**Wzór umowy**

zawarta w Białymstoku w dniu ……………. pomiędzy:

Województwem Podlaskim, reprezentowanym przez Zarząd Województwa Podlaskiego w osobach:

**…………………………………………..…………………………………………..**

**………………………………………………………………………………………**

Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego (UMWP), ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, 15-888 Białystok, Regon 506584404, NIP 542-25-42-016,

zwanym dalej Zamawiającym,

a

…………………………………………………………………………….………...

………………………………………………………………………………………

reprezentowanym przez:

……………………. - …………………………...

zwanym dalej Wykonawcą,

zwanymi dalej Stronami.

W wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z Ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm.) została zawarta umowa o następującej treści, zwana dalej Umową:

**§ 1**

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla poniższego oprogramowania GIS Podlasia będącego w posiadaniu Zamawiającego, w zakresie i na warunkach wynikających ze Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy oraz z Oferty Wykonawcy, stanowiącej Załącznik nr 3 do Umowy.

|  |  |
| --- | --- |
| Opieka serwisowa i wsparcie techniczne oprogramowania | **Liczba licencji** |
| GeoMedia Webmap Adventage ONE  (serwer portal mapowego) | 1 |
| Geospatial SDI  (serwer usług danych przestrzennych) | 1 |
| Erdas Apollo Advantage 4 Core  (serwer usług danych przestrzennych) | 1 |

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi określonej w ust. 1 przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.
2. Świadczenie usługi określonej w ust. 1 wykonywane będzie na licencjach i środowisku posiadanym przez Zamawiającego.

**§ 2**

1. Zamawiający zobowiązuje się do starannej i rzetelnej współpracy z Wykonawcą, w szczególności w zakresie udostępnienia Wykonawcy dostępu do oprogramowania i infrastruktury w celu świadczenia usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego w sposób umożliwiający jak najszybsze wykonanie usługi.
2. Wykonawca oświadcza, że:
3. posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje niezbędnymi zasobami i uprawnieniami do wykonania Umowy, w szczególności wymaganymi w specyfikacji istotnych warunków zamówienia,
4. zapoznał się ze wszelkimi uwarunkowaniami, w tym technicznymi, informatycznymi i organizacyjno-prawnymi, mającymi wpływ na wykonanie Umowy, nie stwierdza istnienia okoliczności, które uniemożliwią lub utrudnią w jakikolwiek sposób wykonanie Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy oraz nie zgłasza w tym zakresie pytań, uwag, ani zastrzeżeń.
5. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy z należytą starannością, przestrzegając wszelkich wymaganych prawem przepisów, stosownych norm, zawodowego charakteru prowadzonej przez siebie działalności oraz przy uwzględnieniu specyfiki działania Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podlaskiego.
6. Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
7. zapewnienia i wykonania Umowy przy pomocy pracowników i podwykonawców posiadających odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie do prawidłowego wykonania Umowy,
8. zapewnienia przestrzegania przez swoich pracowników i podwykonawców przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów przeciwpożarowych,
9. wykonania Umowy w sposób umożliwiający bezpieczną i niezakłóconą pracę Zamawiającego,
10. niezwłocznego udzielania Zamawiającemu żądanych przez niego informacji i wyjaśnień dotyczących realizacji Umowy,
11. niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich ryzykach i zagrożeniu wykonania Umowy, z podaniem przyczyn oraz propozycji działań w celu naprawienia tego stanu.

**§ 4**

1. Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do współpracy w celu zapewnienia sprawnego, terminowego, poprawnego pod względem merytorycznym i technicznym wykonania Umowy, przy zachowaniu zgodności z obowiązującymi przepisami prawa mającymi wpływ na funkcjonowanie i działanie oprogramowania, oraz postanowieniami Umowy.
2. Przy prowadzeniu korespondencji w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy obowiązywać będzie forma pisemna, o ile Umowa nie przewiduje innej formy.
3. Ustala się następujące adresy, nr telefonów:
4. Zamawiający: Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, 15-888 Białystok, nr tel. 85 6654 181, 85 6654 190, [marcin.leszczynski@wrotapodlasia.pl](mailto:marcin.leszczynski@wrotapodlasia.pl), [marta.anchimiuk@wrotapodlasia.pl](mailto:marta.anchimiuk@wrotapodlasia.pl)
5. Wykonawca:…………………………………...
6. Każda ze Stron może zmienić adres, zawiadamiając o tym drugą Stronę na piśmie. W przypadku braku takiego zawiadomienia, pisma złożone lub przesłane na adres podany w Umowie uważa się za skutecznie doręczone.
7. Strony wskazują następujące osoby do kontaktów:
8. Zamawiający:

Marcin Leszczyński, tel. 85 66 54 181, [marcin.leszczynski@wrotapodlasia.pl](mailto:marcin.leszczynski@wrotapodlasia.pl)

Marta Anchimiuk, tel. 85 66 54 181, [marta.anchimiuk@wrotapodlasia.pl](mailto:marta.anchimiuk@wrotapodlasia.pl)

1. Wykonawca:

Imię nazwisko, tel. email …………………………

Imię nazwisko, tel. email …………………………

Imię nazwisko, tel. email …………………………

1. Osoby do kontaktów są uprawnione do rozpatrywania wszelkich bieżących spraw związanych z wykonaniem Umowy. Powyższe uprawnienie nie obejmuje prawa do zmiany Umowy.
2. Zmiana osób do kontaktów wymaga zawiadomienia drugiej Strony w trybie ustalonym w Umowie. Zmiana tych osób nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga sporządzenia pisemnego aneksu do Umowy.

**§ 5**

1. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że w ramach usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego:
2. wykona przedmiot zamówienia zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, określonymi w opisie przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy oraz Ofertą Wykonawcy, stanowiącą Załącznik nr 3 do Umowy, a także z aktualnym stanem wiedzy technicznej i stanem prawnym,
3. oprogramowanie będzie zainstalowane i utrzymywane w wersji najnowszej dostępnej, która gwarantuje prawidłowe ich działanie.
4. Jeżeli Wykonawca nie usunie błędu w terminie ustalonym w Załączniku nr 1 do Umowy, to Zamawiający może dokonać naprawy we własnym zakresie, bez utraty uprawnień wynikających ze świadczenia usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego a Wykonawca będzie zobowiązany pokryć wszelkie koszty Zamawiającego związane z niewykonaniem przez Wykonawcę jego zobowiązań, w terminie 14 dni od otrzymania wezwania do zwrotu tych kosztów.
5. Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu kwartalnie raport w zakresie udzielonego wsparcia, jego formy i zakresu. W przypadku, gdy w kwartale nie wystąpiła konieczność wykonania prac, Wykonawca przekaże raport z informacją o pozostawaniu w gotowości do wykonania takich prac.
6. Zamawiający przekaże Wykonawcy informację o akceptacji raportu lub o ewentualnych zastrzeżeniach do jego treści w terminie 7 dni od daty otrzymania raportu.

### Akceptacja raportu przez Zamawiającego będzie podstawą uznania usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego za należycie wykonaną i wystawienia faktury za wykonywanie przedmiotu Umowy w danym kwartale.

**§ 6**

1. Całkowite, łączne wynagrodzenie brutto z tytułu należytej realizacji niniejszej Umowy wynosi……..…………złotych (słownie: ……………………………………….złotych …./100 groszy).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 płatne jest z dołu w równych częściach w kwocie: ………… złotych brutto (słownie: ………….złotych …./100 groszy), po zakończeniu świadczenia usługi w danym okresie (kwartale) - co 3 miesiące.
3. Podstawą wystawienia okresowej faktury będzie zaakceptowany Raport, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.
4. W przypadku faktury, której termin płatności może przypaść na koniec grudnia Wykonawca może złożyć ją we wcześniejszym terminie uzgodnionym z Zamawiającym, w celu umożliwienia Zamawiającemu dokonania zapłaty w tym miesiącu.
5. Zapłata wynagrodzenia nastąpi każdorazowo w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT od Wykonawcy, na rachunek bankowy Wykonawcy:

Nazwa i adres rachunku bankowego: ………………………………………………….

Nr rachunku: ……………………………………………………………………….…..

1. Za termin dokonania zapłaty uważa się dzień złożenia w banku dyspozycji wypłaty przez Województwo Podlaskie.
2. W przypadku wystawienia nieprawidłowej faktury przez Wykonawcę termin zapłaty będzie liczony od dnia doręczenia prawidłowej faktury.
3. Wykonawca jest zobowiązany do rzetelnego i terminowego rozliczania płatności na rzecz podwykonawców.
4. Powyższe wynagrodzenie obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z wykonaniem Umowy, w szczególności wynagrodzenie pracowników i podwykonawców Wykonawcy, należne podatki, opłaty celne i akcyzowe, i tym samym wyczerpuje wszelkie zobowiązania Zamawiającego, tj. Województwa Podlaskiego wobec Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy.

**§ 7**

1. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować swoje obowiązki wynikające z Umowy z należytą starannością.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w ścisłej tajemnicy wszelkich informacji i danych, uzyskanych w związku z wykonaniem Umowy, niezależnie od formy przekazania tych informacji oraz ich źródła, w szczególności informacji technicznych, technologicznych, organizacyjnych i innych dotyczących Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystania uzyskanych, powyższych informacji i danych wyłącznie w celu wykonania Umowy.
4. W razie wątpliwości, czy określona informacja lub dane stanowią tajemnicę, Wykonawca zobowiązany jest zwrócić się w formie pisemnej do Zamawiającego o wyjaśnienie takiej wątpliwości.
5. Wykonawca zobowiązuje się ujawnić powyższe informacje tylko tym pracownikom i podwykonawcom, wobec których ujawnienie takie będzie uzasadnione zakresem, w którym wykonują Umowę i wyłącznie w tym celu.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ochrony informacji w trybie i na zasadach określonych w ustawach regulujących ochronę tych informacji, do których będzie miał dostęp w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy.
7. Powyższe przepisy nie będą miały zastosowania wobec informacji i danych powszechnie znanych oraz w przypadku żądania ich ujawnienia przez uprawniony organ, z zastrzeżeniem ust. 3.

**§ 8**

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne, które będą naliczane w następujących okolicznościach i wysokościach:
2. za zwłokę w realizacji któregokolwiek ze zobowiązań wynikających z Umowy w szczególności niezgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 1, za wyjątkiem zwłoki w podjęciu reakcji i działania służącego usunięciu błędu krytycznego w działaniu oprogramowania – karę umowną w wysokości 0,03% całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy, za każde rozpoczęte 24 godziny zwłoki,
3. za zwłokę w podjęciu reakcji i działania służącego usunięciu błędu krytycznego w działaniu oprogramowania – karę umowną w wysokości 0,03% całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy, za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki,
4. za każde naruszenie klauzuli poufności – 10 000 zł,
5. w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę w całości albo części z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – 15 % łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
6. w innych niż określone w punktach 1-4 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, w szczególności niezgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 1 – karę umowną w wysokości 5 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy,
7. Łączna wysokość naliczonych przez Zamawiającego kar umownych nie może przekroczyć 50% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust.1.
8. Jeżeli kary umowne przewidziane w ust. 1 nie pokryją rzeczywistej szkody Zamawiającego, to przysługuje mu prawo żądania odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
9. Kary umowne są płatne w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, w tym poprzez potrącenie z wynagrodzenia Wykonawcy.
10. Dla uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie oświadczają, że przy dochodzeniu kar umownych Zamawiający nie ma obowiązku wykazywania poniesionej szkody.

**§ 9**

1. Zmiany umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie, której dokonano wyboru Wykonawcy, są możliwe w następujących przypadkach:
2. zmian stanu prawnego, których nie dało się przewidzieć pomimo zachowania należytej staranności - o zakres niezbędny do uwzględnienia tych zmian,
3. w zakresie przedłużenia terminu wykonania Umowy w sytuacji, gdy będzie to następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający o czas trwania tych okoliczności,
4. O ile Umowa nie stanowi inaczej wszelkie zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
5. Poza przypadkami określonymi w przepisach prawa Zamawiający może odstąpić od Umowy w następujących przypadkach:
6. Wykonawca mimo otrzymania pisemnego wezwania i udzielenia terminu do prawidłowego wykonania Umowy nie wykonuje lub nienależycie wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, w tym nie rozpoczyna wykonania Umowy lub nie wykonuje Umowy z należytą starannością, w szczególności nie dochowując ustalonych terminów lub jakości usług,
7. jeżeli w stosunku do Wykonawcy zostanie wszczęte postępowanie upadłościowe, lub sąd odmówi ogłoszenia upadłości, z uwagi na niewystarczające aktywa na prowadzenie upadłości, lub Wykonawca zawrze z wierzycielami układ powodujący zagrożenie dla realizacji Umowy lub nastąpi likwidacja przedsiębiorstwa Wykonawcy, albo w wyniku wszczętego postępowania egzekucyjnego nastąpi zajęcie majątku Wykonawcy lub jego znacznej części.
8. Odstąpienie od Umowy powinno nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia informacji o okolicznościach stanowiących podstawę odstąpienia.

**§ 10**

1. W przypadku, gdy realizacja Umowy obejmuje prace lub usługi mające charakter utworów w rozumieniu przepisów z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, tj. w zakresie dokumentacji technicznej, powykonawczej Wykonawca przenosi na Zamawiającego z dniem odbioru całość majątkowych praw autorskich do powstałych rezultatów oraz zależnych praw majątkowych autorskich - tak do całości, jak i części utworu, na następujących polach eksploatacyjnych:
2. w zakresie utrwalenia i zwielokrotnienia we wszystkich znanych na dzień zawarcia Umowy technikach utrwalenia i zwielokrotnienia,
3. wprowadzania do pamięci komputera, sieci komputerowych, w tym sieci Internet,
4. wykorzystania we wszelkich czynnościach związanych z działalnością wykonywaną przez Zamawiającego (w tym w ramach dalszych procesów inwestycyjnych).
5. W przypadku, gdy realizacja Umowy obejmuje prace lub usługi mające charakter utworów w rozumieniu przepisów z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych Wykonawca zobowiązany jest w umowach z podwykonawcami zapewnić przejście na Zamawiającego całości majątkowych praw autorskich w zakresie określonym powyżej do rezultatów, w tym ich elementów składowych – prac wykonawców przy pomocy których Wykonawca realizuje Przedmiot Umowy, na wszelkich polach eksploatacyjnych potrzebnych Zamawiającemu do korzystania z rezultatów tych prac. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić, że przenoszone majątkowe prawa autorskie nie będą w chwili ich przejścia obciążone prawami na rzecz osób trzecich, a także że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego.
6. Wykonawca wyraża nieodpłatnie zgodę na dokonanie zmian przez Zamawiającego w utworach wskazanych w ust. 1.
7. Wykonawca przyjmuje na siebie wyłączną odpowiedzialność za wszelkie roszczenia z tytułu praw autorskich, związanych z utworami wskazanymi w ust. 1.
8. Wykonawca oświadcza, iż przedmiot umowy, tj. utwory, o których mowa w ust. 1 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 w zakresie ustalonym w ust. 1 niniejszego paragrafu Zamawiający zawiadomi niezwłocznie o tym fakcie Wykonawcę, który zobowiązuje się do pełnego zaspokojenia powyższych roszczeń osób trzecich w przypadku ich zasadności.
9. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej, bezterminowej i nieprzenaszalnej licencji na wykorzystywanie materiałów szkoleniowych, dokumentacji technicznej dostarczonej w ramach niniejszej umowy w następującym zakresie:
10. utrwalanie technikami poligraficznymi, reprograficznymi, elektronicznymi, fotograficznymi, cyfrowymi, audiowizualnymi, multimedialnymi
11. wprowadzanie do pamięci komputera,
12. zwielokrotnianie technikami poligraficznymi, reprograficznymi, elektronicznymi, fotograficznymi, cyfrowymi, audiowizualnymi, multimedialnymi bez ograniczeń co do ilości egzemplarzy,
13. rozpowszechnianie bez ograniczeń przedmiotowych, terytorialnych i czasowych i bez względu na przeznaczenie.

**§ 11**

### Umowa zawiera następujące Załączniki, stanowiące jej integralną część:

### Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia,

### Załącznik nr 2 – Wzór raportu wykonania prac,

1. Załącznik nr 3 – Oferta Wykonawcy

### W przypadku sprzeczności pomiędzy tekstem Umowy, a Załącznikami, decydujące znaczenie ma tekst Umowy.

### W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych.

### Żadna ze Stron nie ma prawa dokonywać cesji, przeniesienia bądź obciążenia swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

### Strony dołożą wszelkich starań, aby spory między nimi, dotyczące wykonania Umowy, rozwiązać w sposób polubowny.

### Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów powstałych w związku z niniejszą Umową jest sąd właściwy dla siedziby Województwa Podlaskiego.

### Umowę sporządzono w 2 egzemplarzach: po jednym dla Zamawiającego i Wykonawcy.

**Wykonawca Zamawiający**

Załącznik nr 1 do Umowy nr …………………

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Świadczenie usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego   
dla oprogramowania GIS Podlasia**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla poniższego oprogramowania GIS Podlasia będącego w posiadaniu Zamawiającego.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opieka serwisowa i wsparcie techniczne oprogramowania | **Liczba licencji** | Okres obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego |
| GeoMedia Webmap Adventage ONE  (serwer portal mapowego) | 1 | 12 miesięcy |
| Geospatial SDI  (serwer usług danych przestrzennych) | 1 | 12 miesięcy |
| Erdas Apollo Advantage 4 Core  (serwer usług danych przestrzennych) | 1 | 12 miesięcy |

Oprogramowanie stanowi podstawowe elementy systemu GIS Podlasia. Jest to system umożliwiający gromadzenie, zarządzanie i opracowywanie informacji przestrzennej oraz jej pozyskiwanie i udostępnianie innym aplikacjom oraz użytkownikom poprzez usługi sieciowe. GIS Podlasia dostarcza mapy oraz wizualizuje dane przestrzenne.

1. Okres świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla oprogramowania wskazanego pkt 1 wynosi 12 miesięcy.
2. Świadczenie usługi dla oprogramowania wyszczególnionego w pkt 1 jest niezbędne do realizacji zadań prowadzonych przez Departament Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Podlaskiego m. in. w zakresie zapewnienia poprawności serwowania usług sieciowych danych przestrzennych wchodzących w skład baz danych udostępnianych poprzez GIS Podlasia.
3. Przedmiot zamówienia obejmuje:
4. wykonanie uaktualnienia oprogramowania, o którym mowa w pkt 1 do wersji najnowszej, dostępnej na rynku w okresie obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego, z uwzględnieniem stabilności działania systemu GIS Podlasia. Usługa uaktualnienia oprogramowania umożliwia korzystanie z najnowszych wersji programów zawierających dodatkowe funkcje związane z rozszerzeniem funkcjonalności, usprawnieniami technicznymi Usługa obejmuje także dostosowanie struktur baz danych obsługiwanych przez oprogramowanie oraz ich konfigurację;
5. udzielenie gwarancji sprawnego działania oprogramowania, o którym mowa w pkt 1 we wskazanym w pkt 1 okresie obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego;
6. świadczenie wsparcia administratorom systemu GIS Podlasia poprzez zapewnienie stałego dostępu do pomocy technicznej oprogramowania, o którym mowa w pkt 1, we wskazanym w pkt 1 okresie obowiązywania świadczenia opieki serwisowej i wsparcia technicznego;
7. niezwłoczne powiadamianie Zamawiającego (w formie pisemnej lub drogą elektroniczną) o dostępnych najnowszych aktualizacjach i poprawkach do oprogramowania oraz do ich instalacji u Zamawiającego w terminie 10 dni od dnia dostępu/publikacji aktualizacji lub poprawek;
8. w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego błędu krytycznego Wykonawca ma za zadanie w ciągu maksymalnie 3 godzin w dni robocze od momentu zgłoszenia podjąć reakcję i działania służące rozwiązaniu zgłoszonego problemu; Jako błąd krytyczny rozumie się: nieprawidłowe działanie Oprogramowania powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania; Przez reakcję rozumie się kontakt ze strony przedstawiciela Wykonawcy i potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia. Przez działania rozumie się rozpoczęcie działań diagnostycznych służących rozwiązaniu zgłoszonego problemu przez Wykonawcę.
9. w przypadku wystąpienia błędów krytycznych Wykonawca ma za zadanie zlokalizować ich przyczynę i przywrócić działanie oprogramowania w terminie 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego;
10. w przypadku zajścia konieczności konfiguracji i dostosowania struktury baz danych po instalacji nowych wersji programów Wykonawca ma za zadanie uzgodnić pisemnie termin dostosowania i konfiguracji baz oraz wykonać rekonfigurację w ustalonym czasie;
11. przyjmowanie i obsługa wszelkich zgłoszeń od administratorów Zamawiającego dotyczących działania oprogramowania:

- za pomocą poczty elektronicznej – całodobowo, 24/7/365.

1. W ramach usługi Zamawiający będzie uprawniony do:
2. pobierania nowych wersji oprogramowania wymienionych w pkt. 1;
3. wsparcia technicznego w postaci bezpośrednich konsultacji ze specjalistami Wykonawcy w zakresie: odpowiedzi na pytania dotyczące instalacji, działania oprogramowania (funkcjonalności), interpretacji zapisów dokumentacji i usuwania defektów oprogramowania, wsparcia odnośnie konfiguracji i publikacji danych w tych oprogramowaniach;
4. wykonania operacji podnoszenia wersji Produktów w poszczególnych oprogramowaniach do nowej wersji z uwzględnieniem stabilności działania systemu;
5. wsparcia w rekonfiguracji oprogramowania oraz systemu zbudowanego w oparciu o te oprogramowanie oraz wykonywanie optymalizacji niezbędnych elementów systemu;
6. obsługi zgłoszeń Zamawiającego dotyczących sugestii rozwoju oprogramowania poprzez wskazywanie w nich oczekiwanych nowych funkcji oraz zmian technologicznych w przyszłych wersjach oprogramowania;
7. doradztwa w zakresie rozbudowy o nowe funkcjonalności systemu zbudowanego w oparciu te oprogramowanie.
8. Obowiązki Wykonawcy
9. Wykonawca musi zapewnić techniczną możliwość przyjęcia zgłoszenia usterki, awarii lub problemu dotyczącego oprogramowania przez całą dobę. Zgłaszanie usterki, awarii lub problemu może odbywać się za pomocą poczty elektronicznej, przy czym zgłoszenie musi zawierać w szczególności opis usterki, awarii lub problemu oraz w miarę możliwości okoliczności jej wystąpienia;
10. Czas reakcji, czyli przyjęcia zgłoszenia nie powinien być dłuższy niż 3 godziny i powinien być potwierdzony przez Wykonawcę poprzez wysłanie informacji zwrotnej na podany adres poczty elektronicznej;
11. Wykonawca zapewni pracownikom Zamawiającego możliwość konsultacji ze specjalistami Wykonawcy lub producenta oprogramowania w zakresie konfiguracji i funkcjonowania oprogramowania:

* telefonicznych w dni robocze w godz. 9:00-15:00,
* za pomocą poczty elektronicznej we wszystkie dni w godz. 8:00-20:00.

1. Wykonawca zobowiązuje się usunąć usterkę, awarię lub problem w działaniu oprogramowania w ciągu 3 dni roboczych od ich zgłoszenia, a w przypadku niemożności ich usunięcia Wykonawca zaproponuje wariant alternatywny rozwiązania problemu oraz zgłosi problem w systemie pomocy technicznej producenta oprogramowania.

Gdy zgłoszenia dokonano:

• w godzinach pomiędzy 15.30 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 następnego dnia roboczego,

• w godzinach pomiędzy 0.00 a 8:00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 danego dnia roboczego,

• w godzinach pomiędzy 8:00 a 15.30 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godzinie zgłoszenia w dniu jego zgłoszenia,

• w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 najbliższego dnia roboczego.

1. W wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego czas naprawy lub wsparcia może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym i tym samym różnić się od czasów opisanych powyżej.
2. Wykonawca zobowiązuje się weryfikować i zapewniać prawidłowe działanie oprogramowania po dokonanych przez siebie naprawach i modyfikacjach;
3. Wykonawca zobowiązany jest po każdej interwencji przekazywać Zamawiającemu (na uzgodniony adres e-mail) potwierdzenie usunięcia zgłoszonej usterki, awarii lub problemu. Potwierdzenie musi zawierać w szczególności: opis usterki, awarii lub problemu, sposób jej usunięcia oraz datę usunięcia awarii;
4. W przypadkach, gdy instalacja aktualizacji oprogramowania powodować będzie zmiany w konfiguracji systemu GIS Podlasia Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym sporządzi dokumentację powykonawczą wprowadzonych zmian konfiguracyjnych;
5. Wykonawca obowiązany będzie prowadzić kwartalne statystyki i przekazywać raporty w zakresie udzielonego wparcia, jego formy i zakresu.
6. Po aktualizacji oprogramowania Wykonawca sporządzi dokumentację powykonawczą wprowadzonych zmian konfiguracyjnych.
7. Dla zaktualizowanego oprogramowania do nowej wersji Wykonawca dostarczy wykaz nowych funkcjonalności oprogramowania.
8. Świadczenie opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla oprogramowania wskazanego w punkcie 1 może być wykonywane poprzez zdalny dostęp do oprogramowania Systemu GIS Podlasia lub poprzez pracę bezpośrednią. Prośba o dostęp zdalny lub bezpośredni do oprogramowania systemu GIS Podlasia będzie przekazywana upoważnionym pracownikom Zamawiającego pocztą elektroniczną z podaniem danych osoby, której ma być zapewniony dostęp, zakresu planowanych prac. Urządzenia, z których następuje połączenie zdalne muszą mieć zainstalowane oprogramowanie antywirusowe zaktualizowane zarówno pod względem wersji jak i bazy danych o zagrożeniach oraz muszą korzystać z szyfrowanego połączenia do serwerów GIS Podlasia.
9. Zamawiający umożliwi przedstawicielom Wykonawcy dostęp zdalny do infrastruktury teleinformatycznej, a w razie potrzeby także dostęp bezpośredni do pomieszczeń, w których znajduje się infrastruktura teleinformatyczna, w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla oprogramowania wskazanego w punkcie 1.

Załącznik nr 2 do Umowy nr ………… z dnia ……….2021 r.

WZÓR

**RAPORT**

**wykonania prac w ramach świadczenie usługi opieki serwisowej i wsparcia technicznego dla oprogramowania GIS Podlasia**

**za okres od............................. do ..............................**

Ze strony Wykonawcy:

…………………………………………………..

*(nazwa i adres)*

…………………………………………………..

*(imi*ę *i nazwisko osoby upowa*ż*nionej)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj prac** | **Data wykonania/ czas pracy** | **Stan realizacji \***  zrealizowane/nie zrealizowane | **Uwagi,**  **zał**ą**czniki, itp.** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| **Razem czas pracy** | |  |  |  |

Uwagi dotyczące wykonania (instalacja, konfiguracja, dokumentacja techniczna itp.):

....................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................

.......………………………………

*(Przedstawiciel Wykonawcy)*

Uwagi Zamawiającego:

....................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................

.......………………………………

*(Przedstawiciel Zamawiającego)*

\* w przypadku wyboru „nie zrealizowane” należy podać przyczynę w kolumnie uwagi

Załącznik nr 3 do Umowy nr ………… z dnia ……….2021 r.  
  
  
  
**OFERTA WYKONAWCY**