

Istotne Postanowienia Umowy

DEFINICJE

Terminy lub zwroty, użyte w niniejszej Umowie, posiadają następujące znaczenie:

Termin	Definicja
Asysta techniczna	usługa dla Systemu polegająca w szczególności na udzielaniu pomocy Użytkownikom Wewnętrznym oraz modyfikacji systemu na warunkach określonych w § 4 ust. 1 Umowy oraz Załączniku nr 3 do Umowy
Błąd	zdarzenie lub zakłócenie niebędące częścią standardowego działania usługi, które powoduje lub może powodować przerwę w dostarczaniu usługi lub obniżenie jakości usługi, skategoryzowane i opisane w Załączniku nr 3 do Umowy
Diagnoza	działania Wykonawcy w celu znalezienia przyczyny wystąpienia Błędu oraz przekazania Zamawiającemu wyników tych działań wraz z szacowanym terminem usunięcia Błędu oraz skutków Błędu
Dokumentacja	wszelkie dokumenty wytworzone lub dostarczone przez Wykonawcę w ramach realizacji przedmiotu Umowy
Dzień Roboczy	1) dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego. 2) inny dzień w którym pracownicy Zamawiającego odpracowują wolny dzień roboczy ustanowiony na podstawie wewnętrznych zarządzeń Zamawiającego.
Odbiorcy usług	Użytkownicy wewnętrzni i zewnętrzni
Oprogramowanie	oprogramowanie narzędziowe, oprogramowanie systemowe lub oprogramowanie aplikacyjne, dostarczone przez Wykonawcę
Podwykonawca	każdy podmiot, z którym Wykonawca zawarł pisemną odpłatną umowę na wykonanie jakiegokolwiek części przedmiotu Umowy
Produkt	wszelkie programy komputerowe, kody źródłowe,

	Dokumentacja i inne utwory, które powstają w toku wykonywania Umowy w wyniku prac Wykonawcy
Przerwa serwisowa	okres, w którym Zamawiający i Wykonawca mogą przeprowadzić usługi i prace niezbędne do realizacji Przedmiotu Umowy, które nie będą wliczane do czasu niedostępności Systemu
Roboczogodzina	jednostka obliczeniowa równa jednej godzinie przepracowanej przez jedną osobę, przy czym jako jedną godzinę rozumie się rozpoczęty okres 60 minut
Serwis	usługi dla Systemu polegające w szczególności na: - usuwaniu błędów i awarii Systemu oraz ich skutków; - monitorowaniu konieczności aktualizacji Oprogramowania oraz przeprowadzanie procesu instalacji; - wykonywaniu zmian konfiguracji Systemu, Zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy
Strona	Zamawiający lub Wykonawca, w zależności od kontekstu.
Strony	Łącznie: Zamawiający i Wykonawca.
System	System informatyczny Platforma Dostępu Do Danych, opisany w Załączniku nr 1 do Umowy
Umowa	niniejsza Umowa zawarta między Zamawiającym a Wykonawcą wraz ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy
Użytkownik wewnętrzny	Pracownicy Zamawiającego, osoby świadczące usługi na rzecz Zamawiającego na podstawie umów cywilno-prawnych lub odbywające praktykę/staż/aplikację u Zamawiającego lub osoby zatrudnione w innych podmiotach jednostek organizacyjnych podległych Zamawiającemu lub przez niego nadzorowanych, którym zostały nadane przez Zamawiającego uprawnienia dostępu do Systemu.
Użytkownik zewnętrzny	Użytkownik Systemu korzystający z funkcjonalności Systemu, niezaliczony do grupy Użytkowników

	wewnętrznych.
Zgłoszenie	Forma rejestracji wykorzystywana na potrzeby zgłaszania do wykonania lub na potrzeby zgłaszania wykonania usług określonych w § 1 Umowy, eskalowana do Typu zgłoszenia takiego jak: incydent, wniosek o usługę lub innej kategorii Błędu z uwzględnieniem priorytetów w Systemie ServiceDesk wskazanych odpowiednio w Załączniku nr 3 do Umowy, oraz przekazywana pomiędzy Stronami w ramach Usługi rozliczenia za pośrednictwem systemu ServiceDesk Manager, lub według zasad współpracy w ramach niniejszej Umowy, przekazanych przez Zamawiającego.

§ 1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:

- 1.1. świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi Serwisu Systemu, opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy, zgodnie z § 3 i Załącznikiem nr 3 do Umowy;
- 1.2. świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług Asysty technicznej, w zakresie Systemu w wymiarze 450 roboczogodzin, zgodnie z § 4 i z Załącznikiem nr 3 do Umowy.

§ 2. Termin realizacji Przedmiotu Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi Serwisu Systemu o której mowa w § 1 ust. 1.1 w terminie 12 miesięcy liczonym od terminu określonego w ust. 3.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług Asysty technicznej w zakresie Systemu, o którym mowa w Załączniku nr 1 do Umowy w terminie 12 miesięcy liczonym od terminu określonego w ust. 3 albo do wyczerpania limitu roboczogodzin, o których mowa w § 1 ust. 1.2, w zależności, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.
3. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług, o których mowa w ust. 1 - 2, nie później niż po upływie 30 dni od dnia przekazania mu kodów źródłowych i Dokumentacji Systemu będącej w posiadaniu Zamawiającego. Wykonawca w powyższym terminie ma obowiązek podjąć wszelkie działania skutkujące rozpoczęciem realizacji usług będących przedmiotem Umowy. Wykonawca będzie osiągał gotowość do świadczenia usługi na środowisku testowym.
4. Zamawiający zobowiązuje się do przekazania Wykonawcy posiadanych kodów źródłowych i posiadanej dokumentacji Systemu oraz udostępnienia środowiska testowego w terminie do 7 dni od dnia zawarcia Umowy.

§ 3. Warunki realizacji usługi Serwisu Systemu

1. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji usługi Serwisu Systemu z należytą starannością wymaganą od przedsiębiorców świadczących usługi IT, zgodnie z postanowieniami Umowy i dobrymi praktykami w realizacji przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać Zamawiającemu odpowiednie pliki, zawierające Produkty, z wyłączeniem Dokumentacji, najpóźniej w dniu rozwiązania Zgłoszenia, w formie binarnej i kodu źródłowego, wraz z instrukcją instalacji w języku polskim, zgodnie ze standardem określonym w Załączniku nr 9.
3. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia zaktualizowanej wersji Dokumentacji do Systemu w postaci elektronicznej, w terminie 14 dni od dnia dostarczenia wydania poprawki/aktualizacji/nowej wersji Systemu.
4. Wykonawca niezwłocznie udzieli odpowiedzi w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji przedmiotu Umowy, w terminie nie dłuższym niż 5 Dni roboczych.

5. Zamawiający po upływie każdego miesięcznego okresu świadczenia usługi Serwisu Systemu, dokonuje odbioru usługi na podstawie Raportu. Wzór Protokołu odbioru usługi Serwisu Systemu stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
6. Świadczenie usługi Serwisu Systemu odbywać się będzie zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 3 do Umowy.
7. Wykonawca zobowiązany jest sporządzać i dostarczać Przedstawicielowi Zamawiającego w terminie 5 Dni roboczych od daty zakończenia każdego okresu rozliczeniowego świadczenia usługi Serwisu Systemu podpisany przez Przedstawiciela Wykonawcy Raport, zawierający wykaz wszystkich prac wykonanych przez Wykonawcę w danym okresie rozliczeniowym. Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć w nim zestawienie wszystkich Zgłoszeń w danym okresie rozliczeniowym, ze wskazaniem dat i godzin Zgłoszeń, potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia i udzielenia odpowiedzi oraz dat i godzin rozwiązania Zgłoszenia.
8. Przedstawiciel Zamawiającego w terminie 5 Dni roboczych weryfikuje zgodność przedłożonego przez Wykonawcę Raportu. W przypadku stwierdzenia, iż Raport, zawiera nieprawidłowości, w szczególności, że dane w nim zawarte, w tym wskazane daty, czynności, stan realizacji są niepełne lub nieprawdziwe, Przedstawiciel Zamawiającego zwraca Raport Wykonawcy wraz z uwagami.
9. Wykonawca zobowiązany jest usunąć nieprawidłowości i przedstawić poprawiony Raport albo wykazać prawidłowość danych zawartych w tym Raporcie w terminie 3 Dni roboczych od daty przekazania uwag przez Przedstawiciela Zamawiającego, przy czym w przypadku przedstawienia poprawionego Raportu do ponownego odbioru Raportu mają zastosowanie postanowienia ust. 7 i ust. 8.
10. Wykonawca zobowiązuje się wyznaczyć koordynatora/kierownika w zespole Wykonawcy, którego zadaniem jest koordynowanie działań związanych ze świadczeniem usług oraz aktywna opieka nad obsługą Zgłoszeń serwisowych.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonywania, w tym także przez podmioty trzecie, analiz, testów, konfiguracji Systemu, jak również modyfikacji lub konfiguracji Systemu (po nabyciu autorskich praw majątkowych i praw zależnych), nie tracąc jednocześnie uprawnień wynikających z niniejszej Umowy. Powyższe prawo przysługuje Zamawiającemu w szczególności w przypadku zawyżenia kosztów danej pracy przez Wykonawcę. Zamawiający każdorazowo informuje Wykonawcę o planowanym wykonaniu istotnej modyfikacji Systemu. Wykonawca nie odpowiada za Błędy spowodowane nieautoryzowanymi przez Wykonawcę, modyfikacjami lub konfiguracjami wykonanymi przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu, zobowiązany jednak jest do ustalenia przyczyn wystąpienia Błędów i przedstawienia Diagnozy Zamawiającemu. W razie sporu, co do przyczyn wystąpienia Błędów Zamawiający powoła biegłego, celem wiążącego ustalenia przyczyny wystąpienia Błędów. Koszty powołania biegłego i naprawy Błędów ponosi Strona ponosząca odpowiedzialność za powstanie Błędów. Wykonawca będzie usuwał błędy spowodowane działaniem podmiotów trzecich niezwłocznie na koszt Strony odpowiedzialnej za spowodowanie Błędu, przy czym rozliczenie nastąpi po ostatecznym rozstrzygnięciu wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych w sprawie.
12. Wykonawca będzie wykonywał przedmiot Umowy określony w § 1 ust 1 Umowy dla wersji Systemu eksploatowanej produkcyjnie w chwili rozpoczęcia świadczenia usług oraz dla wszystkich nowych wersji Systemu powstałych w okresie obowiązywania Umowy.

13. Zwiększenie liczby funkcjonalności Systemu w wyniku świadczenia usługi Asysty technicznej lub wykonania zmian wskazanych w ust. 11 nie uprawnia Wykonawcy do zwiększenia miesięcznego wynagrodzenia należnego mu za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w § 7.

§ 4.

Warunki realizacji usług Asysty technicznej

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług Asysty technicznej w poniższy sposób:
 - 1.1. Zamawiający wysyła Wykonawcy w formie elektronicznej zapytanie zawierające w szczególności:
 - 1.1.1. Opis prac i/lub Produktów, jakie Zamawiający chce zamówić;
 - 1.1.2. Określenie oczekiwań Zamawiającego, co do prac i/lub Produktów oraz sposobu ich wykonania i prowadzenia;
 - 1.1.3. Termin na wykonanie prac i/lub Produktów.
 - 1.2. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 Dni roboczych od dnia złożenia zapytania, do udzielenia odpowiedzi na zapytanie, w tym ewentualnie przedstawić własną propozycję rozwiązań, zawierającą m.in. zakres i sposób realizacji prac i Produktów, termin ich wykonania oraz maksymalną czasochłonność (liczbę roboczogodzin do rozliczenia).
 - 1.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawcy do wyjaśnień, w tym uszczegółowienia opisu wszystkich elementów odpowiedzi na zapytanie, jak również przedstawienia do akceptacji harmonogramu realizacji prac i Produktów, jakie Wykonawca zamierza wykonać, w terminie 5 Dni roboczych od otrzymania odpowiedzi na zapytanie. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest udzielić dodatkowych wyjaśnień w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania wezwania.
 - 1.4. W terminie do 5 Dni roboczych od otrzymania odpowiedzi na zapytanie lub wyjaśnień, o których mowa w pkt. 1.3, Zamawiający może złożyć Zlecenie Asysty technicznej zawierające w szczególności:
 - 1.4.1. opis prac i/lub Produktów do wykonania,
 - 1.4.2. wymagania Zamawiającego, co do prac i/lub Produktów oraz sposobu ich wykonania i prowadzenia,
 - 1.4.3. termin wykonania prac i/lub Produktów,
 - 1.4.4. liczbę roboczogodzin do rozliczenia.Złożone przez Zamawiającego Zlecenie Asysty technicznej jest wiążące.
Wzór Zlecenia Asysty technicznej stanowi Załącznik nr 6 do Umowy.
 - 1.5. W przypadku złożenia przez Zamawiającego Zlecenia Asysty technicznej prace rozpoczną się niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 Dni roboczych od daty jego złożenia. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą podjąć decyzję o wydłużeniu terminu rozpoczęcia prac. Wykonawca zobowiązany jest powierzyć wykonanie prac osobom wymienionym w Wykazie osób stanowiącym Załącznik nr 8 do Umowy. Każda zmiana w składzie zespołu Wykonawcy będzie wymagała uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie.

- 1.6. W przypadku złożenia przez Zamawiającego Zlecenia Asysty technicznej prace muszą być wykonane w terminie przewidzianym w Zleceniu Asysty technicznej.
- 1.7. Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo do przesłania do Zamawiającego drogą elektroniczną na adres skrzynki mailowej: lub w inny uzgodniony sposób, potwierdzenia wpływu zapytania, Zlecenia Asysty technicznej i wezwania do złożenia dodatkowych informacji najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania zapytania/Zlecenia/wezwania do złożenia dodatkowych informacji. W przypadku braku możliwości potwierdzenia lub powiadomienia, Wykonawca zobowiązuje się do przesłania odpowiedniej informacji faksem pod numer.....
- 1.8. Brak złożenia przez Zamawiającego Zlecenia Asysty technicznej w ciągu 5 Dni Roboczych od daty przedłożenia odpowiedzi na zapytanie lub wyjaśnień, o których mowa w ust. 1.3, oznacza odrzucenie propozycji Wykonawcy przez Zamawiającego.
- 1.9. Po realizacji Zlecenia Asysty technicznej Wykonawca zgłosi je do odbioru, sporządzając Protokół odbioru Asysty technicznej, którego wzór stanowi Załącznik nr 7 do Umowy.
- 1.10. Liczba roboczogodzin przeznaczona na realizację prac przedstawiona przez Wykonawcę w odpowiedzi na zapytanie nie może ulec zwiększeniu, ale może ulec zmniejszeniu w czasie realizacji prac. W takim przypadku płatność na rzecz Wykonawcy zostanie pomniejszona proporcjonalnie.
- 1.11. Z chwilą dokonania odbioru Produktów wykonanych w ramach Asysty technicznej, Wykonawca obejmie je gwarancją na zasadach określonych w § 10 Umowy bez dodatkowego wynagrodzenia.
2. Minimalna ilość zamawianych jednorazowo roboczogodzin wynosi 1.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad użytkowania sprzętu informatycznego oraz oprogramowania komputerów osobistych wdrożonych u Zamawiającego. Przedmiotowe dokumenty zostaną przekazane Wykonawcy w dniu podpisania Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest wykonać Umowę z zachowaniem najwyższej staranności wymaganej od czołowych przedsiębiorców świadczących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej usługi w branży informatycznej.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo zlecenia osobie trzeciej przeprowadzenia czynności związanych z odbiorem Produktów.

§ 5.

Oświadczenia Stron, obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę fachową i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami oraz pozwoleniami wymaganymi przez przepisy prawa w dziedzinach związanych z wykonaniem przedmiotu Umowy, a także dysponuje odpowiednim personelem i odpowiednimi środkami gwarantującymi profesjonalną realizację przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że wykonanie Umowy nie będzie prowadzić do wypełnienia przesłanek czynu nieuczciwej konkurencji, w szczególności nie stanowi naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa osoby trzeciej.

3. Realizacja przedmiotu Umowy przez Wykonawcę lub jego podwykonawców nie może zakłócić normalnej pracy Systemu. W przypadku powstania, w związku z realizacją przedmiotu Umowy, uszkodzenia danych lub awarii lub błędów Systemu, Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia skutków uszkodzenia i błędów na zasadach i w terminach określonych w Załączniku nr 3 do Umowy. Za odtwarzanie utraconych, uszkodzonych lub zmienionych, w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy, danych i Systemu odpowiada Wykonawca. Kopie zapasowe wykonuje Zamawiający. Odtwarzanie danych i Systemu będzie wykonywane przy wykorzystaniu kopii zapasowych udostępnionych niezwłocznie przez Zamawiającego.
4. Jeśli dostarczone w ramach Umowy Produkty faktycznie naruszać będą prawa osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie przystąpi do ich zmodyfikowania w sposób, pozwalający na ich dalsze wykorzystywanie bez naruszania praw osób trzecich lub uzyska dla Zamawiającego, na swój koszt, prawa autorskie, a gdy będzie to niemożliwe - licencję na części dotknięte naruszeniem.
5. Wykonawca oświadcza, że ma prawo do korzystania z własności intelektualnej wytwórcy Oprogramowania, w tym nieograniczoną możliwością korzystania z narzędzi serwisowych i diagnostyki realizowanej na poziomie kodu oprogramowania lub dowolnych zapisów diagnostycznych tworzonych przez działające oprogramowania, a jeżeli Umowę wykonuje z Podwykonawcą, to że prawo takie ma Podwykonawca.
6. Wykonawca oświadcza, że korzystanie przez niego i przez Zamawiającego z udzielonych w ramach Umowy lub związanych z przedmiotem umowy praw autorskich, licencji, praw własności przemysłowej, intelektualnej nie narusza przepisów prawa, prawem chronionych dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych, praw z rejestracji wzorów przemysłowych oraz praw ochronnych na znaki towarowe.
7. Wykonawca ponosi całkowitą odpowiedzialność za działania lub zaniechania związane z realizacją Umowy, chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy Zamawiającego lub osoby trzeciej.
8. Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych najpóźniej w dniu podpisania Umowy oraz w terminie do 10 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania przedmiotu Umowy wymagającej dostępu i przetwarzania danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności.
9. Wszelkie zmiany w Systemie Wykonawca wykonuje wyłącznie na zlecenie Zamawiającego lub po uzyskaniu jego pisemnej zgody.
10. Wykonawca zobowiązany jest przekazać wszystkie hasła do zasobów informatycznych Zamawiającego, które będzie posiadał, w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania do Wykonawcy.
11. Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu kody źródłowe oraz kody wynikowe wraz z ich opisem, bibliotekami i instrukcją instalacji, w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt i możliwość edycji kodu źródłowego, a także zapisanie kodu na innym nośniku i doprowadzenie tego kodu do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji). Przekazanie kodów źródłowych i wynikowych powinno nastąpić najpóźniej w chwili przedstawienia wykonanych prac do

odbioru, w formie elektronicznej (CD/DVD,PENDRIVE), w formacie otwieranym przez ogólnodostępne aplikacje.

§ 6. Przedstawiciele Stron

1. Do bieżącej współpracy, w tym zlecania prac i dokonywania odbiorów, w zakresie wykonywania Umowy upoważnione są następujące osoby:
 - 1.1. Po stronie Zamawiającego:
 - 1.1.1..... mail:@ms.gov.pl, tel.:
 - 1.1.2..... mail:@ms.gov.pl, tel.:lub inne wskazane przez Zamawiającego.
 - 1.2. Po stronie Wykonawcy:
 - 1.2.1..... mail:, tel.:
 - 1.2.2..... mail:, tel.:lub inne wskazane przez Wykonawcę.
2. Wyżej wymienione osoby są upoważnione do wykonywania w imieniu Strony czynności określonych w Umowie, z wyłączeniem zmiany postanowień tej Umowy, jej rozwiązania, wypowiedzenia lub odstąpienia od niej.
3. Zmiana osób upoważnionych do dokonywania uzgodnień w trakcie realizacji Umowy wymaga poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany Umowy.
4. Strony zobowiązują się do kierowania wszelkiej korespondencji wymagającej formy pisemnej na adresy stron wymienione w komparycji Umowy, a w przypadku zmiany adresu do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony. W przypadku braku powiadomienia, doręczenie korespondencji na adres, o którym mowa powyżej, wywiera przewidziane prawem skutki prawne.
5. Strony zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację Umowy. Wykonawca udzieli odpowiedzi w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji Przedmiotu Umowy, w terminie nie dłuższym niż 3 Dni robocze.

§ 7. Wynagrodzenie za realizację Przedmiotu Umowy i warunki płatności

1. Za należyte wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawca otrzyma łączne maksymalne wynagrodzenie w wysokości zł brutto (słownie:/100), obejmujące wszelkie obciążenia związane z realizacją Umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym wynagrodzenie wynikające z przeniesienia praw autorskich i praw zależnych w pełnym zakresie do Produktów powstałych w trakcie realizacji Umowy na określonych w niniejszej Umowie polach eksploatacji, wynagrodzenia z tytułu przeniesienia własności egzemplarzy Produktów oraz nośników, na których je utrwalono, a także podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT), jeśli jest należny..
2. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 1 obejmuje następujące elementy:

- 2.1. wynagrodzenie z tytułu realizacji usługi Serwisu Systemu wynosi zł brutto (słownie:/100),
- 2.2. wynagrodzenie z tytułu realizacji usług Asysty technicznej dla roboczogodzin wynosi maksymalnie zł brutto (słownie:/100), w tym wynagrodzenie za jedną roboczogodzinę wynosi zł brutto (słownie:/100).
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2.1 będzie płatne z dołu, w wysokości zł (słownie:/100) brutto, za każdy okres rozliczeniowy świadczenia usługi Serwisu Systemu, wynoszący jeden miesiąc, na podstawie podpisanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru usługi Serwisu Systemu. Wynagrodzenie uwzględnia wszelkie obciążenia związane z realizacją usługi oraz wynikające z przepisów prawa. Faktury wystawiane będą w terminie do 15-go dnia miesiąca po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego i dostarczane przez Wykonawcę do siedziby Płatników wskazanych w Załączniku nr 4 do Umowy, jednak ich zapłata uzależniona jest od protokolarnego potwierdzenia w Raporcie z realizacji umowy w zakresie usługi Serwisu Systemu wskazanej w § 1 ust. 1.1.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2.2 będzie płatne każdorazowo po wykonaniu Zlecenia i uznania go przez Zamawiającego za prawidłowo wykonane, w wysokości odpowiadającej iloczynowi wynagrodzenia jednostkowego za roboczogodzinę realizacji Zlecenia, która jest stała i wynosi zł (słownie:) brutto oraz ilości faktycznie wykonanych roboczogodzin w ramach realizacji Zlecenia. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez Zamawiającego Protokół odbioru Asysty technicznej (Załącznik nr 7 do Umowy). Wykonawcy nie przysługują roszczenia do Zamawiającego w przypadku niewykorzystania ilości roboczogodzin Asysty technicznej wskazanych w § 1 ust. 1.2.
5. Płatność wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2, będzie dokonywana w terminie do:
- 5.1. 30 dni od daty podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru usługi Serwisu Systemu z realizacji umowy w zakresie usługi Serwisu, wskazanej w § 1 ust. 1.1, przelewem na konto Wykonawcy wskazane w fakturze;
- 5.2. do 30 dni od dnia dostarczenia przez Wykonawcę do siedziby Płatników wskazanych w Załączniku nr 4 do Umowy prawidłowo wystawionej faktury, wraz z kopią podpisanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Asysty technicznej, wskazanej w § 1 ust. 1.2, przelewem na konto Wykonawcy wskazane w fakturze.
6. Wykonawca będzie wystawiał faktury wskazując jako nabywców Płatników określonych w Załączniku nr 4 do Umowy. Oryginały Protokołów odbioru usługi Serwisu Systemu z realizacji umowy w zakresie usługi Serwisu oraz Protokołów odbioru Asysty technicznej oraz kopie faktur przekazywane będą Zamawiającemu do siedziby Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych w Warszawie przy ul. Czerniakowskiej 100, 00-454 Warszawa.
7. Wykonawca nie jest uprawniony do zwrotu żadnych poniesionych przy wykonywaniu Umowy kosztów.
8. Strony za dzień zapłaty wynagrodzenia uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Płatników wskazanych w Załączniku nr 4 do Umowy, należną Wykonawcy kwotą.
9. Wierzytelności wynikające z Umowy nie mogą być przenoszone na osobę trzecią bez pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 8.

Prawa autorskie

1. W ramach wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 1 - 4 Wykonawca przenosi na Zamawiającego w całości autorskie prawa majątkowe do każdego z Produktów lub ich części wytworzonych w wyniku realizacji Umowy wraz z prawem do wykonywania zależnego prawa autorskiego oraz prawem do kodów źródłowych w celu ich swobodnego wykorzystania oraz modyfikacji.
2. Po wykonaniu lub wygaśnięciu Umowy, Wykonawca przekaze Zamawiającemu wytworzone Produkty w terminie 7 dni od dnia wykonania lub wygaśnięcia Umowy, jeżeli nie zostały przekazane przy odbiorze usługi Asysty technicznej.
3. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw zależnych na Zamawiającego, o których mowa w ust. 1, obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 3.1. dla programów komputerowych, systemu i innych zmian:
 - 3.1.1. trwałego lub czasowego zwielokrotnienia zmian w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
 - 3.1.2. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian;
 - 3.1.3. rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu;
 - 3.2. dla utworów innych niż określone w ust. 1:
 - 3.2.1. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - 3.2.2. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - 3.2.3. w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w lit. b - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
4. Przeniesienie majątkowych praw autorskich, o których mowa w punktach poprzedzających, następuje bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.
5. Przeniesienie majątkowych praw autorskich do Produktów następuje z chwilą podpisania bez zastrzeżeń odpowiednio Protokołu odbioru Asysty technicznej, Protokołu odbioru usługi Serwisu Systemu.
6. W przypadku wytworzenia programu komputerowego dedykowanego Wykonawca przekaze Zamawiającemu protokolarnie kody źródłowe na nośniku wraz z tym programem w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt, a także zapisanie kodu na innym nośniku i doprowadzenie tego kodu do formy wykonywalnej. Wraz z kodem źródłowym Wykonawca dostarczy kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia programu komputerowego do wersji wykonywalnej.

7. Własność egzemplarzy Produktów i nośników, na których utrwalono Produkty i ich modyfikacje, przechodzi na Zamawiającego z chwilą przejścia na niego autorskich praw majątkowych.
8. W razie powstania w trakcie wykonywania Umowy i po wykonaniu Umowy jakichkolwiek roszczeń osób trzecich Wykonawca bierze na siebie wyłączną odpowiedzialność, za roszczenia osób trzecich z tytułu szkód materialnych lub na osobie oraz z tytułów wykonania Umowy przez Wykonawcę, jego Podwykonawców i ich pracowników oraz zobowiązuje się do zwrotu na rzecz Zamawiającego wszystkich wydatków, w tym odszkodowań, opłat i wynagrodzeń zapłaconych z ww. tytułów przez Zamawiającego.
9. Postanowienia zawarte w niniejszym paragrafie stosuje się do zmian/modyfikacji Produktów dokonanych w ramach Umowy.
10. Wykonawca zobowiązuje się do niewykonywania przysługujących mu osobistych praw autorskich do Produktów, o których mowa w ust. 1, a także zapewnienia, iż ewentualni bezpośredni twórcy, nie będą wykonywać przysługujących im osobistych praw autorskich (w szczególności nie oznaczają tych utworów w żaden sposób oraz nie będą żądali oznaczenia przedmiotowych utworów w przyszłości) do Produktów, względem Zamawiającego.
11. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z Oprogramowania nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub producentów takiego Oprogramowania. Wynagrodzenie obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z Oprogramowania

§ 9.

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca oświadcza, iż przed zawarciem niniejszej Umowy wniósł skutecznie na rzecz Zamawiającego zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% wynagrodzenia umownego, określonego w § 7 ust. 1, czyli kwotę:złotych, (słownie:złotych) wpłacone / zdeponowane w formie.....
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności rękojmi za wady, kar umownych i niedotrzymania terminu wykonania Umowy, jak również z tytułu roszczeń osób trzecich.
3. Zamawiający zwolni Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy:
 - 3.1. w wysokości 70% wartości zabezpieczenia – w terminie 30 dni po wykonaniu Przedmiotu Umowy i uznaniu zamówienia przez Zamawiającego za należyte wykonane, co zostanie potwierdzone podpisaniem przez Zamawiającego Protokołu Odbioru za ostatni Okres Rozliczeniowy realizacji Przedmiotu Umowy bez zastrzeżeń;
 - 3.2. w wysokości 30% wartości zabezpieczenia – w terminie 15 dni od upływu okresu rękojmi za wady.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja

bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.

5. Jeżeli z uwagi na przedłużenie okresu obowiązywania Umowy, niezależnie od przyczyn tego przedłużenia, Zabezpieczenie wniesione w gwarancjach bankowych, ubezpieczeniowych lub w poręczeniach wygaśnie przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Wykonawca na 7 dni roboczych przed wygaśnięciem takiego zabezpieczenia ma obowiązek przedstawić Zamawiającemu stosowny aneks lub nową gwarancję/poręczenie lub wpłacić odpowiednie zabezpieczenie w gotówce. Jeżeli Wykonawca nie wykona powyższego obowiązku Zamawiający może zażądać od gwaranta/poręczyciela wypłaty z gwarancji/poręczenia i zaliczyć uzyskaną w ten sposób kwotę na poczet zabezpieczenia.
6. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na bezpośrednie potrącenie przez Zamawiającego z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy i rękojmi wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności kar umownych.

§ 10.

Rękojnia i gwarancja

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi za wady fizyczne i prawne dostarczonych w ramach Umowy Produktów przez cały okres trwania umowy oraz w okresie 12 miesięcy od dnia zakończenia lub rozwiązania Umowy. Rękojnia będzie realizowana na zasadach określonych w Załączniku nr 3 do Umowy.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji co do jakości Produktów lub co do zgodności z aktualną wersją Dokumentacji przekazaną Zamawiającemu, na Produkty wykonane w ramach realizacji Umowy przez okres 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru danego Produktu bez zastrzeżeń przez Zamawiającego. Gwarancja będzie realizowana na zasadach określonych w Załączniku nr 3 do Umowy.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na nośnik, na których utrwalono Produkt, na okres 30 dni od dnia podpisania Protokołu odbioru usługi Serwisu Systemu lub Protokołu odbioru Asysty technicznej przez obie Strony bez zastrzeżeń. W ramach gwarancji Wykonawca gwarantuje prawidłowe działanie nośnika i możliwość jego pełnego odczytu.
4. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego uszkodzenia nośnika, Wykonawca w ciągu 30 dni od dnia powiadomienia go pocztą elektroniczną lub faksem, zobowiązuje się wymienić taki nośnik na nowy wolny od wad, przy czym uszkodzone nośniki pozostają w siedzibie Zamawiającego.
5. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego istnienia wad w nowych wersjach Systemu, rozwiązaniach, poprawkach, dokumentacji oraz w nowych funkcjonalnościach, Wykonawca w ciągu 30 dni od dnia powiadomienia go pocztą elektroniczną lub faksem, zobowiązuje się do usunięcia wady.
6. Wykonawca będzie realizował na rzecz Zamawiającego obowiązki wynikające z gwarancji i rękojmi nieodpłatnie.
7. Zamawiający może dochodzić roszczeń z tytułu gwarancji lub rękojmi także po upływie terminu gwarancji lub rękojmi, jeżeli dokonał Zgłoszenia przed upływem tego okresu

§ 11.

Kary umowne

1. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy, przy czym w przypadku, gdy dotyczy to części Umowy, podstawą naliczenia kary umownej jest odpowiednia wartość wynagrodzenia za tą część Umowy.
2. W przypadku opóźnienia terminu określonego w § 3 ust. 2 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2 000,00 zł /słownie: dwa tysiące złotych/ za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia terminu, chyba że przyczyna opóźnienia leży po stronie Zamawiającego.
3. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę któregokolwiek z terminów, o których mowa w § 3 ust. 3, ust. 4, ust. 7 i ust. 9, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200,00 zł /słownie: dwieście złotych/ za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia któregokolwiek z terminów, chyba że przyczyna opóźnienia leży po stronie Zamawiającego.
4. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu, o którym mowa w § 4 ust. 1.6 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wartości Zlecenia Asysty technicznej za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, chyba że przyczyna opóźnienia leży po stronie Zamawiającego.
5. W przypadku, gdy w toku realizacji zadań, o których mowa w § 1 ust. 1.1, zostaną przekroczone terminy wskazane w Załączniku nr 3 do Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:
 - 5.1. w przypadku Awarii - 600,00 zł /słownie: sześćset złotych/ za każdą godzinę opóźnienia;
 - 5.2. w przypadku Błędu krytycznego - 300,00 zł /słownie: trzysta złotych/ za każdą godzinę opóźnienia;
 - 5.3. w przypadku Błędu zwykłego - 600,00 zł /słownie: sześćset złotych/ za każdy dzień opóźnienia.
 - 5.4. w przypadku Błędu drobnego - 300,00 zł /słownie: sześćset złotych/ za każdy dzień opóźnienia.
6. W przypadku opóźnienia terminu określonego w § 4 ust. 1.2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100,00 zł /słownie: sto złotych/ za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia terminu, chyba że przyczyny opóźnienia terminu leżą po stronie Zamawiającego.
7. W przypadku opóźnienia któregokolwiek terminu, o którym mowa w § 4 ust. 1.5-1.7, przekraczającego 14 dni, Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy i obciążyć Wykonawcę karą umowną w wysokości 10 % łącznego maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1, chyba że przyczyny opóźnienia terminu leżą po stronie Zamawiającego.
8. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 10 ust. 4, przekraczającego 14 dni, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia terminu, chyba że przyczyny opóźnienia terminu leżą po stronie Zamawiającego.

9. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 10 ust. 5, przekraczającego 14 dni, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia terminu, chyba że przyczyny opóźnienia terminu leżą po stronie Zamawiającego.
10. W przypadku ujawnienia jakiejkolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji, w okresie obowiązywania Umowy, jak też i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1, za każdy stwierdzony przypadek ujawnienia jakiejkolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji.
11. W przypadku nie wykonania przez Wykonawcę obowiązku określonego w § 5 ust. 10, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia.
12. Kary umowne będą w pierwszej kolejności potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
13. Odstąpienie od Umowy przez którąkolwiek ze Stron, nie powoduje utraty prawa przez Zamawiającego do kar umownych należnych na podstawie Umowy.
14. Zapłata przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych.

§ 12.

Wypowiedzenie/Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od części lub całości Umowy w przypadkach określonych w Umowie lub w przepisach obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.
2. Zamawiający może odstąpić od całości lub części Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności, gdy:
 - 2.1. w realizacji jakiegokolwiek obowiązku określonego w Umowie, powstaną opóźnienia przekraczające 14 dni;
 - 2.2. Wykonawca nienależycie wykonuje Umowę, i w przypadku gdy po upływie 7 dni od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania;
 - 2.3. Wykonawca nie usunął w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie wad przedstawionego do odbioru Przedmiotu Umowy;
 - 2.4. Wykonawca ujawni informacje lub w inny sposób naruszy zasady bezpieczeństwa informacji;
 - 2.5. w przypadku wniosku o likwidację Wykonawcy
 - 2.6. kwota naliczonych kar umownych, o których mowa w § 11, przekracza kwotę dostępną jako zabezpieczenie należytego wykonania Umowy.

3. Prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Zamawiającemu w ciągu 30 dni od chwili, kiedy dowiedział się o podstawach odstąpienia.
4. Odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga uzasadnienia.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy Zamawiający nie traci uprawnienia do naliczania należnych kar umownych.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego:
 - 6.1. Strony zobowiązują się w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy do sporządzenia protokołu, który będzie stwierdzał stan realizacji Przedmiotu Umowy do dnia rozwiązania lub odstąpienia od Umowy,
 - 6.2. wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie na podstawie stwierdzonego protokołem zakresu należycie wykonanego Przedmiotu Umowy zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń, o ile wykonany zakres Przedmiotu Umowy będzie miał dla Zamawiającego znaczenie,
 - 6.3. Strony dokonują rozliczenia prawidłowo wykonanych prac do dnia odstąpienia od Umowy w oparciu o odpowiednie stosowanie postanowień Umowy, w szczególności w zakresie procedur odbioru, podstaw wystawiania faktur, terminów płatności.

§ 13.

Podwykonawcy

1. Wykonawca jest uprawniony do powierzenia wykonania części przedmiotu Umowy Podwykonawcom, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Powierzenie wykonania części Przedmiotu Umowy przez Podwykonawcę, wymaga każdorazowo zawiadomienia Zamawiającego o zawarciu umowy w formie pisemnej.
3. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej o każdej zmianie danych dotyczących Podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych Podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy.
4. Informacja o zmianie danych dotyczących Podwykonawców powinna zostać przekazana Zamawiającemu w terminie jednego dnia roboczego od wystąpienia zmiany.
5. Informacja o zamiarze powierzenia prac nowemu Podwykonawcy powinna zostać przekazana Zamawiającemu nie później niż na 7 dni przed planowanym powierzeniem mu realizacji prac.
6. W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust. 5, Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Podwykonawcą, o udziale którego w wykonaniu Umowy nie uzyskał informacji, do czasu przekazania przez Wykonawcę niezbędnych danych, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim Podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
7. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechanie Podwykonawcy jak za działania własne.

8. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Podwykonawcę części Przedmiotu Umowy upoważnia Zamawiającego do żądania od Wykonawcy odsunięcia Podwykonawcy od realizacji Przedmiotu Umowy w sposób stały lub czasowy.

§ 14.

Bezpieczeństwo informacji

1. Informacją w rozumieniu Umowy są wszelkie informacje, dokumenty lub dane przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego, uzyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy oraz wytworzone przez Wykonawcę na potrzeby realizacji Umowy.
2. Informacje stanowią własność Ministerstwa Sprawiedliwości.
3. Wykonawca może przetwarzać powierzone mu przez Zamawiającego informacje tylko przez okres obowiązywania Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji, a także sposobów zabezpieczenia informacji, zarówno w trakcie trwania Umowy, jak i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
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 nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem postanowień umowy, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
6. Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia najwyższej staranności w celu zabezpieczenia informacji uzyskanych w związku z realizacją Umowy 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 osoby, przy pomocy których wykonuje Umowę i Podwykonawców. Odpowiedzialność za naruszenie powyższego obowiązku spoczywa na Wykonawcy. Naruszenie bezpieczeństwa informacji, w szczególności ujawnienie jakiegokolwiek informacji w okresie obowiązywania Umowy, uprawnia Zamawiającego do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym.
8. Wykonawca może udostępniać informacje jedynie osobom, przy pomocy których wykonuje Umowę i Podwykonawcom, którym będą one niezbędne do wykonania powierzonych im czynności i tylko w zakresie, w jakim muszą mieć do nich dostęp dla celów wykonania Umowy.
9. Osoby skierowane przez Wykonawcę do realizacji Umowy zobowiązane są przed przystąpieniem do jej wykonania do podpisania zobowiązania do zachowania poufności informacji, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy. Podpisane zobowiązanie należy przed przystąpieniem do realizacji Umowy przekazać Zamawiającemu.
10. Wykonawca ponosi wszelką odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich jak i wobec Zamawiającego, za szkody powstałe w związku z niewykonywaniem lub nienależytą realizacją obowiązków dotyczących informacji.
11. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania i raportowania Zamawiającemu o nieuprawnionym ujawnieniu lub udostępnieniu informacji lub o naruszeniu poufności informacji:

- na adres e-mail:
 - faksem, na numer:
12. Wykonawca zobowiązuje się po zakończeniu realizacji Umowy do zwrotu Zamawiającemu wszelkich informacji, wraz z nośnikami, a w przypadku utrwalenia przez Wykonawcy informacji – usunięcia z nośników tych informacji, w tym również sporządzonych kopii zapasowych, oraz zniszczenia wszelkich dokumentów i danych mogących posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, informacji. Wykonawca złoży Zamawiającemu na tę okoliczność stosowne oświadczenie.
 13. 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.
 14. Wykonawca zobowiązany jest:
 - 14.1. zapewnić kontrolę nad tym, jakie informacje, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane, zwłaszcza gdy przekazuje się je za pomocą teletransmisji danych,
 - 14.2. zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt 1, zachowywały w tajemnicy informacje oraz sposoby ich zabezpieczeń.
 15. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego wbrew postanowieniom Umowy. Zobowiązanie to wiąże Wykonawcę również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, bez względu na przyczynę (w tym też na podstawie wypowiedzenia lub odstąpienia).
 16. W razie wystąpienia przez osobę trzecią z jakimikolwiek roszczeniami skierowanymi do Zamawiającego w związku z naruszeniem przez Wykonawcę powierzonych mu informacji (również jeśli skutkiem tego naruszenia jest naruszenie dóbr osobistych osób trzecich), Wykonawca zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów związanych z dochodzeniem roszczeń przez te osoby trzecie, w tym zasądzonych kwot odszkodowania oraz kosztów obsługi prawnej, w terminie 14 dni od daty doręczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty.

§ 15. Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację Przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz przedstawicieli Zamawiającego.
3. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień niniejszej Umowy w przypadkach, gdy:
 - 3.1. nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Przedmiotu Umowy, chyba że zmiana taka znana była w chwili składania oferty;
 - 3.2. konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem zmian wprowadzonych w umowach pomiędzy Zamawiającym, a innym niż Wykonawca podmiotem, w tym

instytucjami nadzorującymi realizację projektu, w ramach którego realizowane jest zamówienie - w przypadku gdy zamówienie realizowane jest w ramach projektu;

- 3.3. niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego, z wyjątkiem sytuacji, gdy zmiana ta ingeruje w treść oferty lub jest istotna, lub o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy;
 - 3.4. niezbędna jest zmiana terminu realizacji Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację Umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu;
 - 3.5. powstała możliwość zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili podpisania Umowy, nie powodujących zmiany Przedmiotu Umowy;
 - 3.6. w zakresie terminu realizacji Przedmiotu Umowy w sytuacji, gdy Przedmiot Umowy wymaga uzyskania stosownych dokumentów z urzędów administracji państwowej lub samorządowej, a z przyczyn niezależnych od Wykonawcy niemożliwe było uzyskanie tych dokumentów w terminach przewidzianych w przepisach prawa;
 - 3.7. zmiany miejsc dostaw, użytkowania, wykonywania świadczeń gwarancyjnych, świadczenia Usług stanowiących Przedmiot Umowy, oraz zmian adresów tych miejsc w wyniku zmian organizacyjnych i/lub zmian adresów Zamawiającego, jednostek nadzorowanych przez Zamawiającego, innych jednostek, na rzecz których, w imieniu których i/lub wspólnie z którymi Zamawiający udzielił zamówienia.
4. W sytuacji gdy nastąpi:
 - 4.1. urzędowa zmiana wysokości stawki podatku VAT poprzez wprowadzenie nowej stawki VAT dla towarów, których ta zmiana będzie dotyczyć i zmiany wynagrodzenia brutto wynikającej ze zmiany stawki podatku;
 - 4.2. zmiana wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3 – 5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - 4.3. zmiana zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne – Zamawiający dopuszcza zmiany umowy w powyższym zakresie jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonywania zamówienia przez wykonawcę
 5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 zmiana umowy wymaga przedłożenia przez Wykonawcę szczegółowych kalkulacji wysokości wynagrodzenia.
 6. Zmiany, o których mowa w ust. 3 i w ust. 4 mogą nastąpić wyłącznie w formie aneksu do Umowy.

§ 16.

Postanowienia końcowe

1. W przypadku rozbieżności interpretacyjnych pomiędzy postanowieniami Umowy, a treścią załączników i innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy lub wytworzonych przez Strony, pierwszeństwo mają postanowienia umowne.
2. Wszystkie tytuły paragrafów w Umowie mają charakter wyłącznie informacyjny i nie mają wpływu na interpretację postanowień Umowy.

3. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim powinna być interpretowana.
4. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
6. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
7. Załączniki stanowiące integralną część Umowy:
 - 7.1. Załącznik nr 1 – Opis Systemu;
 - 7.2. Załącznik nr 2 – Wzór Zobowiązania do zachowania poufności;
 - 7.3. Załącznik nr 3 – Zasady świadczenia usługi Serwisu Systemu i Asysty technicznej;
 - 7.4. Załącznik nr 4 – Wykaz płatników;
 - 7.5. Załącznik nr 5 – Wzór Protokołu odbioru usługi Serwisu Systemu;
 - 7.6. Załącznik nr 6 – Wzór Zlecenia Asysty technicznej;
 - 7.7. Załącznik nr 7 – Wzór Protokołu odbioru Asysty technicznej;
 - 7.8. Załącznik nr 8 – Wykaz osób uprawnionych do świadczenia usług;
 - 7.9. Załącznik nr 9 – Standard dostarczania rozwiązań informatycznych w Ministerstwie Sprawiedliwości;
 - 7.10. Załącznik nr 10 – Wzór Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych;
 - 7.11. Załącznik nr 11 – Standard dokumentacji technicznej dla nowych komponentów Systemu

Zamawiający

Wykonawca

.....
(imię i nazwisko, podpis)

.....
(imię i nazwisko, podpis)

Opis Systemu

1. System Teleinformatyczny Platforma dostępu do danych (PDDD) realizuje dwie podstawowe funkcjonalności:

- 1.1. Dostęp do danych Systemu Rejestrów Państwowych (SRP) w oparciu o udostępnione usługi pozwalające na udostępnienie danych zawartych w bazie Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności.

System realizuje zapytania oparte o dane ewidencyjne osób fizycznych w oparciu o 3 kluczowe usługi Systemu Rejestrów Państwowych:

- a. Weryfikacji danych osobowych,
- b. Uzupełnienia danych o osobie,
- c. Identyfikacji osoby.

- 1.2. Dostęp do Systemu e-Podatki w oparciu o udostępnioną usługę e-Dochody pozwalającą na pozyskanie danych finansowych osób fizycznych zawartych w bazie e-Podatki.

System realizuje zapytania oparte o dane osobowe oraz informacji o roku złożenia zeznania podatkowego osób fizycznych. W systemie obsługiwane są zapytania pozwalające uzyskać informacje o przychodach uzyskanych przez osobę fizyczną, składce na ubezpieczenia społeczne oraz należnych podatkach.

2. Architektura Systemu.

System składa się z kilku serwerów aplikacyjnych, bazodanowych oraz kontrolerów Active Directory pozwalających na autoryzację logujących się do systemu użytkowników. Poniższy diagram przedstawia infrastrukturę sprzętową - serwery, stacje robocze oraz niektóre połączenia logiczne między poszczególnymi elementami, a nie faktyczną liczbę fizycznych dostępnych / realizowanych interfejsów przez dane urządzenia.

W wyjątkowych sytuacjach na diagramie mogą występować także inne urządzenia typu skaner lub duplikator z uwagi na ich szczególne znaczenie dla działania systemu oznaczające integrację urządzenia z elementem oprogramowania użytkowego.

Na diagramie wdrożenia dostępnym do wglądu bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego pominięto:

- a. elementy takie jak np.: czytniki kodów kreskowych, drukarek, które nie wymagały specjalnych prac dostosowawczych (programistycznych) w elementach systemów.
- b. szczegółową infrastrukturę sieciową, zaznaczając tylko miejsca gdzie następuje komunikacja za pomocą sieci WAN.

- c. oprogramowanie narzędziowe (technologie) monitorujące i zabezpieczające takiego typu jak oprogramowanie do backup-u lub monitorowania pracy środowiska
- d. integracje z innymi systemami informatycznymi realizowanymi w sposób inny niż automatyczny np. użytkownik za pomocą pliku wsadowego importuje zamieszczone w nim dane do systemu.

3. Infrastruktura Sieciowa Systemu

Wszystkie serwery, stacje robocze oraz sieciowe elementy aktywne (switche) realizujące funkcjonalności sieci LAN posiadają przepustowość minimum 100 Mbit/s (Ethernet), niezależnie czy mówimy o komunikacji w centrali czy też w wydziałach rejestrowych Sądów Rejonowych, Okręgowych czy Apelacyjnych. Sieć WAN realizowana jest poprzez łącza dedykowane o przepustowości nie mniejszej niż 1 Mbit/s. Za prawidłowe działanie tych elementów infrastruktury sieciowej oraz łączy telekomunikacyjnych jak i za zapewnienie nowych elementów lub ich serwis odpowiada Zamawiający.

4. Infrastruktura Sprzętowa Systemu

Wszystkie serwery funkcjonujące w systemie obecnie oparte są na architekturze x86. Platforma Dostępu Do Danych (PDDD) funkcjonuje w oparciu o serwery wirtualne w całości utrzymywane przez rozwiązanie VMWare v 5.1. Za prawidłowe działanie hostów technologii VMWare oraz składowych infrastruktury jej elementów jak i za dostawę nowych elementów tej infrastruktury odpowiada Zamawiający.

5. Infrastruktura Oprogramowania Gotowego Systemu

Stacje robocze (terminale) mają zainstalowany jeden z następujących systemów operacyjnych:

- Windows 7 Professional
- Windows 8 Professional
- Windows 10

6. Wykaz wykorzystywanego oprogramowania

W systemach wykorzystywane jest następujące oprogramowanie.

Typ Oprogramowania	Producent Nazwa oprogramowania (wersja)	Informacje dodatkowe
Platforma Dostępu do Danych		
System Operacyjny	Windows Server 2008 R2 Enterprise	
Serwer aplikacji	Tomcat ver 7.0	
Serwer Bazodanowy-	PostgreSQL ver 9.3	
Oprogramowanie do komunikacji	Menadżer zapytań (QM)	

Oprogramowanie do backup-u	Oprogramowanie dedykowane dla rozwiązań VMWare	Oprogramowanie dedykowane w MS
Przeglądarki internetowe	Microsoft Internet Explorer 8 i wyższe	
Oprogramowanie Na stacjach roboczych i serwerach	Sterowniki urządzeń dostarczanych wraz z urządzeniami	Sterowniki urządzeń dostarczanych wraz z urządzeniami
Oprogramowanie do monitorowania platformy Windows	Microsoft System Center Agent	Wykorzystywane tylko w centrali Ministerstwa Sprawiedliwości

Jeżeli w ramach wyszczególnionego oprogramowania wchodzi inne oprogramowanie Zamawiający nie jest zobowiązany wyszczególnić go na powyższej liście. Ponadto jeżeli nie określono systemu operacyjnego przy oprogramowaniu należy przyjąć je jako oprogramowanie standardowe w ramach platformy Windows.

Zamawiający zastrzega możliwość, że przedstawione wersje oprogramowania są wersjami najstarszymi w rzeczywistym systemie mogą występować nowsze wersje oprogramowania.

Zamawiający będzie dążył do ujednolicenia posiadanej infrastruktury oprogramowania gotowego w systemach przez siebie posiadanych, w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu efektywności. W takim wypadku będzie wykonywał modyfikacje i zmianę technologii z powyższej listy oraz z listy dotyczącej nowych kierunków rozwoju.

Za dostarczenie licencji do powyższego oprogramowania jak i zakup uaktualnień oprogramowania odpowiada Zamawiający.

7. Backup, Prace Technologiczne i Serwisowe Systemu

Backup danych Sytemu Platformy Dostępu do Danych wykonywany jest automatycznie w wyznaczonym do tego celu oknie serwisowym. Prace technologiczno-serwisowe np.: instalacja nowej wersji aplikacji, wykonywane są poza godzinami dostępności systemu dla użytkowników (również w wyznaczonym do tego celu oknie serwisowym).

8. Środowisko Testowe i Developerskie

System PDDD posiada w pełni funkcjonalne środowisko testowe, jednakże nie posiada środowiska deweloperskiego. Zamawiający w ramach podpisania nowej umowy rozważa możliwość utworzenia w pełni funkcjonującego takiego typu środowiska.

9. Bazy danych

W systemie funkcjonują bazy danych pracujące w technologii PostgreSQL. Szacunkowa wielkość jednej bazy to ok. 40 GB z rocznym przyrostem 10 GB.

10. Wybrane parametry Biznesowe systemu

Parametry Biznesowe systemu	Wartość	Jednostka
Platforma Dostępu Do Danych		
Liczba użytkowników systemu	30 000	osób
Liczba jednostek	430	MS oraz Sądy
Czas Dostępności systemu	poniedziałek – sobota 7:00-18.00	Zakres Dni/ Zakres godzin
Liczba zapytań kierowanych przez użytkowników	1 000 000	rocznie

Parametry Utrzymaniowe systemu	Wartość	Jednostka
Liczba problemów zgłaszanych przez użytkowników	1000	rocznie
Liczba problemów zgłaszanych przez Administratorów	100	rocznie
Liczba błędów systemu	150	rocznie
Liczba niestandardowych zapytań do bazy danych	50	rocznie

11. Kierunki Rozwoju Technologicznego

Informacje dotyczące zmiany posiadanych technologii, które Zamawiający będzie rozwijać w ramach rozwoju oprogramowania (modyfikacji) będą na bieżąco konsultowane i przekazywane w drodze postępu technologii informatycznych Wykonawcy.

Obecnie zainstalowane oprogramowanie występujące na platformie Windows w wersji 2008 R2 będzie w przyszłości podnoszone do wersji 2016.

Wszystkie ww. technologie zaimplementowane w środowisku Platformy Dostępu do Danych pozwalają na realizowanie rozwiązań opartych o architekturę SOA, z wydzieleniem usług sieciowych dostępnych dla podsystemów, modułów oraz systemów zewnętrznych za pośrednictwem szyny usług (ESB), działającej w układzie wysokiej dostępności (HA). Jednak w przyszłości Zamawiający planuje podniesienie każdej z posiadanych wersji do nowszej (najnowszej dostępnej w danej chwili na rynku IT).

Zamawiający rozważa również dokonanie integracji systemu siostrzanym systemem NOE-SAD realizującym podobny tym zapytań co występujące w Systemie Platforma Dostępu do Danych. Tym sposobem w systemie mogą pojawiać się nowe usługi które poszerzą obecny zakres przetwarzanych danych. Realizacja powyższych zadań będzie wykonywana w ramach godzin przeznaczonych na modyfikację systemu.

12. Kierunki Rozwoju Biznesowego

Planowane godziny na modyfikacje będą przeznaczane na wykonanie bieżących modyfikacji systemu wynikających z zaistniałych potrzeb biznesowych Głównego Użytkownika oraz na przeniesienie funkcjonalności siostrzanego Systemu NOE-SAD na platformę logiczną Systemu Dostępu Do Danych udostępnioną w formie usługi biznesowej. Planowane jest również podłączanie produkcyjne systemu Platformy Dostępu Do Danych nowego udostępnionego systemu Biura Informacyjnego Krajowego Rejestru Karnego (KRK 2.0).

Załącznik nr 2
do Umowy nrz dn. ... 2020 r.

Zobowiązanie do zachowania poufności

W związku z faktem, iż firmapodpisała z Ministerstwem Sprawiedliwości umowę nr, niniejszym Pani/ Pan składa następujące zobowiązanie

o zachowaniu poufności:

Niniejszym oświadczam, że zapoznałam/łem się z przepisami dotyczącymi zachowania tajemnicy służbowej, ochrony informacji prawnie chronionych oraz ochrony danych osobowych. Jednocześnie świadoma/y odpowiedzialności karnej, wynikającej z art. 266 ustawy kodeks karny (Dz. U. z 2016r., poz. 1137) i o której zostałam pouczona/y, zobowiązuje się do nie ujawniania żadnych informacji prawnie chronionych oraz do ich ochrony. Ponadto zobowiązuje się do zachowania w poufności i nie ujawniania osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Ministerstwa Sprawiedliwości, informacji dotyczących Ministerstwa Sprawiedliwości, obecnych lub potencjalnych klientów, świadczonych usług, oferowanych produktów, systemów, metod, biznes planów, strategii rynkowych lub innych poufnych bądź zastrzeżonych informacji uzyskanych w trakcie wykonywania czynności na rzecz Ministerstwa Sprawiedliwości. Zobowiązuje się także do nie wykorzystywania informacji uzyskanych w trakcie wykonywania przeze mnie czynności na rzecz Ministerstwa Sprawiedliwości, do uzyskiwania potencjalnych korzyści. W przypadku zakończenia mojej pracy, dotyczącej wykonywania określonych czynności na rzecz Ministerstwa Sprawiedliwości, zobowiązuje się do nie rozpowszechniania i nie wykorzystywania poufnych informacji zdobytych w trakcie wykonywania określonych czynności na rzecz Ministerstwa Sprawiedliwości. Ponadto zobowiązuje się do niezwłocznego zwrotu wszelkich dokumentów oraz innych materiałów stanowiących własność Ministerstwa Sprawiedliwości.

Warszawa, dnia

.....

Imię i Nazwisko Podpis

1. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu są przetwarzane przez Ministra Sprawiedliwości z siedzibą w Warszawie, Al. Ujazdowskie 11 (00–567), który jest administratorem tych danych osobowych.
2. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05. 2016, str. 1).
3. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu są przetwarzane w celu wykonania umowy oraz realizacji obowiązków Wykonawcy wynikających z umowy.
4. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu nie będą przetwarzane w innym celu niż określony w pkt 3.
5. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych.
6. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu będą przechowywane przez okres 50 lat od dnia zakończenia realizacji umowy.
7. Ma Pan/Pani ma prawo żądać od administratora danych osobowych dostępu do danych osobowych zawartych w oświadczeniu, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania i przenoszenia danych.
8. Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
9. Przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą przy ul. Stawki 2, 00–193 Warszawa.
10. Dane osobowe zawarte w oświadczeniu nie będą podlegały profilowaniu (zautomatyzowanemu przetwarzaniu)
11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa ich podania uniemożliwi realizację przez Pana/Panią obowiązków wynikających z zawartej z Wykonawcą umowy.
12. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych należy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych (iod@ms.gov.pl).

Zasady świadczenia usługi Serwisu Systemu i Asysty technicznej

I. Udzielanie wsparcia użytkownikom wewnętrznym Systemu w ramach usługi Asysty technicznej

Zakres usług obejmuje udzielanie pełnego wsparcia administratorom Systemu, w Dni robocze w godzinach 08:00-17:00, obejmujące m.in. wykonanie i pomoc przy instalacji i konfiguracji Systemu, oprogramowania dedykowanego jak i oprogramowania gotowego/narzędziowego, a w szczególności:

1. pomoc dotycząca oprogramowania gotowego/narzędziowego i wykorzystywanych funkcji oprogramowania;
2. dystrybucja, wykonanie i pomoc przy instalacji aktualizacji oprogramowania dedykowanego, jak i oprogramowania gotowego/narzędziowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur oprogramowania;
3. pomoc dotycząca tworzenia backupu i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Systemu;
4. pomoc dotycząca optymalizacji baz danych;
5. pomoc przy podnoszeniu wersji środowiska i konfiguracja, również na serwerach wirtualnych;
6. pomoc w analizie logów systemowych;
7. monitorowanie i optymalizacja miejsca na infrastrukturze Systemu;
8. konfiguracja i pobieranie definicji oprogramowania antywirusowego udostępnionego przez Zamawiającego;
9. wsparcie merytoryczne przy zakupie potrzebnych licencji na oprogramowanie gotowe/narzędziowe;
10. doradztwo architektoniczne w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania technologii wykorzystywanych w Systemie z najlepszymi praktykami rynkowymi oraz zgodności z warunkami Serwisu i Asysty technicznej;
11. przegląd wydajności Systemu pod kątem identyfikacji zagrożeń skalowania lub wydłużenia czasów reakcji na poziomie konfiguracji sprzętowo-systemowej, konfiguracji oraz na poziomie konstrukcji eksploatowanego Systemu;
12. przegląd konfiguracji Systemu pod kątem zgodności z warunkami Serwisu i Asysty technicznej, stabilności pracy oraz wysokiej dostępności;
13. wykonywanie zmian konfiguracji Systemu w celu zachowania jego stabilnej wydajności;
14. zarządzanie/pomoc w zarządzaniu i konfigurowaniu środowiska Active Directory.

Zgłaszanie potrzeby Asysty technicznej

1. Zamawiający przekazuje Wykonawcy Zgłoszenie za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
 - a. poczty elektronicznej,
 - b. aplikacji ServiceDesk, za pośrednictwem formatki ekranowej zgłoszenia,
 - c. w przypadku konieczności realizacji Asysty technicznej w siedzibie Zamawiającego – także telefonicznie.

Czas realizacji Zgłoszenia:

1. Wykonawca udziela wsparcia administratorom Systemu nie później niż w terminie 8 godzin zegarowych liczonych w określonym oknie od zgłoszenia, a w przypadku zgłoszenia potrzeby wsparcia osobiście w siedzibie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest przybyć do siedziby Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż następnego dnia roboczego od dnia przyjęcia Zgłoszenia o godzinie wskazanej przez Zamawiającego..
2. W wyjątkowych przypadkach Zamawiający może wydłużyć termin na przybycie Wykonawcy do siedziby Zamawiającego o dodatkowe 24 godziny. Informacja o przedłużeniu terminu zostanie przekazana przez Zamawiającego pisemnie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.

II. Rozpoznawanie przyczyn i usuwanie błędów oraz skutków błędów w ramach usługi Serwisu

Rozpoznawanie przyczyn i usuwanie błędów oraz skutków błędów, rozpoznawanie skutków awarii sprzętu, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu, mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności i wydajności Systemu:

1. analiza szczegółowa zgłoszenia oraz kompleksowa diagnoza przyczyny wystąpienia problemu;
2. opracowanie zmiany/modyfikacji w oprogramowaniu/systemie polegającej na przygotowaniu poprawki usuwającej zgłoszony błąd;
3. przeprowadzenie testów jednostkowych przygotowanej poprawki na środowisku testowym Wykonawcy oraz środowisku testowym Zamawiającego, a po pozytywnym wyniku przeprowadzonych testów przekazanie poprawki wraz z raportem z testów;
4. przekazanie zmiany w oprogramowaniu w postaci kodów źródłowych wraz z opisem zmiany i dodatkowymi informacjami dot. specyfiki danej modyfikacji oraz instrukcją jej instalacji.

Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń:

Kategoria	Opis	Priorytet	Czas realizacji
Awaria (Błąd o krytycznym Priorytecie)	Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do Systemu.	Krytyczny	do 4godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę, liczonych w oknie 08:00-20:00, 6 dni w tygodniu (poniedziałek-sobota)
Błąd krytyczny (Błąd o wysokim Priorytecie)	Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności. Jako błąd krytyczny należy rozumieć również błąd mogący powodować lub	Wysoki	do zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż do 12 godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 8.00-17.00, 5 dni roboczych w tygodniu

	powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością Systemu i danych. Po udostępnieniu rozwiązania czasowego pozwalającego na realizację błędnie działającej usługi (wdrożeniu obejścia) Błąd krytyczny staje się Błędem zwykłym.		
Błąd zwykły (Błąd o średnim Priorytecie)	Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, który prowadzi do: - braku możliwości przetwarzania lub rejestracji danych w Systemie, lub - błędnego działania funkcjonalności Systemu lub - powolnej pracy Systemu lub - innego błędu, co wpływa na wyniki pracy Odbiorców usług. Jako błąd zwykły należy rozumieć również brak prawidłowego działania środowisk innych niż produkcyjne.	Średni	dozgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż do 110 godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 8.00-17.00, 5 dni roboczych w tygodniu
Błąd drobny (Błąd o niskim Priorytecie)	Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu skutkiem czego zostały ujawnione błędy, które prowadzą do: - nieergonomicznej pracy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć”), utrudniające uzyskanie pożądanego przez Odbiorcę usług rezultatu, itp., lub - inne błędy nieuwzględnione w niniejszej tabeli.	Niski	do zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż do 150 godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 8.00-17.00, 5 dni roboczych w tygodniu
Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowane awarią Infrastruktury technicznej, tj. awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu. Czas realizacji Zgłoszeń naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu. Każde takie zdarzenie zostanie udokumentowane poprzez sporządzenie notatki zawierającej informację o momencie rozpoczęcia i zakończenia jego występowania. W wyjątkowych sytuacjach, na uzasadniony wniosek grupy wsparcia, termin realizacji Zgłoszenia może zostać wydłużony po wyrażeniu zgody przez właściciela merytorycznego usługi.			

Zgłaszanie potrzeby usunięcia błędu i awarii

2. Zamawiający zgłasza Wykonawcy awarię lub błąd za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
 - a. poczty elektronicznej,
 - b. aplikacji ServiceDesk za pośrednictwem formatki ekranowej zgłoszenia,
 - c. faksem – tylko dla zgłoszeń usługi zakwalifikowanych jako awaria lub błąd krytyczny.
3. Zamawiający zgłasza Wykonawcy błędy w dni robocze w godzinach 08:00 – 17:00. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 17:00 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji następnego dnia roboczego o godz. 08:00 z wyłączeniem Awarii, które realizowane są w godz. 08:00-20:00.
4. Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego o adresie poczty elektronicznej oraz numerze faxu dedykowanych wyłącznie do obsługi zgłoszeń serwisowych najpóźniej w terminie zawarcia Umowy,

- a także informuje na bieżąco Zamawiającego o wszelkich zmianach tych danych, co najmniej 14 dni roboczych przed zmianą.
5. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu wykonawcy. Zamawiający zastrzega miał możliwość zmiany formatki ekranowej nie więcej niż raz na kwartał.
 6. Zamawiający dopuszcza zgłoszenie wielu błędów zwykłych na jednym formularzu reklamacji.
 7. W przypadku kanału
 - a. poczty elektronicznej Wykonawca potwierdza w 1 dzień roboczy przyjęcie zgłoszenia
 - b. w przypadku kanału ServiceDesk wskazanie Wykonawcy do realizacji zgłoszenia jest równoważne z potwierdzeniem przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

Procedura realizacji usług i ich odbiór

1. Zamawiający kategoryzuje zgłoszenia na formularzu zgłoszenia w następujący sposób:
 - a. wskazuje rodzaj błędu lub awarii zgodnie z kwalifikacją określoną w tabeli – Kategorie Błędów i Czas Zgłoszeń;
 - b. określa, czy zgłoszenie będzie realizowane w ramach serwisu gwarancyjnego.
2. W przypadku zgłoszenia dokonanego pocztą elektroniczną Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji, przesyłając zwrotnie potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia tym samym kanałem komunikacji. W przypadku zgłoszenia w aplikacji ServiceDesk godzina (HH:MM) przekazania zlecenia Wykonawcy traktowana jest jako godzina przyjęcia zgłoszenia do realizacji.
3. Po wykonaniu naprawy Wykonawca zgłasza System do odbioru przesyłając odpowiednią informację do Zamawiającego pocztą elektroniczną lub w systemie ServiceDesk. Data przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm) jest uznawana za zakończenie zgłoszenia pod warunkiem potwierdzenia realizacji zgłoszenia przez zgłaszającego usługę.
4. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest dostarczenie Zamawiającemu nowej wersji Systemu, wykonanie zgłoszenia jest uznawane za zakończone w chwili podpisania protokołu odbioru wersji Systemu. Konieczności wykonania nowej wersji Systemu z uwagi na naprawę błędu nie powoduje konieczności dodatkowych płatności za wykonanie tej modyfikacji.

Ewidencja zgłoszeń awarii i błędów.

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierającą minimum:

1. Numer kolejny / sposób zgłoszenia awarii lub błędu (poczta elektroniczna, helpdesk) z prefixem B,
2. W przypadku wykorzystywania aplikacji ServiceDesk identyfikator zgłoszenia z tej aplikacji
3. Datę i godzinę zgłoszenia w formacie yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określ godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie;
4. Datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm);
5. Rodzaj błędu lub awarii;
6. Serwis gwarancyjny (TAK- oznacza błąd gwarancyjny/NIE-oznacza błąd nie realizowany w ramach gwarancji);

7. Określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej oraz jednostkę Odbiorcy usług;
8. Nazwę aplikacji Systemu (-ów) np. System Wpisów - której dotyczy problem;
9. Nazwę funkcjonalności Systemu, której dotyczy zgłoszenie np.: nazwa formularza;
10. Opis awarii lub błędu (treść merytoryczna zgłoszenia);
11. Imię i nazwisko osoby rozwiązującej zgłoszenie;
12. Datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm);
13. Sposób rozwiązania zgłoszenia;
14. Opis zmian wprowadzonych do bazy danych;
15. Aktualizacja dokumentacji technicznej i użytkowanej Systemu, o ile uległa zmianie;
16. Ewentualne uwagi.

Miejsce realizacji usługi

1. Usunięcie awarii i błędu Systemu oraz skutków awarii Systemu, sprzętu i oprogramowania, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających wersji Systemu Wykonawca realizuje w siedzibie Zamawiającego poprzez naprawę lub modyfikację bazy danych lub aplikacji Systemu.
2. Dla naprawy danych w bazie danych lub modyfikacji bazy danych Wykonawca przygotowuje skrypty naprawcze wraz z odpowiednimi procedurami, które wykonuje Zamawiający.
3. Zamawiający może na wniosek Wykonawcy wyrazić zgodę na realizację usług wskazanych w pkt. 1 zdalnie.

III. Monitorowanie konieczności aktualizacji i instalacji poprawek / nowych wersji technologicznych lub nowych rozwiązań technologicznych na środowiskach technologicznych Systemu w ramach usługi Serwisu

Zakres usług obejmuje:

1. monitorowanie konieczności zainstalowania poprawek i nowych wersji na potrzeby Systemu, na poszczególnych elementach Systemu, dla wszystkich środowisk technologicznych Zamawiającego, takich jak:
 - 1) oprogramowanie sieciowych systemów operacyjnych,
 - 2) oprogramowanie aplikacyjne,
 - 3) oprogramowanie bazodanowe,
 - 4) oprogramowanie komunikacyjne (o ile System zawiera tego typu oprogramowanie),
 - 5) oprogramowanie do prezentacji treści,
 - 6) oprogramowanie wirtualizacyjne (w tym w zakresie Disaster Recovery SRM, High Availability w VMware),
 - 7) oprogramowanie do backupu,
 - 8) oprogramowanie do monitorowania działania Systemu, np. SCOM;

oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego wykorzystywanego w obszarze Systemu.

Wykonawca zobowiązany jest do wskazania czy rekomenduje konieczność zainstalowania poprawek i nowych wersji;

2. monitorowanie i analizowanie dedykowanych witryn umieszczonych w sieci Internet, for internetowych, grup tematycznych oraz innych treści udostępnianych w sieci Internet utworzone lub rekomendowane przez producentów powyższego oprogramowania. Niniejszy punkt dotyczy także podnoszenia wersji oprogramowania np.: Windows 2008 na Windows 2012/2016.

IV. Instalowanie i wdrażanie poprawek / nowych wersji technologicznych lub nowych rozwiązań technologicznych na środowiskach technologicznych Systemu oraz dokonywaniu niezbędnych zmian konfiguracyjnych środowisk w ramach usługi Serwisu

Zakres usług obejmuje:

1. wykonanie instalacji i konfiguracji Systemu, w tym optymalizacji konfiguracji oprogramowania oraz wdrażania rekomendowanych zmian na wszystkich środowiskach wskazanych przez administratorów Systemu lub na podstawie Zgłoszeń instalacji poprawek żądanych do aktualizacji wraz z przygotowaniem dokumentacji w tym instalacyjnej – konfiguracyjnej (wdrożeńiowej), oraz aktualizacji tych instrukcji przy każdej istotnej zmianie.

Usługi instalacji konfiguracji Systemu są realizowane:

- 1) w dni robocze w godzinach 7:30-16:30 na środowiskach nieprodukcyjnych, oraz wyjątkowo w innych terminach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wsparcia podczas prac technologicznych,
- 2) w dni robocze w godzinach 17:00-24:00 na środowisku produkcyjnym oraz wyjątkowo w innych terminach (sobota-niedziela) zgłoszonych na potrzeby wsparcia podczas prac technologicznych,
- 3) pozostałe usługi wykonywane są w godzinach 7.30-16.30;
2. wykonanie i dostarczenie usług związanych z backupem Systemu:
 - 1) opracowanie i wdrożenie mechanizmu backupu dla Systemu,
 - 2) opisanie, testowanie i wdrożenie w postaci procedury mechanizmu wykonania backupu Systemu, ze szczegółowym określeniem które elementy Systemu należy backupować i z jaką retencją,
 - 3) opisanie w postaci procedury mechanizmu przywracania Systemu z backupu;
3. instalowanie wersji Systemu na wniosek administratora bądź opiekuna Systemu.

Czas realizacji:

1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w ciągu 120 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia z pozytywną decyzją Zamawiającego liczonych w oknach 7:30-16:30.
2. Termin realizacji dotyczący podniesienia wersji Systemu do aktualnie wydanych przez producentów oprogramowania, będzie uzgadniany każdorazowo z Zamawiającym.
3. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie HP Service Manager do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd-hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w Systemie, bez okresów, kiedy

Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

V. Aktualizacja dokumentacji w trakcie realizacji zadań związanych ze świadczeniem Serwisu, Asysty technicznej Systemu

Zakres usług obejmuje:

1. wykonanie aktualizacji dokumentacji związanych z realizacją wsparcia eksploatacji, świadczeniem Serwisu i Asysty technicznej dla Systemu;
2. wykonanie aktualizacji dokumentacji związanych z rozwojem Systemów, na podstawie zgłoszeń rozwoju. Wykonawca ma obowiązek wykonać i dostarczyć aktualną wersję dokumentacji (w tym dokumentacji administratora i dokumentacji użytkownika) oraz nośników wraz z każdą nową wersją Systemu i potwierdzeniem prawidłowości wykonania mechanizmu backupu dla Systemu. Aktualizacja dokumentacji (w tym dokumentacji administratora i dokumentacji użytkownika) jest realizowana jednocześnie przy każdej zmianie w Systemie, jeśli zmiana tego wymaga.

VI. Modyfikacje Systemu oraz przygotowanie dokumentów analitycznych i projektów zmian w Systemie w ramach usługi Asysty technicznej

Zakres usług obejmuje:

1. modyfikację oprogramowania Systemu (w tym rozwój programistyczny Systemu);
2. przeprowadzenia analiz i przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie;
3. przygotowanie procedur, instrukcji, standardów, wytycznych w zakresie wszystkich procesów funkcjonujących w Systemie.
4. opracowanie techniczne w dziedzinie zastosowań technologii lub modyfikacji środowisk, w którym jest ono zastosowane, w zakresie uzgodnionym między Stronami;
5. doradztwo techniczne, implementacja rozwiązań technicznych, wsparcie merytoryczne;
6. doradztwo techniczne, wytworzenie dodatkowych funkcjonalności i wsparcie implementacyjne w zakresie adaptacji nowych i dodatkowych funkcjonalności;
7. doradztwo architektoniczne dla nowych lub dodatkowych funkcjonalności;
8. opracowywanie projektów technicznych wraz z koncepcjami rozwoju;
9. wykonywanie otwartych interfejsów oraz rozwiązań w oparciu o narzędzia / oprogramowanie udostępniane przez Zamawiającego oraz dostosowywanie oraz konfiguracja interfejsów.

Zgłoszenia przekazywane są w dni robocze, w godzinach 7:30-16:30.

Czas realizacji Zgłoszenia:

1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym w przekazanym Zgłoszeniu do Wykonawcy, ale nie krótszym niż 3 Dni Robocze.

2. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia przez Zamawiającego w systemie HP Service Manager do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie HP Service Manager, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

VII. Przygotowanie zapytań do bazy danych oraz raportów i sprawozdań w ramach usługi Asysty technicznej

Zakres usług obejmuje:

1. przygotowanie zapytań do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań;
2. wykonanie zmian danych w bazie danych systemu, niewynikające z naprawy błędów ani modyfikacji systemu;
3. migracje danych poprzez eksport i import danych z/do bazy danych, niewynikających z naprawy błędów ani modyfikacji systemu;
4. przygotowywanie opinii na temat wykorzystania w systemie nowych technologii lub sprzętu.

Czas realizacji Zgłoszenia:

1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym i przekazany w zaakceptowanym Zgłoszeniu do Wykonawcy.
2. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie HP Service Manager do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-ddhh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

Załącznik nr 4
do Umowy nrz dn. 2020 r.

Warszawa, dnia...../ /

Wykaz Płatników

Załącznik nr 5
do Umowy nrz dn. ... 2020 r.

Protokół odbioru Raportu z realizacji Umowy w zakresie usługi Serwisu Systemu

Warszawa, dnia / /

Kolejny numer Raportu:

/201...

W dniu201... zgodnie z § ww. Umowy dokonano przyjęcia Raportu za okres od dnia do dnia Usługa została wykonana bez zastrzeżeń / z zastrzeżeniami*.

W załączeniu:

1. rejestr zgłoszeń dotyczących okresu od do,
2. kopia rejestru zgłoszeń na nośniku elektronicznym,
3.
4.

1. Zgodnie z Umową wykonanie przedmiotu Umowy objętego niniejszym odbiorem powinno nastąpić do dnia
2. Faktyczne wykonanie przedmiotu Umowy objętego niniejszym odbiorem nastąpiło w dniu

UWAGI:

.....

Za Zamawiającego	Za Wykonawcę
..... (imię i nazwisko, podpis)	 (imię i nazwisko, podpis)

* Niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 6
do Umowy nrz dn. ... 2020 r.

Warszawa, dnia...../ /

Zlecenie Asysty technicznej

Nr zlecenia

Opis prac i Produktów do wykonania:

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

Oczekiwania Zamawiającego co do prac i Produktów oraz sposobu ich wykonania i prowadzenia

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

Pracochłonność realizacji Zlecenia, oszacowana przez Wykonawcę (liczba godzin)

Data rozpoczęcia:

Termin zakończenia prac:

Data i podpis Wykonawcy

pieczęć firmowa

Data i podpis Zamawiającego

pieczęć firmowa

do Umowy nrz dn. 2020 r.
Warszawa, dnia / /

Protokół odbioru Asysty technicznej
--

Protokół nr.....

Dotyczy Zlecenia nr.....

Lp.	Liczba godzin	Nazwisko Przedstawiciela Wykonawcy	Miejsce prac	Opis prac
Suma				

Usługa została wykonana bez zastrzeżeń / z zastrzeżeniami*.

UWAGI Zamawiającego:
.....
.....

Data odbioru Usługi:

Data i podpis Wykonawcy

pieczętka firmowa

Data i podpis Zamawiającego

pieczętka firmowa

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 8
do Umowy nrz dn. 2020 r.

Wykaz osób uprawnionych do świadczenia usług

Standard dostarczania rozwiązań informatycznych w Ministerstwie Sprawiedliwości

1. Do wdrażania rozwiązań informatycznych wykorzystywane są następujące narzędzia po stronie MS:
 - 1.1. Enterprise Architect w wersji zgodnej z aktualnie posiadaną przez Ministerstwo Sprawiedliwości,
 - 1.2. Serwer kodów źródłowych Bitbucket,
 - 1.3. Serwer integracyjny Bamboo,
 - 1.4. HP ALM jako oprogramowanie do zarządzania testami,
 - 1.5. HP LoadRunner, JMeter jako oprogramowanie do testów wydajnościowych,
 - 1.6. Archiwum kodów źródłowych GIT-Kraków.
2. Wytworzone produkty przekazywane są przyrostowo w sekwencjach czasowych określonych w założeniach projektu, np. raz na miesiąc/kwartał/pół roku/rok/na koniec etapów.
3. Wytworzone produkty składają się z:
 - 3.1. produktów analitycznych (wyników analiz, projektów architektury),
 - 3.2. produktów wytwórczych (kodów źródłowych, przygotowane testy funkcjonalne, przygotowane testy jednostkowe, przygotowane testy integracji, przygotowane testy wydajnościowe, opracowane scenariusze testowe wraz z raportami wykonania),
 - 3.3. produktów zamkniętych (wykorzystywane oprogramowanie wraz z licencjami wystawionymi na Ministerstwo Sprawiedliwości),
 - 3.4. produktów konfiguracyjnych (instrukcje instalacji/konfiguracji na środowisku deweloperskim, testowym i produkcyjnym, w szczególności konfiguracja procesu Continuous Integration, Continuous Delivery na serwerze Bamboo z uwzględnieniem realizacji testów).
4. Produkty analityczne wytwarzane są zgodnie z modelem MDA. Wytworzone produkty analityczne deponowane są w dedykowanej bazie danych Enterprise Architect dla danego rozwiązania.
5. Produkty wytwórcze nie mogą zawierać produktów innych podmiotów, co do których Ministerstwo Sprawiedliwości nie posiada licencji albo praw do ich wykorzystania i powielania oraz dalszego użytkowania, w tym bibliotek, komponentów, kodów źródłowych podmiotów trzecich, jak i typu „open source”. Produkty wytwórcze są deponowane odpowiednio w Bitbucket, Bamboo, HP ALM, HP LoadRunner, JMeter.
6. Po dostarczeniu produktów wymagane jest zapewnienie prawa do wykorzystania wszystkich licencji na oprogramowanie i biblioteki wykorzystywane w trakcie kompilacji, testów, instalacji i wdrożenia oprogramowania oraz jego wykorzystywania. Dostarczone prawa do ww. produktów i ich składowych muszą obejmować okres do min. 3 lat wraz ze wsparciem producenta od daty dostarczenia danego produktu. W przypadku licencji wykorzystywanych na etapie modyfikacji oprogramowania (tj. dla programisty,

wdrożeniowca, administratora) konieczne jest zapewnienie min. 5 licencji dostępnych tylko do celów eksploatacyjnych.

7. Odbiór produktów odbywać się musi na środowisku Zamawiającego.

8. Wymagania dla poszczególnych produktów:

8.1. Produkty analityczne: zgodne z modelem MDA

8.2. Produkty wytwórcze:

8.2.1. pokrycie kodu źródłowego testami jednostkowymi w kluczowych dla biznesu obszarach na poziomie min. 80%;

8.2.2. konfiguracja serwera Bamboo realizująca automatyczne budowanie oprogramowania wraz ze wszystkimi jego komponentami, przeprowadzeniem testów jednostkowych i integracyjnych, wdrożenie Systemu na wskazanym środowisku Ministerstwa Sprawiedliwości,

8.2.3. opracowanie w HP ALM: scenariuszy testowych, wymagań powiązanych ze scenariuszami testowymi, planów testów,

8.2.4. opracowanie w HP LoadRunner, JMeter testów wydajnościowych na podstawie scenariuszy testowych,

8.2.5. umieszczenie wszystkich przygotowanych kodów źródłowych, skryptów w repozytorium na serwerze Bitbucket oraz po wdrożeniu produkcyjnym w GIT-Kraków.

8.3. Produkty zamknięte:

8.3.1. dostarczenie plików instalacyjnych, instrukcji instalacji, licencji dotyczących wykorzystywanego oprogramowania.

8.4. Produktów konfiguracyjnych:

8.4.1. opracowanie dokumentacji konfiguracji środowisk, serwera Bitbucket i Bamboo w zakresie danego Systemu.

Umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych

Zawarta dnia roku w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa reprezentowanym przez Ministra Sprawiedliwości, z siedzibą przy Al. Ujazdowskich 11, 00-950 Warszawa, zwanym w dalszej części Umowy „Administratorem”,
reprezentowanym przy zawieraniu niniejszej umowy przez na podstawie upoważnienia z dnia

a

.....

zwaną dalej „Podmiotem przetwarzającym”, reprezentowaną przez:

.....

.....

Zważywszy, że w dniu r. Strony zawarły umowę nr, zwaną dalej „Umową o współpracę”, której przedmiotem jest przez Podmiot przetwarzający, na podstawie której Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał dane osobowe powierzone mu przez Administratora na podstawie art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „rozporządzeniem”;

Strony postanawiają zawrzeć umowę o następującej treści:

§1.

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania dane osobowe, a Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnie z rozporządzeniem i innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa lub wolności osób, których dane dotyczą oraz niniejszą umową.
2. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzać dane osobowe wyłącznie w zakresie określonym w § 1 i § 2 ust. 3 oraz w celu przewidzianym w niniejszej umowie oraz Umowie o współpracę.
3. Dane osobowe powierzone do przetwarzania Podmiotowi przetwarzającemu dotyczą tylko i wyłącznie danych osobowych przetwarzanych na nośnikach w wersji elektronicznej, do których Podmiot przetwarzający uzyska dostęp zgodnie z postanowieniami Umowy o współpracę.
4. Celem przetwarzania danych osobowych jest wykonanie zawartej pomiędzy Stronami Umowy o współpracę.

5. Podmiot przetwarzający może przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie w formie papierowej lub elektronicznej.
6. Podmiot przetwarzający stwierdza, że jest mu znana treść obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych.

§2.

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności z zakresu ochrony danych osobowych na rzecz Administratora z najwyższą starannością.
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, iż stosuje wymagania określone rozporządzeniem oraz przepisami powszechnie obowiązującymi dotyczącymi ochrony danych osobowych.
3. W związku z realizacją Umowy o współpracę Podmiot przetwarzający uzyskuje dostęp do danych osobowych przetwarzanych przez Administratora, w Systemie, który jest ich administratorem w rozumieniu rozporządzenia:
 - 1) nazwa zbioru danych.....
 - 2) rodzaj danych osobowych.....
 - 3) kategorie osób, których dane dotyczą:.....
 w zakresie: (np. przeglądania, zbierania, utrwalania, opracowywania).

§3.

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu, w celu realizacji Umowy o współpracę, dane w zakresie określonym w § 2 ust. 3 z administrowanego przez niego zbioru.
2. Podmiot przetwarzający nie będzie udostępniał przetwarzanych na podstawie niniejszej umowy danych osobowych stronom trzecim, w szczególności odbiorcom.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do stosowania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 rozporządzenia.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest:
 - 1) do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzania danych osobowych, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem rozporządzenia, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
 - 2) dopuścić do obsługi Systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład, służących do przetwarzania danych, wyłącznie osoby posiadające wydane przez niego upoważnienie; w celu wykonania niniejszej umowy Administrator upoważnia Podmiot przetwarzający do udzielania ww. upoważnień;
 - 3) w odniesieniu do osób upoważnionych przez Podmiot przetwarzający do przetwarzania danych osobowych - zapewnić kontrolę nad tym, jakie dane osobowe, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane zwłaszcza, gdy przekazywane są za pomocą teletransmisji danych;

- 4) prowadzić ewidencję osób upoważnionych przez niego do przetwarzania danych osobowych;
 - 5) zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt 4, zobowiązały się do zachowania w tajemnicy dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczeń, w szczególności Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do odebrania od tych osób stosownych oświadczeń zobowiązujących te osoby do zachowania w tajemnicy danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia także po wygaśnięciu zawartych z tymi osobami umów o pracę, umów cywilnoprawnych lub porozumień, na podstawie których osoby te świadczyły pracę lub usługi na rzecz Podmiotu przetwarzającego;
 - 6) udostępnić na żądanie Administratora informacji w związku z koniecznością wywiązywania się przez Administratora z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 rozporządzenia;
 - 7) po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych zgłosić ten fakt w ciągu 24 godzin od stwierdzenia naruszenia osobom do kontaktu określonym w § Umowy o współpracy oraz na adresy e-mail wskazane w § 6 ust. 1 pkt 1 niniejszej umowy. Zgłoszenie musi zawierać co najmniej elementy opisane w art. 33 ust. 3 rozporządzenia;
 - 8) wykonywać obowiązki przewidziane w rozporządzeniu dla podmiotu przetwarzającego dane osobowe oraz w przepisach powszechnie obowiązujących dotyczących ochrony danych osobowych, w tym prowadzić rejestr wszystkich czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, o którym mowa w art. 30 ust. 2 rozporządzenia;
 - 9) w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania przez Administratora do podjęcia działań związanych ze zgłoszonym przez osobą fizyczną żądaniem na podstawie art. 15 – 21 rozporządzenia – wykonać żądanie Administratora oraz poinformować go o podjętych w tym zakresie działaniach;
 - 10) zapewnić środki techniczne i organizacyjne w celu wywiązania się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie realizacji jej praw określonych w rozdziale III rozporządzenia;
 - 11) na każde żądanie Administratora – w terminie przez niego wskazanym – udostępnić Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 rozporządzenia;
 - 12) umożliwić Administratorowi lub osobie upoważnionej przez Administratora przeprowadzenie audytów oraz przyczyniać się do nich;
 - 13) współpracować z organem nadzorczym ochrony danych osobowych;
 - 14) wyznaczyć inspektora ochrony danych osobowych spełniającego wymagania określone w art. 37 ust. 5 rozporządzenia oraz informować Administratora o jego zmianie w terminie 2 dni od wyznaczenia nowego inspektora;
 - 15) zapewnić status inspektora ochrony danych określony w art. 38 rozporządzenia.
5. Podmiot przetwarzający oświadcza, że:
- 1) urządzenia i Systemy informatyczne służące do przetwarzania powierzonych mu danych osobowych są zgodne z wymaganiami rozporządzenia oraz będzie przetwarzał dane osobowe zgodnie z rozporządzeniem oraz przepisami powszechnie obowiązującymi dotyczącymi ochrony danych osobowych;

- 2) wdroży odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z rozporządzeniem oraz przepisami powszechnie obowiązującymi dotyczącymi ochrony danych osobowych i będzie w stanie powyższe wykazać;
 - 3) środki, o których mowa w pkt 2, będzie poddawał przeglądom i uaktualnieniom;
 - 4) obowiązują u przedsiębiorcy wymagane przez rozporządzenie dokumenty oraz polityka ochrony danych - zgodne z rozporządzeniem.
6. Administrator lub upoważniony przez niego podmiot jest uprawniony do przeprowadzenia audycji, w tym inspekcji, Podmiotu przetwarzającego w zakresie stosowania przez niego rozporządzenia i przepisów powszechnie obowiązujących dotyczących ochrony danych osobowych oraz w zakresie wywiązania się z obowiązków wynikających z niniejszej umowy. W wypadku wykazania jakichkolwiek uchybień Administrator zobowiązuje Podmiot przetwarzający do ich usunięcia, a w razie niezastosowania się do zaleceń Administrator może wypowiedzieć niniejszą umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. W ramach audytu Administrator, zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) rozporządzenia, ma prawo do sprawdzenia, w tym inspekcji, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
 7. Audyt, o którym mowa w ust. 6, Administrator może przeprowadzić w każdym czasie obowiązywania niniejszej umowy.
 8. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas audytu w terminie wskazanym przez Administratora nie dłuższym niż 7 dni.
 9. Podmiot przetwarzający ponosi wszelką odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Administratora, za szkody powstałe w związku z nienależytą ochroną powierzonych danych osobowych, o których mowa w niniejszej umowy, lub nienależytym przetwarzaniem danych osobowych.
 10. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których będzie miał dostęp w związku z wykonywaniem Umowy o współpracę, a także sposobów zabezpieczenia tych danych, zarówno w trakcie trwania niniejszej umowy, jak i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
 11. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania warunków niniejszej umowy oraz Umowy o współpracę, które wiążą się z ochroną danych osobowych, w szczególności nie będzie bez upoważnienia wykorzystywał danych osobowych w celach niezwiązanych z realizacją Umowy o współpracę.
 12. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora.
 13. Podmiot przetwarzający nie powierzy przetwarzania danych osobowych przetwarzanych na podstawie niniejszej umowy innemu podmiotowi bez pisemnej zgody Administratora. Podmiot przetwarzający, na pisemne żądanie Administratora, zobowiązany jest niezwłocznie wypowiedzieć umowę z podmiotem, któremu powierzył przetwarzanie danych osobowych wskazanych w niniejszej umowie. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zapewnić, aby przetwarzanie danych przez podmiot, któremu powierzył przetwarzanie danych osobowych wskazanych w niniejszej umowie, odpowiadało wymogom rozporządzenia, a także, aby na podmiot ten zostały lub zostaną nałożone - nie później niż w chwili powierzenia do przetwarzania danych osobowych, o których mowa

w niniejszej umowie - wszystkie obowiązki przewidziane niniejszą umową dla Podmiotu przetwarzającego.

§4.

1. W przypadku gdy naruszenie ochrony danych osobowych przez Podmiot przetwarzający lub podmiot, któremu powierzył wykonanie całości lub części umowy może spowodować wysokie ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, Podmiot przetwarzający w terminie 12 godzin od stwierdzenia naruszenia zobowiązany jest poinformować osoby do kontaktu działające w imieniu Administratora określone w Umowy o współpracy oraz osoby wskazane w § 6 ust. 1 pkt 1 niniejszej umowy, o takim naruszeniu. Zgłoszenie powinno językiem jasnym i prostym opisywać charakter naruszenia ochrony danych osobowych oraz zawierać przynajmniej informacje i środki, o których mowa w art. 33 ust. 3 lit. b), c) i d) rozporządzenia. Powyższe zawiadomienie nie jest wymagane w przypadkach wskazanych w art. 34 ust. 3 rozporządzenia.
2. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za nie wywiązanie się ze spoczywających na podmiocie, któremu powierzył wykonanie całości lub części umowy obowiązków ochrony danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający zapłaci Administratorowi karę umowną:
 - 1) w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy lub naruszenia obowiązków wynikających z niniejszej umowy przez Podmiot przetwarzający - w wysokości 10% wynagrodzenia całkowitego brutto Umowy o współpracę za każdy stwierdzony przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy lub naruszenia obowiązków wynikających z niniejszej umowy przez Podmiot przetwarzający lub podmiot, który w jego imieniu przetwarza dane osobowe,
 - 2) w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy przez Administratora ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia - w wysokości 20% wynagrodzenia całkowitego brutto Umowy o współpracę,
 - 3) w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku określonego w § 5 ust. 5 lub ust. 7 przez Podmiot przetwarzający lub podmiot, który w jego imieniu przetwarza dane osobowe - w wysokości 20% wynagrodzenia całkowitego brutto Umowy o współpracę.Kara umowna, o której mowa powyżej, przysługuje Administratorowi także w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania niniejszej umowy.
4. Administrator ma prawo do żądania od Podmiotu przetwarzającego odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych w przypadku, gdy wielkość szkody przekracza wysokość zastrzeżonej kary umownej.
5. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkodę wyrządzoną Administratorowi jak i osobie trzeciej w przypadku, gdy okaże się on odpowiedzialny lub współodpowiedzialny za szkodę, którą poniosła osoba, której dane dotyczą, w wyniku naruszenia przepisów rozporządzenia lub niniejszej umowy. Administrator zobowiązany jest każdorazowo do poinformowania Podmiotu przetwarzającego o każdym zdarzeniu, które mogłoby stanowić podstawę zgłoszenia przez Administratora roszczeń, o których mowa w zdaniu poprzednim w przypadku, gdy okoliczności zdarzenia wskazują na odpowiedzialność lub współodpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego w powstaniu szkody oraz umożliwi mu odniesienie się i wskazanie okoliczności, które wyłączają obowiązek naprawienia ewentualnej szkody przez Podmiot przetwarzający.

6. W przypadku gdyby jakakolwiek osoba fizyczna lub podmiot trzeci, organizacja lub zrzeszenie, wystąpiły z roszczeniami wobec Administratora z tytułu naruszenia odpowiednio jej praw lub praw osoby fizycznej przez Podmiot przetwarzający lub podmiot, któremu powierzył on wykonanie całości lub części umowy, Podmiot przetwarzający w szczególności:
 - 1) wstąpi do postępowania sądowego wszczętego przeciwko Administratorowi,
 - 2) zapewni należyłą ochronę interesów Administratora,
 - 3) zwolni Administratora z wszelkich zobowiązań z tytułu naruszenia praw przysługujących osobie fizycznej na mocy rozporządzenia,
 - 4) w przypadku gdy Administrator wykonał obowiązki nałożone przez sądy lub organy nadzoru ochrony danych osobowych - zwróci Administratorowi kwotę zapłaconych odszkodowań, kar lub innych należności,
 - 5) zwolni Administratora od odpowiedzialności w stosunku do takich osób trzecich,
 - 6) zwróci Administratorowi wszelkie poniesione koszty związane z wystąpieniem przeciwko Administratorowi osób trzecich z tytułu naruszenia praw osób fizycznych.

§5.

1. Niniejsza umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania i obowiązuje przez okres obowiązywania Umowy o współpracę.
2. Administrator może wypowiedzieć niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli:
 - 1) kontrola Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych wykaże, że Podmiot przetwarzający nie spełnia wymagań określonych w rozporządzeniu lub w przepisach powszechnie obowiązujących dotyczących ochrony danych osobowych,
 - 2) zostało stwierdzone przez organ wskazany w pkt 1 naruszenie ochrony danych osobowych,
 - 3) zasądzone odszkodowanie za szkodę w związku z naruszeniem przez Podmiot przetwarzający rozporządzenia,
 - 4) Podmiot przetwarzający rażąco narusza zobowiązania wynikające z niniejszej umowy lub Umowy o współpracę, które wiążą się z ochroną danych osobowych.
3. Administrator może wypowiedzieć niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli przyczyny wypowiedzenia niniejszej umowy wskazane w ust. 2 dotyczą podmiotu, któremu Podmiot przetwarzający powierzył przetwarzanie danych osobowych lub dalszemu podwykonawcy.
4. Niniejsza umowa wygasa po zrealizowaniu Umowy o współpracę, jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu albo po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy.
5. Podmiot przetwarzający, z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy o współpracy, zobowiązuje się zwrócić przekazane przez Administratora dane osobowe oraz usunąć wszelkie dane osobowe z wszystkich posiadanych nośników, w szczególności ze sporządzonych kopii zapasowych, oraz usunąć wszelkie ich istniejące kopie i zobowiązuje się zniszczyć wszelkie informacje mogące posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, powierzone dane osobowe.

6. Podmiot przetwarzający sporządza z czynności usunięcia danych osobowych protokół, który przesyła Administratorowi w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy o współpracy.
7. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zapewnić wykonanie obowiązków wskazanych w ust. 5 i 6 przez podmiot, któremu powierzył wykonanie całości lub części umowy lub dalszych podwykonawców.

§6.

1. Strony ustalają następujące dane kontaktowe do realizacji obowiązków wynikających z niniejszej umowy:
 - 1) ze strony Administratora:
 - a) Inspektor Ochrony Danych -, tel., e-mail,
 - b) - tel., e-mail,
 - 2) ze strony Podmiotu przetwarzającego:
 - a) Inspektor Ochrony Danych -, tel., e-mail,
 - b) - tel., e-mail,
2. Strony mają prawo do zmiany osób i danych teleadresowych wskazanych w ust. 1 w każdym czasie trwania umowy, informując o tym pisemnie drugą Stronę bez konieczności sporządzania aneksu do umowy.

§7.

Niniejsza umowa zostanie zrealizowana przez Podmiot przetwarzający w ramach wynagrodzenia przewidzianego za wykonanie Umowy o współpracę.

§8.

1. O ile umowa nie stanowi inaczej, uzupełnienie lub zmiana umowy, jej rozwiązanie za zgodą obu Stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie wymaga zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Sędem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy dla Administratora.
3. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Administratora oraz jeden dla Podmiotu przetwarzającego.

.....
Administrator

.....
Podmiot przetwarzający

MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI DEPARTAMENT INFORMATYZACJI I REJESTRÓW SĄDOWYCH
STANDARD
STANDARD DOKUMENTACJI TECHNICZNEJ DLA NOWYCH KOMPONENTÓW SYSTEMU WERSJA 1.0

1. Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze analizy i architektury systemu

Obszar obejmuje działania niezbędne dla opracowania produktów tworzących opis modelu biznesowego w postaci procesów biznesowych, jak również wymagań biznesowych oraz systemowych dla budowanego narzędzia biznesowego, jak również zaprojektowania i udokumentowania architektury tego systemu. W wymaganiach pozafunkcyjnych zawierają się m.in. takie istotne elementy, jak poziomy jakościowe usług, skalowalność, wolumetria systemu, wyglądy ekranów czy wzory dokumentów, jak również zagadnienia bezpieczeństwa i zapewnienia ciągłości procesów biznesowych. Podejmowane w trakcie analizy decyzje zostają podjęte i udokumentowane dla ułatwienia przyszłego utrzymania i rozwoju systemu.

W obszarze przeprowadzana jest również analiza technicznej wykonalności (opcja), w trakcie której na podstawie zebranych informacji przeprowadza się dobór adekwatnych technologii i metod pracy, skaluje się infrastrukturę systemu dla jego różnych środowisk: produkcyjnego, testowego, deweloperskiego, szkoleniowego. Identyfikuje się przy tym krytyczne warunki dla realizacji przyjętego projektu architektonicznego projektu.

1.1. Specyfikacja procesów i wymagań biznesowych (SPWB)

Produkt specjalistyczny zawierający opis procesów i wymagań biznesowych wspieranych przez System informatyczny zgodnie z docelowym modelem funkcjonowania resortu sprawiedliwości.

Specyfikacja procesów i wymagań biznesowych określa m. in.:

- model procesów biznesowych wspieranych przez projektowane rozwiązanie, wraz z powiązaniem z modelem wymagań i modelem przypadków użycia,
- model wymagań obejmujący diagramy prezentujące realizację wymagań przez inne elementy modelu, np. przypadki użycia, ekrany, klasy modelu dziedziny,
- model przypadków użycia, model kontraktu przypadku użycia, diagramy aktywności przypadków użycia lub diagramy sekwencji.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym

1.2. Plan zarządzania konfiguracją (PZK)

„Plan zarządzania konfiguracją” opisuje wszystkie działania związane z zarządzaniem konfiguracją i zmianami, jakie będą podejmowane w ramach projektu lub podczas cyklu życiowego produktu, w tym zasady wersjonowania. Zawiera szczegółowy harmonogram działań, zakresy odpowiedzialności zaangażowanych osób oraz niezbędne zasoby obejmujące personel, narzędzia i sprzęt. Produkt uwzględnia wymagania zarządcze projektu zawarte w Planie Zarządzania Komunikacją i Wiedzą oraz w Planie Zarządzania Jakością.

Celem „Planu zarządzania konfiguracją” jest zdefiniowanie kroków i działań, które opisują, jak będzie przeprowadzane zarządzanie konfiguracją i zmianami podczas rozwoju oprogramowania.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym

1.3. Plan zarządzania wymaganiami (PZW)

Produkt specjalistyczny określający sposób systematycznego gromadzenia, dokumentowania, organizowania i śledzenia zmieniających się wymagań systemu informatycznego. Produkt uwzględnia wymagania zarządcze projektu zawarte w Planie Zarządzania Komunikacją i Wiedzą oraz w Planie Zarządzania Jakością. Plan zarządzania określa między innymi:

- typy wymagań oraz atrybuty konieczne do opisu tych wymagań,
- zakres informacji, które powinny być gromadzone,
- opis mechanizmów używanych do raportowania i zarządzania zmianami wymagań.

Cechy produktu: Produkt opcjonalny; Występuje w ujęciu klasycznym

1.4. Specyfikacja wymagań systemu informatycznego (SWSI)

Produkt specjalistyczny zawierający kompleksowy opis wymagań dla realizowanego systemu informatycznego opracowanego na podstawie produktu „Specyfikacja procesów i wymagań biznesowych (SPWB)”. Specyfikacja wymagań systemu informatycznego skupia się na zgromadzeniu i organizacji wszystkich wymagań realizowanego systemu informatycznego i zawiera:

- wykaz wymagań funkcjonalnych ujętych w formie modelu przypadków użycia,
- wykaz wymagań нефункциональных mających wpływ na końcowy kształt budowanego systemu informatycznego, a więc np. wymagania odnoszące się do wydajności systemu czy też jego ergonomii.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym

1.5. Dokumentacja architektury systemu informatycznego (DASI)

Produkt specjalistyczny definiujący kompletny opis architektury technicznej systemu informatycznego, opracowany głównie na podstawie produktu „Specyfikacja wymagań systemu informatycznego (SWSI)” oraz „Specyfikacja procesów i wymagań biznesowych (SPWB)”. Produkt zawiera przełożenie wymagań i przypadków użycia na aspekty techniczne realizowanego rozwiązania. Celem produktu jest:

- definicja kluczowych decyzji architektonicznych,
- określenie kluczowych przypadków użycia i wymagań mających wpływ na kształt architektury (tzw. wymagań architektonicznych), będących częścią modelu przypadków użycia,
- definicja architektury logicznej (perspektywa logiczna) prezentująca istotne z punktu widzenia architektury elementy modelu projektowego (np. podział na podsystemy, pakiety) oraz opis najistotniejszych klas i ich odpowiedzialności, a także najważniejsze atrybuty, operacje i relacje,
- model komponentów dla architektury logicznej (niezależnej od platformy) i fizycznej (zależnej od platformy):

- schemat i struktura komponentów,
- interfejsy i operacje,
- diagram współpracy pomiędzy komponentami,
- definicja struktury procesowej przedstawiającej procesy i wątki związane z działaniem systemu,
- definicja architektury fizycznej (perspektywa fizyczna) prezentująca infrastrukturę fizyczną istotną dla działania i wsparcia funkcjonalności systemu,
- oszacowanie złożoności oprogramowania metodą punktów funkcyjnych.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

1.6. Projekt techniczny systemu informatycznego (PTSI)

Produkt specjalistyczny zawierający opis składników systemu oraz sposób umieszczenia komponentów systemu informatycznego w środowisku teleinformatycznym Zamawiającego. Produkt zawiera opis techniczny realizowanego systemu informatycznego i powinien zawierać:

- wykaz rodzajów środowisk systemu informatycznego,
- prezentację architektury logicznej systemu,
- projekty poszczególnych środowisk w zakresie:
 - opisu serwerów poprzez ich nazwy, adresację IP, rolę serwera, lokalizacji fizycznej i konfiguracji,
 - opisu zainstalowanych komponentów w obszarze aplikacji i bazy danych,
 - opisu zależności poszczególnych elementów systemu od siebie, które elementy serwery (np. Active Directory, aplikacyjne czy baz danych), powinny być uruchamiane lub wyłączane w odpowiedniej kolejności,
 - opisu zastosowanych rozwiązań wydajnościowych i niezawodnościowych w architekturze systemu,
 - określenia parametry RTO i RPO,
 - określenia harmonogramu backupu,
 - konfiguracji aspektów bezpieczeństwa, autoryzacji użytkowników, wykorzystanych certyfikatów, szyfrowania, przepuszczania ruchu pomiędzy obszarami systemu/ pomiędzy serwerami/wydzielonymi segmentami sieci,
 - opisu sposobu monitorowania danego środowiska,
- koncepcję odtworzenia systemu po awarii oraz architekturę rozwiązania Disaster Recovery,

- wykaz wymaganych licencji,
- specyfikację wymagań dla infrastruktury ośrodków przetwarzania danych.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

1.7. Analiza technicznej wykonalności (ATW)

Produkt specjalistyczny potwierdzający możliwość zbudowania systemu informatycznego uwzględniającego istotne wymagania architektoniczne. Celem Analizy technicznej wykonalności jest:

- weryfikacja decyzji architektonicznych,
- wykazanie, że wszystkie kluczowe zagrożenia techniczne zostały wyeliminowane,
- wykazanie, że wybór narzędzi i technologii informatycznych jest odpowiedni dla specyfiki projektu.

Cechy produktu: Produkt opcjonalny; Występuje w ujęciu klasycznym

2. Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze budowy systemu

W obszarze sporządzany jest projekt realizacji systemu bazujący na przeprowadzonej analizie wykonalności, uwzględniającej podjęte decyzje, w tym decyzje technologiczne związane z wytwarzaniem. Dzięki temu możliwe jest zestawienie odpowiedniego środowiska deweloperskiego dla stworzenia kodu źródłowego o odpowiedniej budowie, a następnie generowania kodów wykonywalnych poszczególnych części np. modułów, komponentów. prace deweloperskie wieńczy integracja poszczególnych części systemu i przygotowanie go do testów wewnętrznych. Testy te mają potwierdzić wstępnie gotowość określonych części systemu i przygotować do właściwych testów akceptacyjnych. Zakłada się, że środowisko deweloperskie jest tak onarzędziowane, a kod źródłowy tak utrzymywany (w tym w określony sposób komentowany), że jest możliwe jednocześnie uzyskiwanie z niego zarówno kodu wynikowego poprzez jego kompilację i konsolidację, jak również automatyczne lub pół-automatyczne tworzenie dokumentacji deweloperskiej. Po zbudowaniu kodów wynikowych są one konfigurowane, zapisywane i dokumentowane jako pakiety instalacyjne.

2.1. Projekt realizacji systemu informatycznego (PRSI)

Produkt specjalistyczny zawierający kompleksowy opis technicznych aspektów realizacji systemu informatycznego opracowanych na podstawie produktu „Dokumentacja architektury systemu informatycznego (DASI)”. Produkt zawiera informacje konieczne do rozpoczęcia etapu implementacji i testowania. Celem produktu jest:

- przedstawienie modelu implementacji zawierającego szczegółowe informacje o komponentach oprogramowania, pakietach, klasach oraz specyfikacje interfejsów,
- przedstawienie projektu modelu danych szczegółowo opisującego fizyczny model danych,
- przedstawienie projektu Model słowników i parametrów systemowych.

Cechy produktu: Produkt opcjonalny; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym (w zwinnym nie występuje Plan integracji systemu, Projekt interfejsu użytkownika)

2.2. Plan integracji systemu (PIS)

Produkt specjalistyczny zawierający informację nt. sposobów integracji (w szczególności wymaganych interfejsów), kolejności i harmonogramu ich dostarczenia.

2.3. Projekt interfejsu użytkownika (PIU)

Produkt specjalistyczny opisujący interfejs użytkownika, w szczególności definiujący elementy interfejsu użytkownika (ekranów, formularzy) oraz opis głównych ścieżek przejść pomiędzy elementami interfejsu użytkownika. Projekt interfejsu użytkownika zawiera również informacje o technikach i narzędziach wykorzystanych do tworzenia interfejsu użytkownika.

W ramach produktu może zostać wytworzony prototyp umożliwiający wizualną prezentację Głównemu Użytkownikowi sposobu realizacji interfejsu użytkownika.

W zależności od specyfiki realizowanego projektu w ramach produktu „Projekt interfejsu użytkownika” może być wymagane stworzenie działającego prototypu umożliwiającego wizualizację przepływu zdarzeń i upewnienie się że jest ona zgodna z oczekiwaniami Głównego Użytkownika. Dzięki wytworzeniu prototypu interfejsu użytkownika możliwe będzie zweryfikowanie jego użyteczności, zanim zostaną rozpoczęte pełne prace implementacyjne.

2.4. Pakiet kodów źródłowych (PKZ)

Produkt specjalistyczny (mający postać pakietu produktów cząstkowych) umożliwiający uzyskanie skompilowanego komponentu programowego w przewidzianym do tego celu środowisku sprzętowo-systemowym.

Pakiet kodów źródłowych musi zawierać:

- listę wszystkich zestawów kodów źródłowych wytworzonych w ramach realizacji projektu i koniecznych do pełnej modyfikacji wytworzonego oprogramowania systemu informatycznego. Przez zestaw kodów źródłowych rozumie się zbiór kodów źródłowych, np. określonej technologii bądź języka, jaką realizuje np. usługa REST. Wymagane jest dostarczenie co najmniej jednego zestawu kodów źródłowych,
- charakterystykę poszczególnych zestawów kodów źródłowych określającą technologie i narzędzia, instrukcje podłączenia zestawu kodów źródłowych do środowiska programistycznego, instrukcję kompilacji kodów źródłowych oraz procedurę zbudowania paczki instalacyjnej,
- zestawy kodów źródłowych wraz z dokumentacją dostarczone w formacie: katalogów i plików, plików zip, repozytorium z systemu kontroli wersji, np. GIT lub innym uzgodnionym i dopuszczonym formacie.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

2.5. Pakiet instalacyjny (PIN)

Produkt specjalistyczny (mający postać pakietu produktów cząstkowych) umożliwiający przeprowadzenie instalacji opracowanych komponentów oprogramowania w określonym środowisku systemu i/lub innych środowiskach wymaganych przez Zamawiającego w ramach prac wytwarzania zawierający dodatkowo:

- listę wykorzystywanego w systemie oprogramowania gotowego wraz z numerami wersji oraz ze wskazaniem źródła wersji instalacyjnych – licencje,
- listę wykorzystywanego oprogramowania dedykowanego wraz z numerami wersji oraz ze wskazaniem źródła wersji instalacyjnych - prawa autorskie.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

2.6. Specyfikacja migracji danych (SMD)

Produkt specjalistyczny opisujący proces przeprowadzenia przeniesienia danych koniecznych do pełnego funkcjonowania realizowanego systemu informatycznego. Specyfikacja stanowi podstawę do implementacji mechanizmów automatycznych procesów migracji danych i/lub przeprowadzenia ręcznego przeniesienia danych. Produkt zawiera:

- opis modelu i danych źródłowych oraz opis modelu docelowego danych (tj. na datę uruchamiania systemu),
- opis zasad mapowania danych,
- opis kroków (czynności) automatycznych i/lub ręcznych koniecznych do realizacji w celu przeniesienia zbioru danych.

Cechy produktu: Produkt opcjonalny; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

3. Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze testów systemu

W obszarze realizowane jest opracowanie, a następnie sukcesywne utrzymywanie aktualności pakietu testów systemu. Testy te, ustrukturyzowane w uporządkowany sposób, ułatwiać mają przetestowanie wszystkich wymaganych części architektury systemu, jak również wymagań. Musi być przy tym zapewniona jednoznaczność mapowania opracowanych przypadków testowych na wymagania, aby możliwe było rozliczenie i odebranie systemu przez Głównego Użytkownika od Głównego Dostawcy. Dane testowe powinny być odpowiednio przygotowane dla zapewnienia reprezentatywności, a przy tym bezpieczeństwa. Samo środowisko testowe powinno być odpowiednio wyskalowane. Istotne jest także odpowiednie przygotowanie logistyczne, w tym zapewnienie składów zespołów o odpowiednich kompetencjach i sile roboczej. Ostatecznym sprawdzianem ilościowym i jakościowym są testy akceptacyjne z udziałem obu stron, które muszą być zarówno dobrze przygotowane, jak i odpowiednio udokumentowane, włącznie z przeprowadzeniem analizy wyników testów dla wykazania w raportach stopnia realizacji zakresu i oczekiwanych parametrów wydajnościowych systemu, a w konsekwencji – wykazania stopnia realizacji kontraktu.

3.1. Pakiet testów (PTE)

Produkt specjalistyczny zawierający pełną specyfikację testów pozwalających ocenić i oszacować jakość systemu informatycznego. Pakiet testów zawiera:

- wykaz zestawów testów wykorzystywanych do sprawdzenia jakości wytwarzanego systemu informatycznego. Zestaw testów jest rozumiany jako grupa powiązanych testów pozwalających jednoznacznie ocenić określone zagadnienie. Zestaw testów powinien zawierać skrypty testowe, jeśli są stosowane,
- wykaz i specyfikacje scenariuszy testowych określających instrukcje wykonania testu,
- wykaz i specyfikacje przypadków testowych specyfikujące szczegółowe warunki wykonania testu,
- informacje o danych testowych wykorzystywanych podczas wykonywania testów,
- informacje wymagane do wykonania poszczególnych testów (np. specyfikacja środowiska, wymagane zasoby) i oceny ich rezultatów (np. sposób raportowania),
- opis architektury środowiska w przypadku automatyzacji testów.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

3.2. Plan testów systemu (PTS)

Produkt specjalistyczny kierujący planowaniem i kontrolą procesu testowania. Określa on ogólne podejście, jakie zostanie zastosowane w odniesieniu do testów systemu oraz do oceny wyników testów. Produkt unaocznia uczestnikom procesu testowania, że w odpowiedni sposób rozważono rozmaite aspekty zarządzania procesem testowania. Jest to również plan najwyższego poziomu w projekcie, który będzie wykorzystywany przez kierującego do zarządzania pracą zespołu testowego. Produkt uwzględnia wymagania zarządcze projektu zawarte w Planie Zarządzania Komunikacją i Wiedzą oraz w Planie Zarządzania Jakością.

Plan Testów Systemu realizuje następujące szczegółowe cele:

- określa elementy będące przedmiotem testów,
- wyjaśnia podejście lub strategię, która zostanie zastosowana w procesie testowania,
- określa niezbędne zasoby i harmonogram testów,
- określa produkty końcowe testów.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

3.3. Raport z testów (RTE)

Produkt specjalistyczny zawierający syntetyczne informacje nt. przeprowadzonych testów wraz z ich podsumowaniem. Celem produktu jest:

- przedstawienie, jakie testy zostały zrealizowane,
- jakie są rezultaty tych testów,

- wnioski dotyczące rekomendowanych dalszych działań (np. odbiór systemu, przekazanie systemu do poprawki i retesty).

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

4. Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze przekazania systemu do wdrożenia

W obszarze przygotowywana jest odpowiednia dokumentacja oraz pakiety instalacyjne. Istotne jest także przygotowanie dokumentacji w celu udzielenia fachowego wsparcia we wdrożeniu, które w ogólnym przypadku może być bardzo skomplikowaną operacją logistyczną, obejmującą wiele rozproszonych lokalizacji dla węzłów pośrednich lub końcówek systemu, jak również odpowiednie przygotowanie setek bądź tysięcy użytkowników. Sama operacja może być prowadzona sukcesywnie w postaci wdrożenia kroczonego lub jednoczesnego wdrożenia w jednym kroku (big bang), z zapewnieniem rozwiązań awaryjnych i ew. powrotu do rozwiązania pierwotnego w razie niepowodzenia.

4.1. Plan wdrożenia systemu (PWS)

Produkt specjalistyczny opisujący zadania konieczne do dostarczenia i wdrożenia systemu w środowisku produkcyjnym oraz przeszkolenia użytkowników i administratorów w celu sprawnego przekazania systemu Głównemu Użytkownikowi.

Celem Planu wdrożenia systemu jest:

- zapewnienie, że wytworzony System informatyczny, wiedza oraz wszystkie inne wymagane od wykonawcy produkty zostaną z powodzeniem dostarczone do zamawiającego,
- zapewnienie sprawnego rozpoczęcia eksploatacji poprzez minimalizowanie wpływu rozpoczęcia użytkowania nowego systemu informatycznego na działanie organizacji.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

4.2. Opis usług (OUS)

Produkt specjalistyczny opisujący usługi informatyczne świadczone przez Informatykę zawierający:

- listę usług biznesowych realizowanych przez system wraz z kartami tych usług stanowiącymi zwięzłą informację na ich temat;
- definicję usług informatycznych wraz z:
 - opisem usługi;
 - wskazaniem właściciela biznesowego usługi będącego Klientem informatyki;
 - zakresu usługi
 - rodzaju i liczby użytkowników usługi,

- podziału obowiązków pomiędzy Klienta i Usługodawcę,
- powiązanych usług i systemów informatycznych,
- wymagań dla usługi dotyczących między innymi: godzin świadczenia usługi, poziomu dostępności usługi, niezawodności usługi, mierników wydajności, bezpieczeństwa usługi, form raportowania,
- kanałów komunikacyjnych, obsługi incydentów i obsługi wniosków,
- wymaganego czasu obsługi awarii i poszczególnych kategorii błędów,
- sposobu uzyskiwania dostępu do usługi i zmian w tym obszarze,
- planu ciągłości działania,
- opis części technicznej i organizacyjnej, a w szczególności tych zadań wewnętrznych Informatyki oraz Kontraktów z firmami zewnętrznymi, które leżą w zainteresowaniu jedynie Informatyki.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

4.3. Pakiet szkoleniowy (PSZ)

Produkt specjalistyczny (mający postać pakietu produktów cząstkowych) umożliwiający przeprowadzenie szkolenia oraz badania satysfakcji z przeprowadzonego szkolenia. Pakiet szkoleniowy musi uwzględniać zakres i przeznaczenie szkolenia. Szkolenia mogą np. dotyczyć:

- użytkowników systemu informatycznego,
- użytkowników systemu informatycznego w obszarze wybranych funkcjonalności,
- administratorów systemu informatycznego,
- zespołu odpowiedzialnego za utrzymanie systemu.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

4.4. Podręcznik administratora systemu (PAS)

Produkt specjalistyczny zawierający zbiór informacji przeznaczonych dla zespołu odpowiedzialnego za instalowanie, konfigurowanie i zapewnienie ciągłości pracy systemu informatycznego. Podręcznik administratora systemu zawiera:

- instrukcje instalowania i konfigurowania systemu informatycznego zarówno komponentów oprogramowania, jak i urządzeń i sieci, dla wymaganych środowisk (produkcyjnego, testowego, wytwórczego, itp.),
- opis wytworzonych przez Wykonawcę bibliotek i komponentów systemu,

- schemat logiczny i fizyczny architektury rozwiązania informatycznego Systemu wraz z opisami,
- instrukcje czynności administracyjnych, wraz z harmonogramem czynności okresowych koniecznych do zapewnienia ciągłości pracy systemu, w szczególności takich jak:
 - procedura monitorowania logu błędów,
 - procedura instalacji poszczególnych aplikacji/usług,
 - procedura wymiany (podniesienia wersji) aplikacji/usług,
 - procedura uruchamiania i zatrzymywania aplikacji/usług,
 - procedura cyklicznych czynności administracyjnych,
 - procedura utworzenia lub podniesienia wersji bazy danych,
 - procedura przełączenia aplikacji/usług na zapasowy serwer,
 - procedura utworzenia lub podniesienia wersji raportowej bazy danych,
 - procedura kompilacji aplikacji/usług - przygotowanie paczki instalacyjnej,
 - procedura przygotowania narzędzia do aktualizacji baz danych,
- kwestie mechanizmów przetwarzania danych obejmujący:
 - instrukcję uruchomienia i zatrzymania przetwarzania w Systemie,
 - instrukcję monitorowania przetwarzania,
 - podstawową procedurę reagowania na incydenty podczas przetwarzania,
 - opis mechanizmów bezpieczeństwa przetwarzania danych,
- opis mechanizmów gromadzenia przechowywania i archiwizowania logów,
- sposoby tworzenia statystyk biznesowych i administracyjnych wraz z lista wykonywanych zapytań do bazy oraz informacją czego dotyczą,
- opis sposobu zarządzania uprawnieniami:
 - wykaz ról dla użytkowników i ich przełożenie na rodzaj nadawanych uprawnień w systemie (procedura i formularze),
 - zakładanie kont w systemie,
 - nadawanie i odbieranie uprawnień w systemie,
 - wykaz kont i haseł administracyjnych na poziomie: s/o, bazy danych, aplikacji,

- Wykaz kont użytkowników systemowych (niezbędnych do działania systemu) i haseł na poziomie: s/o, bazy danych, aplikacji,
- daty wygaśnięcia certyfikatów oraz hasła do wykorzystywanych certyfikatów ,
- wykaz kont systemowych i haseł w systemach zewnętrznych.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

4.5. Podręcznik użytkownika systemu (PUS)

Produkt specjalistyczny zawierający zbiór informacji przeznaczonych dla użytkowników systemu informatycznego i opisujących sposób użytkowania systemu. Celem produktu jest:

- opis sposobu współpracy użytkownika z systemem zawierający opis interfejsu użytkownika, opis poszczególnych funkcjonalności i procesów realizowanych w systemie,
- opis sposobu administrowania systemem przewidzianego dla specjalnej grupy użytkowników i dotyczącego zarządzania systemem z poziomu interfejsu użytkownika, np. zakładanie kont użytkowników, ustawianie parametrów działania systemu,
- objaśnienie znaczenia komunikatów informacyjnych prezentowanych użytkownikowi podczas pracy,
- opis postępowania użytkownika systemu w sytuacjach wyjątkowych i awaryjnych, np. podczas niestandardowego zachowania się systemu.

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

4.6. Dokumentacja bezpieczeństwa systemu (DBS)

Produkt specjalistyczny szczegółowo dokumentujący przyjęte rozwiązania odpowiadające za zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa informacji przetwarzanych przez wytwarzany system informatyczny. Dokumentacja bezpieczeństwa systemu zawiera opis:

- bezpieczeństwa fizycznego i środowiskowego dotyczącego między innymi sposobu zapewnienia bezpieczeństwa sprzętu i infrastruktury systemu, zasady zabezpieczenia biur i pomieszczeń, minimalne wymagania w zakresie ochrony stacji roboczych użytkowników wewnętrznych oraz zewnętrznych,
- środków ochrony zasobów informacyjnych systemu dotyczących między innymi organizacyjnych i prawnych środków ochrony, informatycznych środków ochrony oraz zasad monitorowania i realizacji przeglądów bezpieczeństwa,
- administrowania bezpieczeństwem poprzez opis procedur eksploatacyjnych, procedur awaryjnych oraz procedur bezpieczeństwa fizycznego.

Dokumentacja bezpieczeństwa systemu powinna być stworzona w oparciu o aktualny standard dokumentacji bezpieczeństwa do opisu systemu/aplikacji/usługi

Cechy produktu: Produkt wymagany; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

4.7. Raport z przeprowadzonego wdrożenia (RPW)

Produkt specjalistyczny zawierający podsumowanie przeprowadzonego wdrożenia systemu informatycznego. Raport z wdrożenia powinien zawierać pełną historię dostaw poszczególnych produktów częściowych określonych w dokumencie „Plan wdrożenia systemu (PWS)” oraz wykaz problemów napotkanych podczas realizacji wdrożenia. W przypadku realizacji migracji opracowany będzie stosowany raport z jej wykonania.

Cechy produktu: Produkt opcjonalny; Występuje w ujęciu klasycznym i w ujęciu zwinnym

5. Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu dla podejść klasycznego i zwinnego

Lp.	Dokument	Występowanie w procesie klasycznym	Występowanie w procesie zwinnym
1.	Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze analizy i architektury systemu		
1.1.	Specyfikacja procesów i wymagań biznesowych (SPWB)	W	W (w postaci Backlog)
1.2.	Plan zarządzania konfiguracją (PZK)	W	---
1.3.	Plan zarządzania wymaganiami (PZW)	O	---
1.4.	Specyfikacja wymagań systemu informatycznego (SWSI)	W	W (w postaci Backlog)
1.5.	Dokumentacja architektury systemu informatycznego (DASI)	W	W
1.6.	Projekt techniczny systemu informatycznego (PTSI)	W	W
1.7.	Analiza technicznej wykonalności (ATW)	O	---
2.	Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze budowy systemu		
2.1.	Projekt realizacji systemu informatycznego (PRSI)	O	O
2.2.	Plan integracji systemu (PIS)	O	---
2.3.	Projekt interfejsu użytkownika (PIU)	O	---
2.4.	Pakiet kodów źródłowych (PKZ)	W	W

2.5.	Pakiet instalacyjny (PIN)	W	W
2.6.	Specyfikacja migracji danych (SMD)	O	O
3.	Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze testów systemu		
3.1.	Pakiet testów (PTE)	W	W
3.2.	Plan testów systemu (PTS)	W	W
3.3.	Raport z testów (RTE)	W	W
4.	Zakres merytoryczny dokumentacji technicznej systemu w obszarze przekazania systemu do wdrożenia		
4.1.	Plan wdrożenia systemu (PWS)	W	W
4.2.	Opis usługi (OUS)	W	W
4.3.	Pakiet szkoleniowy (PSZ)	W	W
4.4.	Podręcznik administratora systemu (PAS)	W	W
4.5.	Podręcznik użytkownika systemu (PUS)	W	W
4.6.	Dokumentacja bezpieczeństwa systemu (DBS)	W	W
4.7.	Raport z przeprowadzonego wdrożenia (RPW)	O	O

W – wymagane

O - opcjonalne