechnie znanych;
  - 2) informacji, na których ujawnienie Strona Umowy, od której pochodzą informacje, wyraziła pisemną zgodę, pod rygorem nieważności;
  - 3) informacji uzyskanych przez Stronę Umowy od osób trzecich, o ile takie ujawnienie przez osobę trzecią nie stanowi naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zobowiązań zaciągniętych przez te osoby. Strony Umowy zobowiązane są do zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych od osób trzecich, które zostały mu udostępnione z naruszeniem wymogów określonych w zdaniu poprzednim;
  - 4) udostępniania informacji na rzecz podmiotów uprawnionych, o ile obowiązek udostępniania tych informacji na rzecz tych podmiotów wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Strony umowy oświadczają, że są świadome faktu, iż dane osobowe objęte są ochroną wynikającą z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 2016 r. ze zm. sprost. Dz. U. UE L 127 s.2 z 2018 r.).

4. Realizacja Umowy będzie wymagać przekazywania danych osobowych pomiędzy Stronami Umowy, innych niż dane Stron Umowy lub dane osób biorących udział przy realizacji Umowy.
5. W wyniku realizacji niniejszej Umowy nastąpi powierzenie danych osobowych przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy.
6. Realizując obowiązki wynikające z RODO, Strony Umowy doprecyzują w drodze operacyjnej na piśmie kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.
7. Realizacja niniejszej Umowy, wymagająca przetwarzania danych osobowych innych niż dane Stron Umowy lub dane osób biorących udział przy realizacji Umowy, może rozpocząć się nie wcześniej niż, po podpisaniu umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

## § 6

### Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Za prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy, Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie w wysokości ..... zł brutto (słownie: .....), w tym wynagrodzenie netto w wysokości ..... zł i podatek VAT kwocie ..... zł.
2. Wynagrodzenie wskazane w ust. 1 będzie płatne w równych ratach miesięcznych, płatnych według faktur VAT wystawionych w ostatnim dniu każdego miesiąca obowiązywania umowy.
3. W przypadku wykonywania usługi przez niepełny miesiąc, miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe zostanie zmniejszone proporcjonalnie do liczby dni, przez które usługa nie była wykonywana, przy założeniu że każdy miesiąc ma 30 dni.
4. Podstawą wystawienia faktur, o których mowa w ust. 1 jest świadczenie usługi asysty technicznej na zasadach określonych w Załączniku do Umowy.
5. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez jego podpisu.
6. Należności z tytułu realizacji umowy płatne będą przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy numer ..... w terminie 30 dni od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego.
7. Wykonawca jest zobowiązany zamieścić na fakturze numer rachunku bankowego wskazany w ust. 6 z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Zmiana numeru rachunku bankowego Wykonawcy określonego w ust. 6 jest dopuszczalna za pisemnym powiadomieniem Zamawiającego i wymaga sporządzenia Aneksu do Umowy.
9. Wykonawca oświadcza, że wskazany w ust. 6 rachunek bankowy jest rachunkiem rozliczeniowym przedsiębiorcy służącym do celów prowadzonej działalności gospodarczej, dla którego bank prowadzący ten rachunek utworzył powiązany z nim rachunek VAT.
10. Zamawiający oświadcza, że płatność za fakturę wystawioną przez Wykonawcę będzie dokonana na rachunek Wykonawcy z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.
11. Datą dokonania zapłaty należności z faktury VAT będzie datą obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie faktur VAT bez jego podpisu.

13. Płatnikiem faktury będzie Miasto Białystok, 15-950 Białystok, ul. Słonimska 1, NIP 9662117220, REGON 050658640, który jest zarejestrowany jako czynny podatnik podatku VAT.

14. Faktura wystawiona przez Wykonawcę powinna zawierać dane:

**NABYWCA: Miasto Białystok**

**Słonimska 1, 15-950 Białystok**

**NIP 9662117220**

**ODBIORCA: Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku**

**ul. Warszawska 13 lok. 7U, 15-062 Białystok**

W opisie faktury powinien być dodatkowo uwzględniony numer Umowy tj.: **CUI-VII.272.1....2021.AO** .

15. Wykonawca, zgodnie z ustawą 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 2020 r. poz. 1666) ma możliwość przesyłania ustrukturyzowanych faktur elektronicznych drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania. Zamawiający posiada konto na platformie nr PEPPOL: **9662126489**. Jednocześnie Zamawiający nie dopuszcza wysyłania i odbierania za pośrednictwem platformy innych ustrukturyzowanych dokumentów elektronicznych w wyjątkiem faktur korygujących.

16. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie i przesłanie przez Wykonawcę faktury, faktury korygującej i duplikatów w formie elektronicznej, na podstawie art. 106n ustawy z dn. 11 marca 2004 r. *o podatku od towarów i usług* (Dz. U. 2021 r., poz. 685 ze zm.), na adres mailowy: [faktury@cui.bialystok.pl](mailto:faktury@cui.bialystok.pl).

## § 7

### Prawa autorskie

1. W przypadku, gdy realizacja Umowy w zakresie dokumentacji powykonawczej obejmuje prace lub usługi mające charakter utworów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. *o prawie autorskim i prawach pokrewnych* (Dz.U. z 2021 r. poz. 1062), Wykonawca przenosi na Zamawiającego z dniem przekazania całość majątkowych praw autorskich do powstałych rezultatów oraz zależnych praw majątkowych autorskich - tak do całości, jak i części utworu, na następujących polach eksploatacyjnych:

- 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Utworu, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym zwielokrotnianie podczas stosowania, przekazywania, przechowywania Utworu, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie Utworu 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) wprowadzania do pamięci komputera, sieci komputerowych, w tym sieci Internet;
  - 3) wykorzystania we wszelkich czynnościach związanych z działalnością wykonywaną przez Zamawiającego (w tym w ramach dalszych procesów inwestycyjnych);
  - 4) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub wprowadzenie jakichkolwiek innych zmian w Utworze;
  - 5) obrót Utworem, w tym wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem, a także rozpowszechnianie Utworu w innych sposób, w tym jego publiczne wykonywanie, wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie, także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
2. Wraz z przeniesieniem praw autorskich Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do wszelkich opracowań Utworu (lub jego poszczególnych elementów), tj. prawo zezwalania na rozporządzenie i korzystanie z takich opracowań na polach eksploatacji wskazanych w ust 1.
  3. Wykonawca wyraża nieodpłatnie zgodę na dokonanie zmian przez Zamawiającego w utworach wskazanych w ust. 1 i 4, o ile nie naruszają one możliwości Wykonawcy w zakresie realizacji jego obowiązków wynikających z niniejszej Umowy lub w sposób istotny utrudniających Wykonawcy wykonywanie tych obowiązków, np. poprzez zmiany oprogramowania w sposób uniemożliwiający wdrożenie jego nowych lub poprawionych wersji bez utraty tych zmian.
  4. W przypadku, gdy realizacja Umowy obejmuje prace lub usługi mające charakter utworów w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, tj. w zakresie oprogramowania wytworzonego przez Wykonawcę w ramach realizacji niniejszej umowy Wykonawca przenosi na Zamawiającego, z dniem wdrożenia Utworu na serwerach Zamawiającego, całość majątkowych praw autorskich do powstałych rezultatów oraz zależnych praw majątkowych autorskich - tak do całości, jak i części utworu, na następujących polach eksploatacyjnych:
    - 1) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie; w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i

przechowywania programu komputerowego niezbędne jest jego zwielokrotnienie, czynności te wymagają zgody uprawnionego;

- 2) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała;
  - 3) rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu, programu komputerowego lub jego kopii.
5. Wykonawca oświadcza, iż przedmiot umowy, tj. utwory, o których mowa w ust. 1 i 4 umowy są wolne od wad prawnych. W razie skierowania przeciwko Zamawiającemu roszczeń przez osoby trzecie, w szczególności z tytułu naruszenia przysługujących im praw autorskich, w wyniku korzystania przez Zamawiającego z utworu, określonego w ust. 1 i 4 w zakresie ustalonym w ust. 1 i 4 niniejszego paragrafu Zamawiający zawiadomi niezwłocznie o tym fakcie Wykonawcę, który zobowiązuje się do pełnego zaspokojenia powyższych roszczeń osób trzecich w przypadku ich zasadności, pod warunkiem, że Zamawiający:
- 1) zawiadomi Wykonawcę o takich roszczeniach niezwłocznie po ich zgłoszeniu przez osobę trzecią lub też otrzymaniu wiadomości o takim naruszeniu;
  - 2) umożliwi Wykonawcy wykonywanie czynności mających na celu oddalenie takiego roszczenia lub pozwu sądowego z tytułu naruszenia praw autorskich lub własności przemysłowej i nie uzna swojej odpowiedzialności oraz nie podejmie żadnej innej próby zaspokojenia roszczenia lub zawarcia ugody, chyba, że otrzyma takie instrukcje od Wykonawcy w formie pisemnej;
  - 3) będzie postępować zgodnie z uzasadnionymi zaleceniami Wykonawcy i udzieli Wykonawcy pomocy, jakiej Wykonawcy może zasadnie zażądać w związku z odpieraniem rzeczonych roszczeń i pozwów, w tym, między innymi, będzie przekazywać do Wykonawcy informacje, pisma oraz inne niezbędne dokumenty, związane z tymi roszczeniami.
6. Wykonawca nie będzie zobowiązany rekompensować Zamawiającemu jego kosztów związanych z naruszeniem praw własności intelektualnej, w zakresie w jakim ich powstanie lub wysokość były wynikiem dokonanych z naruszeniem postanowień umowy zmian, modyfikacji i adaptacji przedmiotu umowy przez Zamawiającego.
7. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do oprogramowania w zakresie wyznaczonym w ust. 6 nie wyłącza prawa Wykonawcy do dokonywania w dostarczonym oprogramowaniu zmian koniecznych dla wywiązania się Wykonawcy z obowiązków gwarancyjnych. Do zmienionego w tym trybie oprogramowania i jego kodów źródłowych ust. 4 ma odpowiednie zastosowanie.



## **§ 8**

### **Kary umowne**

1. W przypadku niedotrzymania terminów realizacji umowy, o których mowa w Załączniku do Umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 1% wynagrodzenia brutto za dany okres rozliczeniowy, tj. określonego w § 6 ust. 2 umowy, za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów określonych w dniach.
2. W przypadku niedotrzymania terminów realizacji umowy, o których mowa w Załączniku do Umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto za dany okres rozliczeniowy, tj. określonego w § 6 ust. 2 umowy, za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów określonych w godzinach.
3. Przewidziane powyżej kary umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.
4. Kary umowne mogą być potrącane z wynagrodzenia Wykonawcy, tzn. Wykonawca wyraża zgodę na kompensatę wzajemnych rozliczeń. Maksymalna wysokość kar umownych nie przekroczy 20% wynagrodzenia Wykonawcy.

## **§ 9**

### **Odstąpienie od umowy**

1. W razie zaistnienia okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
2. W przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Wykonawcę w sposób zagrażający realizacji istotnych postanowień niniejszej Umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do należytego wykonania umowy w terminie 10 dni roboczych od dnia doręczenia wezwania.
3. W przypadku dalszego niewykonywania lub nieprawidłowego wykonywania umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia powzięcia informacji o tych okolicznościach.
4. Oświadczenie o odstąpieniu lub rozwiązaniu umowy powinno zostać złożone na piśmie pod rygorem nieważności.

## **§ 10**

### **Wyłączenia**

1. Strony Umowy wyłączają odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jeżeli jego przyczyną było zdarzenie o charakterze siły wyższej, w szczególności takie jak pożar, katastrofa, lub inne, którego strony zawierając Umowę nie były w stanie przewidzieć, na wystąpienie, którego strony nie miały żadnego wpływu lub którego strony nie mogły uniknąć przy zachowaniu należytej staranności.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, utracone korzyści i inne szkody powstałe w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Systemu Informatycznego wskutek okoliczności leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności:
  - 1) korzystania z Systemu Informatycznego w sposób niezgodny z dokumentacją lub w przypadku niesporządzania przez Zamawiającego odpowiednich kopii bezpieczeństwa o ile obowiązek ten leży po jego stronie;
  - 2) ingerencji w kod źródłowy Aplikacji przez Zamawiającego, użytkownika Oprogramowania Standardowego w innym celu niż do obsługi Aplikacji, w szczególności przechowywania innych danych w bazie danych należącej do Oprogramowania Bazowego;
  - 3) zakłóceń technicznych zaistniałych z przyczyn niezawinionych przez Wykonawcę, m.in. klęską żywiołową, przerwami w dostawach energii elektrycznej lub awarią sieci komputerowej.
3. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy na podstawie Umowy ograniczona jest do równowartości wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu Umowy. Ograniczenie to nie dotyczy szkód powstałych z winy umyślnej Wykonawcy lub jego podwykonawców.

## **§ 11**

### **Poufność**

1. Każda ze Stron zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie informacje poufne, w tym tajemnice handlowe drugiej Strony poznane w wyniku wzajemnej współpracy. Odpowiedzialność Stron za dochowanie tajemnicy obejmuje także zachowania ich pracowników i podwykonawców. Strony zobowiązują się także do niewykorzystywania informacji poufnych do celów nie związanych z należywym wykonaniem niniejszej Umowy.
2. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji poufnych:
  - 1) których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa;

- 2) których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu uprawnionego do kontroli, pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji;
  - 3) które Strona uzyskała lub uzyska od osoby trzeciej, jeżeli przepisy obowiązującego prawa lub zobowiązanie umowne wiążące tę osobę nie zakazują ujawnienia przez nią tych informacji i o ile Strona nie zobowiązała się do zachowania poufności;
  - 4) w których posiadanie Strona weszła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed dniem uzyskania takich informacji na podstawie Umowy.
3. W przypadku, gdy jedna Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji poufnych drugiej Strony albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę informacji poufnych o ich poufnym charakterze.
  4. W sytuacji uzyskania przez Stronę otrzymującą informacji poufnych, Strona otrzymująca zobowiązuje się do:
    - 1) wykorzystania wszystkich informacji poufnych wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy, a tym samym do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu;
    - 2) zachowania wszystkich informacji poufnych;
    - 3) nieujawniania, bezpośrednio lub pośrednio, informacji poufnych w sposób inny niż zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy.
  5. Zobowiązanie do zachowania poufności nie obowiązuje Strony w przypadku, gdy informacja stanowiąca tajemnicę przedsiębiorstwa jest lub stanie się publicznie znana bez naruszenia zobowiązania do zachowania poufności na podstawie niniejszej Umowy; zostanie ujawniona zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Dz.U. z 2020 r. poz. 2176 ze zm.), zostanie otrzymana od strony trzeciej bez naruszenia zobowiązania do poufności ciążącego na stronie trzeciej; zostanie ujawniona na żądanie właściwych organów władzy państwowej, samorządowej lub sądu zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa; zostanie ujawniona w celu wszczęcia lub prowadzenia postępowania sądowego, administracyjnego lub karnego; zostanie ujawniona za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony.
  6. W razie uzyskania informacji przez Stronę otrzymującą, że nastąpiło ujawnienie informacji poufnych w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszej Umowy, Strona otrzymująca zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania Strony ujawniającej o tym fakcie oraz do podjęcia wszelkich pozostających w granicach możliwości działań oraz pełnej współpracy ze Stroną ujawniającą na rzecz ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.

## §12

### Środki komunikacji i przedstawiciele Stron

1. Osobami uprawnionymi do koordynowania wykonania przedmiotu Umowy są:
  - 1) ze strony Zamawiającego:
    - a) ..... – tel. ....
    - b) ..... – tel. ....
  - 2) ze strony Wykonawcy:
    - a) ..... – tel. ....
    - b) ..... – tel. ....
2. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 lit. b , wymaga sporządzenia Aneksu do Umowy.
3. Strony zobowiązują się do kierowania wszelkiej korespondencji wymagającej formy pisemnej na adresy Stron wymienione w komparycji Umowy, a w przypadku zmiany adresu, do niezwłocznego pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony.
4. W przypadku braku powiadomienia, o którym mowa w ust. 3 doręczenie korespondencji na adres Strony wskazany w komparycji Umowy, wywiera przewidziane prawem skutki prawne.
5. Strony zobowiązują się do niezwłocznego powiadamiania o zmianach numerów telefonów, adresów email, wszelkich danych do kontaktu.

## §13

### Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności i będą dopuszczalne w granicach unormowania art. 455 Prawa zamówień publicznych.
2. Zamawiający dopuszcza zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany stawki podatku VAT, wprowadzonej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z tym, że cena netto nie może ulec podwyższeniu.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany warunków realizacji Umowy, w wyniku przyczyn, które będą następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności z powodu wystąpienia siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie Przedmiotu Umowy zgodnie z jej postanowieniami, w sytuacjach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w ustawie z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19,

innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2095 ze zm.).

4. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim powinna być interpretowana.
5. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać polubownie. W przypadku, kiedy okaże się to niemożliwe, spory te zostaną poddane rozstrzygnięciu sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
6. Wykonawca nie ma prawa do przeniesienia, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich.
7. Tytuły poszczególnych paragrafów mają wyłącznie charakter informacyjny i nie mają wpływu na interpretację postanowień Umowy.
8. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego, Prawa zamówień publicznych, ustawy o ochronie danych osobowych oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
9. Strony oświadczają, że zostały poinformowane, iż niektóre dane zawarte w treści Umowy, jak również przedmiot Umowy mogą stanowić informację publiczną zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. o *dostępie do informacji publicznej* (Dz. U. z 2020 r., poz. 2176 ze zm.).
10. Niniejszą Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Zamawiającego i Wykonawcy.
11. Integralną część Umowy stanowi Załącznik: *Szczegółowe warunki świadczenia usługi wsparcia i asysty technicznej systemu obiegu dokumentów SmartDoc wraz z modułami w Urzędzie Miejskim w Białymstoku i jednostkach podległych.*

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

**Szczegółowe warunki świadczenia usługi wsparcia i asysty technicznej systemu obiegu dokumentów SmartDoc wraz z modułami w Urzędzie Miejskim w Białymstoku i jednostkach podległych.**

**Wymagania ogólne**

1. Usługa obejmie w szczególności:
  - a. dostosowywanie Systemu do zmian przepisów prawa, w każdym z aspektów związanym z usługami i funkcjonalnościami realizowanymi przez ten System.
  - b. usuwanie błędów w oprogramowaniu,
  - c. usuwanie błędów i braków w dostarczonej dokumentacji,
  - d. aktualizację dokumentacji zgodnie z wprowadzanymi modyfikacjami Systemu,
  - e. aktualizację Oprogramowania Standardowego,
  - f. świadczenie wsparcia administratorom Systemu,
  - g. przyjmowanie i obsługę zgłoszeń uprawnionych użytkowników systemu,
  - h. zmiany niezbędne do utrzymania wydajności i bezpieczeństwa systemu o ile dotyczą one zmian w konfiguracji Systemu Informatycznego.
  - i. Zapewnienie ciągłości działania Systemu wraz z modułami.
2. Wykonawca obowiązany będzie w szczególności:
  - a. reagować na zgłoszenia w czasie zgodnym z wymaganiami podanymi poniżej,
  - b. diagnozować, czy zgłoszenia są gwarancyjne czy niegwarancyjne,
  - c. obsługiwać zgłoszenia, dokonując napraw i aktualizacji zgodnie z zapisami umowy,
  - d. aktualizować Oprogramowanie Standardowe w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne dla utrzymywania funkcjonalności, integralności, wydajności, pojemności, bezpieczeństwa i ergonomii systemu,
  - e. weryfikować i zapewniać prawidłowe działanie Systemu po dokonanych przez siebie naprawach i modyfikacjach.
  - f. Deponować kody źródłowe i utrzymywać ich zgodność ze środowiskiem produkcyjnym.
  - g. Pomóc w awaryjnym odtwarzaniu Systemu Obiegu Dokumentów wraz z modułami.

## Wymagania szczegółowe dot. gwarancji oprogramowania

1. Klasyfikowanie, diagnozowanie oraz rozwiązywanie błędów zgłaszanych przez użytkowników Systemu:
  - a. Fakt wystąpienia błędu oraz jego ewentualną charakterystykę, ocenia się zawsze w odniesieniu do ostatniej wersji opisu funkcjonalnego Systemu, uzgodnionej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
  - b. Przez rozwiązanie błędu lub ostateczne rozwiązanie błędu, rozumie się wdrożenie działań, dzięki którym dany błąd przestaje występować podczas zgodnego z przeznaczeniem korzystania z funkcji Systemu.
  - c. Przez obejście błędu rozumie się przekazanie do wiadomości Zamawiającego szczegółowego opisu działań, dzięki którym procedury użycia Systemu, będące normalnie pod wpływem danego błędu, mogą zostać przeprowadzone w sposób wykluczający powstanie i / lub wpływ tego błędu.
  - d. Błędy dotyczące pozostałych systemów muszą być klasyfikowane według stopnia ich wpływu na dostępność funkcji Systemu, jako:
    - i. Błędy krytyczne, tzn. takie błędy, w wyniku których co najmniej jedna komórka organizacyjna Zamawiającego w ogóle nie może realizować swojej funkcji statutowej przy pomocy Systemu, lub żadna z funkcji statutowych urzędu nie może być w pełni zrealizowana przy pomocy Systemu na skutek ujawnienia się wady tego Systemu.
    - ii. Błędy poważne, tzn. takie błędy, w wyniku których co najmniej jedna komórka organizacyjna Zamawiającego napotyka w Systemie na ograniczenia ilościowe lub funkcjonalne uniemożliwiające realizację pełnego zakresu jej funkcji statutowej przewidzianego do realizacji przy pomocy Systemu na skutek ujawnienia się wady tego Systemu.
    - iii. Pozostałe błędy, tzn. takie błędy, w wyniku których przeprowadzenie określonych operacji w Systemie jest niemożliwe, lub daje niepoprawny rezultat na skutek ujawnienia się wady tego Systemu.
  - e. Maksymalne wartości parametrów czasowych opisujących reakcję serwisową Wykonawcy w przypadku wystąpienia poszczególnych kategorii błędów Systemu mogą wynosić co najwyżej (przez godziny rozumie się poniżej godziny zegarowe niezależnie od tego, czy są to godziny lub dni robocze, czy nie):
    - i. Dla błędów krytycznych – reakcja w ciągu 1 godziny, przywrócenie funkcjonowania systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) w ciągu ..... /zgodnie ze złożoną ofertą/ godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu w ciągu 4 dni od zgłoszenia błędu.

- ii. Dla błędów poważnych – reakcja w ciągu 2 godzin, przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) w ciągu ..... /zgodnie ze złożoną ofertą/ godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu w ciągu 10 dni od zgłoszenia błędu.
  - iii. Dla pozostałych błędów – reakcja w ciągu 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu, rozwiązanie ostateczne w najbliższej nowej wersji oprogramowania Systemu, nie później niż w ciągu 30 dni od zgłoszenia błędu.
- f. Przez reakcję rozumie się kontakt ze strony przedstawiciela wykonawcy, potwierdzenie zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań diagnostycznych.
- g. Ostateczne rozwiązanie błędu wymagającego poprawy kodu oprogramowania Systemu musi obejmować wytworzenie oraz przekazanie do dyspozycji Zamawiającego stosownej aktualizacji oprogramowania Systemu.
- i. Każda aktualizacja oprogramowania może zawierać poprawki kodu oprogramowania dotyczące jednego lub więcej zgłoszonych błędów.
  - ii. Wszystkie znajdujące się w aktualizacji oprogramowania poprawki kodu oprogramowania muszą być udokumentowane w sposób umożliwiający przynajmniej ustalenie istoty błędu usuwanego przez daną poprawkę.
2. Dostawa nowych wersji oprogramowania Systemu.
- a. Wykonawca może przekazać Zamawiającemu nową wersję oprogramowania Systemu dopiero po wszechstronnej weryfikacji poprawności jej działania w środowisku testowym, odzwierciedlającym typowe środowisko produkcyjne spotykane u Zamawiającego.
  - b. Razem z nową wersją oprogramowania, Wykonawca musi dostarczyć zaktualizowaną dokumentację powykonawczą Systemu, o ile nowa wersja oprogramowania wpływa na sposób jego konfiguracji lub wdrożenia.
  - c. Po wdrożeniu nowej wersji oprogramowania w Systemie Zamawiającego, Wykonawca ponosi odpowiedzialność na tych samych zasadach za działanie odnośnego Systemu, jaką ponosił w stosunku do uprzednio tam działającej wersji Systemu.

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**