

## Umowa nr .....

zawarta we Wrocławiu, w dniu .....

Gminą Wrocław z siedzibą przy pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP 8971383551,  
reprezentowaną przez:

.....  
zwaną dalej „Zamawiającym”

a

....., z siedzibą , NIP ....., nr KRS .....

zwaną dalej „Wykonawcą”

zwanymi dalej łącznie „Stronami”

Niniejszą umowę zawarto w wyniku przeprowadzenia postępowania i udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego (znak: ZP/PN/4/2025/WZN) zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 1320) o następującej treści:

## DEFINICJE

### § 1

Ileć w Umowie jest mowa o:

- 1) **Systemie** – należy przez to rozumieć udostępniony przez Wykonawcę system informatyczny typu SaaS, którego celem działania jest świadczenie usługi wsparcia klientów w zakresie obsługi procesów realizowanych:
  - a) pośrednio, tj. na stronach internetowych oraz w aplikacjach mobilnych jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci poprzez widget, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy,
  - b) bezpośrednio, tj. w siedzibach jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci, przez QR kody, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy;
- 2) **Konsultant** – pracownik zatrudniony przez Zamawiającego lub inny wskazany przez niego podmiot, który świadczy na jego rzecz usługi w postaci obsługi Klientów nawiązujących połączenia w Systemie formie i zakresie ustalonej w niniejszej umowie;
- 3) **Klient** – użytkownik docelowej usługi polegającej na udzielaniu wsparcia w procesach realizowanych przez Jednostki Operacyjne, świadczonej przez Konsultanta w ramach Systemu;
- 4) **Jednostki Operacyjne** - podmioty powiązane z Zamawiającym kapitałowo lub organizacyjnie, w tym jego spółki zależne;
- 5) **Awaria** – zdarzenie uniemożliwiające lub znacząco ograniczające możliwość świadczenia usługi System po stronie Klienta, Konsultanta lub innej osoby posiadającej dostęp do Panelu administracyjnego Systemu, niezwiązane z działaniem miejsc świadczenia usługi Systemu (np. strony internetowej Zamawiającego) oraz leżących po stronie użytkowników usługi (np. awaria łącza internetowego). W zależności od priorytetu oznacza to zwłaszcza: całkowity lub częściowy brak możliwości zestawienia połączenia wideo, czatu tekstowego lub całkowity lub częściowy brak możliwości skorzystania z funkcjonalności Panelu udostępnionego użytkownikom Zamawiającego;
- 6) **Usterka** – pogarsza doświadczenia użytkownika (UX) osoby korzystającej z Systemu, przy zachowaniu możliwości skorzystania z usług Systemu. W zależności od priorytetu oznacza to zwłaszcza: niewłaściwe wyświetlanie treści na stronach WWW,

- utrudniony dostęp do funkcjonalności, okresowe fluktuacje stabilności połączeń, niezwiązane z działaniem połączenia internetowego po stronie użytkowników;
- 7) **Administracja** – obejmuje dostęp do Panelu dla użytkowników Zamawiającego (przydzielanie dostępu, zmiana, resetowanie), zmiany treści/wyglądu Systemu możliwe do wprowadzenia bez prac informatycznych, tworzenie dodatkowych zestawień i raportów;
  - 8) **Rozwój** – zmiana funkcjonalności Systemu (usunięcie, zmiana, zamiana, rozszerzenie istniejących funkcji, dodanie nowej itp.) lub definiowanie ustawień i preferencji Systemu do potrzeb Zamawiającego oraz Jednostek Operacyjnych po starcie produkcyjnym, dokonywane na życzenie Zamawiającego, na podstawie odrębnego zgłoszenia, z uwzględnieniem postanowień **§ 9** Umowy;
  - 9) **Istotna zmiana funkcjonalności** – zmiana funkcjonalności Systemu związana z usunięciem, rozszerzeniem lub zmianą Istotnej funkcji, z wyjątkiem przypadku, gdy rozszerzenie lub zmiana tej funkcji związana jest z dostosowaniem jej do usług Zamawiającego lub Jednostki Operacyjne świadczonych za pośrednictwem Systemu;
  - 10) **Istotna funkcja** – funkcja Systemu wymieniona w **Załączniku nr 1** w **cz. II**.

## **OŚWIADCZENIA**

### **§ 2**

1. Wykonawca oświadcza, że ma wiedzę, doświadczenie oraz zaplecze sprzętowe, materiałowe oraz personalne niezbędne do wykonania przedmiotu Umowy oraz zobowiązuje się wykonać Umowę z zachowaniem należytej staranności wymaganej od profesjonalisty prowadzącego działalność gospodarczą w obszarze usług informatycznych oraz tworzenia i wdrażania systemów informatycznych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków przewidzianych w Umowie w zakresie, terminach i za wynagrodzeniem ustalonym między Stronami.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada prawa autorskie do wartości niematerialnych oraz innych efektów wykonania Umowy, wytworzonych lub dostarczonych przez Wykonawcę w ramach Umowy, stanowiących utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2509) oraz że nie zachodzą jakiegokolwiek podstawy do zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń do tych praw w przyszłości.
4. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z jakimikolwiek roszczeniami lub innymi działaniami, w tym z pozwem sądowym, w związku z naruszeniem, związanym z realizacją lub wynikiem Umowy, praw podlegających ochronie przewidzianej w przepisach ustawy o pr. aut. albo ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233) albo wynikających z innych przepisów prawa, Wykonawca zobowiązuje się zwolnić Zamawiającego od obowiązku świadczenia na rzecz tych osób. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się zrekompensować Zamawiającemu wszelkie szkody, jakie może ponieść Zamawiający lub jakie będzie zobowiązany zrekompensować osobom trzecim w związku z roszczeniem z tytułu naruszenia praw autorskich.
5. Strony zobowiązują się ściśle współpracować w celu jak najbardziej efektywnej realizacji Umowy, zgodnie z jej treścią oraz zasadami uczciwego obrotu gospodarczego, w szczególności w formie wyznaczenia Kierowników Projektu, którzy w ramach kontaktów roboczych będą dążyć do ustalenia i uszczegółowienia wszelkich kwestii związanych z wykonywaniem Umowy.

6. Przy realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z dostawcami usług IT którym Gmina Wrocław powierzyła zadania w ramach świadczenia usług serwisu, rozwoju i utrzymania systemów informatycznych oraz z innymi podmiotami wskazanymi przez Zamawiającego, w szczególności z Jednostkami Operacyjnymi.
7. Wykonawca oświadcza, iż przyjmuje do wiadomości, że dotyczące go dane, w tym dane osobowe (imię i nazwisko/nazwa), data umowy, jej przedmiot, numer, data obowiązywania oraz wartość umowy brutto mogą zostać udostępnione w urzędowym Rejestrze Umów Urzędu Miejskiego Wrocławia, zamieszczonym w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego Wrocławia.

## **PRZEDMIOT UMOWY – GWARANTOWANY ZAKRES ZAMÓWIENIA**

### **§ 3**

1. Przedmiotem umowy jest udzielenie dostępu do Systemu i utrzymanie go w prawidłowym stanie według specyfikacji opisanej w **Załączniku nr 1** – z uwzględnieniem ewentualnych zmian wprowadzonych w ramach Rozwoju – przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w formie niewyłącznej i w oparciu o technologię stworzoną przez Wykonawcę, za pomocą której Zamawiający będzie mógł realizować działania związane z obsługą Klientów.
2. Dostęp do systemu udzielany będzie w okresie obowiązywania niniejszej Umowy bez ograniczeń terytorialnych, uprawniając Zamawiającego do użytkowania **Systemu** na użytek własny w ramach prowadzonej działalności, w tym przez pracowników i współpracowników Zamawiającego zatrudnionych także na innej podstawie niż umowa o pracę, którzy wykonują czynności lub usługi na rzecz Zamawiającego, a także przez powiązane Jednostki Operacyjne.
3. Udzielony dostęp do Systemu będzie umożliwiał wprowadzanie niezbędnych danych do pamięci sprzętu komputerowego lub mobilnego, instalowanie niezbędnych składników Systemu, uruchamianie Systemu, wyświetlanie, korzystanie z oferowanych przez nią funkcji, utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką, rezultatów pracy osiągniętych przy użyciu Systemu.
4. W ramach opłaty miesięcznej Zamawiający będzie miał prawo do korzystania niewyłącznego z Systemu zgodnie z poniższymi warunkami:
  - 1) możliwość implementacji Systemu przez widget lub kod QR w łącznie **25** subdomenach lub przestrzeniach fizycznych Jednostek Operacyjnych;
  - 2) dostęp funkcjonalny zgodnie z zakresem określonym w **Załączniku nr 1** do umowy dla maksymalnie **80** Konsultantów zatrudnionych przez Zamawiającego lub przez Jednostki Operacyjne;
  - 3) dostęp administracyjny dla 5 Administratorów.
5. Wszystkie opisane w niniejszej umowie funkcje użytkowe związane z obsługą Klientów Zamawiającego będą dostępne w każdym momencie obowiązywania niniejszej umowy z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w **§ 8** (SLA).
6. Udostępnienie nastąpi na okres **24 miesięcy** od dnia uruchomienia Systemu zgodnie z Harmonogramem, co powinno nastąpić nie później niż w dniu **01 kwietnia 2025 r.**, z zastrzeżeniem **§ 4**.

## **PRZEDMIOT UMOWY – PRAWO OPCJI**

### **§ 4**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo skorzystania z opcji.

2. W ramach prawa opcji Zamawiający może:
  - 1) zdecydować o udostępnieniu Systemu na okres kolejnych **12 miesięcy** liczonych od dnia zakończenia okresu udostępnienia w ramach zamówienia podstawowego, tj. na łączny okres **36 miesięcy** od dnia uruchomienia Systemu;
  - 2) zlecić prace związane z Rozwojem w liczbie maksymalnie **500** roboczogodzin w okresie trwania umowy, w tym w przedłużonym okresie udostępnienia Systemu.
3. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji i zlecić Wykonawcy świadczenie usług, o których mowa w **ust. 2**, jeżeli:
  - a) w przypadku wydłużenia okresu udostępnienia Zamawiający zabezpieczy środki finansowe na realizację prawa opcji, lub
  - b) w przypadku Rozwoju zajdzie konieczność wykonania prac informatycznych z uwagi na potrzeby Zamawiającego i Zamawiający zabezpieczy środki finansowe na ten cel.
4. O skorzystaniu z prawa opcji w zakresie przedmiotu zamówienia, o którym mowa w **ust. 2 pkt 1**, Zamawiający poinformuje wykonawcę nie później niż na **21 dni kalendarzowych** przed upływem okresu obowiązywania umowy.
5. Z prawa opcji w zakresie przedmiotu zamówienia, o którym mowa w **ust. 2 pkt 2**, Zamawiający może skorzystać wielokrotnie. Realizacja tego prawa nie jest ograniczona czasowo, z zastrzeżeniem, że realizacja prac zleconych w ramach Rozwoju nie może wykroczyć poza okres udostępnienia Systemu, w tym przedłużony w ramach prawa opcji.
6. Ewentualne oświadczenie o skorzystaniu z prawa opcji:
  - 1) w zakresie przedmiotu zamówienia, o którym mowa w **ust. 2 pkt 1**, Zamawiającyłoży w formie pisemnej;
  - 2) w zakresie przedmiotu zamówienia, o którym mowa w **ust. 2 pkt 2**, nastąpi w formie potwierdzenia, o którym mowa w § 9 ust. 2 pkt 3 Umowy.
7. W celu rozstrzygnięcia wątpliwości Strony ustalają, że niezłożenie oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji w terminie, o którym mowa w **ust. 4**, jest jednoznaczne z rezygnacją Zamawiającego ze skorzystania z prawa opcji.
8. Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie w stosunku do Zamawiającego w przypadku, gdy z prawa opcji nie skorzysta. Realizacja zamówienia objętego prawem opcji jest wyłącznie uprawnieniem Zamawiającego.

## **OBOWIĄZKI STRON**

### **§ 5**

1. Zakres obowiązków Wykonawcy obejmuje:
  - 1) udostępnienie Zamawiającemu Systemu paneli obsługowych:
    - a) panel umożliwiający zarządzanie czasem pracy, kalendarzem umówionych wizyt i obsługą połączeń – dla Konsultantów (zgodnie z II.16 **Załącznika nr 1**),
    - b) panel umożliwiający nadanie uprawnień nowym Konsultantom, zatwierdzenie lub edycję czasu pracy poszczególnych Konsultantów, dodawanie i odwoływanie wizyt oraz zmianę pracownika obsługującego wizytę i wprowadzanie własnych komunikatów o planowanych przerwach w działaniu czatu lub niedostępności Konsultantów - dla administratorów/kierowników Zamawiającego (zgodnie z II.16 **Załącznika nr 1**);
  - 2) definiowanie ustawień i preferencji Systemu do potrzeb Zamawiającego oraz Jednostek

Operacyjnych, w ramach wdrożenia i przygotowaniu startu produkcyjnego, zgodnie z Harmonogramem, o którym mowa w **§ 7 ust. 1**;

- 3) świadczenie usług SLA zgodnie z **§ 8 i 9** Umowy;
  - 4) utrzymanie w ciągłym działaniu i aktualizacja Systemu;
  - 5) wsparcie wdrożeniowe Systemu w środowisku Zamawiającego oraz Jednostkach Operacyjnych oraz przeszkolenie z obsługi Systemu pracowników Zamawiającego;
  - 6) wsparcie Zamawiającego w zakresie aspektów technicznych związanych z korzystaniem z Systemu, w godzinach **8-16**, w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy). Wsparcie realizowane jest bez ograniczeń dla konkretnych osób lub podmiotów, pod warunkiem, że będą one działały na podstawie niniejszej umowy;
  - 7) realizację dobrych praktyk i przestrzeganie obowiązującego prawa w zakresie wynikającym z zapisów niniejszej umowy i w ramach obszarów swojego działania oraz odpowiedzialności. W szczególności dotyczy to dbałości o regulacje odnoszące się do Danych Osobowych wszystkich interesariuszy niniejszej umowy lub przez nich pozyskiwane;
  - 8) dbałość o wizerunek, dobre imię i interes Klientów oraz Zamawiającego, w zakresie możliwym do realizacji w ramach należytej staranności;
  - 9) wdrażanie bez zbędnej zwłoki obsługę we wskazanych przez Zamawiającego Jednostkach Operacyjnych. Za ustalenie kwestii organizacyjnych, prawnych i formalnych koniecznych do spełnienia przy tych Wdrożeniach odpowiada Zamawiający;
  - 10) niezwłoczne informowanie Zamawiającego o każdym poznany przypadku nieprawidłowego działania Systemu w obsługiwanych domenach w Jednostkach Operacyjnych;
  - 11) zatrudnienie na podstawie stosunku pracy co najmniej **2** osób wykonujących prace informatyczne związane z realizacją SLA na rzecz Zamawiającego;
  - 12) zatrudnienie przy realizacji osób zagrożonych wykluczeniem przez cały okres trwania Umowy, w przypadku, w którym Wykonawca zgłosił w to w swojej ofercie (tj. uzyskał punkty w kryterium zatrudnienie osób wykluczonych przy realizacji zamówienia);
  - 13) przeszkolenie w zakresie korzystania z Systemu wskazanych pracowników Zamawiającego (maksymalnie 10) przed startem produkcyjnym Systemu.
2. Zakres obowiązków Zamawiającego obejmuje:
- 1) implementację Systemu w zależnych domenach Jednostek Operacyjnych poprzez umieszczanie widgetu Systemu na stronach internetowych tych jednostek Operacyjnych oraz znaków QR w przestrzeniach fizycznych tych Jednostek Operacyjnych;
  - 2) komunikowanie Wykonawcy wszelkich nieprawidłowości związanych z działaniem Systemu w oparciu o regulacje SLA opisane w **§ 8**;
  - 3) realizację dobrych praktyk i przestrzeganie obowiązującego prawa w zakresie wynikającym z zapisów niniejszej umowy i w ramach obszarów swojego działania oraz odpowiedzialności. W szczególności dotyczy to dbałości o regulacje odnoszące się do Danych Osobowych wszystkich interesariuszy niniejszej umowy lub przez nich pozyskiwane;
  - 4) dbałość o wizerunek, dobre imię i interes Klientów oraz Wykonawcy, w zakresie możliwym do realizacji w ramach należytej staranności.
3. Strony zobowiązują się wykonać zobowiązania umowne z najwyższą starannością, zgodnie

z obowiązującymi przepisami, normami, standardami, zasadami sztuki i wiedzą.

## **§ 6**

1. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że jeżeli Strony nie zdefiniowały danego działania niezbędnego do prawidłowej realizacji Umowy jako obowiązku Zamawiającego, Stroną zobowiązaną do wykonania takiego działania jest Wykonawca, chyba że obowiązek wykonania działania przez Zamawiającego wynika z istoty działania lub z przepisów prawa.
2. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że jeżeli Strony nie zdefiniowały danego rozstrzygnięcia niezbędnego do prawidłowej realizacji Umowy jako uprawnienia Wykonawcy, Stroną uprawnioną do podjęcia takiej decyzji jest Zamawiający.
3. W celu uniknięcia wątpliwości Strony ustalają, że jakiegokolwiek dokumenty Wykonawcy przekazywane Zamawiającemu w ramach realizacji Umowy mogą zostać sporządzone w formie elektronicznej i przekazane Zamawiającemu na adres wskazany w **§ 20 ust. 1** Umowy, jednak na życzenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do doręczenia ich także w formie pisemnej.
4. W celu uniknięcia wątpliwości Strony ustalają, że wszelka korespondencja, za wyjątkiem przypadków określonych w Umowie, może być prowadzona w formie elektronicznej poprzez przekazywanie jej na odpowiednie adresy poczty elektronicznej wskazanej w **§ 20 ust. 1** Umowy, z zastrzeżeniem **ust. 6 i 7**.
5. W celu uniknięcia wątpliwości Strony ustalają, że korespondencja prowadzona w formie elektronicznej, w tym zawierająca dokumenty związane z realizacją Umowy sporządzone w formie elektronicznej, uznaje się za doręczoną w dniu jej doręczenia na właściwy adres poczty elektronicznej wskazany w **§ 20 ust. 1** Umowy, z zastrzeżeniem **ust. 6 i 7**, o ile doręczenie nastąpi w dniach i godzinach pracy Zamawiającego, tj. od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), od **7.45** do **15.45**. W przypadku, gdy doręczenie nastąpi w innym terminie, datą i godziną doręczenia jest godz. **7.45** następnego dnia roboczego.
6. W celu rozstrzygnięcia wątpliwości Strony ustalają, że osobą upoważnioną do przekazywania wiążącego stanowiska ze strony Zamawiającego jest osoba umocowana do reprezentowania Gminy Wrocław na podstawie przepisów prawa, Kierownik Projektu Zamawiającego lub osoba przez niego wskazana.
7. Wskazanie osoby, o której mowa w **ust. 6**, może nastąpić w dowolnym momencie trwania umowy poprzez przekazanie stosownej informacji Wykonawcy na adres e-mail wskazany w **§ 20 ust. 1**. Wskazanie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie wpływa na ważność ustaleń dokonanych przed przekazaniem Wykonawcy informacji.

## **REALIZACJA UMOWY**

## **§ 7**

1. W terminie do **10 dni** od zawarcia Umowy Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu Harmonogram wdrożenia i uruchomienia Systemu uwzględniający następujące założenia:
  - 1) Start produkcyjny Systemu nastąpi nie później niż **01 kwietnia 2025 r.**;
  - 2) Zamawiający będzie miał co najmniej **5 dni roboczych** na przeprowadzenie testów Systemu w godzinach pracy Zamawiającego oraz dodatkowo co najmniej **1 dzień roboczy** na zgłoszenie uwag i poprawek do Systemu, a także co najmniej taki sam termin

- na przeprowadzenie retestów po korektach Systemu przez Wykonawcę;
- 3) Wykonawca będzie miał zagwarantowany czas na uwzględnienie uwag i poprawek do Systemu;
  - 4) Zamawiający będzie miał możliwość bieżącego nadzorowania postępów prac, w szczególności poprzez ich podział na etapy.
2. W celu rozstrzygnięcia wątpliwości Strony oświadczają, że najpóźniej **01 kwietnia 2025 r.** System będzie gotowy do pracy zgodnie z przeznaczeniem, będzie posiadał wszystkie funkcjonalności określone w **Załączniku nr 1** jako wymagane, a Zamawiający będzie dysponował odpowiednimi dostęпами dla Konsultantów oraz administratorów/kierowników.

## **§ 8**

1. W okresie obowiązywania umowy, Wykonawca deklaruje zapewnienie ciągłości dostępności usługi dla użytkowników Zamawiającego, przy spełnieniu wymagań technicznych wskazanych w **Załączniku nr 1**, z wyłączeniem przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub Klienta.
2. W celu zapewnienia właściwej jakości świadczonej usługi i prawidłowego działania Systemu, Wykonawca będzie przyjmował od Zamawiającego lub wskazanych przez Zamawiającego osób, zgłoszenia serwisowe, które będą rozwiązywane zgodnie z postanowieniami poniższego paragrafu.
3. Zgłoszenia serwisowe będą przyjmowane drogą mailową na adres e-mail ..... i realizowane według harmonogramu przyjmowania zgłoszeń serwisowych wyszczególnionych w **Załączniku nr 2** do umowy. Strony ustalają, że dopuszczalne jest przekazywanie zgłoszeń przez system zarządzania obsługiwany przez Wykonawcę, pod warunkiem udostępnienia go Zamawiającemu na koszt Wykonawcy.
4. W ramach niniejszej umowy przyjmuje się następującą klasyfikację typów zgłoszeń serwisowych:
  - 1) Awaria;
  - 2) Usterka;
  - 3) Administracja;
  - 4) Rozwój.
5. Przyjęcie zgłoszenia serwisowego skutkuje przypisaniem priorytetu związanego z jego zasięgiem. Przyjmuje się następujący podział priorytetów:
  - 1) **Wysoki** – dotyczy więcej niż 60% użytkowników usługi Systemu (po stronie Klientów lub Konsultantów);
  - 2) **Średni** – dotyczy od 11% do 59% użytkowników usługi Systemu (po stronie Klientów lub Konsultantów);
  - 3) **Niski** - dotyczy od 1% do 10% użytkowników usługi Systemu (po stronie Klientów lub Konsultantów).
6. Jeżeli w chwili zgłoszenia ustalenie priorytetu nie jest możliwe, przyjmuje się priorytet wysoki, do momentu określenia priorytetu zasadnego wobec danego zgłoszenia. Jeżeli po rozpoznaniu zgłoszenia zostanie przypisany priorytet inny niż wysoki, obowiązujące czasy reakcji oraz czasy naprawy lub skutecznego obejścia są pomniejszane o czas działań potrzebnych do określenia priorytetu zgłoszenia.

7. Poza powyższą kategoryzacją, zgłoszenia mogą być także analizowane na wniosek Zamawiającego indywidualnie pod kątem oceny stopnia ryzyka i potencjalnego zasięgu i następnie będą mogły być zakwalifikowane jako inny typ zgłoszenia lub inny priorytet.
8. Na podstawie przypisanego do zgłoszenia typu oraz priorytetu, Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia działań mających na celu wyeliminowanie przyczyny przyjętego zgłoszenia oraz zakończenie naprawy/wdrożenia zgodnie z deklarowanymi czasami reakcji i naprawy wdrożenia oraz w ustalonych godzinach przyjmowania i realizacji zgłoszeń ujętych w **Załączniku nr 2** do umowy.
9. Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania tzw. skutecznego obejścia, które służy przywróceniu funkcjonalności dla użytkownika Systemu, w okresie prac mających na celu usunięcie przyczyny zgłoszonej awarii lub usterki.
10. Skuteczne obejście, o którym mowa w **ust. 9**, traktuje się na równi z usunięciem źródła awarii lub usterki w kategoriach czasów reakcji Wykonawcy, jednak nie zwalnia go z obowiązku usunięcia tego źródła, kiedy tylko będzie to możliwe.

## **§ 9**

1. W ramach Rozwoju Zamawiający **nie może** zlecić prac stanowiących Istotną zmianę funkcjonalności.
2. Realizacja zgłoszeń w ramach Rozwoju następuje zgodnie z deklarowanymi czasami i realizacji zgłoszeń ujętych w **Załączniku nr 2** do Umowy oraz z uwzględnieniem poniższych zasad:
  - 1) z zachowaniem czasu reakcji Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu:
    - a) informacji o możliwości realizacji zgłoszenia,
    - b) przewidywanej pracochłonności realizacji zgłoszenia,
    - c) harmonogramie wdrożenia uwzględniającym możliwość przeprowadzenia przez Zamawiającego testów przed odbiorem prac w terminie co najmniej **3 dni roboczych** od otrzymania informacji o gotowości do odbioru prac;
  - 2) jeżeli z uwagi na charakter zgłoszenia w ramach Rozwoju Wykonawca nie będzie w stanie w terminie określonym w **Załączniku nr 2** przedstawić informacji, o których mowa w **pkt 1**, czas na przedstawienie informacji wydłuża się do **72 godzin**, o ile Wykonawca poinformuje uprzednio Zamawiającego o takiej sytuacji;
  - 3) w terminie do **3 dni roboczych** od dnia otrzymania informacji, o których mowa w **pkt 1**, Zamawiający potwierdzi realizację zgłoszenia lub przekaze informację o rezygnacji; w przypadku braku reakcji Zamawiającego w tym terminie przyjmuje się, że Zamawiający zrezygnował z realizacji zgłoszenia;
  - 4) w terminie określonym w harmonogramie, o którym mowa w **pkt 1 lit. c** Zamawiający przeprowadzi testy i potwierdzi realizację zgłoszenia lub zgłosi uwagi; w przypadku braku reakcji Zamawiającego w terminie wyznaczonym na testy odbiorowe przyjmuje się, że Zamawiający nie ma uwag i potwierdza realizację zgłoszenia;
  - 5) Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia uwag Zamawiającego w wyznaczonym przez niego terminie, nie krótszym niż **1 dzień roboczy**;
3. Potwierdzenie, o którym mowa w **ust. 2 pkt 4**, nastąpi w formie elektronicznej poprzez przekazanie odpowiedniej informacji Kierownika Projektu Zamawiającego lub osoby przez niego upoważnionej przekazanej na adres, o którym mowa w **§ 20 ust. 1 pkt 2** Umowy.



4. Prace w ramach Rozwoju będą rozliczane indywidualnie, w związku z czym nie przewiduje się płatności okresowych.

## **PERSONEL**

### **§ 10**

1. Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę i umiejętności konieczne do właściwego wykonania Umowy, a w szczególności, że dysponuje personelem o wszystkich wymaganych profilach kompetencji zawodowych niezbędnych do wykonania Umowy.
2. Kierownicy Projektu ze strony Wykonawcy i Zamawiającego odpowiadają za planowe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy. W szczególności są zobowiązani do:
  - 1) nadzorowania realizacji zamówienia;
  - 2) prowadzenia bieżącej komunikacji, omawiania i rozwiązywania problemów pojawiających się w trakcie realizacji Umowy;
  - 3) przyjmowania pism i oświadczeń składanych przez drugą stronę;
  - 4) uczestnictwa w czynnościach związanych z przekazywaniem, odbiorem lub zatwierdzaniem poszczególnych części zamówienia.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania osoby pełniącej funkcję Kierownika Projektu przez cały okres obowiązywania umowy. W szczególności Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy nie może być odsunięty od wykonywania przedmiotu Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego na samą zmianę oraz na kandydaturę Kierownika Projektu, z wyjątkiem przypadków, gdy odsunięcie od wykonywania przedmiotu Umowy następuje z przyczyn pozostających poza kontrolą Wykonawcy, takich jak choroba, ustanie stosunku pracy lub innego tytułu zatrudnienia danego Kierownika Projektu lub z powodu innego zdarzenia losowego, uniemożliwiającego Kierownikowi Projektu pełnienia swoich funkcji.
4. Zmiana Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy może nastąpić na uzasadnione żądanie Zamawiającego. Żądanie przez Zamawiającego zmiany Kierownika Projektu jest uzasadnione w przypadku, w którym Kierownik Projektu narusza zobowiązania wynikające z Umowy, w szczególności zobowiązania do zachowania poufności i zasad bezpieczeństwa obowiązujących u Zamawiającego, a także w inny sposób przez swoje działania lub zaniechania wywiera istotny negatywny wpływ na realizację Umowy.
5. Wykonawca zapewnia, że w przypadku zmiany lub czasowej nieobecności Kierownika Projektu nowa osoba lub osoba zastępująca czasowo Kierownika Projektu będzie spełniała wymogi określone w warunkach udziału w postępowaniu oraz będzie odpowiednio wdrożona w warunki Umowy i w przebieg jej realizacji, na przykład poprzez pełnienie funkcji stałego zastępcy Kierownika Projektu.
6. Wykonawca zobowiązuje się, że co najmniej **2 osoby** wykonujące prace informatyczne związane z realizacją SLA i Rozwoju na rzecz Zamawiającego niezbędne do realizacji zamówienia zostaną zatrudnione na podstawie umowy o pracę w rozumieniu ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2023 r. poz. 1465 ze zmian.).
7. Potwierdzeniem zatrudnienia osoby lub osób, o których mowa w **ust. 6**, na podstawie umowy o pracę jest poświadczona za zgodność z oryginałem kopia umowy o pracę zatrudnionego pracownika lub oświadczenie zatrudnionego pracownika zawierające informacje niezbędne do

weryfikacji na podstawie umowy o pracę: imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę i zakres obowiązków pracownika.

8. Zamawiający ma prawo do wezwania Wykonawcy do przekazania dokumentów wymienionych w **ust. 7** w terminie **do 5 dni** od dnia otrzymania wezwania; w przypadku niespełnienia wymagań Zamawiający naliczy Wykonawcy karę umowną za każdy dzień, w którym czynności niezbędne do realizacji zamówienia wykonuje osoba lub osoby niezatrudnione na podstawie umowy o pracę.
9. W przypadku, w którym Wykonawca zgłosił w ofercie zatrudnienie osób wykluczonych (tj. uzyskał punkty w kryterium zatrudnienie osób wykluczonych przy realizacji zamówienia) zobowiązany jest on do zatrudnienia takich osób przy realizacji zamówienia przez cały okres trwania umowy. Do weryfikacji spełniania warunków postanowienia **ust. 7 i 8** stosuje się odpowiednio.

## **WYNAGRODZENIE**

### **§ 11**

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy **w ramach zamówienia podstawowego** Wykonawca otrzyma wynagrodzenie maksymalnie w wysokości: ..... złotych brutto, w tym: netto ..... plus podatek VAT wynoszący według stanu prawnego obowiązującego na dzień podpisania Umowy ....%, czyli ..... złotych.
2. Za wykonanie przedmiotu Umowy **w ramach prawa opcji** Wykonawca otrzyma wynagrodzenie maksymalnie:
  - 1) za przedłużony okres udostępnienia Systemu – w wysokości ..... złotych brutto (słownie złotych: ..... i .../100 brutto), w tym: netto ..... (słownie złotych: ..... i .../100) plus podatek VAT wynoszący według stanu prawnego obowiązującego na dzień podpisania Umowy ....%, czyli ..... złotych;
  - 2) za prace związane z rozwojem – w wysokości ..... złotych brutto (słownie złotych: ..... i .../100 brutto), w tym: netto ..... (słownie złotych: ..... i .../100) plus podatek VAT wynoszący według stanu prawnego obowiązującego na dzień podpisania Umowy ....%, czyli ..... złotych.
3. Łączne wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy stanowi sumę wynagrodzeń za wykonanie zamówienia podstawowego oraz zamówienia w ramach prawa opcji, tj. .... zł brutto (słownie złotych: ..... i .... /100), czyli ..... zł netto (słownie złotych: ..... i ... /100) plus podatek VAT wynoszący według stanu prawnego obowiązującego na dzień podpisania Umowy ....%, czyli ..... złotych (słownie złotych: ..... i ... /100)
4. Wynagrodzenie określone w :
  - 1) **ust. 1** stanowi iloczyn przewidywanych miesięcy obowiązywania umowy (**24**) oraz stawki opłaty miesięcznej, która wynosi ..... zł brutto (słownie złotych: ..... i ... /100 brutto), tj. netto ..... (słownie złotych: ..... i .... /100) plus podatek VAT wynoszący według stanu prawnego obowiązującego na dzień podpisania Umowy ....%, za **1 (jeden) miesiąc**;

- 2) **ust. 2 pkt 1** stanowi iloczyn przewidywanych miesięcy obowiązywania umowy w ramach prawa opcji (**12**) oraz stawki opłaty miesięcznej, która wynosi ..... zł brutto (słownie złotych: ..... i .../100 brutto), tj. netto ..... (słownie złotych: ..... i .../100) plus podatek VAT wynoszący według stanu prawnego obowiązującego na dzień podpisania Umowy ....%, za **1** (jeden) **miesiąc**;
- 3) **ust. 2 pkt 2** stanowi iloczyn liczby roboczogodzin do wykorzystania w ramach Rozwoju (maksymalnie **500**) oraz stawki opłaty za **1 roboczogodzinę**, która wynosi ..... zł brutto (słownie złotych: ..... i .../100 brutto), tj. netto ..... (słownie złotych: ..... i .../100) plus podatek VAT wynoszący według stanu prawnego obowiązującego na dzień podpisania Umowy ....%, za **1** (jedną) roboczogodzinę.
5. Wynagrodzenie za:
- 1) udostępnienie Systemu płatne będzie za każdy pełny miesiąc kalendarzowy dostępu do Systemu;
  - 2) wykonanie prac w ramach Rozwoju płatne będzie po realizacji każdej z wykonanych prac.
6. Podstawą do wystawienia faktury:
- 1) za udostępnienie Systemu jest upływ miesiąca kalendarzowego, w którym System był dostępny;
  - 2) za wykonanie prac zleconych w ramach Rozwoju jest potwierdzenie realizacji, o którym mowa w **§ 9 ust. 3**.
7. Na dzień zawarcia Umowy wynagrodzenie Wykonawcy w poszczególnych latach realizacji Umowy wynosi:
- 1) w **2025 r.:** ..... zł brutto (słownie złotych: .....i .../00);
  - 2) w **2026 r.:** ..... zł brutto (słownie złotych: .....i .../00);
  - 3) w **2027 r.:** ..... zł brutto (słownie złotych: .....i .../00);
  - 4) w **2028 r.:** ..... zł brutto (słownie złotych: .....i .../00);
8. Kwoty wynagrodzenia Wykonawcy w ramach poszczególnych lat realizacji Umowy, wskazane w **ust. 7** niniejszego paragrafu, mogą ulec zmianie, w szczególności w wyniku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, jednak suma tych kwot nie może przekroczyć maksymalnej wartości wynagrodzenia, o której mowa w **ust. 3**.
9. Faktury VAT mogą być wystawiane i przesyłane do Zamawiającego:
- 1) w formie papierowej – w takim przypadku faktury będą dostarczane na adres Urzędu Miejskiego Wrocławia Wydziału Zarządzania Należnościami, ul. Kotlarska 41, 50-151 Wrocław; w przypadku wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez podpisu odbiorcy;
  - 2) w formie elektronicznej (plik w formacie \*.pdf) - w takim przypadku Wykonawca w dniu podpisania umowy złoży oświadczenie o adresie e-mail, z którego będą wysyłane faktury elektroniczne na adres e-mail Zamawiającego: wzn@um.wroc.pl;
  - 3) w ramach wysyłania ustrukturyzowanych faktur elektronicznych wysyłanych do Zamawiającego zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 09 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020r. poz. 1666 z późn. zmian.)

Wykonawca ma możliwość wystawiania i wysyłania faktur elektronicznych poprzez Platformę Elektronicznego Fakturowania pod adres <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl/> adres PEF: NIP 8961003529, NABYWCĄ i ODBIORCĄ TOWARU/USŁUGI jest Gmina Wrocław, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław.

10. Płatność dokonywana będzie za pomocą mechanizmu podzielonej płatności.
11. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktur VAT bez jego podpisu.
12. Podzieloną płatność, tzw. split payment, stosuje się wyłącznie przy płatnościach bezgotówkowych realizowanych za pośrednictwem polecenia przelewu lub polecenia zapłaty dla czynnych podatników VAT. Mechanizm podzielonej płatności nie będzie wykorzystywany do zapłaty za czynności lub zdarzenia zwolnione z podatku VAT, opodatkowane stawką 0% lub objęte odwrotnym obciążeniem.
13. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku rozliczeniowego wskazany na fakturze, która będzie wystawiona w jego imieniu, będzie rachunkiem dla którego zgodnie z rozdz. 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, prowadzony jest rachunek VAT i znajduje się w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT prowadzonym przez Ministerstwo Finansów. W przypadku, gdy Wykonawca będzie prowadził dla Zamawiającego rachunek wirtualny, Zamawiający weryfikując numer rachunku po otrzymaniu komunikatu na stronie Ministerstwa Finansów tożsamesgo z zapisem: „Wyszukiwany numer rachunku jest zgodny ze stosowanym wzorcem i pasuje do jednego z rachunków wyświetlonych na wykazie” uzna, że rachunek rozliczeniowy jest poprawny.
14. Zamawiający dokona zapłaty wynagrodzenia przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT, w terminie do **30 dni** od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT. Za dzień dokonania zapłaty wynagrodzenia przyjmuje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
15. Wysokość wynagrodzenia określona w **ust. 3** obejmuje całość kosztów związanych z udostępnieniem Systemu i wyczerpuje wszelkie roszczenia Wykonawcy, w tym koszty implementacji funkcjonalności, instalacji, modyfikacji, wdrożenia, eksploatacji, licencji, utrzymania i obsługi wszystkich elementów Systemu, oprogramowania bazy danych, koszt serwisu gwarancyjnego, dostarczanych w trakcie obowiązywania Umowy aktualizacji, opracowania stosownej dokumentacji, a także obejmuje pracę Wykonawcy i wszelkich osób działających w jego imieniu w zakresie szkolenia, prac konsultacyjno – wdrożeniowych oraz asysty rozruchowej (wraz ze związanymi z tym wszelkimi kosztami dodatkowymi, np. kosztami dojazdu i noclegu).
16. Wykonawca nie może przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na osoby trzecie, bez pisemnej zgody Zamawiającego, pod rygorem nieważności.
17. Wynagrodzenie, o którym mowa w **ust. 2** będzie należne Wykonawcy tylko pod warunkiem skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji i tylko w zakresie obejmującym oświadczenie Zamawiającego dotyczącym prawa opcji.
18. Przedsięwzięcie zostało ujęte w Załączniku nr 2 do uchwały nr IX/144/24 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 17 października 2024 r. zmieniającej uchwałę nr LXXVI/1970/23 Rady Miejskiej Wrocławia w sprawie przyjęcia wieloletniej prognozy finansowej miasta w poz. 1.3.1.59.

## ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

### § 12

1. Strony potwierdzają, że Wykonawca wniósł przed zawarciem Umowy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, w wysokości **3%** wartości wynagrodzenia brutto określonego w **§ 11 ust. 1**, tj. .... (słownie złotych: ..... i ...../100) w formie .....
2. Do zmiany formy zabezpieczenia Umowy w trakcie realizacji Umowy wykonawczej stosuje się art. 451 ustawy p.z.p. z uwzględnieniem, że:
  - 1) zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu Wykonawca wpłaca przelewem na następujący rachunek bankowy Gminy Wrocław: .....
  - 2) zabezpieczenie wnoszone w innych dopuszczonych przez Zamawiającego formach należy złożyć w oryginale w Wydziale Finansowym, Dział Centralnej Obsługi Finansowej, p. 108, Sukiennice 10, 50-107 Wrocław;
  - 3) Zmiana formy zabezpieczenia musi być dokonana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.
3. W przypadku, gdy okres realizacji przedmiotu Umowy okaże się dłuższy niż okres obowiązywania zabezpieczenia wniesionego w postaci gwarancji lub poręczenia, Wykonawca zobowiązany będzie przed upływem okresu obowiązywania pierwotnego zabezpieczenia do przedłożenia kolejnego zabezpieczenia na dalszy okres.
4. W przypadku składania przez Wykonawcę zabezpieczenia, należytego wykonania Umowy w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, gwarancja powinna być sporządzona zgodnie z obowiązującym prawem i winna zawierać następujące elementy:
  - 1) nazwę dającego zlecenie (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji (Zamawiającego), gwaranta (banku lub instytucji ubezpieczeniowej udzielających gwarancji) oraz wskazanie ich siedziby;
  - 2) określenie wierzytelności, która ma być zabezpieczona gwarancją;
  - 3) kwotę gwarancji;
  - 4) termin ważności gwarancji;
  - 5) zobowiązanie gwaranta do zapłacenia nieodwołalnie i bezwarunkowo kwoty do wysokości udzielonej gwarancji na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego zawierające oświadczenie, iż Wykonawca nie wykonał lub nie wykonał należycie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, w terminie nieprzekraczającym **14 dni** kalendarzowych od daty otrzymania tego oświadczenia;
  - 6) poddanie gwarancji prawu polskiemu.
5. W przypadku wnoszenia/zmiany zabezpieczenia, o którym mowa w **ust. 1** w formie gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej, Wykonawca ma obowiązek przedstawić treść takiej gwarancji Zamawiającemu do akceptacji, przed upływem okresu obowiązywania dotychczasowej gwarancji bądź przed wniesieniem tego zabezpieczenia w okresie obowiązywania Umowy.
6. Zamawiający zwraca **70%** zabezpieczenia, o którym mowa w **ust. 1** w niniejszym paragrafie, w terminie **30 dni** od dnia wykonania zamówienia i uznania go przez Zamawiającego za należycie wykonane, przy czym za dzień uznania Umowy za należycie wykonaną, Strony uznają dzień podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru ostatniego Zlecenia

wykonanego przed wyczerpaniem liczby roboczogodzin lub przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Pozostałą część zabezpieczenia (**30%**) Zamawiający pozostawia na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady i dokona jej zwrotu nie później niż do **15 dni** po upływie okresu rękojmi za wady.

7. W przypadku nienależytego wykonania przedmiotu Umowy lub niewykonania przedmiotu Umowy w całości lub w części Zamawiający ma prawo wykorzystać wniesione zabezpieczenie lub jego część wraz z naliczonymi odsetkami do zgodnego z Umową wykonania przedmiotu Umowy lub do pokrycia roszczeń z tytułu rękojmi za wady lub gwarancji bądź innych roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy- na co Wykonawca wyraża zgodę.
8. Jeżeli po wykorzystaniu przez Zamawiającego zabezpieczenia wraz z naliczonymi odsetkami do zgodnego z Umową wykonania przedmiotu Umowy lub do pokrycia roszczeń z tytułu rękojmi, w dyspozycji Zamawiającego pozostanie jakakolwiek kwota zabezpieczenia, Zamawiający zobowiązuje się ją zwrócić w terminie **30 dni** od dnia pokrycia roszczeń z tytułu rękojmi.

### **§ 13**

1. Wykonawca jest zobowiązany posiadać przez cały okres obowiązywania Umowy (wraz z okresem utrzymywania Systemu oraz udzielonej gwarancji) ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej kontraktowej i deliktowej obejmującej działalność odpowiadającą przedmiotowi Umowy, na sumę gwarancyjną w wysokości co najmniej **200 000,00 złotych brutto** (słownie złotych: dwieście tysięcy złotych brutto) oraz przedstawić Zamawiającemu kopię nowej polisy wraz z warunkami ubezpieczenia, na 14 dni przed zakończeniem okresu obowiązywania dotychczasowego ubezpieczenia.
2. Polisa ubezpieczeniowa wraz z warunkami ubezpieczenia oraz dowodem opłacenia należnej składki, aktualna na dzień podpisania Umowy, stanowi **Załącznik nr 5** do Umowy.

### **KARY UMOWNE**

### **§ 14**

1. Zamawiający ma prawo obciążyć Wykonawcę następującymi karami umownymi:
  - 1) za zwłokę w starcie produkcyjnym Systemu, w wysokości **1%** wynagrodzenia brutto, o którym mowa w **§ 11 ust. 1** za każdy dzień zwłoki w stosunku do terminu określonego w **§ 7 ust. 1 pkt 1**;
  - 2) za wadliwe działanie którejkolwiek z Istotnych funkcji, którego skutkiem jest brak możliwości korzystania z Systemu – za każdą z wadliwie działających Istotnych funkcji w wysokości **5,9%** opłaty miesięcznej brutto za udostępnienie Systemu o której mowa w **§ 11 ust. 4 pkt 1** za każdy dzień wadliwego działania;
  - 3) za wadliwe działanie którejkolwiek z Istotnej funkcji w innym przypadku, niż określonym w **pkt 2** – za każdą z wadliwie działających Istotnych funkcji w wysokości **1 %** opłaty miesięcznej brutto za udostępnienie Systemu, o której mowa w **§ 11 ust. 4 pkt 1** za każdy dzień wadliwego działania;
  - 4) za zwłokę w usunięciu Awarii – w wysokości **0,8%** opłaty miesięcznej brutto za udostępnienie Systemu, o której mowa w **§ 11 ust. 4 pkt 1**, za każdy dzień zwłoki w usunięciu Awarii;

- 5) za zwłokę w usunięciu Usterki - w wysokości **0,6%** opłaty miesięcznej brutto za udostępnienie Systemu, o której mowa w **§ 11 ust. 4 pkt 1**, za każdy dzień zwłoki w usunięciu Usterki;
  - 6) za zwłokę w realizacji zgłoszeń typu Administracja - w wysokości **0,1%** opłaty miesięcznej brutto za udostępnienie Systemu, o której mowa w **§ 11 ust. 4 pkt 1**, za każdy dzień zwłoki w realizacji zgłoszenia;
  - 7) za zwłokę w realizacji zgłoszenia Rozwoju – w wysokości **5%** wynagrodzenia brutto przewidzianego za realizację danego zgłoszenia za każdy dzień zwłoki w stosunku do terminu określonego w zgłoszeniu;
  - 8) za niezatrudnianie na podstawie stosunku pracy co najmniej **2 osób**, o których mowa w **§ 5 ust. 1 pkt 11** lub **pkt 12**, lub za nieprzedstawienie dokumentów wymienionych w **§ 10 ust. 7** - w wysokości **250 złotych brutto** za każdy dzień obowiązywania Umowy, w którym Wykonawca nie realizuje obowiązku;
  - 9) za wypowiedzenie umowy przez Zamawiającego z winy Wykonawcy – w wysokości **20%** wynagrodzenia brutto, o którym mowa w **§ 11 ust 1**;
  - 10) za brak zapłaty lub za nieterminową zapłatę wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia – w wysokości **5%** opłaty miesięcznej brutto za udostępnienie Systemu, o której mowa w **§ 11 ust. 4 pkt 1**, za każdy dzień przekroczenia terminu zapłaty tego wynagrodzenia.
2. Zamawiający nie może naliczyć kar umownych za wadliwe działanie Istotnej funkcji, o których mowa w **ust. 1 pkt 2 i 3**, jeżeli przyczyną tego jest Awaria lub Usterka. Wyłączenie tego uprawnienia nie wpływa na możliwość naliczenia kar umownych w przypadku zwłoki za usunięcie Awarii lub Usterek.
  3. Suma kar umownych nałożonych na Wykonawcę nie może przekroczyć wartości wynagrodzenia brutto określonego w **§ 11 ust. 1** Umowy, a w przypadku kar określonych w **ust. 1 pkt 2 i 3** – wartości wynagrodzenia określonego dla opłaty miesięcznej za udostępnienie Systemu.
  4. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę zlecenia, kara umowna należy się Zamawiającemu w zastrzeżonej na ten wypadek wysokości, bez względu na wysokość poniesionej szkody.
  5. Kary umowne będą kolejno potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy lub zaspokajane z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
  6. Strony postanawiają, że wypłata kary umownej nie wyklucza dochodzenia odszkodowania przez Zamawiającego na zasadach ogólnych w przypadku, gdy wartość wyrządzonej szkody, będzie wyższa niż suma naliczonych kar umownych.
  7. W przypadku, gdy potrącenie kary umownej z wynagrodzenia Wykonawcy albo z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w terminie do **30 dni** od dnia wystąpienia z takim żądaniem przez Zamawiającego.

## ZACHOWANIE POUFNOŚCI

### § 15

1. Strony oświadczają, że postanowienia niniejszego paragrafu odnoszą się do wszelkich informacji, w szczególności technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych, organizacyjnych, danych osobowych, klientów, realizowanych Zleceń i innych otrzymanych lub powierzonych bądź pozyskanych do przetwarzania w związku z zawarciem lub realizacją Umowy, niezależnie od ich formy, źródła, sposobu pozyskania, wyrażenia lub utrwalenia (dalej „**Informacje Poufne**”).
2. Wykonawca zobowiązuje się:
  - 1) chronić, nie publikować i nie ujawniać Informacji Poufnych bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, chyba że obowiązek ich ujawnienia wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, o czym bezzwłocznie poinformuje Zamawiającego,
  - 2) wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie dla celów realizacji Umowy,
  - 3) powstrzymać się od kopiowania, powielania bądź jakiegokolwiek rozpowszechniania Informacji Poufnych lub ich części, za wyjątkiem przypadków, gdy jest to niezbędne do realizacji Umowy.
3. Do wszystkich praw własności intelektualnej przekazanych lub udostępnionych przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy w toku wykonywania Umowy, w tym utworów w rozumieniu Ustawy, informacji, materiałów, znaków towarowych i know-how, uprawniony jest wyłącznie Zamawiający, zaś Wykonawca może dokonywać ich eksploatacji wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania Przedmiotu Umowy.
4. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub materiałów:
  - 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 są powszechnie znane;
  - 4) które dotyczą oceny Systemu, wdrożenia i rzetelności wykonywanych wykonanych prac przez Wykonawcę (w tym wystawienie referencji Wykonawcy przez Zamawiającego).
5. Jakiegokolwiek postanowienia Umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji Poufnych przewidzianych w przepisach prawa.
6. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji lub materiałów albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę na piśmie oraz poinformować odbiorcę informacji lub materiałów o ich poufnym charakterze.
7. Wykonawca odpowiada również za zawinione niezachowanie Informacji Poufnych w tajemnicy przez osoby, którym wykonanie swoich obowiązków powierzył. Postanowienie to dotyczy w szczególności pracowników Wykonawcy.
8. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie dokumenty i inne materiały dotyczące Zamawiającego oraz inne dane dotyczące Zamawiającego stanowiące Informacje Poufne Zamawiającego, jakie Wykonawca otrzymał w czasie trwania



Umowy, w związku lub przy okazji jej wykonywania w nieprzekraczalnym terminie **10 dni roboczych** od dnia otrzymania wezwania Zamawiającego.

## **DANE OSOBOWE**

### **§ 16**

1. Strony zobowiązują się do zapewnienia przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych.
2. Strony oświadczają, że zapoznały się z treścią postanowień 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) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1781) (dalej zwane również „**RODO**”), dotyczących sposobu przetwarzania danych osobowych i zobowiązują się do przestrzegania przepisów ww. aktów prawnych.
3. Strony oświadczają, że najpóźniej w dniu rozpoczęcia przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę w ramach zbioru, którego Zamawiający jest administratorem danych, zostanie zawarta umowa powierzenia przetwarzania danych, której wzór stanowi **Załącznik nr 3** do Umowy.

## **ODSTĄPIENIE I WYPOWIEDZENIE OD UMOWY PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO**

### **§ 17**

1. Zamawiający może odstąpić od umowy:
  - 1) w terminie **30 dni** od powzięcia wiadomości o zaistnieniu 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 podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
  - 2) jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
    - a) dokonano zmiany umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 ustawy – Prawo zamówień publicznych,
    - b) Wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 ustawy – Prawo zamówień publicznych,
    - c) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążyą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.
2. Niezależnie od okoliczności wskazanych w **ust. 1**, Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w razie wystąpienia następujących okoliczności:
  - 1) Wykonawca nie wykonał któregośkolwiek z zakresu prac objętych Umową, w terminach określonych w Umowie. W takim wypadku Zamawiający wezwie Wykonawcę do wykonania prac, z wykonaniem których jest w zwłoce, wyznaczając Wykonawcy dodatkowy termin na ich wykonanie, po bezskutecznym upływie którego Zamawiający może odstąpić od Umowy;
  - 2) Wykonawca opóźnia się z realizacją zamówienia w taki sposób, że z okoliczności dotyczących realizacji zamówienia wynika, że nie wykona on zamówienia w terminie określonym Umową;

- 3) Wykonawca nienależyście wykonuje Umowę – tj. gdy Zamawiający wezwał Wykonawcę do usunięcia wad lub wprowadzenia zmian lub uzupełnień, a Wykonawca nie usunął wad lub nie wprowadził zmian lub uzupełnień w terminach wynikających z Umowy lub też pomimo usunięcia wad lub wprowadzenia zmian lub uzupełnień Zamawiający stwierdza dalsze istnienie wad lub gdy Wykonawca bezzasadnie nie stosuje się do uwag Zamawiającego dotyczących wykonania Umowy w kontekście pozostałych obowiązków wynikających z Umowy i osiągnięcia jej celu lub narusza inne postanowienia Umowy w sposób zagrażający jej wykonaniu na warunkach w niej określonych – w sytuacji gdy po upływie **7 dni** od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania;
- 4) w przypadku zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa, których wejście w życie będzie skutkować brakiem możliwości korzystania przez Zamawiającego z Systemu bez dokonania Istotnych zmian funkcjonalności, z zastrzeżeniem **§ 18 ust. 2 pkt 1 lit a.**
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy lub o jej wypowiedzeniu winno zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze wskazaniem przyczyny odstąpienia lub wypowiedzenia.
4. Oświadczenie o odstąpieniu wywiera skutek z chwilą jego doręczenia listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, na adres siedziby.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego Umowa wygasa po upływie **15 dni** od daty otrzymania przez Wykonawcę oświadczenia o wypowiedzeniu.
6. Odstąpienie od Umowy lub jej wypowiedzenie przez Zamawiającego nie ma wpływu na naliczanie kar umownych, zgodnie z zapisami Umowy.
7. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy przed planowanym okresem jej realizacji, Strony protokolarnie ustalą zakres zrealizowanych przez Wykonawcę świadczeń i odpowiadającą im w świetle Umowy wysokość wynagrodzenia.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia przez Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie jedynie za faktycznie i należyście wykonaną część przedmiotu Umowy.
9. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie do **30 dni** od powzięcia informacji o wystąpieniu sytuacji stanowiącej podstawę odstąpienia.

## **ZMIANY UMOWY**

### **§ 18**

1. Zakazuje się dokonywania istotnych zmian postanowień Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, z wyjątkiem przypadków określonych w przepisach ustawy – Prawo zamówień publicznych oraz z zastrzeżeniem **ust. 2 i § 19.**
2. Dopuszcza się wprowadzenie zmian w Umowie w stosunku do treści oferty, w przypadku zaistnienia następujących okoliczności:
- 1) zwiększenie maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w **§ 11 ust. 1** lub **ust. 2 pkt 1**, w przypadku:
- a) wykonania na życzenie lub za zgodą Zamawiającego prac stanowiących Istotną zmianę funkcjonalności, dokonaną w związku z dostosowaniem Systemu do usług realizowanych przez Zamawiającego lub jego Jednostki Operacyjne w celu dostosowania Systemu do

przepisów powszechnie obowiązującego prawa, jeżeli prace te wynikają ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa i bez ich wykonania nie będzie możliwe realizowanie Umowy – w takim przypadku miesięczne wynagrodzenie określone w **§ 11 ust. 4 pkt 1 lub 2** ulegnie zmianie proporcjonalnie do zmiany maksymalnego wynagrodzenia i liczby miesięcy pozostałych do zakończenia umowy, przy czym zwiększenie maksymalnego wynagrodzenia nie może przekroczyć udokumentowanych kosztów prac rozwojowych, jakie zobowiązany był ponieść Wykonawca w związku z wykonaniem prac;

- b) zwiększenia liczby Konsultantów lub subdomen, o których mowa odpowiednio w **§ 3 ust. 4 pkt 1 lub 2**, w przypadku zwiększonego zapotrzebowania Zamawiającego w związku z rozwojem usług realizowanych przez Zamawiającego lub Jednostki Operacyjne za pośrednictwem Systemu – w takim przypadku miesięczne wynagrodzenie określone odpowiednio w **§ 11 ust. 4 pkt 1 lub 2** ulegnie zmianie proporcjonalnie do zmiany maksymalnego wynagrodzenia i liczby miesięcy pozostałych do zakończenia umowy, przy czym zwiększenie maksymalnego wynagrodzenia nie może przekroczyć udokumentowanego wzrostu kosztów utrzymania Systemu, jakie zobowiązany jest ponieść Wykonawca w związku ze zwiększeniem liczby Konsultantów lub subdomen;
  - 2) zmiana deklarowanych czasów reakcji, w tym czasów naprawy lub skutecznego obejścia, określonych w **Załączniku nr 2**, jeżeli w związku ze zmianami Systemu dokonanymi w ramach Rozwoju lub Istotnej zmiany funkcjonalności obiektywnie niemożliwe stało się dotrzymanie czasów w nim określonych – w takim przypadku nowe Czasy Reakcji będą dostosowane do realnej możliwości ich dotrzymania przez Wykonawcę, przyjmując za podstawę najkrótszy możliwy czas reakcji.
3. Z wnioskiem o zmianę umowy może wystąpić każda ze Stron.

## **WALORYZACJA**

### **§ 19**

1. Wynagrodzenie określone w **§ 11 ust. 1 lub 2** Umowy może zostać zwaloryzowane gdy po upływie **12 miesięcy** od zawarcia Umowy:
  - 1) zmianie ulegnie stawka podatku od towarów i usług;
  - 2) zmianie ulegnie wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie przepisów Ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
  - 3) zmianie ulegną zasady podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokość stawki składki na ww. ubezpieczenia (dalej jako: zmiana ubezpieczeniowa);
  - 4) zmianie ulegną zasady gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w Ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (dalej jako: zmiana PPK);
  - 5) zmiany cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia  
- jedynie o ile ww. zmiany będą miały wpływ na koszt wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
2. Warunkiem dokonania waloryzacji wynagrodzenia jest złożenie przez Wykonawcę w terminie 30 dni od wejścia w życie zmian, o których mowa w **ust. 1** pisemnego wniosku o dokonanie waloryzacji wynagrodzenia w zakresie wynagrodzenia wymagalnego po wejściu

w życie zmian, o których mowa w **ust. 1**. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i wskazanie podstawy prawnej zmiany, o której mowa w **ust. 1** oraz dokładną kalkulację wynagrodzenia należnego Wykonawcy z uwzględnieniem waloryzacji, przedstawiającą precyzyjne wyliczenie wpływu zmiany, o której mowa w **ust. 1** na koszt wykonania przez Wykonawcę zamówienia. Wniosek niekompletny Zamawiający pozostawi bez rozpoznania do czasu jego uzupełnienia przez Wykonawcę z zastrzeżeniem postanowień **ust. 9**.

3. Ponadto:

- 1) Wniosek winien zawierać w szczególności wyczerpujące wyjaśnienie związku pomiędzy kwotą wnioskowanej waloryzacji (różnica pomiędzy wynagrodzeniem przed i po wnioskowanej waloryzacji) a wpływem zmiany, o której mowa w **ust. 1** na koszt wykonania zamówienia przez Wykonawcę;
- 2) Waloryzacja na korzyść Wykonawcy może obejmować jedynie dodatkowe koszty wykonania Umowy, które Wykonawca będzie zobowiązany ponieść obligatoryjnie w związku ze zmianą, o której mowa w **ust. 1** – w stosunku do kosztów pierwotnej Umowy lub Umowy aneksowanej wcześniej w tym zakresie;
- 3) W zależności od rodzaju zmiany, o której mowa w **ust. 1**:
  - a) w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 1** wniosek winien zawierać jako Załącznik dokument urzędowy potwierdzający status Wykonawcy jako płatnika bądź podatnika podatku od towarów i usług, a także stosowanej metody rozliczenia w wypadku płatników podatku od towarów i usług,
  - b) waloryzacja na korzyść Wykonawcy nie może obejmować kosztów wynikających ze zmiany podatku od towarów i usług, które Wykonawca może odliczyć od należności publicznoprawnych, co do których takowe odliczenie nie było możliwe przed zmianą podatku od towarów i usług, o której mowa w **ust. 1 pkt 1**,
  - c) waloryzacja na korzyść Wykonawcy w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 2** obejmuje wyłącznie koszty wynikające ze zmiany wynagrodzeń pracowników i zleceniobiorców Wykonawcy, które są niezbędne do wykonania Umowy. Waloryzacja na korzyść Wykonawcy nie obejmuje kosztów wynikłych ze zmian wynagrodzeń pracowników i zleceniobiorców Wykonawcy, które nie są niezbędne do wykonania Umowy. W szczególności waloryzacja nie obejmuje kosztów podwyższenia wynagrodzeń w kwocie przekraczającej wysokość minimalnego wynagrodzenia,
  - d) waloryzacja na korzyść Wykonawcy w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 2** nie obejmuje kosztów wynagrodzeń nowych pracowników i Zleceniobiorców Wykonawcy w rozumieniu osób, z którymi Wykonawca zawarł Umowy po zawarciu Umowy, chyba że w wyniku zawarcia nowych Umów z nowymi pracownikami lub zleceniobiorcami nie ulega zmianie liczba pracowników lub zleceniobiorców Wykonawcy w stosunku do liczby z dnia zawarcia Umowy. Przy tym za nowych pracowników i Zleceniobiorców uważa się również tych samych pracowników i Zleceniobiorców, z którymi Wykonawca zawarł po dniu zawarcia Umowy nowe Umowy lub dokonał zmian dotychczasowych Umów skutkujących zwiększeniem wymiaru czasu pracy lub zakresu świadczenia,
  - e) waloryzacja na korzyść Wykonawcy w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 2** może obejmować wyłącznie koszty wynikłe ze zmiany wynagrodzenia pracowników lub

zleceniobiorców Wykonawcy faktycznie wykonujących w przeważającym zakresie ich obowiązków przedmiot Umowy. Za przeważający zakres w razie wątpliwości Strony poczytują 85%,

- f) waloryzacja na korzyść Wykonawcy, o której mowa w **ust. 1 pkt 3** obejmuje wyłącznie koszty wynikające ze zmiany ubezpieczeniowej, dotyczącej pracowników i zleceniobiorców Wykonawcy, które są niezbędne do wykonania Umowy,
  - g) waloryzacja na korzyść Wykonawcy w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 3** nie obejmuje zmiany ubezpieczeniowej dotyczącej nowych pracowników i Zleceniobiorców Wykonawcy w rozumieniu osób, z którymi Wykonawca zawarł Umowy po zawarciu Umowy, chyba że w wyniku zawarcia nowych Umów z nowymi pracownikami lub zleceniobiorcami nie ulega zmianie ilość pracowników lub zleceniobiorców Wykonawcy w stosunku do ilości z dnia zawarcia Umowy. Przy tym za nowych pracowników i Zleceniobiorców uważa się również tych samych pracowników i Zleceniobiorców, z którymi Wykonawca zawarł po dniu zawarcia Umowy nowe Umowy lub dokonał zmian dotychczasowych Umów skutkujących zwiększeniem wymiaru czasu pracy lub zakresu świadczenia,
  - h) waloryzacja na korzyść Wykonawcy w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 3** może obejmować wyłącznie koszty wynikłe ze zmiany ubezpieczeniowej dotyczącej pracowników lub zleceniobiorców Wykonawcy faktycznie wykonujących w przeważającym zakresie ich obowiązków przedmiot Umowy. Za przeważający zakres w razie wątpliwości strony poczytują **85%**,
  - i) w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 4** wniosek winien zawierać jako Załączniki dokumenty potwierdzające prowadzenie pracowniczego planu kapitałowego u Wykonawcy jako pracodawcy zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,
  - j) waloryzacja na korzyść Wykonawcy w wypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 4** może obejmować wyłącznie wzrost kosztów wynikających ze zmian zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, do wprowadzenia których Wykonawca jest zobowiązany na zasadzie obligatoryjnej i wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy i z odpowiednim zastosowaniem postanowień poprzedzających odnośnie pracowników w przypadku zmian, o których mowa w **ust. 1 pkt 2 i 3**.
4. Zmiana wynagrodzenia, o której mowa w **ust. 1 pkt 5**, będzie mogła zostać dokonana w przypadku, gdy średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszany w Monitorze Polskim w komunikatach Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego wyniesie powyżej 110 (wzrost cen o 10%) w roku X w stosunku do roku X-1 (X = rok poprzedzający rok dokonywania waloryzacji).
5. W przypadku zmiany, o której mowa w **ust. 1 pkt 5**, wskaźnik waloryzacji wynagrodzenia netto za świadczenie usług wsparcia programistycznego wyliczony zostanie zgodnie z poniższym wzorem:

$$W_g = W_{g-1} + (W_w \times \acute{S}_w)$$

gdzie:

$W_g$  – stawka wynagrodzenia netto .....

$W_{g-1}$  – dotychczasowa stawka wynagrodzenia netto .....

$\dot{S}_w$  – Średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem za rok poprzedni, ogłaszany w Monitorze Polskim w komunikatach Prezesa GUS.

6. Waloryzacja na korzyść Wykonawcy nie obejmuje wynagrodzenia, które stało się wymagalne bądź powinno stać się wymagalne zgodnie z postanowieniami Umowy przed dniem wejścia w życie zmian, o których mowa w **ust. 1** lub zostało zapłacone Wykonawcy przed dniem wejścia w życie zmian, o których mowa w **ust. 1**.
7. Waloryzacja wynagrodzenia na korzyść Wykonawcy z przyczyn określonych w **ust. 1** obejmować może wyłącznie wynagrodzenie za tą część przedmiotu Umowy, która w dniu wejścia w życie zmian, o których mowa w **ust. 1** nie została jeszcze wykonana. W wypadku opóźnienia w wykonaniu przedmiotu Umowy po stronie Wykonawcy waloryzacja nie obejmuje tej części przedmiotu Umowy, która zgodnie z jej treścią powinna zostać wykonana przed wejściem w życie zmian, o których mowa w **ust. 1**.
8. Obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w **ust. 1** na koszt wykonania zamówienia obciąża w całości Wykonawcę, tak co do zasady, jak i co do wysokości waloryzacji pod rygorem odmowy dokonania waloryzacji przez Zamawiającego.
9. Zamawiający po otrzymaniu wniosku, o którym mowa w **ust. 2-3** może zażądać od Wykonawcy przedłożenia w terminie **14 dni** dokumentów lub wyjaśnień niezbędnych do weryfikacji wniosku Wykonawcy. Brak odpowiedzi ze strony Wykonawcy w ww. terminie będzie uznany za cofnięcie wniosku, o którym mowa w **ust. 2-3**. Wniosek cofnięty nie wywołuje żadnych skutków.
10. Waloryzacja na korzyść Zamawiającego następuje gdy po zawarciu Umowy dochodzi do zmiany określonej w **ust. 1** powodującej zmniejszenie kosztów wykonania zamówienia przez Wykonawcę. Kwota waloryzacji podlega ustalaniu w oparciu o wyjaśnienia i dokumenty przedłożone przez Wykonawcę na żądanie Zamawiającego. Postanowienia **ust. 9** stosuje się odpowiednio z tym, że brak odpowiedzi ze strony Wykonawcy bądź udzielenie odpowiedzi niepozwalającej na ustalenie kwoty waloryzacji uprawnia Zamawiającego do ustalenia według wyboru kwoty waloryzacji:
  - 1) według zebranych danych i posiadanych dokumentów, jeśli pozwalają na określenie wpływu zmian, o których mowa w **ust. 1** na zmianę kosztu wykonania zamówienia przez Wykonawcę;
  - 2) według wskaźnika cen towarów i usług w stosunku do roku ubiegłego publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.
11. Waloryzacja na korzyść Zamawiającego może zostać dokonana w każdym kolejnym roku kalendarzowym trwania Umowy w oparciu o wskaźnik cen towarów i usług w danym roku w stosunku do roku ubiegłego publikowany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego niezależnie od wystąpienia zmian, o których mowa w **ust. 1**.
12. Podstawą dokonania waloryzacji w każdym wypadku jest pisemne zawiadomienie skierowane do Wykonawcy przez Zamawiającego określające kwotę waloryzacji ustaloną w oparciu o przedstawione powyżej zasady.

13. Zmiana wynagrodzenia nastąpi od następnego okresu rozliczeniowego, przypadającego po terminie **30 dni** od dnia złożenia wniosku przez Wykonawcę.
14. Wykonawca zobowiązany jest do analogicznej zmiany wynagrodzenia Podwykonawcy usług, jak wskazano w **ust. 4-5** (dla umów przekraczających **12 miesięcy**), w zakresie odpowiadającym zmianom kosztów Podwykonawcy.
15. Maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia w efekcie zastosowania postanowień niniejszego paragrafu nie może przekroczyć **10%** wartości wynagrodzenia maksymalnego brutto, o którym mowa w **§ 11 ust. 1** Umowy.
16. W przypadku skorzystania z prawa opcji w zakresie przedłużenia okresu udostępnienia Systemu, postanowienia **ust. 1-15** stosuje się odpowiednio do kolejnych **12 miesięcy** obowiązywania umowy.

## **POZOSTAŁE POSTANOWIENIA UMOWNE**

### **§ 20**

1. Strony wyznaczają następujące osoby do nadzoru i kontaktów w zakresie wykonywania Umowy oraz wskazują wiążące adresy e-mail do korespondencji:
  - 1) ze strony Zamawiającego – Kierownik Projektu: nr tel....., adres e-mail: .....
  - 2) ze strony Wykonawcy – Kierownik Projektu: nr tel....., adres e-mail: .....
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej (aneksu), pod rygorem nieważności.
3. Wszelkie powiadomienia, oświadczenia, zawiadomienia Stron, pozostające w związku z Umową lub powstałe w wyniku realizacji Umowy, wymagają dla swojej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
4. W sprawach nie uregulowanych Umową zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 25 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny, ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. Strony będą dążyły do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych w związku z wykonaniem Umowy, jednak w przypadku, gdy nie osiągną porozumienia, zaistniały spór będzie poddany rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
6. W przypadku sprzeczności treści Umowy z postanowieniami zawartymi w Załącznikach, rozstrzygające znaczenie będą miały postanowienia zawarte w Umowie.
7. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności mogącej mieć wpływ na realizację Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wyniknąć wskutek tego zaniechania.
8. W przypadku niepoinformowania przez Wykonawcę o zmianie siedziby, adresu korespondencyjnego lub adresów e-mail wskazanych w umowie, za wiążący uznaje się ostatni adres przekazany Zamawiającemu, a korespondencję wysłaną na ten adres uznaje się za skutecznie doręczoną.

## **§ 21**

1. Umowa została sporządzona w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, z których każdy uważany jest za oryginalny: trzy dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.
2. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:
  - Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia
  - Załącznik nr 2 – Czesy reakcji oraz czas przyjmowania zgłoszeń
  - Załącznik nr 3 – Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych
  - Załącznik nr 4 – Oferta Wykonawcy
  - Załącznik nr 5 – Polisa ubezpieczeniowa

*Sprawdzono pod względem celowości,  
gospodarności i legalności.*

**Zamawiający**

**Wykonawca**