

GCI.DZP.261.2.11.2024.KM

Gdynia, dnia 4 grudnia 2024 r.

**WYJAŚNIENIE I ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA w postępowaniu na asystę techniczną i konserwację systemu OTAGO (ogłoszenie o zamówieniu zostało zamieszczone w Biuletynie Zamówień Publicznych pod numerem 2024/BZP 00620123/01 z dnia 27 listopada 2024 r.)**

Zamawiający na podstawie art. 284 ust. 2 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1320 z późn. zm.) – dalej „Pzp” – udziela wyjaśnień treści specyfikacji warunków zamówienia – dalej „SWZ” – oraz udostępnia treść zapytania z dnia 2.12.2024 r. złożonego w przedmiotowym postępowaniu wraz z wyjaśnieniem, bez ujawniania źródła zapytania.

**Pytanie nr 1:**

Projekt umowy §2 ust. 1

W powyższym ustępie Zamawiający wskazuje jednostki organizacyjne, które eksploatują System OTAGO, tj. Urząd Miasta Gdyni, Zarząd Dróg i Zieleni w Gdyni, Biuro Planowania Przestrzennego Miasta Gdyni.

Czy Zamawiający celowo pominął Gdynskie Centrum Informatyki, które do tej pory było objęte umową na świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji Systemu OTAGO?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyjaśnia, że Wykonawca, zgodnie z § 2 ust. 1 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy), ma świadczyć usługę asysty technicznej i konserwacji Systemu OTAGO eksploatowanego przez:

- 1) Zamawiającego (Gdynskie Centrum Informatyki) oraz
- 2) jednostki organizacyjne obsługiwane przez Zamawiającego (Urząd Miasta Gdyni, Zarząd Dróg i Zieleni w Gdyni, Biuro Planowania Przestrzennego w Gdyni).

**Pytanie nr 2:**

Projekt umowy §2 ust. 1 pkt. 9

Czy w związku z możliwością przeprowadzenia szkoleń w formie zdalnej Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie do projektu umowy załącznika zawierającego Regulamin świadczenia usługi szkoleniowej w formie zdalnej?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie widzi potrzeby dodawania Regulaminu świadczenia usługi szkoleniowej w formie zdalnej. Wszystkie istotne wymogi dot. świadczenia usługi szkoleniowej, w tym w formie zdalnej, zawarte są w Załączniku nr 4 do projektu umowy (Szkolenia realizowane na wniosek Zamawiającego).

**Pytanie nr 3:**

Projekt umowy §2 ust. 1 pkt. 9

Czy Zamawiający potwierdza, że miał na myśli Pulę Roboczogodzin, o której mowa w ust. 2 a nie jak wskazał w ust. 3?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w §2 ust. 1 pkt. 9 projektu umowy dopatrył się omyłki pisarskiej.

W związku z powyższym Zamawiający na podstawie art. 286 ust. 1 Pzp w §2 ust. 1 pkt. 9 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy) wprowadza następujące zmiany:

„9) wykonanie Modyfikacji Podsystemu wraz ze świadczeniem innych usług dotyczących tych Modyfikacji, na warunkach określonych w Załączniku nr 2 do Umowy lub przeprowadzenie szkoleń Użytkowników, na warunkach określonych w Załączniku nr 4. Modyfikacje i usługi, o których mowa w zdaniu poprzednim, będą realizowane na wniosek Zamawiającego, po pozytywnym rozpatrzeniu tego wniosku przez Wykonawcę w maksymalnym wymiarze nieprzekraczającym Puli Roboczogodzin, o której mowa w ust. 2. Szkolenia mogą być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego lub w formie zdalnej,”

**Pytanie nr 4:**

Projekt umowy §2 ust. 4 i 5

Prosimy o doprecyzowanie co Zamawiający miał na myśli w ust. 4 pod pojęciem „godzin serwisowych, o których mowa w ust. 5”, nie pojawiają się one ani w ust. 5 ani w innym miejscu projektu umowy. Czy chodziło Zamawiającemu o Pulę Roboczogodzin określoną w ust. 2?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w §2 ust. 1 pkt. 9 projektu umowy dopatrył się omyłki pisarskiej.

W związku z powyższym Zamawiający na podstawie art. 286 ust. 1 Pzp w §2 ust. 1 pkt. 4 i 5 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy) wprowadza następujące zmiany:

„4. Zamawiający jest uprawniony do złożenia zamówienia opcjonalnego a Wykonawca zobowiązany jest do jego wykonania tj. usługi obejmującej zwiększenie liczby godzin serwisowych, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, do 80 godzin w stosunku do pierwotnie określonej liczby godzin serwisowych.

5. Realizacja zamówienia opcjonalnego odbędzie się na podstawie informacji (Zlecenia opcji), którą Zamawiający przekaże Wykonawcy w formie pisemnej pod rygorem nieważności lub w formie elektronicznej. Zamawiający może złożyć więcej niż jedno Zawiadomienie w ramach Prawa Opcji do wyczerpania ilości wskazanych w ust. 2 niniejszego paragrafu. Wzór zlecenia opcji stanowi Załącznik nr 8 do Umowy.”

**Pytanie nr 5:**

Projekt umowy §2 ust. 1 pkt. 10

Zamawiający w OPZ ust. 1 pkt. 11 oraz w powyżej wskazanym ustępie projektu umowy wskazał „wdrozenie funkcjonalności Audyt KOS”.

Prosimy o wykreślenie tego zapisu, ponieważ dostarczona dokumentacja (OPZ, projekt umowy) nie zawiera definicji „funkcjonalności Audyt KOS”. Brak szczegółowych informacji na temat tego pojęcia uniemożliwia Wykonawcy określenie, co konkretnie miałyby zostać wdrożone, na czym miałyby to polegać oraz jaki zakres funkcjonalny obejmuje. W związku z tym oszacowanie czasochłonności oraz kosztów realizacji jest niemożliwe przez co uniemożliwia Wykonawcy złożenie stosownej oferty.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający, nie wyraża zgody na usunięcie ww. postanowień.

Jednocześnie Zamawiający na podstawie art. 286 ust. 1 Pzp wprowadza następujące zmiany w:

- 1) w ust. 1 pkt. 11 Załącznika nr 2 do SWZ (Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia):  
„wdrozenie funkcji przeglądania logów z przeglądania danych osób w Podsystemie KOS.”
- 2) w §2 ust. 1 pkt. 11 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy):  
„wdrozenie funkcji przeglądania logów z przeglądania danych osób w Podsystemie KOS.”

**Pytanie nr 6:**

Projekt umowy §6 ust. 17

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie w niniejszym ustępie zapisu o treści:

„W przypadku braku zgody Zamawiającego na zdalne usunięcie przez Wykonawcę błędu, niezainstalowania przez Zamawiającego przesłanych przez wykonawcę Poprawek, aktualizacji, o których mowa w ust. 13, Nowych Wersji Podsystemów oraz wersji Zrefaktoryzowanych Podsystemów, Wykonawca jest uprawniony do powstrzymywania się z wykonaniem usług określonych w niniejszej Umowie, przy czym powstrzymanie to nie będzie rodzić po jego stronie jakiegokolwiek odpowiedzialności czy utraty prawa do wynagrodzenia przewidzianego w Umowie.”

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę.

W związku z powyższym Zamawiający na podstawie art. 286 ust. 1 Pzp w §6 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy) wprowadza następujące zmiany:

„ 17. W przypadku braku zgody Zamawiającego na zdalne usunięcie przez Wykonawcę błędu, niezainstalowania przez Zamawiającego przesłanych przez wykonawcę Poprawek, aktualizacji, o których mowa w ust. 13, Nowych Wersji Podsystemów oraz wersji Zrefaktoryzowanych Podsystemów, Wykonawca jest uprawniony do powstrzymywania się z wykonaniem usług określonych w niniejszej Umowie, przy czym powstrzymanie to nie będzie rodzić po jego stronie jakiegokolwiek odpowiedzialności czy utraty prawa do wynagrodzenia przewidzianego w Umowie.”

**Pytanie nr 7:**

Projekt umowy §6 ust. 20 i 21

Wnosimy o usunięcie zapisów w §6 ust. 20 i 21 tj.

20. Wykonawca jest zobowiązany do dostosowania systemu i zapewnienia jego działania na aktualnych wersjach LTS (Long Term Support) systemów operacyjnych. Przyjmuje się, że czas obowiązywania danej wersji systemu operacyjnego jest tożsamy z terminem zakończenia otrzymywania przez niego wsparcia technicznego.

21. Wykonawca jest zobowiązany do udzielania wsparcia w utrzymaniu oprogramowania systemów operacyjnych na serwerach wykorzystywanych przez System Otago.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie ww. postanowień. Jednocześnie Zamawiający informuje, że wprowadza zmiany w brzmieniu §6 ust. 20 i 21 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy).

Zamawiający na podstawie art. 286 ust. 1 Pzp w §6 ust. 20 i 21 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy) wprowadza następujące zmiany:

„20. Wykonawca jest zobowiązany do dostosowania Systemu OTAGO i zapewnienia jego działania na aktualnych wersjach LTS (Long Term Support) systemów operacyjnych. Przyjmuje się, że czas obowiązywania danej wersji systemu operacyjnego jest tożsamy z terminem zakończenia otrzymywania przez niego wsparcia technicznego.

21. Wykonawca jest zobowiązany do udzielania wsparcia dla poprawnego działania Systemu OTAGO po aktualizacji systemów operacyjnych na serwerach wykorzystywanych przez System OTAGO.”

**Pytanie nr 8:**

Projekt umowy §9 ust. 7

W projekcie umowy Zamawiający nie określił granic odpowiedzialności kontraktowej, a biorąc pod uwagę fakt, iż przy oszacowywaniu wynagrodzenia ofertowego bierze się pod uwagę wysokość ryzyka kontraktowego wprowadzanie limitu odpowiedzialności Wykonawcy wydaje się pożądane.

Czy w związku z tym Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę treści ust. 7 na poniższą:

Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania uzupełniającego ponad zastrzeżone kary umowne do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 tj. z wyłączeniem w całości utraconych korzyści Zamawiającego oraz do limitu wskazanego w tym ustępie.”

W ślad za powyższym prosimy o dodanie ustępu 8 o treści:

„Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dalej idące ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy i w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawnych wszelka i całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy względem Zamawiającego niezależnie od podstaw prawnych i tytułu dochodzonego roszczenia obejmuje wyłącznie rzeczywistą stratę Zamawiającego, z wyłączeniem

w całości utraconych korzyści Zamawiającego, a nadto ograniczona jest do kwoty wynoszącej 100% wynagrodzenia z Umowy netto określonego w §8 ust. 1 Umowy.”

#### **Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę.

W związku z powyższym Zamawiający na podstawie art. 286 ust. 1 Pzp w §9 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy) w § 9 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy) wprowadza następujące zmiany:

1) ust. 7 otrzymuje brzmienie:

„7. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania uzupełniającego ponad zastrzeżone kary umowne do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 tj. z wyłączeniem w całości utraconych korzyści Zamawiającego oraz do limitu wskazanego w tym ustępie.”

2) po ust. 7 dodaje się ust. 8 w brzmieniu:

„8. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dalej idące ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy i w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawnych wszelka i całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy względem Zamawiającego niezależnie od podstaw prawnych i tytułu dochodzonego roszczenia obejmuje wyłącznie rzeczywistą stratę Zamawiającego, z wyłączeniem w całości utraconych korzyści Zamawiającego, a nadto ograniczona jest do kwoty wynoszącej 100% wynagrodzenia z Umowy netto określonego w §8 ust. 1 Umowy.”

#### **Pytanie nr 9:**

Projekt umowy §11

Czy Zamawiający przedstawi projekt umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych?

#### **Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wypracuje z Wykonawcą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych po wyborze najkorzystniejszej oferty.

#### **Pytanie nr 10:**

Formularz cenowy

Czy w tabeli „Ceny jednostkowe dla zamówienia podstawowego” w pkt. 2 – Godziny serwisowe i odpowiednio w tabeli „Ceny jednostkowe dla zamówienia opcjonalnego” pkt.1 Zamawiający miał na myśli Pulę Roboczogodzin?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający poprzez godziny serwisowe rozumie Pule roboczogodzin wskazane w §2 ust. 2 i § 2 ust. 4 Załącznika nr 3 do SWZ (Projekt umowy).

Zmienione Załączniki nr 2 do SWZ (Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia) i Załącznik nr 3 do SWZ (Projekt umowy) zawierające wprowadzone zmiany stanowią Załączniki nr 1 i 2 do niniejszego pisma.

**Zamawiający nie przedłuża terminu składania ofert.**

Zgodnie z art. 513 pkt 1 Pzp mają Państwo prawo wnieść odwołanie.

Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej, zgodnie z art. 514 ust. 1 Pzp. Odwołujący jest zobowiązany przekazać zamawiającemu odwołanie wniesione w formie elektronicznej albo postaci elektronicznej albo kopię tego odwołania, jeżeli zostało ono wniesione w formie pisemnej przed upływem terminu do wniesienia odwołania, w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu, zgodnie z art. 514 ust. 2 i 3 Pzp.

Jako że wyjaśnienia treści SWZ zostały przekazane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej i zamieszczone na stronie internetowej prowadzonego postępowania, to termin wniesienia odwołania do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej oraz przesłania kopii odwołania do Zamawiającego upływa w dniu 9.12.2024 r., czyli po 5 dniach od przekazania wykonawcom treści zapytań wraz z wyjaśnieniem treści SWZ, zgodnie z art. 515 ust. 1 pkt 2 lit. a Pzp.

Załączniki:

1. *Załącznik nr 2 do SWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia*
2. *Załącznik nr 3 – Projekt umowy*

*Załącznik nr 1 – Załącznik nr 2 do SWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia*

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest asysta techniczna i konserwacja systemu OTAGO eksploatowanego przez Zamawiającego oraz jednostki organizacyjne obsługiwane przez Zamawiającego (Urząd Miasta Gdyni, Zarząd Dróg i Zieleni w Gdyni, Biuro Planowania Przestrzennego Miasta Gdyni), na które składają się następujące usługi:
  - 1) świadczenie konsultacji telefonicznych (hot-line) mających na celu rozwiązywanie problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Podsystemów Systemu OTAGO,
  - 2) świadczenie konsultacji drogą elektroniczną mających na celu rozwiązywanie problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Podsystemów Systemu OTAGO,
  - 3) usuwanie zgłoszonych przez Zamawiającego Błędów Podsystemów Systemu OTAGO ujawnionych podczas ich eksploatacji, poprzez wykonywanie i przesyłanie Poprawek lub ich usuwanie bezpośrednio w Podsystemach zainstalowanych na Platformie Informatycznej Zamawiającego;
  - 4) wykonywanie i przesyłanie aktualizacji (zmian) funkcji Podsystemów Systemu OTAGO opisanych w Dokumentacji w przypadku zmiany przepisów powszechnie obowiązujących ogłoszonych w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej i Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, skutkujących koniecznością przeprowadzania zmian w tychże funkcjach,
  - 5) przesyłanie Poprawek wykonanych w związku ze zgłoszeniami innych klientów lub testami wewnętrznymi (ewaluacją),
  - 6) wykonanie i przesyłanie Nowych Wersji Podsystemów w przypadku ich wytworzenia przez Wykonawcę,
  - 7) wykonanie i przesyłanie Wersji Zrefaktoryzowanych Podsystemów w przypadku ich wytworzenia przez Wykonawcę,
  - 8) udostępnianie przez okres obowiązywania Umowy ujednoczonych (tj. uwzględniających wszystkie dokonywane zmiany) wersji Dokumentacji,
  - 9) wykonanie Modyfikacji Podsystemu wraz ze świadczeniem innych usług dotyczących tych Modyfikacji, lub przeprowadzenie szkoleń Użytkowników,
  - 10) konserwacja bazy danych systemu Otago w ramach Puli Roboczogodzin, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, na warunkach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy,
  - 11) wdrożenie funkcji przeglądania logów z przeglądania danych osób w Podsystemie KOS.

Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że właścicielem kodów źródłowych systemu OTAGO jest Asseco Data Systems S.A. i Zamawiający nie przekazuje praw do systemu OTAGO.

Załącznik nr 2 – Załącznik nr 3 – Projekt umowy

**UMOWA nr GCI/...-W/2024**  
**na świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji Systemu OTAGO**

zawarta pomiędzy:

**Gminą Miasta Gdyni**, z siedzibą w Gdyni 81-382, przy Al. Marszałka Piłsudskiego 52/54, NIP 5862312326, REGON 191675557, Gdynskie Centrum Informatyki jednostka budżetowa, 81 310 Gdynia, ul. Śląska 35-37, NIP 5862363714, REGON 387844850 reprezentowaną przez:

.....  
zwaną w dalszej części „Zamawiającym” lub „Nabywcą”  
a

.....  
zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”,  
łącznie zwanych dalej „Stronami” lub z osobna „Stroną”,

po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr GCI.DZP.261.2.11.2024.KM prowadzonego na podstawie art. 275 pkt 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 1710 z późn. zm.) została zawarta umowa serwisowa nr ..., zwana dalej „Umową”, o następującej treści:

**§1.**  
**Definicje**

Ilekroć poniższe pojęcia zostaną napisane w Umowie z dużej litery, Strony Umowy nadają im znaczenie wskazane w definicjach:

1. **Błąd** – Błąd krytyczny lub Błąd niekrytyczny;
2. **Błąd krytyczny** - oznacza sytuację, w której podczas eksploatacji danego Podsystemu następuje nieoczekiwane zachowanie się Podsystemu skutkujące całkowitym jego zatrzymaniem lub też jego zamknięciem albo sytuację, w której z uwagi na brak działania lub działanie Podsystemu niezgodne z Dokumentacją nie jest możliwe wykonanie w Podsystemie określonych dla niego operacji, których wykonanie warunkuje zrealizowanie przez Zamawiającego zadań, dla których termin został wyznaczony przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Błędami krytycznymi nie są zaburzenia w Podsystemie, wynikające z błędów, awarii czy wad Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Platformy Informatycznej Zamawiającego, oraz te dla których Wykonawca proponuje Obejście.
3. **Błąd niekrytyczny** - oznacza sytuację, w której podczas eksploatacji danego Podsystemu następuje brak działania lub działanie Podsystemu niezgodne z Dokumentacją. Błędami niekrytycznymi nie są zaburzenia w Podsystemie, wynikające z błędów, awarii czy wad Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Platformy Informatycznej Zamawiającego;
4. **Błąd Użytkownika** - oznacza sytuację polegającą na powstaniu niewłaściwych zapisów danych, usunięciu danych lub innych niepożądanych zachowań Podsystemu, będąca wynikiem działania lub zaniechania Użytkownika w wyniku niezgodnej z Dokumentacją obsługi Podsystemu lub wprowadzeniem przez Użytkownika nieprawidłowych danych lub poleceń niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami.
5. **Dni Robocze** - oznaczają dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, przypadających w którykolwiek z tych dni (tj. od poniedziałku do piątku);
6. **Godziny Robocze** – oznaczają godziny pomiędzy 8:00 a 16:00 w Dni Robocze;
7. **Dokumentacja** – oznacza zbiór dokumentów w formie elektronicznej, zgodnej z formatem zapisu PDF lub innym stosownym przez Wykonawcę, na który składa się:



- a) instrukcja użytkownika – zawierająca wytyczne w jaki sposób użytkownik końcowy ma posługiwać się poszczególnymi Podsystemami i zawierającą opis funkcjonalności poszczególnych Podsystemów,
  - b) instrukcja administratora - zawierająca opis procedur związanych z przydzielaniem uprawnień lub parametryzacją Podsystemów.
8. **Nowa Wersja Podsystemu** - wersja Podsystemu, która została wykonana w innej technologii lub przy wykorzystaniu innej technologii lub w tej samej technologii, lecz zmienionej logice działania lub sposobie realizacji procesów biznesowych, wykonana w celu zastąpienia dotychczasowej wersji Podsystemu;
  9. **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie zastosowane przez Wykonawcę, pozwalające Zamawiającemu na eksploatację funkcji Podsystemu/Podsystemów Systemu OTAGO lub osiągnięcie zamierzonego skutku w inny sposób niż opisany w Dokumentacji, do czasu definitywnego usunięcia Błędu. Obejście nie może znacząco wpływać na zwiększenie czasu pracy Użytkownika.
  10. **Oprogramowanie Systemowe i Narzędziowe** – oprogramowanie niezbędne do uruchomienia i eksploatacji Systemu OTAGO takie jak przykładowo: systemy operacyjne, system bazy danych, oprogramowanie serwera aplikacyjnego;
  11. **Platforma Informatyczna Zamawiającego** – sprzęt komputerowy i telekomunikacyjny, należący do Zamawiającego wraz z odpowiednim Oprogramowaniem Systemowym Narzędziowym, na którym zainstalowany jest System OTAGO;
  12. **Modyfikacja Podsystemu** – rozszerzenie funkcjonalności Podsystemu realizowanej przez Wykonawcę na wniosek Zamawiającego w ramach wynagrodzenia i w wymiarze określonym w Umowie jako Pula Roboczogodzin;
  13. **Podsystem** – oprogramowanie tj. zbiór programów komputerowych wraz z innymi elementami stanowiącymi utwór w rozumieniu Prawa autorskiego, które jest wydzielone funkcjonalnie i aplikacyjnie z Systemu OTAGO;
  14. **Poprawka** - modyfikacja Podsystemu lub Podsystemów Systemu OTAGO lub jego/ich struktur warstwy bazodanowej mająca na celu usunięcie ujawnionego Błędu;
  15. **Prawo autorskie** - ustawa z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity: Dz. U. z 2019r. poz. 1231 ze zm.);
  16. **Rada Umowy** - zespół powołany i uprawniony do nadzoru nad poprawną realizacją Umowy i polubownego rozstrzygnięcia sporów. Radę Umowy może powołać wyłącznie uprawniony przedstawiciel Zamawiającego lub Wykonawcy.
  17. **Roboczogodzina** - jednostka rozliczeniowa pracochłonności w wymiarze 60 minut;
  18. **System OTAGO** – oprogramowanie tj. zbiór programów komputerowych wraz z innymi elementami stanowiącymi utwór w rozumieniu Prawa autorskiego, które podzielone zostało funkcjonalnie i aplikacyjnie na samodzielne i odrębne podsystemy, które wzajemnie są ze sobą powiązane lub zintegrowane, eksploatowane przez Zamawiającego na podstawie niewyłącznych licencji udzielonych Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach odrębnych umów;
  19. **Umowa** – oznacza niniejszą umowę na świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji Systemu OTAGO wraz z załącznikami;
  20. **Użytkownik** - pracownik Zamawiającego/jego jednostki organizacyjnej lub osoba fizyczna zatrudniona przez Zamawiającego/jego jednostkę organizacyjną w oparciu o umowy cywilnoprawne korzystająca z Systemu OTAGO lub jego poszczególnych Podsystemów zgodnie z warunkami licencyjnymi określonymi w odrębnych umowach;
  21. **Wersja Zrefaktoryzowana Podsystemu** – rozbudowana/szeroka modyfikacja Podsystemu, która zasadniczo nie zmienia jego funkcjonalności, ale która poprawia lub optymalizuje sposób jego działania.

### **Przedmiot Umowy**

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji Systemu OTAGO, eksploatowanego przez Zamawiającego oraz przez jednostki organizacyjne Zamawiającego (Urząd Miasta Gdyni, Zarząd Dróg i Zieleni w Gdyni, Biuro Planowania Przestrzennego Miasta Gdyni, Gdynskie Centrum Informatyki), złożonego z Podsystemów wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, na które składają się następujące usługi wykonywane/świadczone w sposób i na warunkach określonych w Umowie:
  - 1) świadczenie konsultacji telefonicznych (hot-line) mających na celu rozwiązywanie problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Podsystemów Systemu OTAGO,
  - 2) świadczenie konsultacji drogą elektroniczną mających na celu rozwiązywanie problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Podsystemów Systemu OTAGO,
  - 3) usuwanie zgłoszonych przez Zamawiającego Błędów Podsystemów Systemu OTAGO ujawnionych podczas ich eksploatacji, poprzez wykonywanie i przesyłanie Poprawek lub ich usuwanie bezpośrednio w Podsystemach zainstalowanych na Platformie Informatycznej Zamawiającego;
  - 4) wykonywanie i przesyłanie aktualizacji (zmian) funkcji Podsystemów Systemu OTAGO opisanych w Dokumentacji w przypadku zmiany przepisów powszechnie obowiązujących ogłoszonych w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej i Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, skutkujących koniecznością przeprowadzania zmian w tychże funkcjach,
  - 5) przesyłanie Poprawek wykonanych w związku ze zgłoszeniami innych klientów lub testami wewnętrznymi (ewaluacją),
  - 6) wykonanie i przesyłanie Nowych Wersji Podsystemów w przypadku ich wytworzenia przez Wykonawcę,
  - 7) wykonanie i przesyłanie Wersji Zrefaktoryzowanych Podsystemów w przypadku ich wytworzenia przez Wykonawcę,
  - 8) udostępnianie przez okres obowiązywania Umowy ujednoczonych (tj. uwzględniających wszystkie dokonywane zmiany) wersji Dokumentacji,
  - 9) wykonanie Modyfikacji Podsystemu wraz ze świadczeniem innych usług dotyczących tych Modyfikacji, na warunkach określonych w Załączniku nr 2 do Umowy lub przeprowadzenie szkoleń Użytkowników, na warunkach określonych w Załączniku nr 4. Modyfikacje i usługi, o których mowa w zdaniu poprzednim, będą realizowane na wniosek Zamawiającego, po pozytywnym rozpatrzeniu tego wniosku przez Wykonawcę w maksymalnym wymiarze nieprzekraczającym Puli Roboczogodzin, o której mowa w ust. 2. Szkolenia mogą być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego lub w formie zdalnej,
  - 10) konserwacja bazy danych systemu Otago w ramach Puli Roboczogodzin, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, na warunkach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy,
  - 11) wdrożenie funkcji przeglądania logów z przeglądania danych osób w Podsystemie KOS.
2. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie wykona prace i usługi związane z Systemem OTAGO, o których mowa w ust. 1 pkt 9 niniejszego paragrafu, określone Pulą Roboczogodzin w maksymalnym wymiarze do 160 Roboczogodzin.
3. Niewykorzystanie przez Zamawiającego Puli Roboczogodzin (stanowiącej maksymalny wymiar czasowy prac i usług, o których mowa w ust. 1 pkt. 9 niniejszego paragrafu) w okresie obowiązywania niniejszej Umowy nie powoduje obniżenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
4. Zamawiający jest uprawniony do złożenia zamówienia opcjonalnego a Wykonawca zobowiązany jest do jego wykonania tj. usługi obejmującej zwiększenie liczby godzin serwisowych, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, do 80 godzin w stosunku do pierwotnie określonej liczby godzin serwisowych.
5. Realizacja zamówienia opcjonalnego odbędzie się na podstawie informacji (Zlecenia opcji), którą Zamawiający przekaże Wykonawcy w formie pisemnej pod rygorem nieważności lub w formie elektronicznej. Zamawiający może złożyć więcej niż jedno Zawiadomienie w ramach Prawa Opcji do wyczerpania ilości wskazanych w ust. 2 niniejszego paragrafu. Wzór zlecenia opcji stanowi Załącznik nr 8 do Umowy.

6. Zamawiający skorzysta z prawa opcji o ile będzie posiadał środki finansowe na jego zrealizowanie i uzasadnioną potrzebę zakupu. Zamówienie opcjonalne nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do jego udzielenia, jak również nie stanowi podstawy do dochodzenia przez Wykonawcę roszczeń odszkodowawczych z tytułu niezłożenia tego zamówienia.
7. Decyzja o realizacji lub rezygnacji z Zamówienia opcjonalnego jest wyłącznym uprawnieniem Zamawiającego, przy czym Zamawiający ma prawo skorzystać z możliwości udzielenia zamówienia opcjonalnego w terminie do dnia 30.06.2025 r. Brak decyzji w tym terminie oznacza, że Zamówienie opcjonalne nie będzie realizowane.
8. Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia opcjonalnego w terminie do dnia 31 grudnia 2025 r.
9. Zasady odbiorów, rozliczenia dot. zamówienia podstawowego stosuje się odpowiednio do zamówienia opcjonalnego.

### **§3.**

#### **Obowiązanie Umowy**

1. Niniejsza Umowa obowiązuje przez rok począwszy od dnia 1 stycznia 2025 r.
2. Strony zgodnie postanawiają, iż każdej ze Stron przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia niniejszej Umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

### **§4.**

#### **Ogólne zobowiązania Wykonawcy i Zamawiającego**

1. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę z należytą starannością, zgodnie z zasadami wiedzy technicznej oraz na warunkach określonych Umową.
2. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym w trakcie wykonywania Umowy.
3. Zamawiający dopuszcza realizację Umowy zdalnie. W tym celu Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu dla celów serwisowych o przepustowości min. 10Mb/s. Zdalny dostęp realizowany będzie w ramach kanału VPN.
4. Kanał VPN, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu uruchamiany będzie każdorazowo na żądanie Wykonawcy w dni robocze w godzinach 8:00-16:00. W przypadku konieczności połączenia poza godzinami wskazanymi w zdaniu poprzednim, Wykonawca zgłasza taką konieczność Zamawiającemu na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem prac. Zamawiający nie przewiduje włączania kanału VPN na czas nieokreślony. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę osób uprawnionych do otrzymania zdalnego dostępu. Wykonawca jest zobowiązany do aktualizacji tej listy w przypadku zaistnienia zmian.
5. Zamawiający zobowiązuje się do współpracy i współdziałania z Wykonawcą w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania Umowy, w szczególności zobowiązany jest:
  - 1) dostarczania Wykonawcy wszystkich niezbędnych danych, w tym schematów organizacyjnych, słowników, danych technicznych i innych umożliwiających lub potrzebnych do realizacji zobowiązań określonych w Umowie,
  - 2) oddelegowania do współpracy z Wykonawcą osoby lub osób posiadającej(-ych) odpowiednie upoważnienia i kompetencje,

- pod rygorem wyłączenia odpowiedzialności Wykonawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
6. Niemożność zapewnienia zdalnego dostępu w ramach kanału VPN w sposób określony w ust. 3-4 niniejszego paragrafu nie zwalnia Wykonawcy z realizacji Umowy.
7. W przypadku niewykonania przez Zamawiającego zobowiązania określonego w ust. 5 niniejszego paragrafu, terminy przewidziane dla Wykonawcy na wykonanie poszczególnych zobowiązań/usług określonych w Umowie ulegają przedłużeniu do czasu dostarczenia Wykonawcy wszystkich niezbędnych danych.
8. Procedura realizacji Modyfikacji Podsystemu na wniosek Zamawiającego została określona w Załączniku nr 2 do Umowy.

## **§5.**

### **Organizacja współpracy Stron, Koordynatorzy**

1. Każda ze Stron w celu efektywnej organizacji współpracy wyznacza ze swojej strony koordynatora, który będzie odpowiedzialny i upoważniony do prowadzenia bieżącej komunikacji, omawiania i rozwiązywania problemów pojawiających się w trakcie realizacji Umowy. Oprócz koordynatorów Strony mogą wyznaczyć również innych przedstawicieli odpowiedzialnych za kontakt i prawidłowy przebieg realizacji zobowiązań wynikających z Umowy. Dane koordynatorów lub innych wyznaczonych przedstawicieli Stron wraz ze wskazaniem kanałów komunikacji (e-mail, telefon) znajdują się w Załączniku nr 5 do niniejszej Umowy.
2. Każda ze Stron ma prawo do zmiany koordynatora lub innych przedstawicieli za pisemnym powiadomieniem drugiej Strony. Zmiana obowiązuje od następnego Dnia Roboczego od dnia doręczenia powiadomienia i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
3. Strony powołują Radę Umowy, która będzie uprawniona do nadzoru nad poprawną realizacją Umowy i polubownego rozstrzygnięcia sporów. Rada Umowy składa się z przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy wskazanych w Załączniku nr 5 do Umowy.

## **§6.**

### **Zobowiązania Wykonawcy, usługi wchodzące w skład usług asysty technicznej i konserwacji, zakres i sposób ich wykonywania**

1. Usługa konsultacji telefonicznych polegać będzie na telefonicznej pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Podsystemów Systemu OTAGO. Usługa ta świadczona będzie wyłącznie w Godzinach Roboczych. Do korzystania z tej usługi uprawnieni będą wyłącznie wyznaczeni przedstawiciele Zamawiającego w liczbie nieprzekraczającej 33 osób. Konsultacje telefoniczne świadczone będą przez wyznaczone przez Wykonawcę osoby odpowiedzialnie merytorycznie za dany obszar lub Podsystem, dalej zwane Konsultantami. W przypadku, gdy podczas udzielania konsultacji okaże się, że problem zgłoszony przez przedstawiciela Zamawiającego nie może być rozwiązany ad hoc przez Konsultanta, Konsultant poinformuje o tym fakcie przedstawiciela Zamawiającego i wskaże na konieczność skorzystania z usługi konsultacji drogą elektroniczną. Usługa świadczona jest w wymiarze nieprzekraczającym: 33 Roboczegodzin w każdym miesiącu świadczenia usługi (okresie rozliczeniowym). Czas udzielania konsultacji telefonicznych zaokrąglany jest każdorazowo do pełnych kwadransów w górę. Usługa konsultacji telefonicznych realizowana będzie pod numerem telefonu: ..... Usługa konsultacji telefonicznych nie obejmuje porad prawnych i wyjaśnień dotyczących zasad korzystania z Oprogramowania Systemowego lub Narzędziowego lub też obsługi komputera. Nieskorzystanie przez Zamawiającego z konsultacji telefonicznych w ramach określonego powyżej limitu w danym miesiącu świadczenia usługi nie powoduje obniżenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy. Niewykorzystanie uprawnienia do skorzystania z konsultacji telefonicznych w maksymalnym wymiarze określonym powyżej (w danym miesiącu świadczenia usługi) nie powoduje zwiększenia limitu w miesiącu następnym.
2. Usługa świadczenia konsultacji drogą elektroniczną polegać będzie na pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Podsystemów Systemu OTAGO z wykorzystaniem następujących narzędzi służących do komunikacji elektronicznej: Do korzystania z tej usługi uprawnieni będą wyłącznie wyznaczeni przedstawiciele Zamawiającego w liczbie nieprzekraczającej 5 osób. Konsultacje świadczone drogą elektroniczną będą wykonywane przez Konsultantów. Przedstawiciel Zamawiającego zgłaszając problem lub kierując do Wykonawcy pytanie w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną zobowiązany będzie do wskazania:
  - 1) nazwy Podsystemu Programu, którego dotyczy Zapytanie,
  - 2) treść Zapytania,
  - 3) danych Pracownika dokonującego zgłoszenia,
  - 4) danych pracownika do kontaktu merytorycznego w sprawie zgłoszenia,
3. W przypadku braku wymaganych powyżej informacji, Wykonawca powiadomi o tym fakcie przedstawiciela Zamawiającego. W każdym miesiącu świadczenia usługi (okresie rozliczeniowym) Zamawiający uprawniony jest do zgłoszenia i przekazania Wykonawcy nie więcej niż 40 zgłoszeń/pytań. Przesłanie przez przedstawiciela Zamawiającego dodatkowego pytania będzie traktowane jako kolejne zapytanie.

Zgłoszenia problemów/pytań w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną przyjmowane będą przez całą dobę, przy czym w przypadku zgłoszeń przesłanych do Wykonawcy po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a w przypadku zgłoszeń doręczonych Wykonawcy w innym dniu niż Dni Robocze traktowane będą jako doręczone w Dniu Roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni Robocze). Usługa konsultacji świadczonych drogą elektroniczną nie obejmuje porad prawnych i wyjaśnień dotyczących zasad korzystania z Oprogramowania Systemowego lub Narzędziowego lub też obsługi komputera. Odpowiedź na zgłoszenie/zapytanie w ramach usługi świadczenia konsultacji drogą elektroniczną zostanie udzielona w terminie 10 Dni Roboczych od dnia zarejestrowania zgłoszenia/pytania w systemie zgłoszeniowym Wykonawcy dostępnym pod adresem ..... Zgłoszenie przez Zamawiającego w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną mniejszej ilości problemów/pytań niż określonej powyżej nie powoduje obniżenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy. Limit na zgłoszenie i przekazanie pytań dotyczy danego miesiąca świadczenia usługi. Niewykorzystanie uprawnienia do zgłoszenia i przekazania problemów/pytań w maksymalnym wymiarze określonym powyżej (w danym miesiącu świadczenia usługi) nie powoduje zwiększenia limitu w miesiącu następnym.

4. Usługa usuwania Błędów zgłoszonych przez Zamawiającego podczas eksploataowania przez niego Podsystemu lub Podsystemów Systemu OTAGO świadczona będzie na warunkach określonych poniżej.
5. W przypadku wystąpienia i zgłoszenia przez Zamawiającego:
  - 1) Błędu krytycznego - Wykonawca usunie Błąd krytyczny w terminie ... (słownie: ...) Dnia Roboczego do godziny 16:00, licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Błędu krytycznego, a w przypadku niemożności usunięcia Błędu krytycznego w takim terminie, Wykonawca proponuje Obejście;
  - 2) Błędu niekrytycznego - Wykonawca usunie Błąd niekrytyczny w terminie ... (słownie: ...) Dni Roboczych licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Błędu niekrytycznego, a w przypadku niemożności usunięcia Błędu niekrytycznego w takim terminie, Wykonawca proponuje Obejście;
  - 3) W przypadku zastosowania Obejścia termin na usunięcie Błędów, określony powyżej zostaje wydłużony odpowiednio do ... Dni Roboczych w przypadku Błędów krytycznych oraz do ... Dni Roboczych w przypadku Błędów niekrytycznych;
  - 4) W przypadku Błędów zgłoszonych w okresie stabilizacji, o którym mowa w ust. 14 i ust. 15 termin na usunięcie Błędów krytycznych oraz niekrytycznych, określony w pkt 1 i 2 powyżej wynosić będzie odpowiednio: ... (słownie: ...) Dzień Roboczy w przypadku Błędów krytycznych oraz ... (słownie: ...) Dni Roboczych w przypadku Błędów niekrytycznych.
6. Możliwe jest również wydłużenie czasu na usunięcie Błędów w stosunku do czasów określonych w ust. 4, za uprzednią zgodą przedstawiciela Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej lub elektronicznej (e-mail).
7. Zgłoszenia Błędów dokonywane będą przez Zamawiającego w Dni Robocze w Godzinach Roboczych drogą elektroniczną za pomocą systemu zgłoszeniowego dostępnego pod adresem ... lub w inny ustalony przez Strony i potwierdzony na piśmie pod rygorem nieważności sposób. W zgłoszeniu Zamawiający zobowiązany będzie do podania:
  - 1) nazwy Podsystemu Programu, którego dotyczy Błąd,
  - 2) czas, miejsce w Programie i okoliczności stwierdzenia Błędu,
  - 3) dane Pracownika dokonującego zgłoszenia,
  - 4) Ścieżki wystąpienia Błędu,
  - 5) szczegółowy opis Błędu,
  - 6) klasyfikację kategorii Błędu,
8. Zgłoszenia Błędów przesłane do Wykonawcy po godzinie 16:00 danego dnia będą traktowane jako zgłoszenia wpływające następnego Dnia Roboczego.
9. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia zakwalifikowanego przez Zamawiającego jako Błąd (krytyczny lub niekrytyczny) dokona weryfikacji wskazanej przez Zamawiającego kwalifikacji lub kategorii Błędu. W przypadku, gdy w ocenie Wykonawcy klasyfikacja lub kategoria zgłoszenia wskazana przez Zamawiającego jest nieprawidłowa, Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o tym fakcie

- (np. że Błąd krytyczny jest niekrytyczny, że dane zgłoszenie nie jest Błędem tylko wnioskiem o konsultację lub też, że zgłaszana sytuacja/nieprawidłowość wynika z Błędu Użytkownika) oraz zawnioskuje o zmianę kategorii/klasyfikacji takiego zgłoszenia wraz z podaniem uzasadnienia. Z chwilą poinformowania Zamawiającego o nieprawidłowej klasyfikacji lub kategorii zgłoszenia czas/termin realizacji tego zgłoszenia wg pierwotnej kwalifikacji Zamawiającego zostaje wstrzymany, a Strony (poprzez Koordynatorów) w dobrej wierze przystąpią do wyjaśnienia rozbieżności w zakresie określenia klasyfikacji lub kategorii. Po wyjaśnieniu rozbieżności i potwierdzeniu przez obie Strony (reprezentowanych przez Koordynatorów) ostatecznej klasyfikacji lub kategorii zgłoszenia będzie ono realizowane w terminach i trybie określonym dla tego zgłoszenia w Umowie. W przypadku gdy po wyjaśnieniu pomiędzy Stronami rozbieżności dot. klasyfikacji lub kategorii okazałoby się, że dane zgłoszone zakwalifikowane powinno być jako Błąd Użytkownika, Zamawiający zawnioskuje o usunięcie skutków tego błędu. Nastąpi to w ramach odrębnego, odpłatnego zlecenia lub w ramach Pulii Roboczo godzin, o których mowa w §2 ust. 2 Umowy.
10. Każda ze Stron może zgłosić do Rady Umowy spór dotyczący oceny kategorii zgłoszenia lub zastrzeżenia dotyczące realizacji zgłoszeń. Rada Umowy w postępowaniu polubownym przedstawi w terminie do 7 Dni roboczych rozstrzygnięcie sporu i sposób jego rozwiązania. Każda ze Stron może skorzystać ze zgłoszenia sporu do rozpatrzenia Radzie Umowy w szczególności, gdy okres ustalenia, rozpatrzenia, weryfikacji kategorii zgłoszenia jest dłuższy niż 3 miesiące licząc od dnia przesłania Zgłoszenia.
  11. W przypadku zgłoszenia Błędu zawierającego nieprawdziwe, niepełne lub niewystarczające informacje do jego zdiagnozowania lub usunięcia, Wykonawca wystąpi o uzupełnienie lub skorygowanie informacji podanych w takim zgłoszeniu. Czas na usunięcie Błędu zostanie wówczas zawieszony i nie będzie dalej aż do chwili udzielenia pełnych informacji umożliwiających właściwą diagnozę lub usunięcie zgłoszenia danego Błędu.
  12. Błąd jest usunięty w terminie, jeżeli w szczególności:
    - 1) do godziny 16:00, w którym upływa termin na usunięcie Błędu została doręczona Zamawiającemu drogą elektroniczną przesyłka zawierająca Poprawki mające na celu wyeliminowanie zgłoszonego Błędu (doręczenie nastąpi na adres e-mail Zamawiającego: [si-soft@gdynia.pl](mailto:si-soft@gdynia.pl)),
    - 2) w przypadku konieczności zdalnego usunięcia Błędu, do godziny 16:00, w którym upływa termin na usunięcie Błędu, Wykonawca dokona jego zdalnego usunięcia, bezpośrednio w Systemie OTAGO/danym Podsystemie Systemu OTAGO zainstalowanym na Platformie Informatycznej Zamawiającego, o czym powiadamia Zamawiającego,
    - 3) zastosuje inny, tymczasowy sposób postępowania, tzw. Obejście.
  13. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania i przesyłania aktualizacji (zmian) funkcji Podsystemów Systemu OTAGO opisanych w Dokumentacji w przypadku zmiany przepisów powszechnie obowiązujących ogłoszonych w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej i Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” skutkujących koniecznością przeprowadzania zmian w tychże funkcjach. Wykonawca przygotowuje ww. aktualizację funkcji Podsystemów Systemu OTAGO przed dniem wejścia w życie ww. przepisów powszechnie obowiązujących, pod warunkiem, iż zostaną opublikowane w wyżej wymienionych publikatorach, co najmniej 14 Dni Roboczych przed ich wejściem w życie, a jeżeli warunek ten nie jest spełniony, w terminie 14 Dni Roboczych od dnia ich wejścia w życie.
  14. W przypadku wykonania Nowej Wersji Podsystemu, Wykonawca powiadomi o tym fakcie Zamawiającego i Strony wspólnie ustalą termin jej instalacji oraz ustalą okres stabilizacji od miesiąca do trzech miesięcy. W okresie stabilizacji zgłaszane przez Zamawiającego Błędy w danym Podsystemie, którego Nową Wersję zainstalowano na Platformie Informatycznej Zamawiającego będą usuwane w terminach wskazanych w ust. 5 pkt 4 niniejszego paragrafu.
  15. W przypadku wykonania Wersji Zrefaktoryzowanej Podsystemu, z chwilą jego instalacji na Platformie Informatycznej Zamawiającego rozpoczyna się okres stabilizacji dla tego Podsystemu wynoszący 3 (słownie: trzy) miesiące. W okresie stabilizacji zgłaszane przez Zamawiającego Błędy w Podsystemie, którego zrefaktoryzowaną wersję zainstalowano na Platformie Informatycznej Zamawiającego będą usuwane w terminach wskazanych ust. 5 pkt 4 niniejszego paragrafu.
  16. Wykonawca przesyłać będzie Zamawiającemu również Poprawki mające na celu wyeliminowanie Błędów wykrytych w ramach wewnętrznych działań ewaluacyjnych Wykonawcy.

17. W przypadku braku zgody Zamawiającego na zdalne usunięcie przez Wykonawcę błędu, niezainstalowania przez Zamawiającego przesłanych przez wykonawcę Poprawek, aktualizacji, o których mowa w ust. 13, Nowych Wersji Podsystemów oraz wersji Zrefaktoryzowanych Podsystemów, Wykonawca jest uprawniony do powstrzymania się z wykonaniem usług określonych w niniejszej Umowie, przy czym powstrzymanie to nie będzie rodzić po jego stronie jakiegokolwiek odpowiedzialności czy utraty prawa do wynagrodzenia przewidzianego w Umowie
18. Poprawki, aktualizacje, o których mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu, Nowe Wersje Podsystemów oraz Wersje Zrefaktoryzowane Podsystemów będą przesyłane na adres e-mail Zamawiającego: **si-soft@gdynia.pl**. W przypadku gdy przesłanie Poprawek, aktualizacji, o których mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu, Nowych Wersji Podsystemów oraz Wersji Zrefaktoryzowanych Podsystemów w formie przesyłki instalacyjnej na adres e-mail Zamawiającego wskazany powyżej z przyczyn technicznych będzie utrudnione lub niemożliwe, Strony dopuszczają przekazanie ich Zamawiającemu poprzez udostępnianie ich Zamawiającemu w innej formie (np. z za pomocą FTP).
19. Wykonawca udostępni Zamawiającemu przez okres obowiązywania Umowy ujednolicone (tj. uwzględniających wszystkie dokonywane zmiany) wersje Dokumentacji. Przedmiotowa Dokumentacja udostępniona zostanie na następującej stronie www Wykonawcy: ... i będzie dostępna dla wszystkich użytkowników Podsystemów po wcześniejszym zalogowaniu. Dokumentacja zostanie udostępniona Zamawiającemu w formie elektronicznej zgodnej z formatem zapisu PDF lub innym stosownym przez Wykonawcę. Udostępniona Dokumentacja może być kopiowania i drukowania wyłącznie na potrzeby własne Zamawiającego. Wykorzystanie przez Zamawiającego Dokumentacji do celów innych niż korzystanie z Podsystemów Systemu OTAGO wymaga uprzedniej, pisemnej zgody Wykonawcy. Dokumentacja stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy.
20. Wykonawca jest zobowiązany do dostosowania systemu OTAGO i zapewnienia jego działania na aktualnych wersjach LTS (Long Term Support) systemów operacyjnych. Przyjmuje się, że czas obowiązywania danej wersji systemu operacyjnego jest tożsamy z terminem zakończenia otrzymywania przez niego wsparcia technicznego.
21. Wykonawca jest zobowiązany do udzielania wsparcia dla poprawnego działania systemu OTAGO po aktualizacji systemów operacyjnych na serwerach wykorzystywanych przez System Otago.

## §7

### **Dostęp do Systemu OTAGO zainstalowanego na Platformie Informatycznej Zamawiającego**

Wykonawca w dniu zawarcia niniejszej Umowy prześle Zamawiającemu listę osób, które powinny uzyskać dostęp do Systemu OTAGO zainstalowanego na Platformie Informatycznej Zamawiającego. Wykonawca jest uprawniony do zmiany osób pierwotnie umieszczonej na liście przesłanej Zamawiającemu.

## §8

### **Wynagrodzenie i warunki płatności**

1. Wykonawca za realizację przedmiotu Umowy, otrzyma łączne wynagrodzenie w wysokości ..... **zł netto** (słownie złotych:...), tj. wraz z 23% podatkiem VAT ..... **zł brutto** (słownie złotych:...)
2. Zapłata wynagrodzenia określonego w ust. 1 następowała będzie w 12 miesięcznych ratach płatnych z dołu, w następujący sposób:
  - 1) 11 kolejnych rat w wysokości .....
  - 2) ostatnia rata o charakterze wyrównawczym w wysokości .....
3. Wynagrodzenie wskazane w ust. 1 niniejszego paragrafu pokrywa całość kosztów i nakładów poniesionych przez Wykonawcę w związku ze świadczeniem Umowy, a także obejmuje wynagrodzenie z tytułu praw autorskich.
4. Płatności wynikające z Umowy realizowane będą w formie przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo (tj. zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami) wystawionej faktury. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku rozliczeniowego wskazany w zdaniu poprzednim jest rachunkiem, dla którego zgodnie z rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2018 poz. 2187 ze zm.) prowadzony jest

rachunek VAT. Płatności realizowane będą w trybie podzielonej płatności, tzw. split payment. Wykonawca ponadto oświadcza, że rachunek bankowy wskazany na fakturze jest zgodny z rachunkiem bankowym wskazanym w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, zgodnie z art. 96b ust. 3 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 685 z późn. zm.)”

5. Faktury opisywane będą w następujący sposób:

**Nabywca:** Gmina Miasta Gdyni, Al. Marsz. Piłsudskiego 52/54, 81-382 Gdynia, NIP 5862312326

**Odbiorca:** Gdynskie Centrum Informatyki, ul. Śląska 35-37, 81-310 Gdynia

6. Zamawiający dopuszcza przesyłanie faktur w formie elektronicznej na adres: [faktury@gci.gdynia.pl](mailto:faktury@gci.gdynia.pl).

7. W przypadku, gdy Zamawiający dopuści się opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia zgodnie z terminami wynikającymi z niniejszej Umowy Wykonawca jest uprawniony do naliczania ustawowych odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych.

## §9

### Odpowiedzialność Stron, kary umowne

- Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług wchodzących w skład usług asysty technicznej i konserwacji z należytą starannością w czasach/terminach określonych dla danej usługi w Umowie (tj. świadczenia jej na określonym dla każdej usługi poziomie).
- Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad bezpieczeństwa informacji określonych w Procedurze bezpieczeństwa informacji Gdynskiego Centrum Informatyki w relacjach z podmiotami zewnętrznymi, która stanowi Załącznik nr 9 do Umowy oraz w Procedurze bezpieczeństwa informacji w Urzędzie Miasta Gdyni w relacjach z podmiotami zewnętrznymi, która stanowi Załącznik nr 10 do Umowy.
- Dla następujących usług Zamawiający może naliczyć następujące kary umowne w przypadku niewykonania danej usługi z winy Wykonawcy w czasie lub terminie dla niej określonym (jeżeli je zastrzeżono):

Rodzaj usługi	Kara umowna
Usługa usuwania Błędów	- w przypadku zwłoki w usunięciu Błędów krytycznych w stosunku do terminów określonych w Umowie (w tym tych wydłużonych zgodnie z Umową) Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 0,023% kwoty brutto, o której mowa w § 8 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki.
	- w przypadku zwłoki w usunięciu Błędów niekrytycznych w stosunku do terminów określonych w Umowie (w tym tych wydłużonych zgodnie z Umową) Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 0,017% kwoty brutto, o której mowa w § 8 ust.1 Umowy za każdy dzień zwłoki.

- W przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od Umowy z powodu nienależytego wykonania Umowy lub niewykonywania Umowy z winy Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 10% wynagrodzenia z Umowy netto określonego w §8 ust. 1 Umowy. Skorzystanie przez Zamawiającego z prawa odstąpienia od Umowy i wystąpienie przez Zamawiającego z roszczeniem zapłaty kary umownej w związku z tym odstąpieniem wyklucza możliwość dochodzenia przez Zamawiającego roszczeń z tytułu kar umownych, o których mowa w ust. 2.
- Łączna i całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych nie może przekraczać 20% wartości wynagrodzenia netto określonego w §8 ust. 1 Umowy.



6. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie naliczonych kar umownych z należnego mu wynagrodzenia po uprzednim poinformowaniu przez Zamawiającego o naliczonej wysokości kary umownej. Naliczenie kary umownej będzie przez Zamawiającego udokumentowane odpowiednią notą księgową i przesłane na adres e-mail Wykonawcy albo listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
7. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania uzupełniającego ponad zastrzeżone kary umowne do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 tj. z wyłączeniem w całości utraconych korzyści Zamawiającego oraz do limitu wskazanego w tym ustępie.”
8. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dalej idące ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy i w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawnych wszelka i całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy względem Zamawiającego niezależnie od podstaw prawnych i tytułu dochodzonego roszczenia obejmuje wyłącznie rzeczywistą stratę Zamawiającego, z wyłączeniem w całości utraconych korzyści Zamawiającego, a nadto ograniczona jest do kwoty wynoszącej 100% wynagrodzenia z Umowy netto określonego w §8 ust. 1 Umowy.

## **§10**

### **Informacje Poufne, prawa autorskie**

1. Zgodnie z Umową za informacje poufne (zwane w dalszej części Umowy "Informacjami Poufnymi") uznaje się informacje nieujawnione do wiadomości publicznej, co do których Strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności o charakterze technicznym, handlowym, strategicznym, finansowym i ekonomicznym, związane z badaniami, specyfikacjami technicznymi, oprogramowaniem, w szczególności stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, przekazane drugiej Stronie w trakcie negocjacji lub pozyskane w trakcie wykonywania Umowy.
2. Następujących informacji nie uważa się za Informacje Poufne: informacji, które zostały podane do publicznej wiadomości, pod warunkiem, że nie stało się tak za sprawą naruszenia zobowiązania do zachowania poufności przez Stronę, która informacje takie otrzymała.
3. Każda ze Stron otrzymując Informacje Poufne, zobowiązuje się:
  - 1) traktować te informacje jako poufne, nie publikować ich i nie ujawniać takich informacji osobom trzecim,
  - 2) nie używać informacji do innych celów niż te określone w Umowie,
  - 3) podjąć wszelkie czynności niezbędne do ochrony Informacji Poufnych,
  - 4) ograniczyć obieg Informacji Poufnych i dostęp do nich do swoich dyrektorów, pracowników, przedstawicieli, konsultantów, podwykonawców lub dyrektorów oraz pracowników, przedstawicieli, konsultantów, którym te informacje są potrzebne w związku z wykonaniem Umowy i, w każdym przypadku, informować takie osoby o poufnym charakterze tych informacji,
  - 5) nie kopiować Informacji Poufnych na potrzeby osób trzecich, z zastrzeżeniem poniższego.
4. Strony zobowiązują się wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie w celu należytego wykonania niniejszej Umowy. Jeżeli jest to potrzebne do należytego wykonania niniejszej Umowy, każda ze Stron może w niezbędnym zakresie ujawnić informacje poufne swoim pracownikom, współpracownikom oraz podwykonawcom, pod warunkiem, że uzyska od każdego z nich pisemne zobowiązanie do przestrzegania tajemnicy służbowej i handlowej.
5. Informacje Poufne mogą być przekazywane organom upoważnionym na podstawie prawa do zwracania się o podanie takich informacji. W takim przypadku Strona, do której zwrócono się o wydanie Informacji Poufnych, winna poinformować o tym fakcie drugą Stronę i przekazać jej kopię żądania o przekazanie informacji, chyba że przekazanie takiej informacji jest zabronione na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub decyzji organu żądającego udostępnienia Informacji Poufnych.
6. Zobowiązania, o których mowa w niniejszym paragrafie wiążą Strony przez cały okres obowiązywania Umowy jak i przez 5 (słownie: pięć) lat po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (z dowolnej przyczyny).
7. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, każda ze Stron, która otrzymała Informacje Poufne od drugiej Strony, zobowiązuje się zwrócić takie informacje, po uprzednim zniszczeniu ich kopii.

8. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy Informacji Poufnych, których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
9. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu prawa autorskie majątkowe do Systemu OTAGO, z wyłączeniem komponentów (w tym bibliotek) i oprogramowania dostawców/licencjodawców zewnętrznych (m.in. firm trzecich lub społeczności open source), które są niezbędne do działania Systemu OTAGO lub jego poszczególnych Podsystemów lub funkcjonalności.
10. Zamawiający zobowiązuje się do wykorzystywania Podsystemów Systemu OTAGO wyłącznie na własnej konfiguracji sprzętowej przy zachowaniu warunków wynikających z posiadanych licencji.

### **§11**

#### **Dane osobowe**

W związku z faktem, iż wykonanie niniejszej Umowy wiąże się z koniecznością powierzenia Wykonawcy do przetwarzania danych osobowych, których administratorem danych bądź Procesorem jest Zamawiający, kwestia powierzenia Wykonawcy do przetwarzania tych danych zostanie uregulowana przez Strony w drodze odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

### **§12**

#### **Siła wyższa**

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, spowodowane przez okoliczności traktowane jako siła wyższa. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, w tym nieuprawnione lub niezgodne z prawem działanie osób trzecich, których Strony nie mogły przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają prawidłową realizację Umowy.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 90 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
4. Okres występowania siły wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów określonych w Umowie.

### **§13**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniami określonymi w Umowie. Formy pisemnej pod rygorem nieważności wymaga również oświadczenie o wypowiedzeniu/rozwiązaniu niniejszej Umowy lub odstąpieniu od Umowy.
2. Strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów, jakie mogą wyniknąć w związku z interpretacją lub wykonywaniem Umowy (postanowienie to nie stanowi zapisu na sąd polubowny).
3. Jeżeli działanie podjęte w myśl ust. 2 nie przyniosą rezultatu zadowalającego obie Strony, sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów wynikających z niniejszej Umowy jest właściwy sąd powszechny w Warszawie.
4. Zamawiający wyraża zgodę na powierzenie realizacji niniejszej Umowy osobom trzecim (podwykonawcom oraz osobom wykonującym osobistą działalność na rzecz Wykonawcy) przy czym za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie Umowy Wykonawca odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. Strony wyłączają zastosowanie przepisów kodeksu cywilnego i innych regulujących odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi do niniejszej Umowy i umów zawartych na jej podstawie.

7. W przypadku, gdy określone postanowienia niniejszej Umowy zostałyby uznane za nieważne, Strony Umowy przeprowadzą negocjacje w dobrej wierze z myślą o zmodyfikowaniu Umowy tak, aby oddawała ona pierwotny zamiar Stron w możliwie najbardziej zbliżony sposób i umożliwiała realizację przedmiotu Umowy w możliwie najszerszym zakresie.
8. Strony wskazują następujące adresy dla doręczeń:

Zamawiający:	Wykonawca:
<b>Gdynskie Centrum Informatyki</b>	....
ul. Śląska 35-37	
81-310 Gdynia	...
tel. +48 58 527 85 00	

9. Strony zobowiązują się do niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach adresów do doręczeń pod rygorem uznania doręczenia pod ostatni wskazany adres do doręczeń za skuteczne.
10. Integralną część Umowy stanowią jej załączniki.
11. Przedstawiciel (-e) Zamawiającego wskazany (-i) w komparycji Umowy (reprezentujący Zamawiającego) i podpisujący w jego imieniu niniejszą Umowę oświadcza(-ją), iż zapoznał (-ali) się z treścią „Informacji dla przedstawiciela Kontrahenta .....” przekazaną Zamawiającemu razem z niniejszą Umową w celu spełnienia obowiązku informacyjnego zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L z 04.05.2016 r., Nr 119, s. 1 oraz Dz. Urz. UE L z 23.05.2018, Nr 127, str. 2).
12. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Załączniki:**

- 1) Załącznik nr 1 – Wykaz Podsystemów Systemu OTAGO eksploatowanych przez Zamawiającego i objętych usługami asysty technicznej i konserwacji Systemu OTAGO,
- 2) Załącznik nr 2 - Modyfikacja Podsystemu realizowana na wniosek Zamawiającego,
- 3) Załącznik nr 3 - Wzór protokołu odbioru Modyfikacji,
- 4) Załącznik nr 4 - Szkolenia realizowane na wniosek Zamawiającego,
- 5) Załącznik nr 5 – Dane koordynatorów, innych przedstawicieli Stron,
- 6) Załącznik nr 6 – Konserwacja bazy danych,
- 7) Załącznik nr 7 – Wzór zlecenia opcji,
- 8) Załącznik nr 8 – Procedura bezpieczeństwa informacji Gdynskiego Centrum Informatyki w relacjach z podmiotami zewnętrznymi,
- 9) Załącznik nr 9 – Procedura bezpieczeństwa informacji w Urzędzie Miasta Gdyni w relacjach z podmiotami zewnętrznymi,
- 10) Załącznik nr 10 – Informacja o przetwarzaniu danych osobowych reprezentantów, w tym pełnomocników oraz osób wskazanych do kontaktu i współpracy przez Wykonawcę.

**Zamawiający**

**Wykonawca**

---

---

Podpis osoby lub osób upoważnionej  
(-ych) do reprezentacji

Podpis osoby lub osób upoważnionej  
(-ych) do reprezentacji