Załącznik Nr 1 do Zaproszenia do udziału w Rozeznaniu rynku

**ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY**

**§ 1.**

**Przedmiot Umowy**

1. Wykonawca oświadcza, że przedmiotem jego działalności jest świadczenie między innymi usług utrzymania środowisk backupowych i ma w tym względzie stosowne doświadczenie.
2. Zamawiający powierza, a Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi utrzymania środowiska backupowego, co obejmuje udzielanie Zamawiającemu wsparcia eksploatacji, wsparcia technicznego i serwis infrastruktury (instalacji i urządzeń), oraz zapewnienie wsparcia producenta dla posiadanych przez Zamawiającego licencji na dedykowane oprogramowanie wewnętrzne (firmware).
3. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy zawiera załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ).
4. Wykonawca oświadcza, że posiada środki oraz doświadczenie niezbędne do należytego wykonywania przedmiotu Umowy.
5. Umowa zostaje zawarta na okres od \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**§ 2.**

**Sposób realizacji Umowy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania przedmiotu Umowy z najwyższą starannością profesjonalisty, zgodnie z aktualnym stanem wiedzy fachowej, biorąc pod uwagę instrukcje obiektu lub wyposażenia, karty charakterystyki oraz instrukcje lub inne wytyczne producentów poszczególnych elementów infrastruktury (urządzeń i instalacji) oraz oprogramowania.
2. W wykonaniu przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności:
	1. wdrożyć i stosować Instrukcję zgłaszania, obsługi i eskalacji zgłoszeń serwisowych, o której mowa w OPZ, w wersji zaakceptowanej przez Zamawiającego;
	2. przestrzegać przepisów prawa, zasad BHP, procedur wewnętrznych Ministerstwa Sprawiedliwości i regulaminów obowiązujących w obiektach Ministerstwa Sprawiedliwości, jak również dobrych praktyk stosowanych w branży IT;
	3. zapewnić jakość obsługi oczekiwaną w przypadku instytucji o najwyższej renomie, w szczególności w zakresie poziomu merytorycznego i efektywności podejmowanych działań;
	4. zapewnić obsługę przez ekipę posiadającą stosowne umiejętności i wiedzę oraz sprzęt niezbędny do profesjonalnego świadczenia usług;
	5. zapewnić, aby w toku świadczenia usług nie doszło do zakłócenia normalnego funkcjonowania Ministerstwa Sprawiedliwości oraz systemów teleinformatycznych Zamawiającego, w tym incydentów bezpieczeństwa lub naruszenia obowiązków Zamawiającego związanych z ochroną danych osobowych;
	6. zapewnić udzielenie Zamawiającemu licencji lub sublicencji do oprogramowania, w zakresie wynikającym z OPZ;
	7. niezwłocznie poddać się kontroli w zakresie prawidłowości realizacji niniejszej Umowy przez Ministerstwo Sprawiedliwości lub inne upoważnione podmioty, na pierwsze wezwanie Zamawiającego;
	8. niezwłocznie przekazać loginy i hasła do zasobów teleinformatycznych Zamawiającego, na pierwsze wezwanie Zamawiającego;
3. Wymagane jest, aby wszyscy członkowie ekipy Wykonawcy posługiwali się swobodnie językiem polskim, posiadali zezwolenie na pobyt i zatrudnienie na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, aktualne szkolenia w zakresie BHP oraz aktualne badania lekarskie do prac, a gdy przepisy tego wymagają do określonych czynności objętych Umową, również stosowne zezwolenia lub poświadczenia posiadania odpowiednich kwalifikacji, np. uprawnienia do pracy na wysokości.
4. Wykonawca zapewni, aby materiały z których korzysta, w szczególności przekazywane do użytku urządzenia lub instalacje, spełniają wymogi bezpieczeństwa określone przez przepisy Unii Europejskiej dotyczące bezpieczeństwa określonego produktu, jak również szczegółowe wymagania dotyczące bezpieczeństwa produktu określone przepisami polskimi, a w ich braku wymogi dobrowolnych norm krajowych państw UE innych niż normy uznane przez KE, Polskich Norm, zaleceń KE, zasad dobrej praktyki w zakresie bezpieczeństwa produktu obowiązujących w danym sektorze, aktualnego stanu wiedzy i techniki lub uzasadnionych oczekiwań klientów w zakresie bezpieczeństwa;

**§ 3.**

**Współpraca Stron**

1. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także o okolicznościach po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres realizacji Umowy. Nieprzekazanie takich informacji w wypadku, gdy Wykonawca o takich zagrożeniach wie bądź, przy uwzględnieniu wymaganej Umową staranności, powinien wiedzieć, powoduje, że wszelkie koszty i dodatkowe czynności związane z konsekwencją danego zdarzenia obciążają Wykonawcę. Ponadto, Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego informowania Zamawiającego na piśmie o przebiegu realizacji Umowy na pierwsze żądanie Zamawiającego.
2. Zamawiający zobowiązany jest do współdziałania z Wykonawcą w granicach określonych przepisami prawa oraz Umową.
3. Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia posiadanej dokumentacji dotyczącej środowiska backupowego, o ile nie narusza to powszechnie obowiązujących przepisów lub regulaminów wewnętrznych wdrożonych przez Zamawiającego. Zakres oraz sposób udostępniania tej dokumentacji określi Zamawiający po konsultacji z Wykonawcą.
4. W celu uniknięcia wątpliwości, przyjmuje się, że jeżeli Strony nie zdefiniowały danego działania niezbędnego do prawidłowej realizacji Umowy jako obowiązku Zamawiającego, Stroną zobowiązaną do wykonania takiego działania jest Wykonawca.
5. W dniu zawarcia Umowy, Strony zawrą umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych o treści zasadniczo zgodnej ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3. Ponadto Wykonawca, w terminie 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy przekaże Zamawiającemu imienną listy osób skierowanych przez Wykonawcę do świadczenia usług stanowiących przedmiot Umowy, przy których może być wymagane przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z tych osób oraz określając dla każdej z tych osób zakres powierzanych ich przez Wykonawcę czynności w ramach realizacji Umowy.

**§ 4.**

**Odpowiedzialność Wykonawcy**

1. Wykonawca może na swoje ryzyko posłużyć się osobami trzecimi lub zlecić im wykonanie Umowy w całości lub w części. Za działania osób trzecich Wykonawca odpowiada jak za swoje.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania związane z realizacją Umowy, chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo z wyłącznej winy Zamawiającego.
3. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za właściwą organizację, bezpieczeństwo i jakość wykonywania Przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za mienie powierzone mu przez Zamawiającego w związku z realizacją Umowy. Zamawiający upoważniony jest do obciążenia Wykonawcy kosztami naprawy, jeżeli uszkodzenie wynikło z działania lub zaniechania Wykonawcy.
5. Za działania osób trzecich, którymi Wykonawca posługuje się przy wykonywaniu Umowy w całości lub w części, Wykonawca odpowiada jak za swoje własne.
6. Wykonawca zapewni, że on sam, jak i osoby wykonujące Umowę w całości lub w części, posiadają ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej obejmujące szkody powstałe przy wykonywaniu Przedmiotu Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się na żądanie Zamawiającego przedstawić dokumenty, z których wynika uprawnienie do korzystania, w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, z praw własności intelektualnej do utworów lub ich elementów dostarczonych przez Wykonawcę w ramach świadczenia usług, w szczególności udzielenie Zamawiającemu stosownych licencji lub sublicencji na oprogramowanie. W razie skierowania przez osoby trzecie z tego tytułu jakichkolwiek roszczeń wobec Zamawiającego w związku z naruszeniem praw własności intelektualnej osób trzecich, Wykonawca zobowiązuje się do pełnego ich zaspokojenia oraz do całkowitego zwolnienia Zamawiającego od obowiązku świadczeń z tego tytułu. Ponadto, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie koszty i wydatki, które poniósł w celu ochrony przed tymi roszczeniami.
8. Wykonawca oświadcza, że zawarł z towarzystwem ubezpieczeniowym umowę ubezpieczenia od wszelkich zdarzeń, za które ponosi odpowiedzialność cywilną wobec osób trzecich z tytułu szkód na osobie lub na mieniu wyrządzonych w związku z prowadzona przez siebie działalnością gospodarczą/zawodową, w tym działalnością objętą niniejszą Umową. Kopia aktualnej polisy OC wystawionej dla Wykonawcy stanowi załącznik nr 5 do Umowy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania, przez cały okres wykonywania przedmiotu Umowy, umowy ubezpieczenia o warunkach nie gorszych niż polisa określona w ust. 6 powyżej. Ponadto, Wykonawca może domagać się okazania przez Wykonawcę analogicznej polisy przy realizacji gwarancji.

**§ 5.**

**Osoby upoważnione przez Strony**

1. Do bieżącej współpracy Stron w zakresie realizacji niniejszej Umowy, Zamawiający upoważnia następujące osoby:
	1. [●], tel. [●], e-mail [●];
	2. [●], tel. [●], e-mail [●],
2. Do bieżącej współpracy Stron w zakresie realizacji niniejszej Umowy, Wykonawca upoważnia następujące osoby:
3. [●], tel. [●], e-mail [●];
4. [●], tel. [●], e-mail [●].
5. Osoby wymienione w ust. 1 pkt 1)-2) oraz ust. 2 pkt 1)-2) upoważnione są do wykonywania w imieniu mocodawcy czynności określonych w niniejszej Umowie, z wyłączeniem zmiany postanowień tej Umowy, jej rozwiązania, odstąpienia lub wypowiedzenia.
6. Zmiana danych kontaktowych wskazanych w ust. 1 pkt 1)-2) lub ust. 2 pkt 1)-2) nie będzie stanowiła zmiany Umowy i będzie skuteczna od dnia doręczenia zawiadomienia Strony, której dane się zmieniły, wraz ze wskazaniem nowych danych kontaktowych - wystosowanego w formie pisemnej lub formie elektronicznej - drugiej Stronie.
7. W przypadku zmian osób wskazanych w ust. 1 pkt 1)-2) lub ust. 2 pkt 1)-2), postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.

**§ 6.**

**Odbiór Przedmiotu Umowy**

1. Przedmiot Umowy podlega protokolarnemu odbiorowi.
2. Z czynności odbioru Strony sporządzą co miesiąc protokół, którego wzór określa załącznik nr 1 do Umowy.
3. Protokół, o którym mowa w ust. 2 stanowi podstawę do wystawienia faktury za usługi zrealizowane w okresie rozliczeniowym, którego protokół dotyczy.

**§ 7.**

**Wynagrodzenie**

1. Wynagrodzenie Wykonawcy za należytą realizację przedmiotu Umowy, Strony ustalają w ryczałtowej wysokości [●] ([●] i [●]/100) złotych netto tj. [●] ([●] i [●]/100) złotych brutto za każdy miesiąc świadczenia usług.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku, gdy realizacja przedmiotu Umowy wykonywana będzie w okresie krótszym niż miesiąc kalendarzowy, należne Wykonawcy wynagrodzenie oblicza się w oparciu o proporcję liczby dni świadczenia usług w danym miesiącu kalendarzowym do całkowitej liczby dni w danym miesiącu kalendarzowym.
3. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy nie przekroczy [●] ([●] i [●]/100) złotych netto tj. [●] ([●] i [●]/100) złotych brutto.
4. Wynagrodzenie przysługuje za usługi faktycznie wykonane przez Wykonawcę w danym okresie rozliczeniowym i odebrane przez Zamawiającego.
5. Faktury z tytułu wynagrodzenia za świadczenie usług, wystawiane będą w terminie do 15. dnia miesiąca następującego po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem, że podstawę do wystawienia faktury stanowi odbiór usług stosownie do procedury opisanej w § 6 ust. 1.
6. Wynagrodzenie płatne jest w terminie 30 dni od otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury (dane płatnika: Ministerstwo Sprawiedliwości, Aleje Ujazdowskie 11, 00-067 Warszawa, NIP: 5261673166), przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na tej fakturze.
7. Za dotrzymanie terminu zapłaty, o którym mowa w ust. 6, uważa się złożenie przez Zamawiającego w tym terminie polecenia przelewu w banku obsługującym Zamawiającego.
8. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty i wydatki Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy, w tym związane z korzystaniem z praw własności intelektualnej.
9. O ile po stronie Wykonawcy występuje Konsorcjum Wykonawców, realizacja płatności choćby na rzecz tylko jednego z członków Konsorcjum oznaczać będzie wypełnienie zobowiązań finansowych Zamawiającego wobec wszystkich członków Konsorcjum\*.
10. Wykonawcy działający w formie Konsorcjum wskazują [●] jako wyłącznie uprawnionego do wystawiania faktur z tytułu realizacji Umowy\*.

*\* niepotrzebne skreślić*

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącania kar umownych określonych w § 8 z wynagrodzenia Wykonawcy określonego w niniejszym paragrafie lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.

**§ 8.**

**Kary umowne i odszkodowania**

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego albo przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu tytułem kary umownej 10% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 3.
2. W przypadku niedotrzymania określonych w OPZ czasów reakcji (przystąpienia do usuwania awarii) lub terminów przywrócenia funkcjonalności systemu (usunięcia przyczyn i skutków awarii), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu tytułem kary umownej:
	1. 2% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w realizacji zgłoszenia o priorytecie wysokiego;
	2. 1% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w realizacji zgłoszenia w ramach priorytetu średniego;
	3. 1% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczęte 24 godzin opóźnienia w realizacji zgłoszenia o priorytecie niskim.
3. W przypadku nieprzekazania przez Wykonawcę wszystkich haseł do zasobów informatycznych Zamawiającego, które będzie posiadał, w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 3, za każdy przypadek nieprzekazania haseł, po dwukrotnym nieskutecznym wezwaniu przez Zamawiającego.
4. W przypadku ujawnienia jakiejkolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji, w okresie realizacji Umowy, jak też i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 3, za każdy stwierdzony przypadek ujawnienia jakiejkolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji.
5. W przypadku niezapewnienia przez Wykonawcę dostępu do portali internetowych producenta zawierających narzędzia wsparcia elektronicznego lub braku możliwości korzystania z nich przez Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 3, za każde przypadek takiego uchybienia haseł, po dwukrotnym nieskutecznym wezwaniu przez Zamawiającego.
6. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę uzgodnionych z Zamawiającym terminów aktualizacji oprogramowania, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 2% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 3, za każdy dzień opóźnienia.
7. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł, za każde stwierdzone przez Zamawiającego uchybienie w zakresie:
	1. przekazania Zamawiającemu zgłoszenia przez Wykonawcę, więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji zgłoszenia;
	2. zwracania Wykonawcy zgłoszenia przez Zamawiającego, więcej niż jeden raz, z powodu nierozwiązania przez Wykonawcę zgłoszenia;
	3. uzupełnienia w zgłoszeniu, w terminach wskazanych w OPZ, informacji o diagnozie awarii oraz podania szacunkowego czasu naprawy awarii;
	4. wskazania Zamawiającemu konieczności instalacji poprawek bezpieczeństwa;
8. W przypadku niespełnienia przez Wykonawcę wymogu skierowania do realizacji przedmiotu Umowy osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 5000 zł za każdy stwierdzony przypadek.
9. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z uprawnienia, o którym mowa w § 10 (zastępcze wykonanie zobowiązania), Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 20% kosztów i wydatków poniesionych przez Zamawiającego w związku z powierzeniem osobie trzeciej wykonania zobowiązania Wykonawcy.
10. Kary umowne należą się Zamawiający, o ile uchybienie nie wynika z okoliczności, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający, przy czym każde uchybienie w terminowej realizacji przedmiotu Umowy przez Wykonawcę będzie traktowane przez Strony za zwłokę, chyba że Wykonawca udowodni, że opóźnienie wynika z okoliczności, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający.
11. Kary umowne są niezależne od siebie, mogą być nakładane wielokrotnie, podlegają sumowaniu i należą się Zamawiającemu w pełnej wysokości nawet w przypadku, gdy z powodu jednego zdarzenia naliczona jest więcej niż jedna kara. Kary będą należne są za każdy przypadek naruszenia Umowy odrębnie (np. naruszenie bezpieczeństwa informacji, zasad ochrony danych osobowych). Kary umowne mogą być naliczane i potrącane oddzielnie za każdy miesiąc kalendarzowy.
12. Kary umowne płatne będą na podstawie not obciążeniowych wystawionych przez Zamawiającego.
13. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie przez Zamawiającego kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
14. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy nie przekroczy kwoty łącznego wynagrodzenia brutto określonej w § 7 ust. 3. Z uwagi na szczególny charakter przedmiotu zamówienia, Strony nie przewidują możliwości dochodzenia przez Wykonawcę kar umownych od Zamawiającego.
15. Niezależnie od zastosowanych kar umownych, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych do wartości poniesionej przez Zamawiającego szkody.
16. Strony niniejszym wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści.

**§ 9.**

**Wypowiedzenie Umowy, odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (z zachowaniem prawa do naliczania kar umownych określonych w § 8 Umowy), w przypadku, gdy:
	1. wynagrodzenie miesięczne Wykonawcy, wskutek zastosowania kar umownych, o których mowa w § 8 Umowy, zostanie pomniejszone za jeden miesiąc lub za kolejne dwa miesiące łącznie, o co najmniej 40% wynagrodzenia miesięcznego brutto wskazanego w § 7 ust. 1;
	2. wystąpił brak zdolności do czynności prawnych utrudniający wykonanie Umowy po stronie Wykonawcy;
	3. Wykonawca dopuścił się zwłoki w świadczeniu usług w sumie przewyższającej 30 dni roboczych.
2. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub w części w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o wystąpieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu.
3. Wypowiedzenie lub odstąpienie musi być złożone w formie pisemnej lub formie elektronicznej.
4. Zamawiający nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek dalszych płatności na rzecz Wykonawcy za usługi realizowane po wypowiedzeniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia lub odstąpieniu od Umowy. W przypadku wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, Wykonawca zachowa prawo do wynagrodzenia za usługi proporcjonalnie do okresu ich świadczenia. Wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego do naliczenia jakichkolwiek kar umownych, o których mowa w § 8 Umowy.
5. W razie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Wykonawca nie później niż w terminie 14 dni od tej daty i w obecności przedstawicieli Zamawiającego sporządzi i przekaże Zamawiającemu sprawozdanie o stanie wykonania zadań. W razie odmowy współdziałania Wykonawcy, Zamawiający powoła komisję w celu sporządzenia sprawozdania, które będzie wiążące dla Stron.

**§ 10.**

**Wykonanie zastępcze**

W razie niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający będzie uprawniony, po bezskutecznym upływie terminu 7 dni wyznaczonego Wykonawcy, powierzyć osobie trzeciej wykonanie takiego zobowiązania na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez upoważnienia przez sąd (zastępcze wykonanie zobowiązania).

**§ 11.**

**Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

1. Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości stanowiącej 5% kwoty wskazanej w § 7 ust. 3, tj. w wysokości [●] ([●] i /100) złotych w formie [●].
2. W trakcie realizacji Umowy, Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na zasadach określonych w art. 451 ustawy PZP.
3. 70% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zwrócone zostanie Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia zakończenia realizacji Umowy i uznania jej przez Zamawiającego za należycie wykonaną.
4. Pozostałe 30% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, pozostawione na zabezpieczenie roszczeń z tytułu gwarancji i rękojmi za wady przedmiotu Umowy zwrócone zostanie Wykonawcy nie później niż w 15. dniu po upływie okresu gwarancji i rękojmi, o których mowa w § 6 Umowy.
5. Umowę uznaje się za należycie wykonaną w dniu odbioru przez Zamawiającego bez uwag, zgodnie z jej postanowieniami, wszelkich usług, w tym wymaganych do realizacji lub zgłoszonych przez zakończeniem okresu realizacji Umowy.

**§ 12.**

**Klauzula poufności i bezpieczeństwo informacji**

1. Wykonawca może przetwarzać powierzone mu przez Zamawiającego informacje przez okres realizacji Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się po zakończeniu realizacji Umowy do zwrotu Zamawiającemu wszelkich udostępnionych oraz wytworzonych przez siebie w związku z realizacją Umowy informacji, wraz z nośnikami. W przypadku utrwalenia na nośnikach należących do Wykonawcy informacji uzyskanych w związku z realizacją Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia z nośników tych informacji, w tym również sporządzonych kopii zapasowych, oraz zniszczenia wszelkich danych, dokumentów mogących posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, informacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania wytycznych Zamawiającego o ochronie udostępnianych informacji.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji, a także sposobów zabezpieczenia informacji, zarówno w trakcie trwania niniejszej Umowy, jak i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie w tajemnicy ww. informacji przez osoby realizujące Umowę.
5. Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania wszelkich niezbędnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzania informacji, a w szczególności powinien zabezpieczyć informacje przed ich udostępnieniem osobom nieuprawnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem postanowień Umowy, zmianą, utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą.
6. Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia najwyższej staranności w celu zabezpieczenia informacji przed bezprawnym dostępem, rozpowszechnianiem lub przekazaniem osobom trzecim.
7. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wykonanie obowiązków w zakresie bezpieczeństwa informacji, w szczególności dotyczącego zachowania w tajemnicy informacji, także przez jego pracowników oraz osoby, które realizują Umowę w imieniu Wykonawcy. Odpowiedzialność za naruszenie powyższego obowiązku spoczywa na Wykonawcy. Naruszenie bezpieczeństwa informacji przez Wykonawcę, w szczególności ujawnienie jakiejkolwiek informacji w trakcie realizacji Umowy, uprawnia do wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy.
8. Wykonawca może udostępniać informacje jedynie tym swoim pracownikom lub osobom współpracującym na podstawie umów cywilnoprawnych, którym będą one niezbędne do wykonania powierzonych im czynności i tylko w zakresie, w jakim muszą mieć do nich dostęp dla celów określonych w niniejszej Umowie.
9. Wykonawca oraz inne osoby, które realizują Umowę w imieniu Wykonawcy, zobowiązane są przed przystąpieniem do prac do podpisania oświadczenia o zachowaniu poufności informacji, którego wzór stanowi załącznik nr 4. Podpisane oświadczenie należy przekazać Zamawiającemu przed rozpoczęciem realizacji Umowy przez ww. pracowników.
10. Wykonawca ponosi wszelką odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Zamawiającego, za szkody powstałe w związku z nienależytą realizacją obowiązków dotyczących zapewnienia bezpieczeństwa informacji.
11. Wykonawca zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania warunków niniejszej Umowy, które wiążą się z ochroną informacji, w szczególności nie może bez pisemnego upoważnienia Zamawiającego wykorzystywać informacji w celach niezwiązanych z realizacją Umowy.
12. Wykonawca może przetwarzać informacje tylko w wersji elektronicznej.
13. W przypadku wystąpienia incydentu związanego z bezpieczeństwem informacji lub z naruszeniem obowiązków wynikających z Umowy, Zamawiający może przeprowadzić kontrolę wykonywanych przez Wykonawcę czynności. Kontrola może być realizowana przez Zamawiającego lub podmioty przez niego uprawnione. Wykonawca zobowiązany jest współpracować z Zamawiającym w odpowiednim zakresie z podmiotami przeprowadzającymi kontrolę. Wyniki kontroli zostaną przekazane Wykonawcy po jej zakończeniu. Zamawiający może wskazać niezbędne działania, jakie Wykonawca musi podjąć w celu wprowadzenia określonych zmian lub podjęcia określonych czynności.
14. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania o nieuprawnionym ujawnieniu lub udostępnieniu informacji oraz o innym naruszeniu bezpieczeństwa informacji, a następnie raportowania Zamawiającemu o podjętych działaniach w powyższym zakresie:
	1. telefonicznie, na numer telefonu [●];
	2. na adres email [●];
	3. faksem, na numer [●];
	4. poprzez system wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym.

Powiadomienie dokonane telefonicznie musi zostać potwierdzone poprzez jeden ze sposobów wskazanych w pkt 2)-4) w terminie jednej godziny od dokonania powiadomienia.

1. Wykonawca nie może zwielokrotniać, rozpowszechniać, korzystać w celach niezwiązanych z realizacją Umowy oraz ujawniać informacji osobom trzecim, bez uzyskania w powyższym zakresie pisemnej zgody Zamawiającego, o ile takie informacje nie zostały już podane do publicznej wiadomości lub nie są publicznie dostępne.
2. Wykonawca zobowiązany jest:
	1. zapewnić kontrolę nad tym, jakie informacje, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane;
	2. zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt 1), zachowywały w tajemnicy informacje oraz sposoby ich zabezpieczeń.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji uzyskanych przez niego w związku z zawarciem Umowy. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie w tajemnicy ww. informacji przez podmioty, przy pomocy których wykonuje Umowę.
4. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezpieczeństwo informacji przed wystąpieniem zagrożeń, w szczególności poprzez:
	1. zastosowanie firewall oraz oprogramowania antyspamowego i antywirusowego;
	2. zapewnienie kontroli dostępu do powierzonych zasobów Zamawiającego;
	3. uniemożliwienie dostępu do haseł do zasobów informatycznych Zamawiającego przez osoby nieuprawnione wraz z ich cykliczną zmianą;
	4. zastosowanie zabezpieczeń ochrony fizycznej.

**§ 13.**

**Zatrudnienie na podstawie umowy o pracę**

* + - * 1. Osoby wykonujące czynności serwisu i wsparcia technicznego powinny być zatrudnione przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę w okresie realizacji przedmiotu Umowy.
				2. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących prace związane z zakresem przedmiotu umowy wskazanym w ust. 1. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:
	1. żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny;
	2. żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów;
	3. przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania czynności serwisu i wsparcia technicznego.
		+ - 1. W trakcie realizacji Umowy, na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności:
	4. oświadczenie Wykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy;
	5. poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji przedmiotu Umowy czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE.L Nr 119) (tj. w szczególności bez imion i nazwisk, adresów, nr PESEL pracowników). Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu, imię i nazwisko powinny być możliwe do zidentyfikowania;
	6. zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;
	7. poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE.L Nr 119).
		+ - 1. Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę traktowane będzie jako niespełnienie przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności wskazane w ust. 1.
				2. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie w tym zakresie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.

**§ 14.**

**Zmiana Umowy**

1. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zmiany treści Umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie aneksu podpisanego przez obie Strony, pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem przepisów ustawy – Prawo zamówień publicznych, wyłącznie w zakresie:
	1. zmiany szczegółowych zasad wykonywania przedmiotu Umowy określonych w załącznikach do Umowy, spowodowane zmianami organizacyjnymi u Zamawiającego dotyczącymi przyjmowania Zgłoszeń Administratorów Systemu lub osób przez niego wskazanych lub Użytkowników wewnętrznych;
	2. zmiany zakresu realizacji Przedmiotu Umowy, w przypadku wystąpienia zmiany okoliczności powodującej, że:
		1. realizacja części Przedmiotu Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy,
		2. realizacja części Przedmiotu Umowy nie jest zasadna na skutek zmiany lub planowanej zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

przy odpowiednim zmniejszeniu w sposób proporcjonalny wynagrodzenia należnego Wykonawcy;

* 1. zmiany postanowień Umowy będące następstwem zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, których wejście w życie lub zmiana nastąpiły po wszczęciu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a które mają wpływ na realizację Umowy i z których treści wynika konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian postanowień Umowy; powyższa zmiana dotyczy także zmiany postanowień Umowy w związku ze zmianą przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w szczególności w zakresie obowiązku spełniania przez Wykonawcę wymagań określonych przez Zamawiającego, poddania się kontroli oraz odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego w związku z nieprzestrzeganiem przez Wykonawcę obowiązków związanych z ochroną danych osobowych lub poddaniu się kontroli;
	2. zmiany terminu wykonania Umowy, jeżeli w toku realizacji Umowy wyniknie potrzeba zaimplementowania oprogramowania własnego lub standardowego lub wykonania innej usługi, niezbędnych do prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy, a których Strony nie przewidziały przy zawarciu Umowy; w takim przypadku termin wykonania Umowy może zostać przesunięty o czas trwania odpowiednio implementacji oprogramowania lub wykonania innej usługi;
	3. odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany:
		1. stawki podatku od towarów i usług,
		2. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
		3. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
		4. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,

jeżeli Wykonawca w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w a)-d) zwróci się w tej sprawie do Zamawiającego z wnioskiem, w którym wykaże wpływ tych zmian na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

1. Zmiany, o których mowa w ust. 1 pkt 1)-4), nie mogą spowodować zwiększenia łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 5.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności skutkujących koniecznością dokonania zmiany Umowy, o których mowa w ust. 1, Zamawiający każdorazowo niezwłocznie poinformuje o tym Wykonawcę w formie pisemnej.

**§ 15.
Siła Wyższa**

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna względem drugiej za zobowiązania określone w niniejszej Umowie, w zakresie w jakim ich wykonanie okaże się niemożliwe z uwagi na działanie siły wyższej tj. przyczynę wyłączną, zewnętrzną, nadzwyczajną, gwałtowną, nieprzewidywalną i nieuchronną, w szczególności klęskę żywiołową.
2. Zastrzega się, że wystąpienie zdarzenia o charakterze siły wyższej nie wyłącza odpowiedzialności Strony w zakresie, w jakim działanie z najwyższą starannością zapobiegłoby jego skutkom.
3. W razie wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej, która ma lub może mieć wpływ na terminowe lub należyte wykonywanie zobowiązań:
4. Strona, która powzięła wiedzę o takim zdarzeniu niezwłocznie (z tym że nie później niż w następnym dniu roboczym po dniu, w którym miała możliwość skontaktować się z drugą Stroną), poinformuje o tym drugą Stronę, w miarę możliwości przedstawiając stosowną dokumentację w tym zakresie;
5. po ustąpieniu działania siły wyższej, niezwłocznie przystąpi do dalszego wykonywania swoich zobowiązań, z tym że nie później niż w następnym dniu roboczym po dniu, w którym miała taką możliwość.
6. Jeżeli zdarzenia o charakterze siły wyższej spowoduje przesunięcie terminu realizacji Umowy o więcej niż trzy (3) tygodnie, Strony podejmą w dobrej wierze negocjacje w celu rozwiązania Umowy.

**§ 16.**

**Postanowienia końcowe**

1. Prawo właściwe dla Umowy to prawo obowiązujące w Rzeczpospolitej Polskiej.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego o zleceniu.
3. Na potrzeby Umowy przez dzień roboczy Strony rozumieją dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy. Dla uniknięcia wątpliwości Strony wskazują, że terminy wskazane w Umowie należy liczyć w dniach roboczych tylko w przypadku takiego wyraźnego wskazania w Umowie.
4. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy, jej rozwiązanie za zgodą obu Stron, wymaga dla swojej ważności podpisania stosownego dokumentu w formie pisemnej lub formie elektronicznej.
5. Strony deklarują, iż w razie powstania jakiegokolwiek sporu wynikającego z interpretacji lub wykonania Umowy, podejmą w dobrej wierze negocjacje w celu rozstrzygnięcia takiego sporu. W przypadku niedojścia do porozumienia w drodze negocjacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia przez jedną ze Stron drugiej Stronie pisemnego wezwania do negocjacji w celu zakończenia sporu, spór taki Strony poddają rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu miejscowo właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
6. Jeżeli jakiekolwiek postanowienia Umowy okażą się z jakichkolwiek przyczyn nieważne, pozostanie to bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy.
7. Niewykonanie przez Zamawiającego któregokolwiek z uprawnień przysługujących mu na podstawie Umowy nie może w żadnym razie być uważane za zrzeczenie się tego uprawnienia, ani zrzeczenie się innych uprawnień wynikających z postanowień Umowy.
8. W przypadku sprzeczności pomiędzy załącznikami a zapisami Umowy, postanowienia Umowy mają pierwszeństwo.
9. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy / Umowa została zawarta w formie elektronicznej, tj. podpisana kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi.\*
10. Integralną część Umowy stanowią załączniki wymienione poniższej:
	1. Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)
	2. Załącznik nr 2 – protokół miesięczny odbioru (wzór)
	3. Załącznik nr 3 – umowa o powierzenie przetwarzania danych osobowych (wzór)
	4. Załącznik nr 4 – oświadczenie o zachowaniu poufności (wzór)
	5. Załącznik nr 5 – kopia polisy OC Wykonawcy
	6. Załącznik nr 6 – odpis KRS/CEIDG Wykonawcy

|  |  |
| --- | --- |
| **ZAMAWIAJĄCY:** | **WYKONAWCA:** |
| w \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_\_ 2021 r.\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | w \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_\_ 2021 r.\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

\* niepotrzebne skreślić