

Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego

**Umowa (projekt)**  
**na utrzymanie Systemów – System Obiegu Dokumentów, Elektronicznego Biura Obywatela oraz kart usług elektronicznych**

Zawarta w dniu ..... roku, pomiędzy:

**Gminą Strzeleccki z siedzibą w Strzeleczkach, Rynek 4, 47-364 Strzeleccki, NIP 1990090013** w imieniu której działają:

**Marek Pietruszka - Wójt Gminy Strzeleccki, przy udziale Skarbnika Gminy Strzeleccki - Gabrieli Bartoń**

zwaną w treści umowy „**Zamawiającym**”,

a .....

.....

reprezentowaną przez: .....

zwanym w treści umowy „**Wykonawcą**”,

została zawarta umowa o następującej treści:

zwanej w dalszej części umowy „Wykonawcą”, następującej treści:

**§1**  
**Definicje**

1. **System Obiegu Dokumentów (SOD)** – wspomagający pracę urzędu system teleinformatyczny, służący do elektronicznego zarządzania dokumentacją umożliwiający wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych.
2. **Elektroniczne Biuro Obywatela (EBO)** – system pozwalający Klientom urzędu na załatwienie sprawy przez Internet.
3. **Oprogramowanie** – System Obiegu Dokumentów, Elektroniczne Biuro Obywatela.
4. **Lider** – osoba wyznaczona przez Zamawiającego, która będzie:
  - a) bardzo dobrze znała wdrażane systemy,
  - b) potrafiła administrować systemem,
  - c) pośredniczyła w kontaktach z wykonawcą.
5. **Helpdesk** – udzielanie informacji oraz doraźna pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów dotyczących korzystania z SOD oraz EBO, nie wymagająca dodatkowych prac po stronie Wykonawcy świadczona w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze.
6. **Wada** – brak działania lub błędne działanie Oprogramowania za które odpowiada Wykonawca; dzieli się na:
  - a) **Awaria** – zakłócenie działania Oprogramowania uniemożliwiające realizowanie jednej z jego części lub w całości; ciąg jednocześnie występujących Wad mających ten sam wyżej opisany skutek; nie istnieje obejście zakłócenia lub powoduje ono nieuzasadnione ekonomicznie koszty.
  - b) **Błąd** – zakłócenie działania Oprogramowania, polegające na nienależyтым działaniu / nie działaniu jednej z funkcji; istnieje obejście zakłócenia powodujące nakłady pracy, zaś cały system funkcjonuje.
  - c) **Usterka** – zakłócenie działania Oprogramowania, polegające na nienależyтым działaniu jego części, nie ograniczające działania całego systemu; nie mające istotnego wpływu na zastosowanie Oprogramowania i nie będące Awarią lub Błędem.

**§2**  
**Przedmiot Umowy**

Przedmiotem Umowy jest:



1. Konfiguracja i wdrożenie Systemu Obiegu Dokumentów oraz Elektronicznego Biura Obsługi Obywateli w siedzibie Zamawiającego,
2. Szkolenie z obsługi Systemu Obiegu Dokumentów SOD.
3. Utrzymanie SOD oraz EBO na serwerach Wykonawcy,
4. Licencja na SOD i EBO.

### §3

#### Zakres usług realizowanych w ramach przedmiotu Umowy

W zakresie przedmiotu Umowy opisanego w §2, Wykonawca zrealizuje na rzecz Zamawiającego następujące usługi:

1. Konfiguracja i wdrożenie systemu SOD oraz EBO w siedzibie Zamawiającego, która obejmuje:
  - a) Uruchomienie i konfiguracja systemu SOD,
  - b) Implementacja struktury organizacyjnej,
2. Szkolenie z obsługi Systemu Obiegu Dokumentów.
3. Usługa utrzymania systemu SOD i EBO, która obejmuje:
  - a) Utrzymanie systemu przez okres 24 m-cy od daty uruchomienia systemu.
  - b) Zastosowanie wszystkich dostępnych technicznie zabezpieczeń gwarantujących dostępność strony na poziomie SLA 99,1%,
  - c) Zwielokrotnione szerokopasmowe łącza światłowodowe,
  - d) Nielimitowany transfer danych,
  - e) 100GB przestrzeni na dane,
  - f) Codzienna automatyczna kopia zapasowa,
  - g) Gwarancja prawidłowego funkcjonowania systemu w całym okresie umowy terminowej.
4. Przekazanie licencji na Systemy SOD i EBO.
5. Helpdesk
  - a) Do 6 godzin rocznie
  - b) Helpdesk w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 16:00

### §4

#### Zasady komunikacji

1. Wszelkie informacje związane z wykonaniem zapisów niniejszej Umowy z zastrzeżeniem zapisów dotyczących formy pisemnej, będą przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres:
  - a) Wykonawcy: \_\_\_\_\_,
  - b) Zamawiającego: [ug@strzeleccki.pl](mailto:ug@strzeleccki.pl)
2. Helpdesk realizowany jest pod numerem telefonu Wykonawcy: \_\_\_\_\_
3. Liderem po stronie Zamawiającego jest:  
Imię i Nazwisko, tel. \_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_

### §5

#### Poufność

1. Informacje i dane uznawane i oznaczone przez daną Stronę jako zastrzeżone, lecz udostępniane lub ujawniane drugiej Stronie w ramach wykonywania umowy, muszą być traktowane jako poufne przez Stronę je otrzymującą i mogą być ujawniane wyłącznie tym pracownikom i upoważnionym przedstawicielom, których obowiązkiem jest wdrażanie lub realizacja umowy, pod rygorem pociągnięcia przez Stronę udostępniającą do odpowiedzialności za naruszenie poufności.

2. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy informacji o swoich podmiotach uzyskanych w związku z realizacją Umowy na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, o ile informacje takie nie są powszechnie znane lub na ich ujawnienie Strona uzyskała wcześniej pisemną zgodę drugiej strony.
3. Zamawiający zezwala Wykonawcy na umieszczenie swojego loga lub nazwy na stronach www oraz innych materiałach reklamowych Wykonawcy wśród klientów, dla których Wykonawca wykonywał swoje usługi.

## **§6**

### **Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy**

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, określonego w §3, Wykonawca otrzyma jednorazowe wynagrodzenie w wysokości \_\_\_\_\_ zł netto + 23% VAT płatne w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Faktura zostanie wystawiona po wdrożeniu systemu SOD, co zostanie potwierdzone protokołem odbioru.

## **§7**

### **Terminy realizacji, obowiązywania**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony na okres 24 miesięcy od daty uruchomienia systemu.
2. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
  - a) rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy,
  - b) wyrządzenia przez Wykonawcę przy wykonaniu Umowy szkody Zamawiającemu lub osobie, której dane Wykonawca przetwarza na mocy umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych,
  - c) naruszenia przez Wykonawcę zasad ochrony danych osobowych określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych.
3. W przypadku rozwiązania umowy w trybie, o którym mowa w ust. 2 wynagrodzenie określone w §6 przysługuje proporcjonalnie do okresu trwania umowy.

## **§8**

### **Gwarancja i wsparcie techniczne**

1. Wykonawca udziela gwarancji na Oprogramowanie na okres trwania Umowy.
2. Wykonawca zapewni w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze obecność specjalistów mających niezbędną wiedzę i doświadczenie z zakresu eksploatacji Oprogramowania.
3. W okresie gwarancji, Wykonawca zobowiązany jest do:
  - a) zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania
  - b) zapewniania możliwości bezpłatnego uzyskiwania poprawek eliminujących luki i błędy w Oprogramowaniu,
  - c) zapewnienia aktualizacji Oprogramowania celem dostosowania go do zmian w obowiązujących przepisach prawa związanych bezpośrednio z jego funkcjonowaniem.
4. Gwarancja obejmuje usuwanie Wad tkwiących w Oprogramowaniu, uniemożliwiających lub utrudniających jego działanie.
5. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania naprawy gwarancyjnej zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej:
  - a) Wykonawca zobowiązany jest do przyjmowania zgłoszeń za pośrednictwem poczty elektronicznej, na następujący adres poczty elektronicznej: \_\_\_\_\_;
  - b) zgłoszenie uważa się za dokonane z chwilą uzyskania przez Zamawiającego potwierdzenie prawidłowości transmisji zgłoszenia: e-mail zwrotnego;
  - c) zgłoszenie powinno zawierać:
    - opis i kategorię nieprawidłowości,

- czas wystąpienia nieprawidłowości,
  - wskazanie operacji, przy której nieprawidłowość się objawia,
  - wpływ na funkcjonowanie Oprogramowania;
- d) Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 2 godzin roboczych przyjęcie zgłoszenia oraz jego klasyfikację. Potwierdzenie zostanie wysłane przez Wykonawcę do Zamawiającego na następujący adres poczty elektronicznej: \_\_\_\_\_
- e) Wykonawca usunie Wadę Oprogramowania w terminie nie później niż:
- w przypadku Awarii 2 dni robocze,
  - w przypadku Błędów 7 dni roboczych,
  - w przypadku Usterek 14 dni roboczych.
6. W przypadku stwierdzenia, że przyczyny nieprawidłowości tkwią poza Oprogramowaniem, Wykonawca powiadomi o tym Zamawiającego.
7. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia Wady, Wykonawca będzie miał prawo do obciążenia Zamawiającego, uprzednio przez niego zaakceptowanymi kosztami, poniesionymi przez Wykonawcę, w szczególności kosztami diagnozy i obsługi zgłoszenia.
8. W przypadku opóźnienia w wykonaniu warunków gwarancji na Oprogramowanie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
- a) w przypadku przekroczenia czasu usunięcia Awarii – 123,00 PLN brutto za każdy dzień opóźnienia,
  - b) w przypadku przekroczenia czasu usunięcia Błędu lub Usterki – 61,50 PLN brutto za każdy dzień opóźnienia.
9. Zamawiający ma prawo do potrącenia kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.
10. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego.
11. Gwarancja nie obejmuje funkcjonalności, których działanie zależy od usług podmiotów trzecich (np. ePUAP). W szczególności w przypadku zmiany sposobu ich funkcjonowania, aktualizacji, rozwoju, powodujących konieczność prac po stronie Wykonawcy przekraczających terminy usunięcia Wady.

## §9

### Bezpieczeństwo i ochrona danych

1. Wykonawca będzie chronił dane osobowe zgodnie z warunkami określonymi w Umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej wraz z niniejszą umową.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania środowiska wirtualnego systemu wraz z wszystkimi danymi z jedną licencją tylko do odczytu odpłatnie nie rzadziej niż 1 raz w roku wyłącznie na żądanie Zamawiającego oraz w przypadku rozwiązania umowy.
4. Wykonawca zapewni tworzenie kopii zapasowej danych i jej bezpieczne przechowywanie oraz umożliwi pobranie kopii zapasowej bazy danych oraz plików z ostatnich 30 dni na żądanie Zamawiającego poprzez użycie bezpiecznego kanału komunikacji np.: VPN. Plik dostępny będzie odpłatnie do pobrania przez 7 dni od jego wygenerowania.

## §10

### Postanowienia końcowe

1. Wykonawca zapewni na wniosek Zamawiającego odpłatnie dostęp do API systemu SOD.
2. Wykonawca zapewni na wniosek Zamawiającego dostęp do dodatkowych modułów systemu SOD, tj. moduł WORKFLOW oraz moduł wbudowanego edytora tekstu.
3. Zamawiający zobowiązuje się do dostarczenia wszelkich niezbędnych informacji, materiałów oraz danych potrzebnych do zrealizowania usług, które są przedmiotem tej Umowy.
4. W przypadku braku postanowień umownych stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
5. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej z umawiających się stron



**Fundusze Europejskie**  
Polska Cyfrowa



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



---

**Zamawiający**

**Wykonawca**

Załączniki:

Załącznik nr 1 do umowy: Umowa powierzenia danych osobowych

Załącznik nr 2 do umowy: Licencja na korzystanie z systemów SOD, EBO