**UMOWA nr 2023/../..**

**zawarta w dniu ………. 2023 r.**

pomiędzy:

**Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych** zsiedzibą w Warszawie przy ul Al. Jana Pawła II 13, NIP: 525-10-00-810, REGON: 012059538, zwanym dalej „Zamawiającym”, który reprezentują:

1. **…**
2. **…**

a

**…**, zwanym dalej „Wykonawcą”, którą reprezentuje:

1. **…**

o następującej treści:

§ 1 **Definicje.**

1. Wszystkim pojęciom pisanym z wielkich liter w Załącznikach do umowy, Strony umowy nadają brzmienie zgodne z umową, chyba że Załącznik wprost definiuje inne znaczenie używanego pojęcia.
2. Ilekroć w umowie nie zaznaczono inaczej, terminy zobowiązań oblicza się w dniach kalendarzowych.
3. Strony nadają terminom używanym w dalszej treści umowy następujące znaczenie:

|  |  |
| --- | --- |
| **Administrator Systemu Informatycznego (ASI)** | Osoba odpowiedzialna za realizacją zabezpieczeń i odpowiednie funkcjonowanie systemu informatycznego w PFRON |
| **Błąd** | Wada powodująca niepoprawne i niezgodne z instrukcją użytkownika działanie poszczególnych funkcji Oprogramowania.  |
| **Błąd krytyczny** | Wada powodująca całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Oprogramowania lub poszczególnych jego części, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji w Oprogramowaniu, uniemożliwiająca korzystanie z podstawowych funkcji Oprogramowania przez jego Użytkowników tak jak było to możliwe przed wystąpieniem Błędu krytycznego. |
| **Błąd Użytkownika** | Wada powstała na skutek działania Użytkownika, której skutków nie można usunąć z poziomu interfejsu Użytkownika Oprogramowania |
| **Czas Naprawy** | Czas liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia przez Wykonawcę prawidłowego Zgłoszenia o Wadzie, do momentu Naprawy.  |
| **Czas Reakcji** | Czas liczony od momentu dokonania prawidłowego Zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę. |
| **Dokumentacja** | Dokumentacja techniczna i użytkowa serwisów internetowych oraz systemu CMS TYPO3 będąca w posiadaniu Zamawiającego oraz dokumentacja wytworzona, zaktualizowana i dostarczona przez Wykonawcę w ramach Umowy.  |
| **Dzień Roboczy** | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej. |
| **Godziny Robocze** | Godziny od 8.00 do 16.00 w Dni Robocze |
| **Informacje Poufne** | Wszelkie informacje, dokumenty oraz materiały dotyczące działalności jednej ze Stron, do których druga Strona umowy uzyskała dostęp z zastrzeżeniem poufności, w związku z wykonywaniem niniejszej umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności dane dotyczące stanu bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych Zamawiającego, a także wszelkie informacje finansowe, organizacyjne, technologiczne, dane osobowe oraz inne informacje o działalności jednej ze Stron umowy, które posiadają wartość gospodarczą.  |
| **Naprawa** | Trwałe usunięcie Wady poprzez usuniecie przyczyn powstania Wady skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Oprogramowania, w tym również zakończenie innych działań naprawczych. |
| **Niedostępność Oprogramowania** | Błąd Krytyczny Oprogramowania lub obniżenie parametrów wydajnościowych Oprogramowania, opisanych w Umowie i załącznikach do Umowy. |
| **Obejście** | Zapewnienie funkcjonowania Oprogramowania poprzez zminimalizowanie uciążliwości Wady i doprowadzenie Oprogramowania do działania bez usuwania przyczyny wystąpienia Wady. Obejście nie stanowi Naprawy, jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich funkcjonalności Oprogramowania. |
| Okno Serwisowe | Czas liczony z dokładnością do 1 godziny, w którym w uzgodnieniu z Zamawiającym, wykonywane są przez Wykonawcę prace konserwacyjno-modernizacyjne. |
| **Oprogramowanie** | Portal internetowy [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl), [bip.pfron.org.pl](http://bip.pfron.org.pl/) oraz dostepnosc.pfron.org.pl wraz z CMS TYPO3, na którym zbudowane zostały serwisy Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. |
| **Oprogramowanie Dedykowane** | Wszelkie oprogramowanie, w tym skrypty konfiguracyjne, wytworzone w ramach i na potrzeby realizacji Umowy |
| **Oprogramowanie Standardowe** | Oprogramowanie typu Commercial of the Shelf Software – powszechnie dostępne oprogramowanie standardowe, wytwarzane seryjnie, dostarczane w formie gotowego, zamkniętego Produktu stworzone przez Wykonawcę lub podmiot trzeci i dostarczane przez Wykonawcę na potrzeby realizacji Umowy. |
| **Oprogramowanie Systemowe i Narzędziowe** | Oprogramowanie wykorzystywane na potrzeby Oprogramowania, konieczne do poprawnego działania Oprogramowania, inne niż Oprogramowanie Zamawiającego. Wykonawca powinien uzyskać zgodę Zamawiającego na użycie określonego Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego przed przystąpieniem do wszelkich prac, których efektem może być modyfikacja lub rekonfiguracje Oprogramowania. |
| **Portal Serwisowy** | System informatyczny wykorzystywany przez Zamawiającego (Jira) służący do ewidencji i obsługi Zgłoszeń, wniosków i Zamówień zapewniający niezbędny poziom wymiany informacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. |
| Poziom Dostępności Systemu  | Miara poziomu świadczenia Usług Asysty Technicznej i Konserwacji (SLA)określona jako:DS = 100 \* (GRM-CO-CN) /(GRM-CO) [%]gdzie: GRM – Liczba godzin w miesiącuCN – Łączny czas w godzinach Niedostępności Systemu w miesiącu. CO – Łączny czas w godzinach uzgodnionych z Zamawiającym Okien Serwisowych w miesiącu. |
| **Produkt** | Oprogramowanie, Dokumentacja, Oprogramowanie Dedykowane, kody źródłowe Oprogramowania Dedykowanego dostarczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji umowy w formie elektronicznej i papierowej. |
| **Przypadki Szczególne** | To takie, w których Użytkownik pomimo spełnienia wymogów określonych dla Oprogramowania, dotyczących zainstalowanego środowiska oraz mimo wsparcia konsultantów, nie może skorzystać z dowolnej funkcji Oprogramowania przewidzianej jako jedna z dostępnych możliwości. |
| **Roboczogodzina** | Jednostka miary pracochłonności wyrażająca normę ilościową pracy wykonanej przez jednego pracownika Wykonawcy w czasie jednej godziny. |
| **SLA** | *Service Level Agreement* - Poziom świadczenia usług i sposób jego pomiaru, określony w Załączniku nr 4 do Umowy. |
| **Umowa** | Niniejsza Umowa wraz ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy. |
| **Usterka** | Każda Wada niebędąca Błędem lub Błędem krytycznym. Usterką jest w szczególności Wada powodująca zakłócenie pracy Oprogramowania mogąca mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych Oprogramowania. |
| **Użytkownik** | Pracownik Zamawiającego lub osoba świadcząca prace zlecone na rzecz Zamawiającego korzystający z Oprogramowania lub administrujący Oprogramowaniem. |
| **Wada** | Wada Oprogramowania uniemożliwiająca niezakłócone korzystanie z wszystkich/poszczególnych funkcjonalności Oprogramowania.Wady mogą mieć charakter Błędów, Błędów Użytkownika, Błędów krytycznych oraz Usterek. |
| **Zamówienie** | Przekazanie Wykonawcy zapotrzebowania na wykonanie określonych Produktów lub innych prac w ramach usługi modyfikacji Oprogramowania |
| **Zgłoszenie** | Przekazanie Wykonawcy, w ramach usługi utrzymania Oprogramowania i gwarancji, informacji na temat Wady.  |

§ 2 Przedmiot Umowy

1. Zamawiający zamawia, a Wykonawca przyjmuje do realizacji usługi polegające na :
	1. utrzymaniu Oprogramowania i Oprogramowania Standardowego;
	2. modyfikacji Oprogramowania.
2. Usługa utrzymania Oprogramowania polega na:
	1. zapewnieniu nieprzerwanego i bezawaryjnego działania Oprogramowania w okresie obowiązywania Umowy,
	2. Kontrolowaniu funkcjonowania oraz dokonywania okresowych przeglądów funkcjonowania Oprogramowania,
	3. bieżącym informowaniu Zamawiającego o wystąpieniu konieczności lub dostępnej możliwości aktualizacji Oprogramowania i konfiguracji bazy danych lub aktualizacji i konfiguracji oprogramowania serwerów i usług aplikacyjnych,.
	4. bieżącym dostarczaniu i instalowaniu aktualizacji Oprogramowania oraz aktualizowaniu systemów operacyjnych w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji,
	5. przyjmowaniu i obsłudze Zgłoszeń dotyczących Wad Oprogramowania wraz z wyczerpującym uzasadnieniem przyczyny powstałej Wady,
	6. usuwaniu Wad zgodnie z przyjętym SLA,
	7. odzyskiwaniu i odtwarzaniu w Oprogramowaniu danych utraconych lub uszkodzonych
	w wyniku Wad Oprogramowania,
	8. zapewnianiu ciągłości działania Oprogramowania, w tym realizacji lub współpracy w realizacji procedur backupu w środowisku udostępnionym przez Zamawiającego,
	9. wykonywaniu migracji Oprogramowania przy zmianie platformy systemowo-sprzętowej,
	10. wydawaniu rekomendacji dotyczących przeprowadzania zmian oraz modernizacji Oprogramowania,
	11. zapewnieniu stałej opieki wyznaczonych przez Wykonawcę konsultantów i wsparcia przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z obsługą i funkcjonowaniem Oprogramowania,
	12. rozwiązywaniu problemów poprzez przyjmowanie Zgłoszeń i pytań dotyczących funkcjonowania Oprogramowania, utrzymania, konfiguracji i współpracy poszczególnych części Oprogramowania oraz udzielaniu na nie odpowiedzi,
	13. udzielaniu konsultacji dotyczących Przypadków Szczególnych wraz z opracowaniem odpowiednich instrukcji,
	14. tworzeniu i aktualizacji bazy wiedzy poprzez gromadzenie opinii oraz wiedzy o problemach i ich rozwiązaniach w Portalu Serwisowym (Jira),
	15. zgłaszaniu do Zamawiającego problemów zauważonych przez Wykonawcę,
	16. utrzymaniu wartości parametrów (SLA) związanych z utrzymaniem Oprogramowania na warunkach opisanych w Załączniku nr 4 do Umowy,
	17. konfiguracji, konserwacji i aktualizacji warstw Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego i Oprogramowania nie później niż miesiąc po udostępnieniu przez producentów danego oprogramowania nowej, stabilnej jego wersji po wcześniejszym uzgodnieniu i w terminie na jaki wyrazi zgodę Zamawiający. Wymóg nie dotyczy aktualizacji, do których instalacji konieczne będzie poniesienie przez Wykonawcę dodatkowych kosztów z tytułu zakupu licencji, a Zamawiający nie wyraził woli na ponoszenie dodatkowych kosztów z tego tytułu. W przypadku ujawnienia krytycznych poprawek bezpieczeństwa wymaga się ich niezwłocznej instalacji.
	18. aktualizowaniu całej Dokumentacji Oprogramowania w ramach zmian powstałych w trakcie realizacji usług,.
	19. zapewnianiu zgodności Oprogramowania z oprogramowaniem dostępowym (np. aktualne wersje przeglądarek internetowych i ich współzależne komponenty) pod rygorem uznania niedostosowania, za Błąd Oprogramowania, w przypadku niedostosowania trwającego dłużej niż 30 dni, od dnia udostępnienia przez producenta nowej wersji oprogramowania dostępowego. Wykonawca zobowiązany jest do śledzenia zmian w wersji oprogramowania dostępowego,
	20. wsparciu technicznym w używaniu dodatkowego Oprogramowania Dedykowanego, do którego Zamawiający uzyskał prawa autorskie lub licencje w ramach realizacji Umowy,
	21. usuwaniu błędów w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu pod kątem zgodności usług udostępnionych w Internecie z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia
	2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848) w ramach usługi utrzymania Oprogramowania lub innych aktów prawnych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej dot. dostępności dla osób niepełnosprawnych systemów teleinformatycznych, w tym serwisów internetowych, podmiotów wykonujących zdania publiczne,
	22. usuwaniu błędów w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu bezpieczeństwa teleinformatycznego.
3. Usługa utrzymania Oprogramowania świadczona będzie w zamian za stałe, miesięczne wynagrodzenie określone w § 7 ust. 2 Umowy przez okres do 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
4. Zasady świadczenia usługi utrzymania Oprogramowania zawiera Załącznik nr 1 do Umowy.
5. Usługa modyfikacji Oprogramowania polega na wykonywaniu prac programistycznych oraz graficznych obejmujących:
	1. modyfikacje istniejących funkcjonalności Oprogramowania;
	2. tworzenie i wdrażanie nowych funkcjonalności Oprogramowania;
	3. zmiany w szablonach Oprogramowania, w tym inne prace projektowe obejmujące Oprogramowanie Zamawiającego,
	4. dostosowywanie Oprogramowania do zmieniającego się otoczenia prawnego
	i organizacyjnego Zamawiającego;
	5. wykonywanie integracji z systemami zewnętrznymi i portalami społecznościowymi;
	6. dostosowywanie Oprogramowania do zmian na rynku oprogramowania i urządzeń teleinformatycznych.
6. Usługa modyfikacji Oprogramowania świadczona będzie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, w maksymalnym wymiarze … Roboczogodzin w okresie od dnia zawarcia Umowy, przez okres do 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, jednak nie dłużej niż do wyczerpania przez Zamawiającego wyżej wymienionego limitu Roboczogodzin, w zamian za wynagrodzenie obliczone wg stawki, określonej w § 7 pkt 9 Umowy.
7. Szczegółowy opis sposobu realizacji usługi modyfikacji Oprogramowania zawiera Załącznik nr 2.
8. W ramach Umowy Wykonawca zobowiązuje się także:
	1. udzielić Zamawiającemu gwarancji, na warunkach szczegółowo opisanych w Umowie,
	2. przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz prawa zależne do wytworzonych lub dostarczonych podczas realizacji niniejszego zamówienia Produktów na warunkach i zasadach opisanych szczegółowo w Umowie.

§ 3 Termin realizacji przedmiotu Umowy

1. Usługi, o których mowa w § 2 świadczone będą przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego od dnia zawarcia Umowy przez okres do 12 miesięcy, w zamian za wynagrodzenie, o którym mowa w § 7
ust. 1 Umowy :
	1. usługa utrzymania Oprogramowania świadczona będzie przez okres do 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy;
	2. usługa modyfikacji Oprogramowania świadczona będzie przez okres do 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy, lub do wyczerpania limitu … roboczogodzin.

§ 4 WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU UMOWY

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi będące przedmiotem umowy
z zachowaniem należytej staranności wynikającej z profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności.
2. Wykonawca oświadcza, że spełnia wszelkie warunki techniczne, organizacyjne oraz logistyczne niezbędne do realizacji usług będących przedmiotem Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać usługi będące przedmiotem Umowy przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje wiedzę i doświadczenie.

§ 5 SPOSÓB REALIZACJI PRZEDMIOTU UMOWY

1. Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań celem najkorzystniejszej realizacji Umowy, w szczególności polegających na niezwłocznym przekazywaniu drugiej Stronie danych i informacji mających znaczenie dla realizacji podjętych niniejszą Umową zobowiązań.
2. W toku realizacji prac objętych przedmiotem Umowy, Strony zobowiązane są na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich znanych im zagrożeniach, trudnościach, czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także znanych Wykonawcy okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mają wpływ na jakość, termin wykonania bądź zakres prac. Informacje te powinny być przekazywane w formie elektronicznej, nie później niż w terminie 2 dni, licząc od dnia ich zaistnienia.
3. Osobami odpowiedzialnymi za koordynowanie prac związanych z realizacją przedmiotu Umowy oraz podpisywania protokołów odbioru są:
	* + 1. ze strony Zamawiającego:

… **,** tel.: …, e-mail: …;

…, tel.: …, e-mail: …;

merytoryczna obsługa: …, tel. …, e-mail: …

* + - 1. ze strony Wykonawcy: **…,** tel**.** …**,** email: …
1. Zmiana osób odpowiedzialnych za realizację umowy wymaga pisemnego powiadomienia Strony i nie stanowi zmiany treści Umowy.
2. Strony mogą doręczać określone powiadomienia oraz przekazywać sobie informacje związane z realizacją umowy, które nie stanowią oświadczeń woli o znaczeniu prawnym (np. nie stanowią wezwań do zaniechania naruszeń, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, itp.) oraz w sytuacjach, w których umowa nie wymaga zachowania formy pisemnej, wyznaczonym osobom, wskazanym w umowie.
3. W przypadku przekazania informacji i powiadomień, o których mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) nadawca winien dysponować potwierdzeniem ich nadania pod właściwy numer lub adres elektroniczny odbiorcy. Powiadomienie uznaje się za doręczone z chwilą dostarczenia za pomocą faksu lub poczty elektronicznej.
4. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień niniejszej umowy wszelkie oświadczenia o znaczeniu prawnym, związane z obowiązywaniem lub realizacją niniejszej umowy,
a w szczególności oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub jej rozwiązaniu, wyznaczające dodatkowy termin na wykonanie Umowy, zgłoszenia uwag w ramach procedury odbioru,
o której mowa w § 6 Umowy, dokonywane będą przez odpowiednio do tego umocowane osoby na piśmie za potwierdzeniem odbioru, listem poleconym lub przesyłką kurierską na poniższe adresy:
	* + 1. Adres do doręczeń dla Zamawiającego:
			Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
			Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa
			2. Adres do doręczeń dla Wykonawcy:
			…
5. Zmiana danych, o których mowa w ust 7 niniejszego paragrafu może być dokonywana w toku obowiązywania niniejszej umowy za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony. Każda ze Stron zobowiązana jest poinformować drugą Stronę o każdorazowej zmianie adresów wskazanych w niniejszym paragrafie niezwłocznie po dokonaniu takiej zmiany. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu w sposób, o którym mowa powyżej, wszelkie zawiadomienia dokonane na poprzednio wskazany przez Stronę adres, w sposób określony
w zdaniu poprzedzającym, uznane będą za skutecznie doręczone. Zmiana danych, o których mowa w niniejszym paragrafie nie stanowi zmiany umowy.

§ 6 PROCEDURA ODBIORU

1. Wyniki prac, w tym wszystkie Produkty przekazane w ramach realizowanych usług oraz usługa utrzymania Oprogramowania podlegają procedurze odbioru.
2. W trakcie procedury odbioru Zamawiający dokona weryfikacji, czy przedmiot odbioru spełnia wymagania określone w Umowie oraz wymagania określone w Zamówieniu lub Zgłoszeniu.
3. W przypadku braku stwierdzenia przez Zamawiającego rozbieżności pomiędzy przekazanymi do weryfikacji wynikami prac, w tym Produktami wytworzonymi i dostarczonymi w ramach realizacji usług oraz usługi utrzymania Oprogramowania, a wymaganiami określonymi
w Umowie oraz w poszczególnych Zgłoszeniach lub Zamówieniach, Zamawiający podpisze
i przekaże Wykonawcy protokół odbioru.
4. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego rozbieżności pomiędzy przekazanymi do weryfikacji wynikami prac, w tym Produktami wytworzonymi i dostarczonymi w ramach realizacji usług, a wymaganiami określonymi w Umowie i w poszczególnych Zgłoszeniach lub Zamówieniach, Zamawiający sporządzi i przekaże osobie odpowiedzialnej za koordynowanie prac po stronie Wykonawcy uwagi z opisem rozbieżności uniemożliwiającymi odbiór. Przekazane uwagi stanowić będą wszystkie uwagi warunkujące odbiór prac, z wyłączeniem uwag opisanych w ust 6. Wszelkie uwagi dotyczące Produktów przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego po zgłoszeniu uwag, o których mowa powyżej, Wykonawca zobowiązuje się usunąć w ramach gwarancji. Uwagi zgłoszone przez Zamawiającego po przekazaniu uwag
z opisem rozbieżności uniemożliwiającymi odbiór nie mogą być podstawą odmowy odbioru Produktów przez Zamawiającego.
5. Zamawiający ma prawo zgłosić nowe uwagi w przypadku gdy, po usunięciu przez Wykonawcę poprzednio zgłoszonych i przedstawieniu do ponownego odbioru, Zamawiający wykryje nowe rozbieżności powstałe na skutek działań Wykonawcy wykonywanych w ramach procedury odbioru w wyniku usuwania uwag z opisem rozbieżności zgłoszonych zgodnie z ust. 4 .
6. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego rozbieżności, o których mowa w ust. 5, Wykonawca dokona niezbędnych zmian w terminie ustalonym przez Zamawiającego
i Wykonawcę. W takim przypadku procedurę odbioru opisaną w ust. 4 powtarza się aż do czasu dokonania przez Zamawiającego odbioru albo skorzystania przez Zamawiającego z prawa do rozwiązania Umowy.

§ 7 WYNAGRODZENIE I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie przekroczy kwoty brutto: **…** zł (słownie: …) w tym należny podatek VAT w wysokości **…** zł (słownie: …).

**[Wynagrodzenie za świadczenie usługi utrzymania Oprogramowania]**

1. Za należyte wykonywanie usługi utrzymania Oprogramowania przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego płatnego na podstawie otrzymanej faktury VAT w wysokości **…** zł brutto (słownie: …) za dany miesiąc.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu świadczenia usługi utrzymania Oprogramowania nie przekroczy kwoty brutto: **…** zł (słownie: …)
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 płatne będzie z dołu, po wykonaniu przez Wykonawcę, na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru usługi utrzymania Oprogramowania świadczonej w danym miesiącu oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT. Brak Protokołu Odbioru usługi utrzymania Oprogramowania może stanowić podstawę do zwrotu otrzymanej od Wykonawcy faktury.
4. W przypadku wykonywania usługi utrzymania Oprogramowania przez okres niepełnego miesiąca, wysokość kwoty wynagrodzenia będzie wynosiła 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień świadczenia usługi przy założeniu miesiąc równa się 30 dni. Rozliczenie nastąpi po zakończeniu danego miesiąca.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 będzie naliczane począwszy od pierwszego dnia świadczenia usługi utrzymania Oprogramowania.
6. Protokół Odbioru usługi utrzymania Oprogramowania zawiera Załącznik nr 6 do Umowy.

**[Wynagrodzenie za świadczenie usługi modyfikacji Oprogramowania]**

1. Usługa modyfikacji Oprogramowania rozliczana będzie w ramach limitu … Roboczogodzin.
2. Wynagrodzenie za usługę modyfikacji Oprogramowania płatne będzie na podstawie czasochłonności Zamówienia, w wysokości stanowiącej iloczyn Roboczogodzin wykorzystanych na realizację danego Zamówienia wskazanych w Protokole Odbioru usługi modyfikacji Oprogramowania oraz stawki za jedną Roboczogodzinę wynoszącą **…** zł brutto (słownie: …)
3. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu świadczenia usługi modyfikacji Oprogramowania nie przekroczy kwoty brutto: **…** zł (słownie … złotych)
4. Wynagrodzenie z tytułu realizacji usługi modyfikacji Oprogramowania będzie płatne po odebraniu przez Zamawiającego wszystkich prac lub Produktów objętych danym Zamówieniem lub ich grup, na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru usługi modyfikacji Oprogramowania oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT. Brak Protokołu Odbioru usługę modyfikacji Oprogramowania może stanowić podstawę do zwrotu otrzymanej od Wykonawcy faktury.
5. Protokół Odbioru usługę modyfikacji Oprogramowania zawiera Załącznik nr 5 do Umowy.

**[Postanowienia dodatkowe]**

1. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 stanowi całość wynagrodzenia Wykonawcy
w związku z realizacją Umowy. Wykonawcy nie przysługują żadne inne roszczenia w stosunku do Zamawiającego, w szczególności: zwrot kosztów podróży oraz zakwaterowania osób zatrudnionych przez Wykonawcę i podwykonawców czy też zwrot jakichkolwiek innych, dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę związanych z wykonywaniem Umowy.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje również wynagrodzenie za przeniesienie majątkowych praw autorskich oraz zależnych praw do wytworzonych w ramach usług wszelkich Produktów, jak również udzielenie licencji, wskazanych w Umowie.
3. Płatności dokonywane są wyłącznie w złotych polskich przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w treści faktury w terminie 21 dni od dnia dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT (faktura powinna zawierać wszystkie elementy wymagane w tym zakresie przez obowiązujące przepisy prawa oraz prawidłowe dane).
4. Faktura powinna być wystawiona na Biuro PFRON tj. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa. Może być dostarczona w formie papierowej na adres al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa lub drogą elektroniczną na adres [https://www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl](https://www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl/panel) bądź na adres mailowy: kancelaria@pfron.org.pl. Zmiana rachunku bankowego właściwego do zapłaty wymaga zmiany Umowy.
5. Za termin zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie z tytułu niewykorzystania w całości kwoty wynagrodzenia określonego w ust. 1 .
7. Zamawiającemu przysługuje prawo do potrącania z wynagrodzenia należnego Wykonawcy wszelkich roszczeń nadających się do potrącenia i wynikających z Umowy, w tym
w szczególności roszczeń z tytułu należnych Zamawiającemu kar umownych zastrzeżonych
w Umowie. Potrącenie może nastąpić, jeżeli Wykonawca nie ureguluje należności w przeciągu 14 dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do zapłaty od Zamawiającego, wraz ze wskazaniem należnego roszczenia i jego wysokości.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonanej części Umowy.

§ 8 WARUNKI GWARANCJI

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 Umowy Wykonawca zapewnia Zamawiającemu gwarancję jakości na wszelkie Produkty powstałe lub dostarczone Zamawiającemu w wyniku świadczenia usług na podstawie Umowy.
2. Okres gwarancji, o której mowa w ust.1 , wynosi 6 miesięcy liczonych od:
	1. dnia przekazania Zamawiającemu Produktu będącego wynikiem prac w ramach realizacji usługi utrzymania Oprogramowania;
	2. dnia odebrania przez Zamawiającego Produktu wykonanego w ramach usługi modyfikacji Oprogramowania.
3. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Wad w Produktach zgodnie
z Załącznikiem nr 1 do Umowy.
4. Zobowiązania w zakresie gwarancji muszą być świadczone w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty lub uszkodzenia danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania świadczeń gwarancyjnych.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do zasad świadczenia zobowiązań w ramach gwarancji stosuje się odpowiednio zasady przewidziane dla realizacji usługi utrzymania Oprogramowania, określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
6. Jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań w ramach gwarancji dojdzie do wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu lub powstania albo też dostarczenia Produktów, w szczególności programów komputerowych lub Dokumentacji, Wykonawca przeniesie na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie oraz zależne prawa takich zmian/Produktów na zasadach określonych w § 10 Umowy oraz w razie konieczności udzieli albo też zapewni udzielenie licencji na korzystanie z nich przez Zamawiającego. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw zależnych oraz opłaty licencyjnej nastąpi w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 umowy.

§ 9 KARY UMOWNE

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach opisanych w Umowie oraz na zasadach ogólnych.
2. W przypadku, gdy Wykonawca nie dotrzyma terminu, o którym mowa w Załączniku nr 2 do Umowy pkt 7 zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 10, za każdy Dzień Roboczy opóźnienia.
3. W przypadku, gdy Wykonawca nie dotrzyma terminów wynikającego z harmonogramu
i kosztorysu, o którym mowa w Załączniku nr 2 do Umowy pkt 7 zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 10, za każdy Dzień Roboczy opóźnienia.
4. Za każdy przypadek ujawnienia Informacji Poufnych wbrew postanowieniom § 11 niniejszej umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20 000,00 zł.
5. W przypadku rozwiązania lub odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie drugiej Strony, każda ze Stron jest uprawniona do żądania zapłaty kary umownej w wysokości 10% kwoty netto wynagrodzenia określonego w §7 ust. 1 Umowy.
6. Ponadto, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
	1. Za niedotrzymanie wskaźnika DS (Poziom Dostępności Oprogramowania) w okresie miesięcznym:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wykonana wartość wskaźnika (od-do) [%]** | **Wysokość naliczonej kary w złotych brutto** |
| **1.** | 98,00 – 95,00 | 1 000 |
| **2.** | 94,99 - 90 | 1 500 |
| **3.** | 89,99 - 85,00 | 3 000 |
| **4.** | poniżej 86,24 | 10 000 |

* 1. W przypadku opóźnienia skutecznego Usunięcia Wady będącej Błędem, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 2% wynagrodzenia, określonego w §7 ust. 2, za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą, powyżej wartości zawartej w pkt 2 Załącznika nr 4 do Umowy,
	2. W przypadku opóźnienia skutecznego Usunięcia Wady będącej Błędem Użytkownika, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia, określonego w §7 ust. 2 za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą, powyżej wartości zawartej w pkt 2 Załącznika nr 4 do Umowy,
	3. W przypadku opóźnienia skutecznego Usunięcia Wady będącej Usterką, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5% wynagrodzenia, określonego w §7 ust. 2 za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą, powyżej wartości zawartej w pkt 2 Załącznika nr 4 do Umowy,
	4. W przypadku opóźnienia odpowiedzi na Pytania/Konsultacje, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5% wynagrodzenia, określonego w §7 ust. 2 za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą, powyżej wartości zawartej w pkt 2 Załącznika nr 4 do Umowy.
1. Łączna wysokość naliczonej kary umownej nie może przekraczać 50% wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy.
2. Kary umowne będą płatne przez Wykonawcę w terminie 10 dni, licząc od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie może być ona również wyegzekwowana poprzez potrącanie z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
3. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kar umownych, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 10. PRAWA AUTORSKIE

1. Wykonawca oświadcza, że:
2. wszelkie utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawach autorskich i prawach pokrewnych , jakimi będzie się posługiwał w toku realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w §2, a także powstałe w trakcie lub w wyniku Umowy, będą oryginalne, bez niedozwolonych zapożyczeń z utworów osób trzecich oraz nie będą naruszać praw przysługujących osobom trzecim, a w szczególności praw autorskich oraz dóbr osobistych tych osób;
3. nabędzie prawa, w tym autorskie prawa majątkowe oraz wszelkie upoważnienia do wykonywania praw zależnych od osób, z którymi będzie współpracować przy realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w §2, a także uzyska od tych osób nieodwołalne zezwolenia na wykonywanie zależnych praw autorskich oraz wprowadzanie zmian do materiałów, bez konieczności ich uzgadniania z osobami, którym mogłyby przysługiwać autorskie prawa osobiste;
4. nie dokona rozporządzeń prawami, w tym autorskimi prawami majątkowymi do materiałów, w zakresie jakim uniemożliwiłby ich nabycie przez Zamawiającego i dysponowanie na polach eksploatacji określonych w ust. 2;
5. do dnia przeniesienia autorskich praw majątkowych, będzie wykonywał te prawa wyłącznie dla celów realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w §2.
6. Z dniem podpisania protokołu odbioru przedmiotu Umowy bez zastrzeżeń, Wykonawca przenosi na Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 2 i ust. 9 Umowy autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania dedykowanego, kodów źródłowych, prac graficznych, Dokumentacji oraz do wszelkich innych Produktów wytworzonych lub dostarczonych w ramach realizacji usług utrzymania i modyfikacji Oprogramowania. Przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje prawo do rozporządzania nimi i korzystania z nich na terytorium Polski i poza jej granicami na następujących polach eksploatacji:
7. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania - wytwarzanie egzemplarzy utworów jakąkolwiek techniką w tym drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, optycznego, techniką analogową lub cyfrową; w dowolnym systemie lub formacie; na wszelkich nośnikach, w tym nośnikach audio lub wideo, nośnikach papierowych lub podobnych, światłoczułych, magnetycznych, optycznych, dyskach, nośnikach pamięci, nośnikach komputerowych lub innych nośnikach zapisów i pamięci;
8. w zakresie obrotu oryginałem lub wytworzonymi egzemplarzami utworów - wprowadzenie do obrotu, najem, użyczenie;
9. w zakresie rozpowszechniania w inny sposób, niż określony w pkt 1:
	1. wszelkie nadawanie i reemitowanie, w tym za pomocą wizji lub fonii przewodowej lub bezprzewodowej, przez stacje naziemne, za pośrednictwem satelity, w sieciach kablowych, telekomunikacyjnych lub multimedialnych lub innych systemach przekazów, w sposób niekodowany lub kodowany, w obiegu otwartym lub zamkniętym; w jakiejkolwiek technice (w tym analogowej lub cyfrowej), systemie lub formacie, z lub bez możliwości zapisu, w tym w serwisach tekstowych, multimedialnych, internetowych, telefonicznych lub telekomunikacyjnych;
	2. wszelkie publiczne udostępnianie wytworzonych utworów (w tym w ramach utworu audiowizualnego) w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w tym poprzez stacje naziemne, za pośrednictwem satelity, sieci kablowe, telekomunikacyjne lub multimedialne, bazy danych, serwery lub inne urządzenia i systemy, w tym także osób trzecich, w obiegu otwartym lub zamkniętym, w jakiejkolwiek technice, systemie lub formacie, z lub bez możliwości zapisu, w tym też w serwisach wymienionych w lit. a.;
	3. wszelkie publiczne odtwarzanie, wyświetlanie, wykonanie, wystawienie;
	4. modyfikowanie, dokonywanie zmian, przeróbek, dostosowywanie do potrzeb Zamawiającego, łączenie, wykorzystywanie oryginałów lub modyfikacji do dowolnych celów Zamawiającego.
10. Wykonawca zezwala Zamawiającemu na wykonywanie zależnych praw autorskich oraz wprowadzanie zmian do utworów, bez konieczności ich uzgadniania z osobami, którym mogłyby przysługiwać autorskie prawa osobiste. Zgoda Wykonawcy obejmuje także zezwolenie na wyrażanie zgody przez Zamawiającego na wykonywanie tych praw przez osoby trzecie.
11. Jeżeli Wykonawca w ramach realizacji niniejszej Umowy dostarcza Oprogramowanie Standardowe wraz z Dokumentacją Oprogramowania Standardowego, stworzone samodzielnie przez Wykonawcę lub stworzone przez podmiot trzeci, Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 Umowy udziela bądź też zapewnia udzielenie Zamawiającemu licencji na korzystanie z takiego Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji, na zasadach i w zakresie określonym poniżej.
12. Licencja, o której mowa powyżej, obejmuje następujące pola eksploatacji:
	1. trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami
	i w jakiejkolwiek formie;
	2. tłumaczenie, przystosowanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian
	w Oprogramowaniu Standardowym
	3. rozpowszechnianie Oprogramowania Standardowego w szczególności publiczne udostępnianie Produktów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu
	i w czasie przez siebie wybranym.
13. Licencja, o której mowa powyżej zapewnia Zamawiającemu prawo do korzystania
z Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.
14. Udzielenie licencji, na zasadach określonych powyżej, do Oprogramowania standardowego :
	1. wykonanych lub dostarczonych w ramach usługi modyfikacji Oprogramowania - następuje
	z chwilą odebrania Oprogramowania standardowego przez Zamawiającego;
	2. wykonanych lub dostarczonych w ramach realizacji usługi utrzymania Oprogramowania oraz gwarancji – z chwilą przekazania Zamawiającemu danego Oprogramowania standardowego.
15. Licencje powinny uprawniać do korzystania z Oprogramowania Standardowego oraz Dokumentacji Oprogramowania Standardowego bez ograniczeń terytorialnych przez wszystkich Użytkowników Oprogramowania bez żadnych ilościowych ograniczeń.
16. Udzielona licencja powinna zapewniać Zamawiającemu uprawnienie do udzielania dalszych licencji (sublicencji) na rzecz Użytkowników Oprogramowania oraz podmiotów świadczących usługi informatyczne dla Zamawiającego.
17. Wykonawca zapewnia, że licencja, o której mowa powyżej, obejmuje prawo do wprowadzania dowolnych zmian w Oprogramowaniu Standardowym oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego, w tym na modyfikowanie, skracanie, łączenie lub przerabianie takiego Oprogramowania Standardowego przez Zamawiającego lub wskazane przez Zamawiającego podmioty trzecie.
18. W przypadku licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują innemu podmiotowi niż Wykonawca, Wykonawca zobowiązuje się, że podmiot udzielający licencji nie utraci praw niezbędnych do zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z tego Oprogramowania przez okres obowiązywania licencji, a w wypadku gdyby takie zdarzenie miało miejsce, Wykonawca w ramach otrzymanego z tytułu niniejszej Umowy wynagrodzenia dostarczy i wdroży zamienne oprogramowanie wraz z dokumentacją tego oprogramowania.
19. Wykonawca zapewnia, że licencja na korzystanie z Oprogramowania Standardowego nie będzie zawierała ograniczeń polegających na tym, że dane oprogramowanie może być używane wyłącznie z innym oprogramowaniem lub może być wdrażane, serwisowane itp. wyłącznie przez określony podmiot lub grupę podmiotów.
20. Warunki licencji dostarczanej Zamawiającemu nie mogą ograniczać uprawnień Zamawiającego wynikających z niniejszej Umowy.
21. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku, kiedy to on udziela licencji na korzystanie
z Oprogramowania Standardowego i dokumentacji Oprogramowania Standardowego nie będzie korzystał w ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej, ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego
1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych w okresie 10 lat od zakończania niniejszej Umowy.
22. Wykonawca gwarantuje, że w przypadku, kiedy Wykonawca zapewnia udzielenie licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego, którą faktycznie udziela producent tego Oprogramowania niebędący Wykonawcą, producent Oprogramowania Standardowego przez okres co najmniej 2 lat od dnia zakończenia niniejszej Umowy nie będzie korzystał z ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej z innych powodów niż naruszenie przez Zamawiającego warunków licencji, po wcześniejszym wyznaczeniu Zamawiającemu dodatkowego terminu (nie krótszego niż 30 dni) na usunięcie naruszeń i bezskutecznym upływie takiego terminu, ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
23. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązań określonych w ust. 14 i 15 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 5 000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych). Zastrzeżenie niniejszej kary umownej nie ogranicza Zamawiającego
w dochodzeniu odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych prawa cywilnego.
24. Wykonawca odpowiada za naruszenie dóbr osobistych lub praw autorskich i pokrewnych osób trzecich, spowodowanych w trakcie lub w wyniku realizacji Umowy lub dysponowania przez Zamawiającego wytworzonymi utworami, a w przypadku skierowania z tego tytułu roszczeń przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do całkowitego zaspokojenia roszczeń osób trzecich oraz do zwolnienia Zamawiającego z obowiązku świadczenia z tego tytułu, a także zwrotu Zamawiającemu wynagrodzenia i poniesionych z tego tytułu kosztów i utraconych korzyści.
25. Własność nośników, na których zostaną przekazane utwory, przechodzi na Zamawiającego
w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 2 i ust. 9 Umowy oraz z chwilą ich odbioru.

§ 11. POUFNOŚĆ INFORMACJI, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

1. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w ścisłej tajemnicy Informacji Poufnych,
w czasie obowiązywania niniejszej umowy oraz przez okres 10 lat od dnia jej wykonania, wygaśnięcia, odstąpienia lub rozwiązania.
2. Strony zobowiązują się do wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie w celu realizacji umowy.
3. Strony zobowiązane są w szczególności do:
	1. nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych;
	2. niewykorzystywania Informacji Poufnych do celów innych niż realizacja przedmiotu niniejszej umowy;
	3. przechowywania Informacji Poufnych w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony w taki sposób, w jaki Strona zabezpiecza własne informacje tego rodzaju.
4. Informacje Poufne, a w szczególności dane dotyczące bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Zamawiającego nie będą przez żadną ze Stron ujawniane, rozpowszechniane i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim bez wyraźnej, uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem pkt 6 .
5. Wykonawca uprawniony jest do przekazywania Informacji Poufnych swoim pracownikom oraz podwykonawcom, wyłącznie, gdy jest to konieczne do wykonania umowy. W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez podwykonawców jak za własne działania bądź zaniechania.
6. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub materiałów:
	1. których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa;
	2. których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu uprawnionego do kontroli, pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji;
	3. które są powszechnie znane;
	4. które Strona uzyskała lub uzyska od osoby trzeciej, jeżeli przepisy obowiązującego prawa lub zobowiązanie umowne wiążące tę osobę nie zakazują ujawniania przez nią tych informacji
	i o ile Strona nie zobowiązała się do zachowania ich poufności;
	5. w których posiadanie Strona weszła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed dniem uzyskania takich informacji na podstawie niniejszej umowy.
7. Jakiekolwiek postanowienia umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji Poufnych przewidzianych w przepisach prawa.
8. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji lub materiałów albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, każda ze Stron zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić
o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę informacji lub materiałów o ich poufnym charakterze.
9. Zamawiający, jako administrator danych, powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu wykonania zobowiązań przewidzianych w umowie. Szczegółowe uregulowanie dotyczące powierzenia przetwarzania danych osobowych zawiera Załącznik nr 3 do umowy.

§ 12. SIŁA WYŻSZA

1. W każdym przypadku Strona nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zostało spowodowane okolicznością siły wyższej.
2. Okolicznościami siły wyższej są zdarzenia zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do zapobieżenia, a w szczególności:
	1. wojna, w tym wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty terroryzmu;
	2. katastrofy naturalne, takie jak silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, zniszczenie przez piorun, długotrwałe silne opady;
	3. wybuchy, pożary, przerwy w łączności lub dostawie prądu trwające jednorazowo nieprzerwanie przez co najmniej 2 dni.
3. Strona starająca się o zwolnienie z odpowiedzialności ze względu na siłę wyższą, w terminie do
3 dni po zaistnieniu zdarzenia stanowiącego siłę wyższą, lub – jeżeli nie będzie to możliwe z uwagi na działanie siły wyższej – w terminie 3 dni od ustania przeszkody do zawiadomienia o zdarzeniu stanowiącym siłę wyższą, powiadomi pisemnie drugą Stronę o powyższym zdarzeniu i jego wpływie na jej zdolność do realizacji umowy. W przypadku ustania przyczyny zwolnienia, Strona starająca się o zwolnienie z odpowiedzialności ze względu na siłę wyższą, w terminie do 3 dni po zaistnieniu okoliczności siły wyższej powiadomi pisemnie drugą Stronę o powyższym fakcie.
4. Strona, która nie zawiadomi o zdarzeniu stanowiącym siłę wyższą oraz nie przekaże drugiej Stronie pisemnego potwierdzenia zaistnienia siły wyższej w terminie określonym w punkcie powyżej, jest odpowiedzialna za szkody poniesione przez drugą Stronę, których można było uniknąć
w przypadku terminowego zawiadomienia.
5. W razie zaistnienia okoliczności siły wyższej terminy realizacji umowy przedłużają się o okres jej trwania.

§ 13. ZMIANY UMOWY

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw lub określeń Stron, siedziby Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację Przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz Zamawiającego.

§ 14. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Zamawiający ma prawo do natychmiastowego odstąpienia od niniejszej umowy w przypadku nierozpoczęcia realizacji przedmiotu umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
2. Zamawiający ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
	1. opóźnienia Wykonawcy w Naprawie/Obejściu Wady w Oprogramowaniu przekraczającej pięciokrotność gwarantowanego Czasu Naprawy/Obejścia w okresie usługi utrzymania Oprogramowania;
	2. gdy suma kar umownych, o których mowa w § 9 przekroczy 30% wynagrodzenia brutto,
	o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy;
	3. zaprzestania realizacji Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
	4. niewypłacalności Wykonawcy;
	5. zaprzestania prowadzenia działalności przez Wykonawcę lub Zamawiającego;
3. Warunkiem skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przewidzianych w ust. 1 i 2 jest uprzednie wyznaczenie Wykonawcy odpowiedniego dodatkowego terminu do rozpoczęcia realizacji lub wykonania Umowy.
4. Rozwiązanie niniejszej umowy, na podstawie ust. 2 nie powoduje wygaśnięcia:
	1. zobowiązań Wykonawcy do przeniesienia majątkowych praw autorskich i praw zależnych , udzielenia licencji w stosunku do Produktów lub Oprogramowania standardowego przekazanych Zamawiającemu lub odebranych przez Zamawiającego przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.
	2. zobowiązań Stron wynikających z postanowień § 11 umowy.
5. Każdej ze Stron przysługuje prawo do wcześniejszego wypowiedzenia Umowy z zachowaniem dwutygodniowego okresu wypowiedzenia liczonego od dnia, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało Stronie skutecznie doręczone.
6. Odstąpienie od Umowy, o którym mowa w ust. 1 lub w ust. 5 nie powoduje wygaśnięcia zobowiązań Stron określonych w § 11 Umowy w zakresie Informacji Poufnych.
7. Strony zobowiązane są w terminie 5 dni od zakończenia obowiązywania Umowy, na skutek jej rozwiązania na podstawie ust 2 lub ust. 5, do uzgodnienia i sporządzenia protokołu, który będzie stwierdzał bieżący stan realizacji Umowy.
8. Rozwiązanie Umowy nie pozbawia Wykonawcy prawa do wynagrodzenia za już wykonane Usługi.
9. W terminie 5 dni od dnia rozwiązania Umowy na podstawie ust. 2 lub ust. 5, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wszelkich haseł dotyczących Oprogramowania oraz Oprogramowania Dedykowanego, koniecznych do jego dalszego utrzymania i modyfikacji oraz wydania Zamawiającemu aktualnego na dzień wygaśnięcia Umowy oraz kompletnego kodu źródłowego Produktów i Oprogramowania oraz Oprogramowania Dedykowanego uwzględniającego wszystkie zmiany, modyfikacje i uaktualnienia Oprogramowania oraz Oprogramowania Dedykowanego powstałe w wyniku realizacji Umowy.
10. Wypowiedzenie i odstąpienie od Umowy powinno nastąpić na piśmie pod rygorem nieważności
i zawierać uzasadnienie.

§ 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Umowa została sporządzona w trzech egzemplarzach - jeden egzemplarz dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.
3. Strony zgodnie ustanawiają bezwzględny zakaz przenoszenia wierzytelności i praw wynikających
z niniejszej umowy na rzecz osób trzecich bez zgody drugiej Strony.
4. Strony dołożą wszelkich starań, aby sprawy sporne wynikłe podczas realizacji umowy rozwiązać polubownie. Jednakże, jeśli wynikną sprawy sporne, których nie można rozwiązać polubownie, Strony poddają rozstrzygnięciu sądowi właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
5. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:
	1. Załącznik nr 1 do Umowy - Usługa utrzymania Oprogramowania;
	2. Załącznik nr 2 do Umowy - Usługa modyfikacji Oprogramowania;
	3. Załącznik nr 3 do Umowy - Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych;
	4. Załącznik nr 4 do Umowy – Poziom Świadczenia Usługi (SLA)
	5. Załącznik nr 5 do Umowy - Protokół odbioru Zamówienia;
	6. Załącznik nr 6 do Umowy - Protokół odbioru usługi utrzymania.

|  |  |
| --- | --- |
| ……………………………**Wykonawca** | ……………………………**Zamawiający** |

**Załącznik nr 1 do Umowy nr 2023/../..**

**ŚWIADCZENIE USŁUGI UTRZYMANIA OPROGRAMOWANIA**

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi utrzymania Oprogramowania w sposób niepowodujący obniżenia parametrów wydajnościowych Oprogramowania.
2. Usługa utrzymania Oprogramowania świadczona jest w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.

**[Zasady obsługi Zgłoszeń dotyczących Wad]**

1. Zgłoszenia dokonywane są przez upoważnione osoby wskazane w Umowie, za pośrednictwem Portalu Serwisowego wskazanego przez Zamawiającego (Jira). Zgłoszenia mogą być składane inną drogą (np. e-mail, telefonicznie).
2. Rodzaj Wady wskazuje Zamawiający. Wykonawca uprawniony jest do weryfikacji rodzaju zgłoszonej Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
3. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, to Wykonawca niezwłocznie poinformuje mailowo upoważnione osoby wskazane w Umowie po stronie Zamawiającego o wystąpieniu Wady, nada Wadzie odpowiednią kategorię oraz przystąpi do działań zmierzających do usunięcia Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
4. Przy poprawianiu Wad Oprogramowania oraz Błędów Użytkownika Wykonawca zobowiązany jest zachować poziom wykonania usługi zdefiniowany w Załączniku nr 4, punkt 2 „Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji”.
5. Usunięcie Wady nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Oprogramowania lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się również do usunięcia Wad
w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usunięcia Wady.
6. Naprawę Wady zatwierdza upoważniona osoba wskazana w Umowie ze Strony Zamawiającego po zainstalowaniu przez Wykonawcę poprawek.
7. Jeżeli Naprawa Wady nie jest możliwa w czasie przewidzianym dla danej kategorii Wady, Strony dopuszczają możliwość zastosowania Obejścia, przy czym zastosowanie Obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Wady.
8. Jeżeli Wykonawca nie dokona Naprawy / Obejścia w terminach, o których mowa w powyżej, Zamawiający może:
	1. Wydłużyć termin usunięcia Usterki na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie;
	2. Obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.

**[Zasady aktualizacji Systemu]**

1. Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego o ukazaniu się nowych, stabilnych wersji systemu CMS TYPO3.
2. W ramach Umowy Wykonawca będzie aktualizował system zarządzania treścią do wersji 11.x.x. Aktualizacje będą wykonywane w uzgodnieniu z Zamawiającym, przy czym obowiązek monitorowania dostępności aktualizacji spoczywa na Wykonawcy. Termin aktualizacji oprogramowania do nowszych wersji w ramach jednej wersji LTS nie będzie przekraczał 20 Dni Roboczych, od momentu uzgodnienia konieczności prac. W przypadku aktualizacji do wskazanej wersji termin realizacji oraz harmonogram prac zostanie uzgodniony wspólnie z Zamawiającym.
3. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowe działanie serwera Zamawiającego nie wynikające z działania systemu i nienależytego jego administrowania.
4. Jeśli aktualizacja systemu zmienia sposób postępowania przy obsłudze sytemu przez użytkowników, Wykonawca dokona aktualizacji Dokumentacji.

**[Zasady zapewnienia kontroli i ciągłości działania Oprogramowania oraz okresowych przeglądów]**

1. Wykonawca zapewni ciągłe funkcjonowanie Oprogramowania przy założeniu, że Oprogramowanie działa w trybie ciągłym 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu 365 dni w roku.
2. Zamawiający dopuszcza 10 godzin Niedostępności Oprogramowania w miesiącu.
3. Czas dostępności systemu mierzony będzie za pomocą skonfigurowanego narzędzia Zabbix lub Solarwinds.
4. Wykonawca nie odpowiada za awarie, których przyczyna leży po stronie infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego lub realizatora usługi hostingu.
5. Wykonawca będzie prowadził działania prewencyjne mające na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Oprogramowania, w tym będzie wykonywał optymalizacje Oprogramowania oraz przeglądy nie rzadziej niż raz na kwartał, a także na żądanie Zamawiającego.
6. W przypadku konieczności wykonania prac mających na celu optymalizację działania Oprogramowania Wykonawca bezzwłocznie poinformuje Zamawiającego o zakresie prac jaki jest z tym związany.
7. Wszelkie planowane przerwy w działaniu Oprogramowania związane z wykonywaniem optymalizacji oraz ingerencje mogące spowodować Niedostępność Oprogramowania muszą być uzgodnione z Zamawiającym.

**[Zasady udzielania konsultacji]**

1. Zgłaszanie konsultacji dokonywane jest za pośrednictwem Portalu Serwisowego przez upoważnione osoby wskazane w Umowie lub telefonicznie.
2. Wykonawca udziela odpowiedzi na pytanie w terminie nie dłuższym niż 16 Godzin Roboczych lub w przypadku zgłoszeń telefonicznych w trybie natychmiastowym o ile jest to możliwe.
3. Jeżeli Wykonawca nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi w czasie określonym powyżej, jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, z którym zostanie ustalony nowy termin udzielenia odpowiedzi.
4. W przypadku, o którym mowa w pkt 22 powyżej, Zamawiający może wydłużyć termin udzielenia odpowiedzi lub obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych
w Umowie.

**[Postanowienia dodatkowe]**

1. Na zakończenie każdego kwartału oraz w dniu zakończenia Umowy- Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w formie elektronicznej zaktualizowaną, wersję Kodów Źródłowych Oprogramowania oraz wersję Dokumentacji aktualizującą jej części lub całość. Zmiany wprowadzane przez Wykonawcę do Dokumentacji będą oznaczone wyraźnie oraz w sposób umożliwiający Zamawiającemu ich zidentyfikowanie oraz wyszukanie w tekście,
w szczególności poprzez zastosowanie trybu śledzenia zmian. Wykonawca będzie aktualizował Dokumentację oraz Kody Źródłowe w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 pkt 2 Umowy, oraz w sposób umożliwiający weryfikację przez Zamawiającego wprowadzonych zmian.
2. Wykonawca ma obowiązek usuwania błędów i luk w serwisach, w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu pod kątem bezpieczeństwa teleinformatycznego
w ramach usługi utrzymania przez cały okres trwania umowy.
3. Wykonawca ma obowiązek usuwania błędów w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu pod kątem zgodności usług udostępnionych w Internecie z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848)w ramach usługi utrzymania Oprogramowania lub innych aktów prawnych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej dot. dostępności dla osób niepełnosprawnych systemów teleinformatycznych, w tym serwisów internetowych, podmiotów wykonujących zdania publiczne.

**Załącznik nr 2 do Umowy nr 2023/../..**

**ŚWIADCZENIE USŁUGI MODYFIKACJI OPROGRAMOWANIA**

* 1. Do czasu wykorzystania limitu Roboczogodzin, o którym mowa w § 2 pkt 6 Umowy, Zamawiający ma prawo składać Wykonawcy wnioski i Zamówienia na usługi modyfikacji Oprogramowania, a Wykonawca zobowiązany jest do ich realizacji.
	2. Usługi modyfikacji mogą być zgłaszane w miarę potrzeb.
	3. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania w całości limitu Roboczogodzin oraz zastrzega sobie prawo wykorzystania dostępnych Roboczogodzin w dowolnym momencie trwania Umowy.
	4. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania w całości limitu Roboczogodzin oraz zastrzega sobie prawo wykorzystania dostępnych Roboczogodzin w dowolnym momencie trwania Umowy.
	5. Tryb realizacji zmian może być równoległy, przy czym zakłada się, iż Wykonawca nie będzie realizował jednocześnie więcej niż 5 Zamówień.

**[Sposób realizacji usługi modyfikacji Oprogramowania]**

* 1. Zamawiający składa Wykonawcy Zamówienie w Portalu Serwisowym, zawierające szczegółowy opis wymagań.
	2. Wykonawca w ciągu 48 Godzin Roboczych przedstawia Projekt Koncepcyjny wraz ze szczegółowym kosztorysem, w tym liczbą godzin pracy potrzebną na wykonanie zlecenia
	i harmonogramem zawierającym minimum datę rozpoczęcia i zakończenia prac.
	3. Po zatwierdzeniu kosztorysu przez Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie przystępuje do realizacji Zamówienia.
	4. Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz faktycznej czasochłonności wykonania przez Wykonawcę usług.
	5. W przypadku zaistnienia różnicy zdań między Stronami dotyczącej wiarygodności przedstawionego rozliczeń i szacunków czasochłonności, Strony zobowiązują się do podporządkowania się opinii niezależnego od Stron biegłego i rozliczenia prac według podanych przez niego wskazań. Biegły zostanie wybrany przez Strony metodą zapewniającą bezstronność, a także będzie osobą posiadającą potwierdzoną certyfikatami wiedzę z zakresu wymiarowania przedsięwzięć informatycznych. Biegły będzie wybierany z listy osób wpisanych na listę rzeczoznawców Polskiego Towarzystwa Informatycznego, przy czym pod uwagę będą brane jedynie osoby wpisane na listę nie później niż w dniu publikacji ogłoszenia.
	6. Koszt sporządzenia opinii ponosi strona przeciwna tej, do racji której biegły się przychyli. Jeśli biegły nie przychyli się do racji żadnej ze stron, obie strony ponoszą koszt sporządzenia opinii po połowie.
	7. Zrealizowana usługa nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Oprogramowania lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się
	z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do realizacji usług.
	8. W przypadku, gdy realizacja usługi spowoduje pojawienie się Wady w Systemie, Wykonawca zobowiązany jest do wstrzymania wszystkich prac nad usługą, do czasu skutecznego usunięcia Wady.
	9. Wykonawca jak i Zamawiający mają prawo do zorganizowania spotkania roboczego w sprawie nowych Zamówień w siedzibie Zamawiającego, celem omówienia zasad sporządzania kosztorysu oraz wyjaśnienia zagadnień związanych z Zamówieniami.
	10. Po wdrożeniu zmian w Oprogramowaniu zostanie sporządzony Protokół Odbioru, którego wzór zawiera Załącznik nr 5 do Umowy.
	11. Warunkiem koniecznym do zaakceptowania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Zamówienia jest dostarczenie przez Wykonawcę zaktualizowanej kompletnej Dokumentacji oraz zaktualizowanej wersji Kodów Źródłowych Oprogramowania.
	12. Odbiór odbywa się po zrealizowaniu usług na podstawie zaakceptowanego Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń.
	13. Zamknięcie Zamówienia w Portalu Serwisowym dokonywane jest przez upoważnione osoby wskazane przez Zamawiającego w Umowie, po podpisaniu Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń.
	14. Zaakceptowanie przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Zamówienia bez zastrzeżeń jest podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury.
	15. Z datą potwierdzenia Protokołem Odbioru bez zastrzeżeń wykonania prac, Wykonawca obejmuje Produkty usługą utrzymania, o której mowa w § 2 Umowy i w Załączniku nr 1 do Umowy, a także gwarancją, o której mowa w § 8 Umowy w ramach wynagrodzenia przysługującego z tytułu realizacji Umowy oraz przenosi lub potwierdza fakt wcześniejszego przeniesienia na Zamawiającego autorskich prawa majątkowe oraz zależnych praw do Produktu na zasadach opisanych w § 10 Umowy.
	16. Protokół Odbioru zawierać będzie informację o liczbie Roboczogodzin, w ramach których Produkty zostały wykonane.
	17. Podstawą do ustalenia wysokości wynagrodzenia z tytułu usług modyfikacji Oprogramowania objętych danym Zamówieniem będzie liczba Roboczogodzin wskazana w Protokole Odbioru oraz stawka za Roboczogodzinę określona w § 7 pkt 9 Umowy.

**[Postanowienia dodatkowe**]

* 1. Wszystkie wprowadzane zmiany do serwisów muszą być zgodne z zasadami wynikającymi
	z WCAG 2.1.

**Załącznik nr 3 do Umowy Nr 2023/../..**

**Nr 2023/ .. / .. (zwaną dalej „Umową”)**

zawarta w dniu …………………… 2023 r. w Warszawie pomiędzy:

**Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych** zsiedzibą w Warszawie przy ul Al. Jana Pawła II 13, NIP: 525-10-00-810, REGON: 012059538, zwanym dalej „Zamawiającym”, który reprezentują:

…

a

**…**

 zwanym dalej „Wykonawcą”, którą reprezentuje:

**…**

o następującej treści:

**§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Zleceniodawca i Wykonawca oświadczają, że zawarli w dniu 2023 r.
umowę nr 2023/../.. w sprawie usługi polegającej na utrzymaniu i modyfikacji serwisów internetowych Zamawiającego pfron.org.pl oraz bip.pfron.org.pl. zwaną dalej „Umową Główną”.
2. Zleceniodawca oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 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, zwanego dalej „RODO”) w stosunku do danych osobowych powierzonych Wykonawcy.
3. Zleceniodawca powierza, w rozumieniu art. 28 ust. 3 RODO, Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w Umowie Głównej i niniejszej Umowie.
4. Powierzone Wykonawcy dane osobowe obejmują wszystkie niezbędne dane zebrane i zawarte na portalu edukacyjnym, w tym dane osobowe użytkowników portalu.
5. W ramach realizacji niniejszej Umowy Wykonawca uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych, tj. wykonywania w szczególności następujących czynności na danych osobowych: utrwalania, organizowania, dopasowywania oraz łączenia, a także innych czynności, o ile jest to konieczne do zrealizowania celu, o którym mowa w ust. 6 pkt 4 poniżej.
6. Strony niniejszej Umowy określają następujący zakres powierzenia:
	1. czas trwania przetwarzania: w okresie obowiązywania Umowy;
	2. charakter przetwarzania: ciągły
	3. cel przetwarzania: realizacja usług utrzymania i modyfikacji Oprogramowania, która stanowi przedmiot Umowy Głównej,
	4. sposób przetwarzania: zautomatyzowany i niezautomatyzowany;
	5. rodzaj danych osobowych: dane zwykłe;
	6. kategorie osób, których dane dotyczą:
7. pracownicy Zamawiającego,
8. kontrahenci i dostawcy Zamawiającego,
9. beneficjenci Zamawiającego – osoby fizyczne,
10. pracodawcy i inne osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą.

**§ 2. ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Wykonawca oświadcza, że przed rozpoczęciem przetwarzania powierzonych danych wdrożył
i monitoruje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu spełnienie wymogów określonych w RODO oraz ochronę praw osób, których dane dotyczą.
2. Wykonawca w szczególności zobowiązuje się:
3. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych danych osobowych zachowały je w tajemnicy lub podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
4. przeszkolenia osób, o których mowa w pkt 1, z zakresu ochrony danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem charakteru, kontekstu, zakresu oraz celu powierzenia danych osobowych przez Zleceniodawcę;
5. zastosować środki określone w art. 32 RODO;
6. pomagać Administratorowi, w terminach przez niego wyznaczonych, poprzez zastosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, w szczególności niezwłocznie, jednak nie później niż
w terminie 2 dni roboczych, informować Administratora o tym, iż osoba, której dane dotyczą, skierowała do Wykonawcy korespondencję zawierającą żądanie w zakresie wykonywania praw osoby określonych w rozdziale III RODO, jak również udostępniać treść tej korespondencji; Wykonawca nie jest uprawniony do samodzielnego udzielania jakichkolwiek informacji osobie w związku ze złożonym żądaniem, chyba że poleci mu to Administrator;
7. uwzględniając charakter przetwarzania i dostępne informacje, pomagać Administratorowi, w terminach przez niego wyznaczonych, wywiązywać się z obowiązków określonych
w art. 33-36 RODO;
8. udostępniać Administratorowi na jego żądanie i w terminach przez niego wyznaczonych wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO;
9. umożliwić Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora do przeprowadzania audytów, w tym inspekcji, i przyczyniać się do nich;
10. informować Administratora, jeśli jego zdaniem, wydane mu przez Administratora polecenie narusza postanowienia RODO lub inne przepisy Unii lub państwa członkowskiego
o ochronie danych, pod rygorem utraty możliwości dochodzenia roszczeń przeciwko Zleceniodawcy z tytułu realizacji polecenia Administratora;
11. informować Administratora, jeśli w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy stanie się on współadministratorem w rozumieniu art. 26 ust. 1 RODO;
12. korzystać z usług innego podmiotu, zwanego dalej „Podwykonawcą”, wyłącznie za pisemną zgodą Administratora;
13. jeśli pkt 10 ma zastosowanie, korzystać z usług Podwykonawcy, który zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych
i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
14. Wykonawca jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych wyłącznie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy.
15. Za polecenie zgodne z ust. 3 uznaje się Umowę oraz każde kolejne polecenie przekazane przez Zleceniodawcę w postaci pisemnej lub elektronicznej.
16. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych bądź rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy zobowiązuje się, zgodnie z decyzją Administratora, do zwrotu Administratorowi lub usunięcia wszelkich powierzonych danych osobowych oraz trwałego usunięcia wszelkich istniejących i będących w jego posiadaniu kopii powierzonych danych. Poprzez trwałe usunięcie danych należy rozumieć takie zniszczenie tych danych lub taką ich modyfikację, która nie pozwoli na ustalenie tożsamości osoby, której dane dotyczą.
17. Usunięcie danych, o którym mowa w ust. 5, zostanie potwierdzone przez Wykonawcę Protokołem usunięcia danych, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy, przekazanym na adres: Inspektor Ochrony Danych PFRON, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa oraz elektronicznie na adres: iod@pfron.org.pl w ciągu 7 dni od daty usunięcia danych, lecz nie później niż 14 dni od zakończenia przetwarzania danych osobowych.
18. W przypadku, gdyby w toku realizacji niniejszej Umowy doszło do zmian wymagań prawnych związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w szczególności wymagań dotyczących zabezpieczenia danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przetwarzania danych osobowych, w tym ich zabezpieczenia, w sposób zgodny z aktualnymi przepisami o ochronie danych osobowych.
19. Wykonawca może przetwarzać dane osobowe wyłącznie na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, zwanego dalej „EOG”. W skład EOG wchodzą następujące państwa: wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia, Liechtenstein.
20. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w stosunku do Podwykonawcy,
o których mowa w § 4 niniejszej Umowy.

**§ 3. KONTROLA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Niezależnie od pozostałych postanowień niniejszej Umowy, Wykonawca podczas realizacji niniejszej Umowy, zobowiązany jest do informowania Zleceniodawcy o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo powierzonych danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania, na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy
i w terminie przez niego wyznaczonym, wszelkich informacji dotyczących przetwarzania powierzonych danych osobowych, w tym sposobów realizacji obowiązku zabezpieczenia danych osobowych oraz wszelkich danych niezbędnych do wykonania zobowiązań wynikających
z odpowiedzialności za powierzone dane osobowe. W szczególności zobowiązuje się do przedstawienia, na pisemne żądanie Zleceniodawcy, dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych objętych Umową oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, a także informacji dotyczących implementacji rozwiązań opisanych w powyżej wskazanej dokumentacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy i w terminie przez niego wyznaczonym poddać się audytowi w zakresie realizacji obowiązków wynikających z niniejszej Umowy oraz przepisów o ochronie danych osobowych. W ramach audytu Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia osobom działającym w imieniu Zleceniodawcy wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe, oraz udzielania informacji dotyczących przebiegu przetwarzania powierzonych danych osobowych, zapewnienia wglądu
w dokumentację wymaganą przepisami RODO i odrębnymi przepisami, umożliwienia przeprowadzania oględzin nośników i systemów teleinformatycznych służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się usunąć wszelkie nieprawidłowości lub niezgodności z przepisami RODO stwierdzone w trakcie audytu w terminie wyznaczonym przez Administratora.
4. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzenia przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, zwanego dalej „Organem nadzorczym”, kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa na zasadach opisanych w RODO.
5. Do prowadzenia audytu w sposób opisany w niniejszym paragrafie ze strony Zleceniobiorcy uprawnionym będzie osoba wskazana imiennie i pisemnie upoważniona przez Zleceniodawcę.
6. Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Administratora o każdym naruszeniu lub podejrzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, zwanym dalej „Incydentem”, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od wystąpienia Incydentu.
7. Wykonawca umożliwi Administratorowi uczestnictwo w czynnościach mających na celu ustalenie okoliczności wystąpienia Incydentu oraz jego skutków.
8. Realizując obowiązek określony w ust. 6, Wykonawca informuje Administratora w szczególności o:
9. dacie, czasie trwania i miejscu Incydentu oraz dacie stwierdzenia Incydentu;
10. charakterze naruszenia ochrony danych osobowych;
11. kategorii i liczbie podmiotów danych osobowych, których dotyczy Incydent;
12. kategorii i liczbie wpisów danych osobowych, których dotyczy Incydent;
13. możliwych skutkach Incydentu;
14. środkach zastosowanych w celu zaradzenia skutkom, o którym mowa w pkt 4, lub ich zminimalizowania.
15. Wykonawca zobowiązuje się dokumentować wszelkie Incydenty, w tym okoliczności Incydentu, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze, jak również udostępniać tę dokumentację Administratorowi na jego żądanie.
16. Wykonawca nie jest uprawniony do przekazywania informacji o Incydencie jakimkolwiek innym podmiotom, w szczególności podmiotom danych osobowych lub Organowi nadzorczemu, chyba że poleci mu to Administrator.

**§ 4. KORZYSTANIE Z PODWYKONAWCÓW**

1. Wykonawca może dalej powierzyć przetwarzanie danych osobowych Podwykonawcy, jeśli wynika to z zakresu Umowy Głównej, po uzyskaniu uprzedniej zgody Zleceniodawcy na powierzenie Podwykonawcy przetwarzania danych osobowych w określonym celu i zakresie, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W celu dalszego powierzenia Podwykonawcy przetwarzania danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć
z Podwykonawcą pisemną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych o treści
i zakresie jak najbardziej zbliżonym do niniejszej Umowy i przekazać jej kopię Zleceniodawcy.
2. W przypadku skorzystania z usług Podwykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia, iż Podwykonawca nie będzie przetwarzał danych osobowych powierzonych przez Zleceniodawcę w celu i zakresie szerszym niż wynikający z niniejszej Umowy i zobowiązany będzie do zachowania wszelkich wymagań określonych w § 2 niniejszej Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się nie korzystać z Podwykonawców w celu realizacji Umowy Głównej lub niniejszej Umowy w sytuacji, gdy dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy będzie wiązało się transferem danych osobowych poza EOG.
4. Wykonawca oświadcza, że przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność wobec Zleceniodawcy za działania i zaniechania Podwykonawcy.

**§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OŚWIADCZENIA PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów RODO oraz odrębnych przepisów
o ochronie danych osobowych.
2. Wykonawca będzie przetwarzał powierzone dane wyłącznie w sposób określony przez Zleceniodawcę.
3. Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe w pomieszczeniach/obszarach i przy użyciu systemów informatycznych zabezpieczonych przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Wykonawca, w tym w szczególności jego pracownicy/współpracownicy, którzy przetwarzają dane osobowe powierzone przez Zleceniodawcę, zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych osobowych powierzonych mu w czasie obowiązywania niniejszej Umowy lub uzyskanych w związku z jej wykonywaniem. Obowiązek wskazany w zdaniu poprzedzającym obowiązuje bezterminowo, mimo rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych, powiadomić Zleceniodawcę na adres: Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, o fakcie:
	1. wszczęcia kontroli lub postępowania administracyjnego przez Organ nadzorczy,
	w rozumieniu art. 4 pkt 21 RODO, w odniesieniu do danych osobowych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy;
	2. wydanych przez Organ nadzorczy decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach
	w zakresie wykonywania przez Podmiot przetwarzający przepisów o ochronie danych osobowych dotyczących powierzonych danych;
	3. innych działaniach uprawnionych organów wobec powierzonych danych osobowych;
	4. innych zdarzeniach mających lub mogących mieć wpływ na przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
	5. złożenia do Wykonawcy jakiejkolwiek skargi, żądania, pytania oraz innych oświadczeń osób fizycznych, których dane osobowe przetwarza na podstawie niniejszej Umowy.
6. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych w związku z realizacją niniejszej Umowy, gdy w następstwie tego Zleceniodawca jako administrator, zostanie zobowiązany w szczególności do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną, Wykonawca zobowiązuje się, o ile zażąda tego pisemnie Zleceniodawca, do przystąpienia do każdego sporu, którego wytoczenie nastąpi i pokrycia roszczeń kierowanych do Zleceniodawcy w każdym przypadku, gdy roszczenia te na podstawie dostępnych dowodów obiektywnie uznane zostały za zasadne, w szczególności, gdy roszczenia te zostaną zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub nałożone na podstawie orzeczenia lub decyzji innego uprawnionego organu. W takim wypadku Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zleceniodawcy wszelkich poniesionych przez niego kosztów związanych z ww. postępowaniami, w tym kosztów zastępstwa procesowego.
7. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej z tytułu nienależytego wykonania Umowy w wysokości:
	* + 1. 1000 zł za każdy dzień naruszenia terminu, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 4 – 6, § 3 ust. 2
			i 3 oraz w § 5 ust. 5;
			2. 2000 zł za każdą godzinę naruszenia terminu, o którym mowa w § 3 ust. 6;
			3. 10 000 zł za powierzenie przetwarzania danych osobowych bez zgody, o której mowa
			w § 4 ust. 1;
			4. 50 000 zł za każdy zawiniony przez Wykonawcę przypadek naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.
8. Kary umowne płatne są w terminie 10 dni od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie może być ona również potrącona z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zleceniodawcę bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
9. Niezależnie od postanowień ust. 6 i 7, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z przetwarzaniem powierzonych mu danych osobowych niezgodnie z niniejszą Umową i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności naliczenie kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zleceniodawcę od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

**§ 6. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH (dalej „IOD”)**

1. Zleceniodawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych.
2. Inspektorem Ochrony Danych Zleceniodawcy jest **Sylwia Ratajczyk**, adres e-mail: iod@pfron.org.pl.
3. Wykonawca nie wyznaczył Inspektora Ochrony Danych.
4. Koordynatorem Umowy Powierzenia ze strony Podmiotu przetwarzającego jest:
**…**
5. Koordynator Umowy Powierzenia będzie współpracował z Inspektorem Ochrony Danych Administratora w celu zapewnienia przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i Umową.

**§ 7. OBOWIĄZYWANIE UMOWY**

1. Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas określony, tożsamy z okresem obowiązywania Umowy Głównej.
2. Niniejsza Umowa wygasa lub ulega rozwiązaniu z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Głównej.
3. Zleceniodawca jest uprawniony do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nienależytego wykonywania zobowiązań wynikających
z niniejszej Umowy przez Wykonawcę.

**§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy mogą nastąpić tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowania właściwe przepisy prawa, w tym w szczególności RODO.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją postanowień niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniodawcy.
4. Niniejszą Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy i trzy dla Zamawiającego.

|  |  |
| --- | --- |
| ....................................................za Wykonawcę | ....................................................za Zleceniodawcę |

**Załącznik**

**do Umowy powierzenia**

**przetwarzania danych osobowych**

**PROTOKÓŁ USUNIĘCIA DANYCH OSOBOWYCH**

W imieniu …………………………………………………………………………………….. (zwanego w  Umowie „Wykonawcą”) oświadczamy, iż dane osobowe przetwarzane przez …………………………………………….. na zlecenie Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (zwanego w Umowie „Zleceniodawcą”) z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, jako administratora, zostały w dniu ……………………… trwale usunięte.

Niniejszy fakt trwałego usunięcia danych osobowych potwierdza/ją:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ……………………………………………………………….. |  | ……………………………… |
|  *imię i nazwisko, stanowisko* |  | *data, podpis osobisty* |
| ……………………………………………………………….. |  | ……………………………… |
|  *imię i nazwisko, stanowisko* |  | *data, podpis osobisty* |
| ……………………………………………………………….. |  | ……………………………… |
|  *imię i nazwisko, stanowisko* |  | *data, podpis osobisty* |
|  |  |  |

**Załącznik nr 4 do Umowy nr 2023/../..**

**POZIOMY ŚWIADCZENIA USŁUG (SLA)**

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi z zachowaniem następujących parametrów SLA (*Service Level Agreement*):

1. **Poziom Dostępności Oprogramowania DS:**

Algorytm obliczania poziomu Dostępności Systemu w danym miesiącu:

**DS = 100 \* (GRM-CN-CO) /(GRM-CO) [%]**

gdzie:

 GRM – Liczba godzin w miesiącu

CN – Łączny czas Niedostępności Systemu w miesiącu.

CO – Łączny czas w godzinach uzgodnionych z Zamawiającym Okien Serwisowych w miesiącu.

Czas pojedynczej Niedostępności Systemu i czas pojedynczego Okna Serwisowego będzie liczony z dokładnością do 1 Godziny Roboczej.

1. **Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji.**

|  |
| --- |
| **Usuwanie Wad** |
| **Lp** | **Nazwa** | **Czas Naprawy** | **Czas Obejścia** |
| 1. | Błąd | 16 Godzin Roboczych | 4 Godziny Robocze |
| 2. | Błąd Użytkownika | 24 Godzin Roboczych | 4 Godziny Robocze |
| 3. | Usterka | 48 Godzin Roboczych  | 4 Godziny Robocze |
| **Pytania/Konsultacje** |
| 4. | Pytania/Konsultacje o których mowa w punkcie 20 Załącznika nr 1 do Umowy  | 16 Godzin Roboczych | Nie dotyczy |

**Załącznik nr 5 do Umowy nr 2023/../..**

**Protokół Odbioru Zamówienia**

Warszawa, dn. ..........................

Zgodnie z zapisami Umowy nr 2023/../.. z dnia ..................

Strony Umowy potwierdzają odbiór Zamówienia nr ...................

Skrócony opis Zamówienia:

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

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

Pracochłonność wykonania Zamówienia .......................Roboczogodzin

Uwagi:

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

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

Za Zamawiającego Za Wykonawcę

**Załącznik nr 6 do Umowy nr 2023/../..**

 **Protokół Odbioru usługi utrzymania Oprogramowania**

Warszawa, dn. ..........................

Zgodnie z zapisami Umowy nr 2023/../.. z dnia ..................

Strony Umowy potwierdzają odbiór usługi utrzymania Oprogramowania za okres od .....................

do ..............................

 Uwagi:

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

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

W załączeniu:

1. raport zgłoszeń oraz usuwania Wad w okresie od ......................... do ..................................

świadczenia usługi utrzymania Oprogramowania.

Za Zamawiającego Za Wykonawcę