**Umowa Nr CRU/../…/2023**

**(projekt)**

zawarta w Krakowie w dniu ……………………………………….. r. pomiędzy:

**„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod
nr KRS 0000500799, REGON 123034972, NIP 6772379445; kapitał zakładowy w wysokości: 66.365.000,00 zł, pokryty w całości, zwana dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez:

**Tomasza Warchoła – Prezesa Zarządu**

a

**W PRZYPADKU SPÓŁKI PRAWA HANDLOWEGO\***

………………………………………… z siedzibą w ……………… ul. ……………, …-…… ………………, spółką wpisaną do rejestru przedsiębiorców - Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla ……… w ………, … Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS:

…………, NIP: …………, REGON: …………, kapitał zakładowy w wysokości ……… złotych, opłacony w całości/do kwoty ……… złotych, reprezentowaną przez:

………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………..

**W PRZYPADKU OSOBY FIZYCZNEJ PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ\***

………………………………………………… zamieszkałym/ą w …-…… ……………, ul. ……………,

prowadzącym/ą działalność gospodarczą pod firmą: …………… wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, adres głównego miejsca wykonywania działalności …-……

……………………………, ul. …………………………, NIP: …………, REGON: …………, PESEL:

zwanym dalej Wykonawcą, którego reprezentują:

…………………………………………………………………………………..…

zwanymi dalej łącznie lub osobno Stronami lub Stroną .

niniejsza Umowa, zwana dalej „Umową” zostaje zawarta po przeprowadzeniu postępowania
o udzielenie zamówienia w trybie podstawowym z możliwością negocjacji pn.
**„Dostawa 300 licencji wraz z 12-miesięcznym wsparciem technicznym dla systemu MDM Essentials oraz prolongata usługi wsparcia technicznego dla posiadanych 1062 licencji na okres 12 miesięcy dla systemu MDM Essentials.”**

na podstawie Regulaminu udzielania zamówień w Spółce „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. wyłączonych spod stosowania Ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo Zamówień Publicznych

**Przedmiot Umowy**

1. Przedmiot zamówienia stanowi :

**a) dostawa 300 licencji wraz z 12-miesięczną usługą wsparcia technicznego dla systemu MDM Essentials.**

**b) Prolongata usługi wsparcia technicznego dla posiadanych 1062 licencji na okres 12 miesięcy dla systemu MDM Essentials.**

1. W ramach usługi wsparcia, dalej jako „Wsparcie”, świadczona jest przez Wykonawcę pomoc techniczna oraz aktualizacja systemu wraz z udzieleniem w ramach wynagrodzenia umownego stosownych licencji na korzystanie z oprogramowania na wszystkich znanych w dniu aktualizacji oprogramowania polach eksploatacji (licencja niewyłączna, nieograniczona terytorialnie i czasowo).
2. Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania standardu Wsparcia określonego w załączniku nr 1 do niniejszej Umowy (OPZ).
3. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu:

należytą jakość, prawidłowe funkcjonowanie i parametry techniczne dostarczonego przedmiotu Umowy określonego w §1 ust. 1 lit. a (dostawa 300 licencji), a także zobowiązuje się, że dostarczone licencje będą wolne od wad prawnych;

1. zgodność usługi Wsparcia z Umową i OPZ.

**Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu Umowy zgodnie z:
	1. Ofertą,
	2. Umową,
	3. Załącznikiem nr 1 do niniejszej Umowy (Opisem Przedmiotu Zamówienia).

2. Wykonawca oświadcza, że przekazane mu przez Zamawiającego informacje zawarte w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszej Umowy są wystarczające do rozpoczęcia realizacji przedmiotu Umowy i realizowania go z należytą starannością.

**Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązany jest do współpracy z Wykonawcą w zakresie pozwalającym na rzetelne wykonanie Umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do odpowiedniego przygotowania organizacyjnego procesu odbioru licencji będących przedmiotem Umowy.

**Ogólne zasady wykonania zobowiązań**

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji niniejszej Umowy z należytą starannością, dysponując odpowiednią wiedzą techniczną, zapleczem personalnym i technicznym, środkami finansowymi, zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami oraz zgodnie ze złożoną ofertą.
2. Wykonawca dostarczy licencje dostępowe w stabilnej wersji oferowanej przez producenta na dzień dostarczenia przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowość do dostarczenia licencji, na wskazany w Umowie adres mailowy w terminie co najmniej 3 dni przed jego dostarczeniem.
4. Protokół odbioru bez uwag Zamawiającego, podpisany przez obie Strony, stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury.
5. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą przy realizacji niniejszej Umowy, w szczególności przekazywania wszelkich informacji, niezbędnych dla prawidłowego wykonania zobowiązań Wykonawcy.
6. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie praw osób trzecich, do którego doszło z jego winy lub z winy osób, za pomocą których realizuje Umowę. Na Wykonawcy spoczywa obowiązek zaspokojenia wszelkich związanych z tym roszczeń.
7. Wykonawca odpowiada za szkody wyrządzone Zamawiającemu w jego majątku, w szczególności w materiałach, dokumentacji, oprogramowaniu, urządzeniach i innych środkach technicznych w przypadku, gdyby Wykonawca działał lub zaniechał działania, do którego był zobowiązany lub nie dochował należytej staranności.
8. W toku realizacji prac objętych przedmiotem Umowy, każda ze Stron obowiązana jest na bieżąco informować drugą Stronę o wszelkich zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres prac. Informacje te powinny być przekazywane na piśmie lub mailowo przez przedstawicieli Stron, o których mowa w § 6 Umowy. Każda ze Stron jest zobowiązana niezwłocznie przedsięwziąć kroki w celu usunięcia przeszkód związanych z wykonaniem Umowy, leżących po jej stronie, a zgłoszonych przez drugą Stronę. Brak pisemnej informacji od Wykonawcy o zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy wyłącza możliwość odstąpienia przez Wykonawcę od Umowy z powodu niesygnalizowanej zwłoki bądź braku współdziałania Zamawiającego.
9. Dokonanie odbioru przedmiotu Umowy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za jego wady.

**Termin realizacji Umowy**

1. Dostawa przedmiotu Umowy opisanego w §1 ust.1 lit. a (dostawa 300 licencji) nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy.
2. Wykonawca zapewni świadczenie usługi Wsparcia:
3. dla dostarczonych przez Wykonawcę 300 licencji (Przedmiot zamówienia określony w §1 ust.1 lit. a) - przez okres 12 miesięcy od dostawy licencji;
4. b. dla posiadanych przez Zamawiającego 1062 licencji (Przedmiot zamówienia określony w §1 ust.1 lit. b) - przez okres 12 miesięcy od daty wygaśnięcia aktualnego serwisu tj. 11.11.2023 r., nie wcześniej jednak niż od daty zawarcia Umowy - w zakresie Przedmiotu zamówienia określonego w §1 ust.1 lit. b.

**Odpowiedzialność za realizację Umowy i zasady komunikacji**

1. Przedstawicielami **Zamawiającego** odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:
2. ……………………………., tel. kom …………………………………..,

email: ……………………………………………………………………….

1. Przedstawicielami Wykonawcy odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:
	1. …..................................................................., tel. kom …..............................,

email: ......................................................,

* 1. …..................................................................., tel. kom …..............................,

email: ......................................................

1. Osoby wymienione w ust. 1 i 2 są upoważnione do podpisania protokołów odbioru – zgodnie
z odpowiednimi postanowieniami Umowy. Upoważnienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie obejmuje umocowania do zmian Umowy, w tym zaciągania zobowiązań finansowych.
2. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 i 2 nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie pisemnego pod rygorem nieważności powiadomienia drugiej Strony.
3. Jeżeli nic innego nie wynika z brzmienia Umowy, wszelkie zawiadomienia i oświadczenia powinny być przesłane za pośrednictwem kuriera, listu poleconego, poczty elektronicznej lub faksu.
4. Aktualne adresy Strony podały na wstępie Umowy. Pismo o zmianie adresu uznaje się za doręczone, jeżeli jest przyjęte bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora publicznego (Poczty Polskiej) lub poczty kurierskiej listem poleconym, jak też zwrócone przez operatora publicznego (Pocztę Polską) po dwukrotnej awizacji listu z powodu odmowy przyjęcia.
5. Niedopełnienie obowiązku określonego w ust. 5 powoduje ten skutek, że pismo wysłane na adres drugiej Strony uznaje się za doręczone także wówczas, gdy zostanie zwrócone z powodu nieaktualnego adresu.

**§ 5**

**Wynagrodzenie**

1. **Wykonawcy przysługuje maksymalne wynagrodzenie** zgodne ze złożonym Formularzem ofertowym stanowiącymi Załącznik nr 2 do Umowy i wynosi ogółem:

**…………………. zł brutto** *(słownie:* …………………. *złotych 00/100),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* ………………….*00/100),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych 00/100)*.

W tym:

* 1. **Wynagrodzenie za realizację dostawy 300 licencji dla oprogramowania Essentials MDM wraz z usługą wsparcia:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

**W tym koszt 1 licencji wraz z usługą wsparcia:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

* 1. **Wynagrodzenie za prolongatę usługi wsparcia technicznego dla posiadanych 1062 licencji na okres 12 miesięcy dla systemu MDM Essentials:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

 W tym wynagrodzenie za prolongatę usługi wsparcia technicznego dla 1 szt. licencji na okres 12 miesięcy dla systemu MDM Essentials:

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

1. Wynagrodzenie **Wykonawcy** uwzględnia wszystkie koszty związane z uzyskaniem przez **Wykonawcę** przychodu z tytułu niniejszego zamówienia, jak również koszty innych usług, których wykonanie jest niezbędne dla prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia, jak np. wszelkie opłaty, narzuty, podatki, zlecenia zewnętrzne.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 zostanie wypłacone przez Zamawiającego na podstawie przedłożonych przez Wykonawcę, prawidłowo wystawionych faktur, nie później niż w ciągu 21 dni od daty ich doręczenia Zamawiającemu. Błędnie wystawiona faktura spowoduje naliczenie 21-sto dniowego terminu płatności od momentu dostarczenia korekty faktury, za co Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności.
3. Podstawą do wypłaty wynagrodzenia jest podpisany Protokół Odbioru przez obie Strony bez uwag Zamawiającego, przedłożony przez Wykonawcę w oryginale wraz z fakturą. Wzór protokołu odbioru stanowi **załącznik nr 6** do Umowy.
4. Faktury należy wystawić na:

**„Koleje Małopolskie” Sp. z o.o.,**

**ul. Wodna 2, 30-556 Kraków**

**NIP 6772379445**

1. Wynagrodzenie zostanie wypłacone na konto Wykonawcy wskazane na fakturze, zgodny z oświadczeniem Wykonawcy, którego wzór stanowi **załącznik nr 5** do Umowy.
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 niniejszego paragrafu nie podlega zmianie, za wyjątkiem zmian z tytułu zmiany stawki VAT. Zmiana stawki VAT nie powoduje konieczności zmiany Umowy.
3. Zamawiający oświadcza, jest płatnikiem podatku VAT.
4. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania i wskazywania na fakturze VAT rachunku bankowego, na który realizowane będą płatności z tytułu realizacji niniejszej Umowy, wskazanego w danych Wykonawcy objętych elektronicznym wykazem podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1570), zwanym „białą listą podatników VAT”.
5. Jeżeli podany przez Wykonawcę numer rachunku bankowego nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 9, tj. nie jest zawarty w danych Wykonawcy w białej liście podatników VAT,
to Zamawiający ma prawo wstrzymania płatności bez ponoszenia odpowiedzialności z tego tytułu, tj. Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne kary umowne, odsetki ustawowe i inne rekompensaty, do czasu wpisania podanego na fakturze rachunku bankowego do danych Wykonawcy zawartych w białej liście podatników VAT i poinformowania przez Wykonawcę o tym fakcie Zamawiającego; w takim przypadku obowiązywał będzie termin płatności zgodny z fakturą (umową), a ewentualne odsetki naliczane mogą być dopiero po upływie 15 dni od dnia wpisania rachunku do danych Wykonawcy zawartych w białej liście podatników VAT i poinformowania o tym Zamawiającego.
6. Płatność dokonywana będzie przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, który spełnia wymagania, o których mowa w ust. 9
7. Przelew wierzytelności z Umowy wymaga zgody Zamawiającego pisemnej pod rygorem nieważności.
8. Wykonawca oświadcza, że z tytułu transakcji będących przedmiotem Umowy wykona prawidłowo zobowiązania podatkowe, w szczególności prawidłowo określi stawki podatku od towarów i usług oraz wpłaci na rachunek właściwego urzędu skarbowego kwotę podatku od towarów i usług przypadające na te transakcje. W przypadku uznania przez administrację podatkową, że z tytułu przedmiotowych transakcji Wykonawca/Zamawiający nie wykonał prawidłowo zobowiązań podatkowych, Wykonawca zobowiązuje się do poniesienia obciążeń nałożonych na Zamawiającego przez administrację podatkową.
9. Zgodnie z art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j Dz.U. z 2023r. poz. 711), Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.
10. Dopuszczalność przesyłania faktur VAT w formie elektronicznej zależna jest od podpisania dodatkowego porozumienia w tej sprawie. Wzór porozumienia stanowi załącznik nr 4 do Umowy.
11. Zamawiający oświadcza, że będzie realizować płatności za faktury VAT z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (tzw. *split payment*) w rozumieniu art. 108a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j.: t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1570.). Realizację zapłaty z zastosowaniem tego mechanizmu uznaje się za dokonaną w terminie,
o którym mowa w ust. 3.

**§ 6**

**Kary umowne**

* 1. W przypadku odstąpienia od Umowy lub wypowiedzenia (rozwiązania Umowy) przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości 30% maksymalnego wynagrodzenia netto ogółem wskazanego w § 7 ust. 1 Umowy.
	2. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od umowy w całości lub w części (w terminie 14 dni od zaistnienia okoliczności będącej podstawą do odstąpienia) bądź wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym i zażądania od Wykonawcy kary umownej, o której mowa w ust. 1, w przypadku:
	3. braku realizacji przez Wykonawcę dostawy w terminie wskazanym w Umowie;
	4. braku świadczenia usługi Wsparcia bądź nienależytego świadczenia usługi Wsparcia, w szczególności w przypadku kilkukrotnego wystąpienia zwłoki w Czasie reakcji bądź Gwarantowanym Czasu rozwiązania;
	5. braku zgodności dostarczonego przedmiotu Umowy (300 licencji dla oprogramowania Essentials MDM) z wymaganiami zawartymi
	w Umowie;
	6. W przypadku niedotrzymania terminu realizacji dostawy licencji, Wykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości 200,00 zł, *(słownie: dwieście złotych 00/100 groszy),* za każdy dzień zwłoki.
	7. W przypadku niedotrzymania terminu spełnienia przez Wykonawcę świadczenia wynikającego
	z Usługi wsparcia, w szczególności terminów, o których mowa w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, Wykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości:
1. 300 zł- w przypadku zwłoki w Czasie reakcji w stosunku do Czasu reakcji na Problem Krytyczny za każdy przypadek z osobna,
2. 300 zł- w przypadku zwłoki w Gwarantowanym Czasie rozwiązania w stosunku do Gwarantowanego Czasu rozwiązania Problemu Krytycznego za każdy przypadek z osobna,
3. 200 zł- w przypadku zwłoki w Czasie reakcji w stosunku do Czasu reakcji na Problem Pilny za każdy przypadek z osobna,
4. 200 zł- w przypadku zwłoki w Gwarantowanym Czasie rozwiązania w stosunku do Gwarantowanego Czasu rozwiązania Problemu Pilnego za każdy przypadek z osobna,
5. 100 zł- w przypadku zwłoki w Czasie reakcji w stosunku do Czasu reakcji na Problem Standardowy za każdy przypadek z osobna,
6. 100 zł- w przypadku zwłoki w Gwarantowanym Czasie rozwiązania w stosunku do Gwarantowanego Czasu rozwiązania Problemu Standardowego za każdy przypadek z osobna.
	1. W przypadku niezachowania terminów zapłaty należności wynikających z Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe za opóźnienie.
	2. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę któregokolwiek z zobowiązań określonych w §9 Umowy, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej
	w wysokości 50 000 zł *(słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100 groszy)* za każdy pojedynczy przypadek naruszenia.
	3. Zastrzeżenie kar umownych nie wyłącza uprawnienia Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, w wysokości przewyższającej kary umowne.
	4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.
	5. Łączna wartość naliczonych Wykonawcy kar umownych nie przekroczy 30% maksymalnego wynagrodzenia netto ogółem wskazanego w § 7 ust. 1 Umowy. Niniejszy limit kar nie dotyczy kary wskazanej w ust. 6 powyżej.

**§ 9**

**Poufność INFORMACJI**

1. Wykonawca nieodwołalnie i bezwarunkowo zobowiązuje się do zachowania w ścisłej tajemnicy informacji poufnych w rozumieniu niniejszego paragrafu oraz zobowiązuje się traktować je i chronić jak tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j.: Dz. U. z 2022 r. poz. 1233).
2. Przez informacje poufne należy rozumieć wszelkie informacje (w tym przekazane lub pozyskane w formie ustnej, pisemnej, elektronicznej i każdej innej) związane z Umową, uzyskane w trakcie jej realizacji, bez względu na to, czy zostały one udostępnione Wykonawcy w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, czy też zostały pozyskane przy tej okazji w inny sposób, w szczególności informacje o charakterze finansowym, gospodarczym, ekonomicznym, prawnym, technicznym, organizacyjnym, handlowym, administracyjnym, marketingowym, w tym dotyczące Zamawiającego, a także innych podmiotów, w szczególności tych, z którymi Zamawiający pozostaje w stosunku dominacji lub zależności oraz z którymi jest powiązany kapitałowo lub umownie.
3. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieprzekazywania osobom trzecim, w tym także nieupoważnionym pracownikom:
4. sposobu realizowania przedmiotu Umowy;
5. informacji i danych, które Strony uzyskały w trakcie lub w związku z realizacją przedmiotu Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądowych lub decyzji odpowiednich władz; zasadą poufności nie jest objęty fakt zawarcia oraz warunki Umowy.
6. Ujawnienie przez którąkolwiek ze Stron jakiejkolwiek informacji poufnej wymagać będzie każdorazowo pisemnej zgody drugiej Strony, chyba, że są to informacje publicznie dostępne,
a ich ujawnienie nie nastąpiło w wyniku naruszenia postanowień Umowy.
7. Obowiązek zachowania poufności przewidziany w ust. 1-3 obowiązywać będzie przez cały okres trwania Umowy oraz 5 lat po jej zakończeniu.
8. Strona niezwłocznie poinformuje drugą Stronę o ujawnieniu informacji, organie, któremu informacje zostały ujawnione oraz zakresie ujawnienia, ponadto Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia Zamawiającemu kopii dokumentów związanych z ujawnieniem.
9. W zakresie niezbędnym do realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca może ujawniać informacje poufne swoim pracownikom lub osobom, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy, pod warunkiem, że przed jakimkolwiek takim ujawnieniem zobowiąże te osoby do zachowania poufności na zasadach określonych w Umowie. Za działania lub zaniechania takich osób Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za działania i zaniechania własne.
10. Zobowiązanie do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. stanowi **załącznik nr 3** do Umowy.

**§10**

**DANE OSOBOWE**

1. Administratorem danych osobowych wskazanych w Umowie jest spółka: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków -> „Spółka”.
2. Dane osobowe: Wykonawcy, tj. Strony Umowy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), a także jego przedstawicieli oraz innych osób wykonujących Umowę np. pracowników lub współpracowników Wykonawcy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych), będą przetwarzane w celu zawarcia oraz wykonania Umowy przez Zamawiającego.
3. Dane osobowe mogą być przetwarzane także do celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z realizacją Umowy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych).
4. Dane osobowe mogą być wykorzystywane także w celu realizacji zobowiązań publicznoprawnych wynikających z przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO).
5. Odbiorcami danych mogą być: dostawcy systemów informatycznych, z których korzysta Spółka, hostingodawca poczty elektronicznej, upoważnieni przez Spółkę pracownicy oraz podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w Spółce, stosowne urzędy, kurierzy oraz poczta. Poza wskazanymi podmiotami, dane nie będą nikomu ujawniane, chyba, że będzie to niezbędne do realizacji celów wskazanych powyżej lub wynikać to będzie z przepisów prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania).
6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych, prawo do przenoszenia danych, prawo do sprostowania i usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do zgłoszenia sprzeciwu (gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
7. Dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane maksymalnie po upływie okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z realizacją Umowy, w szczególności wynikających z procesu zawierania i realizacji umowy zawartej przez Zamawiającego, zobowiązań publicznoprawnych lub krócej, jeżeli zgłoszony zostanie skuteczny sprzeciw.
8. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji w/w celów.
9. Zważywszy, że dane osobowe Zamawiający może otrzymać zarówno bezpośrednio – w przypadku danych Wykonawcy, jak i pośrednio – w przypadku danych pracowników lub współpracowników Wykonawcy (przetwarzanych w celach o których mowa powyżej), Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie udostępnić kopię niniejszej klauzuli informacyjnej wszystkim osobom, których dane przekazuje Zamawiającemu w oparciu o postanowienia niniejszej klauzuli, a także zobowiązuje się poinformować te osoby o zakresie udostępnianych danych osobowych.
10. Z administratorem danych można kontaktować się na wyżej podany adres korespondencyjny lub na adres mailowy: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl. Administrator danych powołał inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: iod@kolejemalopolskie.com.pl.

**§11**

**SIŁA WYŻSZA**

1. Siła wyższa w rozumieniu Umowy oznacza wszelkie nieprzewidywalne sytuacje lub zdarzenia, o charakterze wyjątkowym, pozostające poza kontrolą Stron, uniemożliwiające którejkolwiek z nich wypełnienie jakichkolwiek spośród jej zobowiązań przewidzianych Umową, niewynikające z błędu lub zaniedbania Stron oraz pozostające nie do pokonania, pomimo dołożenia wszelkiej należytej staranności, a w szczególności: zdarzenia o charakterze katastrof przyrodniczych typu powódź, huragan, wichury o nadzwyczajnej sile, trąby powietrzne, wyjątkowo intensywne i długotrwałe ulewy albo nadzwyczajnych i zewnętrznych wydarzeń, którym nie można było zapobiec (wojna, restrykcje stanu wojennego, powstanie, rewolucja, zamieszki, itp.). W rozumieniu Umowy siłą wyższą nie są w szczególności deficyt sprzętowy, kadrowy, materiałowy, spory pracownicze, strajki, trudności finansowe ani też kumulacja takich czynników.
2. Jeżeli siła wyższa uniemożliwia lub uniemożliwi jednej ze Stron wywiązanie się z jakiegokolwiek zobowiązania objętego Umową, Strona ta zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie dwóch dni od wystąpienia siły wyższej, zawiadomić drugą Stronę na piśmie o wydarzeniu lub okolicznościach stanowiących siłę wyższą, wymieniając przy tym zobowiązania, z których nie może lub nie będzie mogła się wywiązać oraz wskazując przewidywany okres, w którym nie będzie możliwe wykonywanie Umowy. Powinna także dążyć do kontynuowania realizacji swoich zobowiązań w rozsądnym zakresie oraz podjąć działania niezbędne do zminimalizowania skutków działania siły wyższej oraz czasu jej trwania.
3. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w całości lub w części w takim zakresie, w jakim zostało to spowodowane wystąpieniem siły wyższej. W wypadku zaistnienia siły wyższej o charakterze długotrwałym, powodującej niewykonywanie Umowy przez okres dłuższy niż jeden miesiąc, Strony będą prowadzić negocjacje w celu określenia dalszej realizacji lub odstąpienia od Umowy.
4. Negocjacje, o których mowa w ust. 3 zdanie drugie, uważa się za bezskutecznie zakończone, jeżeli po upływie 7 dni od dnia ich rozpoczęcia Strony nie osiągną porozumienia, chyba że przed upływem tego terminu Strony wyrażą w formie pisemnej zgodę na ich kontynuowanie i określą inną datę zakończenia negocjacji.
5. W przypadku bezskutecznego zakończenia negocjacji w terminie określonym zgodnie z ust. 4, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od bezskutecznego zakończenia negocjacji.

**§12**

**PODWYKONAWCY**

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie Umowy podwykonawcy, co wymaga pisemnej zgody Zamawiającego. Powierzenie wykonania Umowy podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy
z odpowiedzialności za należyte wykonanie przedmiotu Umowy.
2. Wykonując Umowę przy udziale podwykonawców, Wykonawca jest obowiązany zawrzeć umowę o podwykonawstwo.
3. Przed przystąpieniem do realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany jest podać nazwy, dane kontaktowe oraz przedstawicieli podwykonawców zaangażowanych w wykonanie Umowy, jeżeli są już znani. Wykonawca w trakcie realizacji Umowy zawiadomi Zamawiającego o wszelkich zmianach w odniesieniu do informacji, o których mowa w zdaniu pierwszym, a także przekaże wymagane informacje na temat nowych podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację Umowy.
4. Realizacja przedmiotu Umowy przy udziale podwykonawców nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za wykonanie obowiązków umownych.
5. Jakakolwiek przerwa w realizacji przedmiotu Umowy wynikająca z braku działań podwykonawcy, zaniechania przez niego wykonywania przedmiotu Umowy lub innego rodzaju opóźnień, będzie traktowana jako przerwa (opóźnienie) powstałe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy
i nie może stanowić podstawy do zmiany terminu realizacji przedmiotu Umowy.

**§13**

**ZMIANY UMOWY**

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonywania istotnych zmian postanowień niniejszej Umowy w szczególności w następujących przypadkach:
	1. gdy konieczność wprowadzenia takich zmian wynikać będzie z okoliczności, których przy dołożeniu należytej staranności nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy;
	2. gdy zmiany te są korzystne dla Zamawiającego;
	3. konieczności wprowadzenia zmian z uwagi na zmianę obowiązujących przepisów prawa;
	4. powstania rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie da się usunąć w inny sposób, zaś zmiana będzie umożliwiać usunięcie tych rozbieżności i doprecyzowanie postanowień Umowy w sposób jednoznaczny dla jej interpretacji przez Strony;
	5. oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych mogących mieć wpływ na interpretację postanowień Umowy;
	6. zmian terminów realizacji Umowy.
2. Strona, która widzi konieczność wprowadzenia zmian do Umowy, o których mowa w ust. 1, przedstawi drugiej Stronie pisemną propozycję zmiany Umowy wraz z uzasadnieniem jej wprowadzenia oraz projektem aneksu do Umowy. Propozycja taka powinna zawierać w szczególności informację o skutkach finansowych wynikających z wprowadzenia planowanej zmiany, w tym zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, o ile zamiana Umowy powoduje takie skutki. Charakter zmian nie może naruszać równowagi ekonomicznej świadczeń, wynikających z dotychczasowych postanowień Umowy. Strona, która otrzymała propozycję wprowadzenia zmian do Umowy, niezwłocznie poinformuje drugą Stronę, o swoim stanowisku, co do zaproponowanych zmian. W przypadku uzgodnienia przez Strony treści zmian do Umowy, Strony zawrą aneks do Umowy.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają zgody obu Stron, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, w formie aneksu do Umowy.

**§14**

**Odstąpienie od Umowy**

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym lub interesie Zamawiającego, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub w części w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
2. Niezależnie od uprawnienia Zamawiającego do odstąpienia od Umowy na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, Zamawiający w terminie 30 dni od dnia zaistnienia poniższych okoliczności może odstąpić od Umowy w całości lub w części, jeżeli:
3. Zamawiający poweźmie poważne obawy co do powstania podstawy do złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości Wykonawcy;
4. zostanie wszczęte postępowanie likwidacyjne wobec Wykonawcy;
5. Wykonawca bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego, dokona cesji wierzytelności (przelewu lub innej czynności wywołującej podobne skutki) z Umowy.

**§ 15**

**Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy, zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
2. Wykonawca nie jest uprawniony, bez pisemnego upoważnienia, do zaciągania jakichkolwiek zobowiązań w imieniu Zamawiającego.
3. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporów będą one rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron / Umowę sporządzono w postaci elektronicznej opatrzonej podpisami kwalifikowanymi.[[1]](#footnote-2)
5. Integralną częścią Umowy są:
6. Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia,
7. Załącznik nr 2 – Oferta Wykonawcy,
8. Załącznik nr 3 - Zobowiązanie do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa,
9. Załącznik nr 4 – Porozumienie w sprawie doręczania faktur w formie elektronicznej,
10. Załącznik nr 5 – Oświadczenie o rachunku bankowym,
11. Załącznik nr 6 – Wzór protokołu odbioru.

**WYKONAWCA** **ZAMAWIAJĄCY**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 1** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
| ***OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA*** |

1. **Przedmiot umowy**
2. Przedmiotem zamówienia jest:
3. dostawa 300 licencji do Systemu Essentials MDM wraz z usługą wsparcia technicznego;
4. prolongata usługi wsparcia technicznego dla posiadanych 1062 licencji na okres 12 miesięcy dla systemu MDM Essentials.
5. **Ogólne warunki realizacji przedmiotu umowy**
6. **Wykonawca** musi podsiadać autoryzację handlową producenta Systemu.
7. Wszystkie dostarczone licencje muszą uprawniać do bezterminowego korzystania,
z możliwością podpięcia dowolnego urządzenia będącego w użytku **Zamawiającego**.
8. Z uwagi na charakter zamówienia dostawa licencji nastąpi na adres e-mail podany przez **Zamawiającego**.
9. **Zamawiający** informuje, że pracuje w godzinach od 7:00 o 15:00, w dni robocze od poniedziałku do piątku i tylko w tym czasie może potwierdzić otrzymanie licencji.
10. Podstawą do wystawienia faktury będzie podpisany przez obie Strony protokół odbioru.
11. **Zobowiązania wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. **Wykonania** analizy posiadanych przez **Zamawiającego** zasobów serwerowych celem dookreślenia prawidłowej konfiguracji środowiska serwerowego pozwalającego na wykorzystanie wszystkich licencji.
2. Wskazania sposobu ewentualnej rekonfiguracji serwera, na potrzeby rozszerzenia liczby urządzeń o wskazane licencje w Rozdziale I ust. 1.
3. Wsparcia **Zamawiającego,** podczas procesu ewentualnej rekonfiguracji serwera. Przez rekonfigurację należy rozumieć zmianę parametrów, konfiguracji, doinstalowanie atrybutów, a nie budowę nowego środowiska.
4. Uruchomienia wszystkich funkcjonalności określonych przez **Zamawiającego** w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz zdefiniowanych na etapie wsparcia technicznego, o ile taka funkcjonalność jest dostępna w Systemie.
5. Udzielenia gwarancji jakości działania Systemu Essentials MDM w oparciu o zakupione licencje.
6. Utrzymania usług w zakresie dostępu, wsparcia, aktualizacji Systemu Essentials MDM.
7. Udzielenia wsparcia technicznego wraz z dostępem do aktualizacji na okres 12 miesięcy.
8. **Funkcjonalność systemu**

**PODSTAWOWE FUNKCJONALNOŚCI SYSTEMU**

1. Możliwość zdalnego połączenia się z dowolnym urządzeniem dodanym do Systemu przez Administratora (pulpit zdalny).
2. Skonfigurowanie „sklepu firmowego” z aplikacjami dopuszczonymi do zainstalowania przez Departament Informatyki KMŁ, obejmujący zarówno aplikacje ze Sklepu Play jak i aplikacje własne.
3. Blokada możliwości instalacji przez użytkownika aplikacji innych niż dostępne w „sklepie firmowym”.
4. Automatyczna aktualizacja aplikacji ze Sklepu Play.
5. Automatyczna aktualizacja systemu Android.
6. Brak możliwości przywrócenia urządzenia do ustawień fabrycznych przez użytkownika.
7. Lokalizacja urządzeń dodanych do Systemu.

**WYMAGANIA OGÓLNE DLA Systemu ESSENTIALS MDM**

1. System musi być dostarczany w postaci pliku .iso, ova.
2. System musi mieć możliwość obsługiwania mechanizmów proxy.
3. System powinien mieć możliwość integracji z usługą katalogową Microsoft Active Directory Domain.
4. System powinien mieć możliwość integracji z MS Exchange.
5. System powinien mieć możliwość integracji z zewnętrzną bramką SMS.
6. System musi mieć możliwość obsługi interfejsu w języku polskim oraz angielskim.
7. System musi wspierać wszystkie platformy dostępne na rynku iOS, Android, Windows Mobile
8. System musi posiadać także możliwość obsługi platformy MacOs w zakresie:
	1. Wyłączenia usług iCloud (Mail, Calendar, Reminder, Address Book, Notes,);
	2. Wyłączenia udostępniania plików przez iTunes;
	3. Wyłączenia parowania z Apple TV;
	4. Blokadę wykorzystania danych lokalizacyjnych przez wyszukiwarkę.
9. System musi pozwalać na blokowanie zainstalowanych oraz niezainstalowanych aplikacji.
10. System musi pozwalać na zabezpieczenie aplikacji hasłem.
11. System musi pozwalać na zarządzanie kontem Factory Reset Protection (FRP).
12. System musi mieć możliwość zarządzania aktualizacjami OTA.
13. System musi udostępniać możliwość blokowania odinstalowywania.
14. System musi obsługiwać generowanie raportów zgodnie z harmonogramem.
15. System musi mieć możliwość zarządzania alertami dotyczącymi urządzeń.
16. System musi pozwalać na wymuszanie ściągania lokalizacji, oraz ściąganie lokalizacji zgodnie z interwałem czasowym.
17. System musi pozwalać na ograniczenie funkcjonalności bazując na określonym okresie czasowym.
18. System musi mieć możliwość ustawienia powiadomień na zablokowanym ekranie.
19. System musi pozwalać na ograniczenie funkcjonalności bazując na położeniu geograficznym.
20. System musi pozwalać na połączenie za pomocą zdalnego pulpitu z urządzeniami końcowymi.
21. System musi umożliwiać grupowanie urządzeń.
22. System musi pozwalać na monitoring takich danych jak:
	1. Użycie danych pakietowych;
	2. Treść SMS;
	3. Użycie aplikacji;
	4. Rozmowy głosowe.
23. System musi informować administratora o sytuacjach awaryjnych takich jak:
	1. Zmiana karty SIM;
	2. Zrootowanie urządzenia;
	3. Brak kontaktu z urządzeniem przez określony czas.
24. System musi pozwalać na tworzenie białych i czarnych list aplikacji.
25. System musi zezwalać na zdalną instalację aplikacji własnych oraz z oficjalnych sklepów dostępnych na urządzeniach.
26. System musi umożliwiać tworzenie sklepu firmowego.
27. System musi pozwalać na tworzenie własnego korporacyjnego sklepu play (android).
28. System musi posiadać możliwość wysyłania wiadomości SMS oraz Push.
29. System musi pozwalać na obsługę konfiguracji typu kiosk.
30. System musi umożliwiać konfigurację własnego pulpitu na urządzeniach końcowych.
31. System musi pozwalać na wymuszenie ustawienia blokady ekranu, w zakresie:
	1. Wymuszenie rodzaju blokady;
	2. Wymuszenie ilości minimalnych znaków;
	3. Ustawienie historii haseł;
	4. Wymuszenie złożoności hasła.
32. System musi pozwolić na zdalną konfigurację poczty Exchange na urządzeniach końcowych.
33. System musi pozwolić na tworzenie wielu użytkowników z różnymi dostępami oraz uprawnieniami.
34. System powinien umożliwiać wdrożenie urządzeń metodami:
	1. Zero touch;
	2. ABM/DEP;
	3. Samsung KME;
	4. Device Owner.
35. System musi obsługiwać konteneryzację.
36. System musi posiadać możliwość zarządzania dostępem aplikacji w kontenerze.
37. System musi posiadać możliwość zarządzania urządzeniem w całości z podziałem na strefę konteryzowaną (COPE/WPC).
38. System musi mieć możliwość zarządzania certyfikatami.

**Szczegółowe Funkcjonalności Systemu ESSENTIALS MDM**

1. Usługa hostowana lub instalowana u klienta.
2. Rozwiązanie fail-over.
3. Wieloserwerowość.
4. Alerty blacklisty dla różnych platform.
5. Możliwość zarządzania przez kilku administratorów.
6. Proxy DMZ.
7. Obsługa wielu wersji językowych.
8. Wsparcie Microsoft Certificate Authority.
9. Interfejs dostępny przez przeglądarkę internetową.
10. Usługa wbudowanego serwera Certificate Authority.
11. Zaawansowane zarządzanie alertam.
12. Widok statusu wdrożonych polityk z opcją aktualizacji.
13. Uwierzytelnianie dwuskładnikowe.
14. Konfigurowalny branding.
15. Wiele ról użytkowników.
16. Konfigurowalne narzędzia językowe.

**Funkcje WDRAŻANIA systemu ESSENTIALS MDM**

1. Bezpieczne wdrażanie Wi-Fi bez użycia SMS-ów.
2. Bezpieczne wdrażanie przez sieć Wi-Fi.
3. Samodzielna rejestracja (przez przeglądarkę).
4. Zdalne wdrożenie.
5. Wdrażanie stacjonarne przez okablowanie.
6. Rejestracja przy użyciu kodu QR.
7. Rejestracja przy użyciu NFC.

**FUNKCJONALNOŚĆ Z KATEGORII – INFORMACJE O URZĄDZENIACH**

1. Rozpoznawanie urządzeń.
2. Szczegóły systemu operacyjnego.
3. Lista aplikacji zainstalowanych na urządzeniu.
4. Parametry punktów dostępowych.
5. Parametry sprzętowe (procesor, pamięć, RAM).
6. Parametry pamięci urządzenia.
7. Szczegóły dotyczące Wi-Fi.
8. Raportowanie IMEI.
9. Raportowanie IMSI.
10. Informacje rejestru Bluetooth.
11. Informacje o karcie pamięci.
12. Wykrywanie operatora.
13. Informacje o lokalizacji.

**FUNKCJONALNOŚĆ Z KATEGORII – RESTRYKCJE NA URZĄDZENIACH**

1. Śledzenie lokalizacji.
2. Blokada aparatu.
3. Blokada przywracania ustawień fabrycznych.
4. Blokada opcji programisty.
5. Blokada debugowania USB.
6. Blokada nagrywania głosu w aplikacjach.
7. Blokada nieznanych źródeł.
8. Blokada NFC.
9. Blokada interfejsu Wi-Fi.
10. Blokada interfejsu Bluetooth.
11. Blokada opcji Kopiuj i Wklej.
12. Blokada zrzutu ekranu.
13. Blokada menedżera plików USB.
14. Blokada udostępniania interfejsu przez WiFi, USB.
15. Blokada mikrofonu.
16. Blokada VPN przez sieć komórkową.
17. Blokada danych komórkowych.
18. Blokada danych komórkowych w roamingu.
19. Blokada GPS.
20. Blokada menedżera zadań.
21. Blokada karty pamięci.
22. Blokada przeglądarki internetowej.
23. Włączanie / wyłączanie mikrofonu.
24. Włączanie / wyłączanie aparatu.
25. Blokada wielu okien.
26. Blokada przychodzących wiadomości MMS.
27. Blokada trybu bezpiecznego.
28. Blokada trybu samolotowego.
29. Blokada instalacji aplikacji.
30. Blokada ustawień telefonu.
31. Blokada tworzenia konta email.

**FUNKCJONALNOŚĆ Z KATEGORII – ZARZĄDZANIE APLIKACJAMI**

1. Biała / czarna lista aplikacji.
2. Pakowanie aplikacji.
3. Instalacja aplikacji.
4. Cicha praca.
5. Usunięcie aplikacji.
6. Raportowanie aplikacji.
7. Status / kontrola reputacji aplikacji.
8. Konfiguracja aplikacji.
9. Polityka haseł aplikacji.
10. Zdalne uruchomienie aplikacji.
11. Konfiguracja aplikacji innych firm.
12. Kopia zapasowa danych aplikacji.
13. Corporate AppStore.
14. Kontrola uprawnień aplikacji.
15. Instalacja aplikacji ze zdefiniowanej sieci (np. firmowe Wi-Fi).

**FUNKCJONALNOŚĆ Z KATEGORII – BEZPIECZEŃSTWO**

1. Ograniczenia dotyczące kodu blokady.
2. Zdalna blokada.
3. Zdalne czyszczenie.
4. Czyszczenie pamięci zewnętrznej.
5. Czyszczenie danych korporacyjnych.
6. Czyszczenie danych przy zmianie karty SIM.
7. Czyszczenie po wykryciu roota / jailbreak.
8. Zasady automatycznego blokowania.
9. Zasady dotyczące haseł.
10. Wyczyść przy X próbach podania hasła.
11. Raportowanie zmian karty SIM.
12. Zarządzanie aplikacjami antywirusowymi.
13. Szyfrowanie pamięci telefonu.
14. Szyfrowanie pamięci zewnętrznej.
15. Ograniczenia dotyczące instalacji.
16. Ponowne uruchomienie urządzenia.
17. Wyłączenie urządzenia.
18. Selektywne czyszczenie danych.

**FUNKCJONALNOŚĆ Z KATEGORII – ZARZĄDZANIE URZĄDZENIAMI**

1. Zarządzanie zawartością.
2. Zarządzanie kosztami / wydatkami.
3. Konfiguracja poczty e-mail.
4. Blokada tworzenia ustawień konta e-mail.
5. Zdalna aktualizacja systemu operacyjnego.

**FUNKCJONALNOŚĆ Z KATEGORII – ZDALNE WSPARCIE**

1. Zarządzanie zawartością.
2. Zarządzanie kosztami / wydatkami.
3. Konfiguracja poczty e-mail.
4. Blokada tworzenia ustawień konta e-mail.
5. Zdalna aktualizacja systemu operacyjnego.
6. **Licencje**
7. W każdym wypadku licencja uprawniać będzie do bezterminowego korzystania.
8. Udzielone licencje będą upoważniały **Zamawiającego** do pełnego korzystania z Systemu,
Essentials MDM, a w szczególności:
	1. Użytkowania oprogramowania w celu zarządzania bez spadku wydajności przy wykorzystaniu maksymalnej liczby urządzeń.
	2. Wykonywania kopii zapasowych dla celów bezpieczeństwa lub archiwalnych.
	3. Czasowej eksploatacji oprogramowania lub jego kopii na innym serwerze, aniżeli przedstawiony do instalacji.
	4. Przeniesienia oprogramowania na inny serwer, aniżeli przedstawiony do instalacji, użytkowania nowych wersji oprogramowania, jego adaptacji i innych zmian.
	5. Programowego oraz administracyjnego dostępu do bazy danych oprogramowania celem wykorzystania zgromadzonych danych i informacji **Zamawiającego** dla potrzeb raportowania.
	6. Pobierania i odczytywania danych poprzez sporządzanie własnych raportów oraz wyciągów z baz danych
9. Jeżeli w ramach opłat należnych producentowi Systemu mieści się opłata za jakiekolwiek dodatkowe świadczenia, a w szczególności wsparcie techniczne, nieprzedłużenie korzystania z tych świadczeń przez **Zamawiającego**, nie może powodować ustania licencji na korzystanie z Systemu lub uprawniać producenta Systemu do wypowiedzenia umowy licencyjnej.
10. **Wykonawca** gwarantuje możliwość nielimitowanego, równoczesnego dostępu użytkowników do Systemu.
11. Jeżeli do poprawnej pracy Systemu spełniającej wymagania **Zamawiającego** niezbędne jest dostarczenie oprogramowania standardowego lub oprogramowania firm zewnętrznych, **Wykonawca** musi dostarczyć to oprogramowanie wraz z licencjami w cenie oferty.
12. **Wykonawca** zobowiązany jest do dostarczenia wszystkich rodzajów licencji pozwalających na korzystanie z dostarczonej wersji Systemu w sposób legalny i nie budzących wątpliwości prawnych. Jeśli którekolwiek z licencji będą stanowić przedmiot zakupu wliczony w ofertę **Zamawiający** automatycznie staje się ich właścicielem.
13. **Wsparcie Techniczne**
14. Usługa wsparcia technicznego obejmuje następujący zakres:
	1. Udostępnianiu **Zamawiającemu** najnowszych wersji Oprogramowania na serwer
	i terminale mobilne.
	2. Udzielania pomocy technicznej w formie konsultacji telefonicznej lub mailowej każdorazowo po zgłoszeniu takiej potrzeby przez **Zamawiającego**, w godzinach pracy wsparcia technicznego **Wykonawcy.**
	3. Naprawę zgłoszonych przez **Zamawiającego** błędów w oprogramowaniu.
15. **Wykonawca** zobowiązany jest do świadczenie usługi wsparcia technicznego w taki sposób, aby zapewnić efektywne, ciągłe, sprawne i prawidłowe działanie urządzeń.
16. Interwencje wsparcia polegające na usuwaniu problemów, usterek, wad będą wykonywane na koszt i ryzyko **Wykonawcy**.
17. **Wykonawca** zobowiązany jest każdorazowo potwierdzić przyjęcie zgłoszenia, nadając mu numer zgłoszenia oraz przekazując informację zwrotną o przyjęciu zgłoszenia do **Zamawiającego**.
18. Usługi Wsparcia Oprogramowania świadczone przez **Wykonawcę** w ramach udostępnionej licencji Oprogramowania polegają na:
	1. Udostępnianiu **Zamawiającemu** najnowszych wersji Oprogramowania na serwer i terminale mobilne.
	2. Wsparciu konsultantów Producenta – telefonicznym, za pomocą poczty elektronicznej, lub poprzez usługi terminalowe np. remote desktop.
	3. Naprawie zgłoszonych przez **Wykonawcę** błędów w oprogramowaniu, zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. 6.
19. Definicje:
	1. **Problem Krytyczny (**Błąd krytyczny) – problem polegający na tym, że Oprogramowanie nie realizuje określonych w Załączniku nr 1 do Umowy funkcjonalności lub wydajności lub powoduje zaburzenie funkcjonowania Systemu, które skutkuje tym, że:
	2. oprogramowanie nie udostępnia zdalnego realizowania funkcji na terminalach komórkowych (z winy oprogramowania);
	3. oprogramowanie nie wykonuje czynności powziętych przez administratora.
	4. **Problem Pilny** (Błąd dużej wagi) – problem polegający na utrudnieniu w korzystaniu z funkcjonalności Oprogramowania, w tym niestabilne zachowanie Oprogramowania oraz zaburzenie funkcjonowania Systemu.
	5. **Problem Standardowy (**Błąd małej wagi) – problem powodujący utrudnienia w funkcjonowaniu Oprogramowania, ale nie wpływa na możliwość korzystania z Oprogramowania – nie dotyczy funkcjonalności Oprogramowania.
	6. **Problem** – wszelkie nieprawidłowe lub niezgodne z opisem funkcjonalności działanie Systemu. W przypadku Problemów dotyczących Oprogramowania, Problemy dzieli się na: Problemy Krytyczne, Problemy Pilne, Problem Standardowe.
	7. **Zgłoszenie Problemu** – przekazanie przez **Zamawiającego** do **Wykonawcy**, informacji o zaistniałym Problemie, uzyskanej uprzednio od Klienta w ramach Pierwszej Linii Wsparcia.
	8. **Czas reakcji** - czas przeznaczony na wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości i podanie informacji o tym czy Problem dotyczy Oprogramowania czy innego elementu Systemu oraz podanie przewidywanego czasu rozwiązania Problemu przez osobę koordynującą proces rozwiązywania Problemu. Czas ten jest liczony od momentu otrzymania Zgłoszenia Problemu od **Wykonawcy**.
	9. **Akceptacja Zgłoszenia Problemu -** kwalifikacja przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu, jako Problemu dotyczącego Oprogramowania lub Problemu, którego przyczyna leży poza Oprogramowaniem.
	10. **Gwarantowany Czas rozwiązania (naprawy)** - maksymalny czas, w którym **Wykonawca** zobowiązany jest rozwiązać Problem, jeżeli Problem dotyczy Oprogramowania lub jego przyczyna leży w **Oprogramowaniu**, to znaczy usunąć przyczynę powstania Problemu lub wprowadzić rozwiązanie zastępcze, odpowiednie merytorycznie i funkcjonalnie. Czas ten liczony jest:
	11. od momentu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu o ile zgłoszenie zostało wysłane poprzez pocztę elektroniczną lub,
	12. od momentu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu dokonanego drogą telefoniczną i potwierdzonego w formie elektronicznej w uzgodnionym czasie do momentu przekazania przez **Wykonawcę** **Zamawiającemu** informacji o rozwiązaniu.
20. Warunki usług serwisowych
	1. **Wykonawca** realizuje Serwis Usług rozumiany jako:
	2. przyjmowanie od **Zamawiającego** oraz analizowanie wszelkich Zgłoszeń Problemów, z uwzględnieniem kategorii Problemu;
	3. rozwiązywanie w miarę swoich możliwości, wiedzy i doświadczenia wszelkich Problemów związanych z nieprawidłowym lub niezgodnym z opisem funkcjonalności działaniem całego Systemu;
	4. usuwanie Problemów dotyczących Oprogramowania powodujących nieprawidłowe jego działanie a w konsekwencji nieprawidłowe działanie Systemu lub jego działanie niezgodne z opisem funkcjonalności zgodnie z Czasami reakcji i Gwarantowanymi Czasami rozwiązywania problemów określonych w 7.10 poniżej.
	5. **Wykonawca** przyjmuje od **Zamawiającego** Zgłoszenia Problemów w dni robocze w godzinach 9.00 – 17.00
	6. **Wykonawca** przyjmuje od **Zamawiającego** Zgłoszenia Problemu:
	7. pocztą elektroniczną na adres e-mail: ……………………………….;
	8. telefonicznie na numer: ……………………………………...
	9. Zgłoszenie Problemu dokonane drogą telefoniczną musi być potwierdzone poprzez przysłanie potwierdzenia zgłoszenia pocztą elektroniczną w terminie:
21. do 4 h dla zgłoszeń Problemów (błędów) Krytycznych;
22. do 6 h dla zgłoszeń Problemów Pilnych;
23. do 12 h dla zgłoszeń Problemów Standardowych.
	1. Zgłoszenie powinno zawierać możliwie najdokładniejszy opis Problemu.
	2. W przypadku, gdy usunięcie Problemu zależy od dostarczenia wskazanych przez **Wykonawcę** danych dotyczących systemu, serwera, środowiska pracy systemu MDM lub danych dotyczących urządzeń mobilnych przez **Zamawiającego**, a ten nie wykonuje tych działań – Gwarantowany Czas rozwiązania ulega wydłużeniu o okres opóźnienia **Zamawiającego** w rozpoczęciu podjęcia wskazanych mu działań jakie miał podjąć **Wykonawca**.
	3. W przypadku, gdy usunięcie Problemu zależy od podjęcia wskazanych przez **Wykonawcę** działań związanych z Systemem przez **Zamawiającego**, które może wykonać tylko **Zamawiający**, ale które są możliwe do zrealizowania przez **Zamawiającego** bez konieczności unieruchomienia innych aplikacji komputerowych zainstalowanych na Serwerze, a ten nie wykonuje tych działań – Gwarantowany Czas rozwiązania ulega wydłużeniu o okres opóźnienia **Zamawiającego** w rozpoczęciu podjęcia wskazanych mu działań jakie miał podjąć **Wykonawca**.
	4. **Wykonawca** może wyznaczać, odwoływać lub zamieniać personel świadczący Serwis Usług, w dowolnym czasie i według swojego wyboru, jednakże na posiadający nie gorsze kwalifikacje, a także świadczyć takie same lub podobne Usługi innym klientom.
	5. **Wykonawca** w toku realizacji Umowy może korzystać ze świadczeń osób trzecich jako swoich podwykonawców. **Wykonawca** ponosi wobec **Zamawiającego** oraz Klientów odpowiedzialność za działania lub zaniechania swoich podwykonawców, jak za swoje działania i zaniechania.
	6. Strony uzgadniają następujące Czasy reakcji i Gwarantowane Czasy rozwiązania Problemu, o ile Problem dotyczy Oprogramowania:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ (kategoria) Problemu** | **Czas reakcji** | **Gwarantowany Czas rozwiązania Problemu** |
| Problem Krytyczny | 24h  | Błąd zostanie rozwiązany do godz. 17:00 kolejnego Dnia roboczego następującego po dniu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu  |
| Problem Pilny | 48h  | Błąd zostanie rozwiązany do godz. 17:00 2go Dnia roboczego po dniu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu |
| Problem Standardowy | 2 tygodnie  | Błąd zostanie rozwiązany do godz. 17:00 14-ego Dnia roboczego po dniu otrzymania przez **Wykonawcę**. Zgłoszenia Problemu |

* 1. Gwarantowane czasy naprawy obowiązują pod następującymi warunkami i ograniczeniami:
1. **Zamawiający** w momencie zgłoszenia Problemu korzysta z aktualnej wersji Oprogramowania;
2. **Zamawiający** przestrzega wszelkich udokumentowanych procedur dotyczących sposobu pracy z Oprogramowaniem.
3. **Informacje o Zamawiającym**
4. **Zamawiający** posiada wdrożony System Essentials MDM.
5. **Zamawiający** informuje, że posiada skonfigurowane środowisko serwerowe, w którym produkcyjnie funkcjonuje 1062 urządzenia.
6. **Zamawiający** planuje zasięgiem systemu Essentials MDM objąćnastępujące urządzenia**:** kasy mobilne, telefony.
7. **Zamawiający** nie wyklucza podpinania urządzeń innego rodzaju niż te funkcjonujące
i planowane do podpięcia w Systemie Essentials MDM.
8. **Zamawiający** nie dopuszcza wymiany środowiska MDM na równoważne.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 3** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
|  ***ZOBOWIĄZANIA DO ZACHOWANIA TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA*** ***„KOLEJE MAŁOPOLSKIE” SP. Z O.O.*** |

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

*(miejscowość, data)*

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

 *(nazwa Wykonawcy)*

**Zobowiązanie**

1. Zobowiązuję się, do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., do której konieczność dostępu jest uzasadniona w związku z zawarciem umowy:
2. Zobowiązuję się, do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa w szczególności poprzez:
3. ochronę przekazanych informacji, dokumentów i materiałów stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. przed nieuprawnionym ujawnieniem, modyfikacją, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
4. korzystanie z przekazanych informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa jedynie w celach związanych z wykonaniem Umowy;
5. nie rozpowszechnianie, nie rozprowadzanie, nie powielanie, nie ujawnianie w jakikolwiek sposób lub jakiejkolwiek formie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. osobom trzecim;
6. przechowywanie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. w warunkach zapewniających niemożność dostępu do nich osób nieupoważnionych zarówno w postaci materialnej jak i nośników i systemów teleinformatycznych;
7. przekazywanie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. utrwalonych w formie materialnej i elektronicznej wyłącznie w sposób uniemożliwiający ich ujawnienie.
8. Po zrealizowaniu umowy, strona umowy zwróci „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (właścicielowi informacji) wszystkie pobrane dokumenty zawierające informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
9. Strona umowy cywilnoprawnej zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (właściciela informacji) o jakichkolwiek przypadkach usiłowania lub naruszenia wymagań i procedur bezpieczeństwa informacji, niezależnie od tego, czy będą to działania celowe czy przypadkowe.

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

*podpis*  *osoby uprawnionej do reprezentacji*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 4** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
| ***Porozumienie w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej*** |

z dnia …………………………. zawarte pomiędzy:

**Wykonawcą** z siedzibą, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy pod numerem KRS, posiadającą NIP:, REGON:, o kapitale zakładowym w wysokości: w pełni pokrytym, reprezentowaną przez:

1. ………………………………………………………………………………………………….…….
2. ………………………………………………………………………………………………...…..,

zwaną dalej **„Wystawcą”,**

a

**„Koleje Małopolskie” sp. z o. o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500799, posiadającą NIP: 6772379445, REGON: 123034972, o kapitale zakładowym w wysokości: 66 365 000, 00 zł w pełni pokrytym, reprezentowaną przez:

Tomasz Warchoł – Prezes Zarządu,

zwaną dalej **„Odbiorcą”.**

# Działając na podstawie art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1570), dalej: „ustawa o VAT”, niniejszym Odbiorca akceptuje faktury wystawiane i przesyłane przez Wystawcę w formie elektronicznej.

# E-faktury, korekty e-faktur oraz duplikaty e-faktur (dalej „faktury”) będą wystawiane i przesyłane pocztą elektroniczną (e-mail) w formacie PDF z adresu:. …...............................................

# Jedynie faktury przesłane z ww. adresu elektronicznego będą stanowiły faktury w rozumieniu ustawy o VAT.

# Wystawca zastrzega, że faktury przesłane na adres elektroniczny, wskazany w ust. 9 niniejszego Porozumienia, będą stanowiły faktury w rozumieniu ustawy o VAT.

# Wystawca faktury zapewnia autentyczność pochodzenia i integralność treści faktur.

# Pliki PDF nie mogą być zabezpieczone hasłem ani podpisane cyfrowo.

# Faktury przesyłane w formacie innym, niż format PDF, uważa się za niedostarczone.

# W jednym pliku PDF może znajdować się jedna faktura lub faktura wraz z załącznikami.

# W przypadku archiwizowanego pliku PDF konieczne jest osadzenie w pliku PDF wszystkich czcionek. Brak osadzenia czcionek może powodować problem z odczytaniem treści faktury.

# Odbiorca oświadcza, że adresem e-mail właściwym do przesyłania faktur jest:

 faktury@kolejemalopolskie.com.pl

1. Za datę otrzymania faktury przez Odbiorcę uznaje się datę wpływu faktury w formacie PDF do skrzynki odbiorczej poczty elektronicznej Odbiorcy, wskazanej w ust. 2

# W razie zmiany adresu elektronicznego, z którego będą wysyłane e-faktury, korekty e-faktur lub duplikaty e-faktur, Wystawca zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Odbiorcy o zmianie adresu w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zmiany, wskazując równocześnie nowy adres elektroniczny. W przypadku niepowiadomienia Odbiorcy w powyższym terminie, doręczenie na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.

# Wiadomości e-mail zawierające poszczególne typy dokumentów, wskazane w ust. 2, będą zawierały w temacie przesyłanej korespondencji słowo „faktura”. Odbiorca i Wystawca faktur zobowiązują się przechowywać faktury elektroniczne do upływu terminu przedawnienia zobowiązań podatkowych.

# W przypadku, gdyby przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiły wystawienie lub przesłanie faktur w formie elektronicznej, w szczególności w przypadku cofnięcia niniejszej akceptacji, wówczas zostaną one przesłane w formie papierowej odpowiednio na adres korespondencyjny Odbiorcy lub Wystawcy.

# Niniejsza akceptacja może zostać cofnięta w każdym czasie. W takim przypadku, Wystawca faktur traci prawo do wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej od dnia następującego po dniu otrzymania zawiadomienia o cofnięciu akceptacji.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 5** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
|  ***OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O RACHUNKU BANKOWYM*** |

Niniejszym oświadczam, że wskazany rachunek bankowy o nr:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....

jest właściwym w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy.

W przypadku jego zmiany zobowiązujemy się niezwłocznie powiadomić „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. i wskazać nowy nr rachunku w formie pisemnego oświadczenia.

……........................... dn. .......................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | …………………………………………………………….podpis Wykonawcy |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 6** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
| **Wzór protokołu odbioru** |

Spisany pomiędzy:

**Zamawiającym:**

**„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, adres korespondencyjny: **„Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków,** reprezentowaną przez:

………………………………………………………………………………

a

**Wykonawcą :**

………………………………………………………………………………………………............................................................... z siedzibą w……………………....ul. ……………………………….

reprezentowanym przez:

……………………………………………………………………………..

1. Wykonawca wykonał / nie wykonał\* przedmiotu Umowy - 300 licencji do Systemu Essentials MDM - zgodnie z warunkami zawartymi w postanowieniach Umowy nr …………………………………………………………………....
2. Zamawiający potwierdza / nie potwierdza[[2]](#footnote-3)\* wykonanie/a przedmiotu Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy nr ………………………………………………... oraz wyraża zgodę / nie wyraża zgody\* na wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT.
3. Termin wykonania przedmiotu Umowy został / nie został\* dotrzymany.
4. Zamawiający wnosi zastrzeżenia / nie wnosi zastrzeżeń\*.

**Uwagi / Zastrzeżenia Zamawiającego**:

………………………………………………………………………………………………..................................................................................................................................................................................................

Protokół sporządzono i podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

1…

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **WYKONAWCA:** |  | **ZAMAWIAJĄCY:** |

1. Niepotrzebne skreślić. [↑](#footnote-ref-2)
2.  Wybrać właściwe. [↑](#footnote-ref-3)