

Załącznik nr 4 do SIWZ

PROGRAM OPERACYJNY
POMOC ŻYWNOŚCIOWA
2014 – 2020

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ POMOCY
NAJBARDZIEJ POTRZEBUJĄCYM



ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

Spis treści

I. DEFINICJE	2
II. PRZEDMIOT UMOWY	6
III. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ	7
IV. WYNAGRODZENIE. WARUNKI PŁATNOŚCI	10
V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ. ZOBOWIĄZANIA KOWR. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY. PERSONEL WYKONAWCY. PODWYKONAWCY	11
VI. OCHRONA POUFNOŚCI. DANE OSOBOWE	18
VII. OBOWIĄZYWANIE UMOWY I JEJ WYPOWIEDZENIE.	20
XIII. ZABEZPIECZENIE WYKONANIA UMOWY	22
IX. ZMIANA UMOWY	22
X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	25

I. DEFINICJE**§1**

1. Na potrzeby niniejszej Umowy, Strony ustalają następujące definicje:

1.	Aktualizacja SDA	Udostępnienie do pobrania w Systemie Dystrybucji Aktualizacji Pakietu aktualizacyjnego.
2.	Awaria	Sytuacja, w której z powodu błędów lub Problemu wydajnościowego Oprogramowania, nie można realizować któregokolwiek procesu biznesowego.
3.	Błąd krytyczny	Błąd Oprogramowania uniemożliwiający co najmniej jednemu użytkownikowi Oprogramowania realizację bieżącej pracy opisanej w Dokumentacji.
4.	Błąd niekrytyczny	Brak działania funkcji Oprogramowania opisanej w Dokumentacji, który nie jest Błędem Krytycznym ani Awarią, ale skutkuje uciążliwością w eksploatacji Oprogramowania dla jego użytkownika lub użytkowników lub spadkiem wydajności działania funkcji Oprogramowania.
5.	Błąd	Awaria, Błąd krytyczny, Błąd niekrytyczny oraz Wada Dokumentacji.
6.	Dzień roboczy	Dzień od poniedziałku do piątku w Godzinach roboczych, równy 8 godzinom pracy Zamawiającego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7.	Dokumentacja	Kompletny zestaw opisów, rysunków i innych informacji, koniecznych do instalacji, odtworzenia, działania, użytkowania, utrzymania oraz rozwoju Oprogramowania Egeria oraz Oprogramowania Egeria objętego SLA, w tym dokumentacja techniczna, użytkownika, analityczna, administracyjna i eksploatacyjna.
8.	Godziny robocze	Godziny od 8.00 do 16.00 w Dniu Roboczym.
9.	Informacje Poufne	Informacje uzyskane przez Wykonawcę lub Zamawiającego, objęte zobowiązaniem do zachowania poufności na podstawie § 10 i 11 Umowy.
10.	KOWR, Zamawiający	Krajowy Ośrodek Wsparcia Rolnictwa.
11.	Naprawa Błędów	Dostarczenie Zamawiającemu Oprogramowania lub jego części wolnego od Błędów, zapewniającego poprawne funkcjonowanie Oprogramowania. Za Naprawę Błędu uznaje się również przywrócenie Oprogramowania do działania za pomocą

		tymczasowych środków zastępczych eliminujących źródło powstawania Błędu wraz z uzgodnieniem z członkiem Zespołu ds. Umowy Opieki Serwisowej ze strony KOWR czasu stosowania tych środków.
12.	Oprogramowanie	Oprogramowanie udostępniające funkcjonalności określone w Dokumentacji, składające się z: 1) Oprogramowania Egeria oraz 2) Oprogramowania Egeria objętego SLA.
13.	Oprogramowanie Egeria	Oprogramowanie Egeria, do którego Zamawiający posiada licencje na użytkowanie udzielone przez firmę Comarch S.A. w Krakowie, powiązane funkcjonalnie z Oprogramowaniem CAPS, składające się z następujących podsystemów (firm): 1) Egeria – WPR (wsparcie obsługi finansowo-księgowej dla mechanizmów Wspólnej Polityki Rolnej); 2) Egeria – KPR (wsparcie obsługi finansowo-księgowej dla mechanizmów krajowych); 3) Egeria – Fundusze promocji (wsparcie obsługi mechanizmu „Obsługa Funduszy Promocji Produktów Rolno-Spożywczych”); 4) Egeria – Programy operacyjne (wsparcie obsługi finansowo-księgowej mechanizmu „Realizacja zadań w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Żywnościowa 2014-2020”).
14.	Oprogramowanie Egeria objęte SLA	Oprogramowanie Egeria obejmujące moduły: 1) KGW (Księga Główna - WPR); 2) KGA (Księga Główna – Krajowa Polityka Rolna); 3) KGFP (Księga Główna – Fundusze promocji); 4) KGPO (Księga Główna – Programy operacyjne).
15.	Oprogramowanie narzędziowe	Oprogramowanie komputerowe osadzone na Sprzęcie komputerowym obejmujące m.in.: 1) systemy operacyjne; 2) oprogramowanie, bazodanowe, aplikacyjne, komunikacyjne, administracyjne.
16.	Osobodzień	8 godzin pracy członka personelu Wykonawcy.
17.	Pakiet aktualizacyjny	Zestaw poprawek programistycznych.
18.	Patch indywidualny (Patch branch)	Poprawka programistyczna środowiska produkcyjnego Oprogramowania, omijająca instalację ewentualnych innych blokujących patchy do wcześniej poprawionych Zgłoszeń serwisowych,

		powiązanych przez wspólnie zmodyfikowane elementy Oprogramowania.
19.	Patch kumulacyjny	Kilka Pakietów aktualizacyjnych wgrzywanych łącznie w ustalonym terminie.
20.	Personel Kluczowy	Osoby fizyczne wskazane w Ofercie Wykonawcy (załącznik nr 7), których praca jest istotnym elementem wykonywania Umowy przez Wykonawcę. Personel Kluczowy mogą stanowić w szczególności osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, związane z Wykonawcą stałą umową o współpracę, jak również osoby fizyczne zatrudnione na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło i innych umów cywilnoprawnych.
21.	Poprawka programistyczna	Poprawiona część Oprogramowania, powstała w wyniku realizacji Zgłoszenia serwisowego.
22.	Problem wydajnościowy	Takie funkcjonowanie Oprogramowania, które uniemożliwia lub znacznie utrudnia realizowanie przypisanych Oprogramowaniu funkcji.
23.	Raport z testów	Dokument procesu testowania Poprawki programistycznej zawierający co najmniej - w odniesieniu dla każdego Scenariusza testu - rezultat testu.
24.	Reakcja serwisowa	Przekazanie przez Wykonawcę Zamawiającemu informacji o rozpoczęciu prac nad danym Zgłoszeniem dokonanym zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 2.
25.	Scenariusz testu	Dokument sporządzany przez Wykonawcę udostępniany wraz z dostarczeniem Poprawki programistycznej zawierający: <ol style="list-style-type: none"> 1) nazwę procesu/nazwę ścieżki; 2) szczegółową sekwencję główną z listą czynności; 3) opis sekwencji wariantowych; 4) oczekiwany rezultat testu; 5) zestawienie ról i uprawnień; 6) scenariusze w podziale na role; 7) określenie zależności od innych procesów lub czynności.
26.	Sprzęt komputerowy	Zestaw urządzeń komputerowych, na których pracuje Oprogramowanie.
27.	System komunikacyjny	Zestaw elementów tworzących funkcjonalną całość, obejmujący elementy lokalnej sieci komputerowej KOWR, łącza i urządzenia rozległej sieci transmisji

		danych oraz urządzenia komutacji pakietów wraz z ich oprogramowaniem.
28.	System Dystrybucji Aktualizacji (SDA)	System umożliwiający zamieszczenie wszystkich wersji podsystemów/ modułów / komponentów wykonanych w narzędziu innym niż Oracle Developer Suite dla Oracle Forms i Reports. Do każdej wersji komponentu dystrybuowanej za pośrednictwem SDA dołączona będzie następująca informacja: 1) data wydania wersji; 2) opis zmian w wersji; 3) lista poprawianych zgłoszeń; 4) specyfikacja zależności do innych komponentów / modułów.
29.	Testy podstawowe	Testy niezbędne do stwierdzenia, że Błąd został skutecznie usunięty lub że Wniosek o zmianę został właściwie zrealizowany.
30.	Testy instalacji	Testy dostarczonych Poprawek programistycznych dla Zgłoszeń serwisowych typu Wniosek o zmianę wykonywane przez KOWR na podstawie i w zakresie scenariuszy testów instalacji dostarczanych wraz z przekazaniem Wyceny Zgłoszenia. Testy instalacji będą prowadzone w wymiarze do łącznie 9 Godzin roboczych od pierwotnego przekazania informacji o dostarczeniu Poprawki programistycznej dla Zgłoszenia.
31.	Umowa serwisowa, Umowa	Niniejsza umowa.
32.	Wada Dokumentacji	Usterka Dokumentacji powodująca, że jest ona niekompletna, niepełna, nieaktualna, sprzeczna lub niejasna.
33.	Warunki wykonania	Dokument określający sposób realizacji zgłoszonych Wniosków o zmianę, w tym wycenę pracochłonności i czasu (w Osobodniach) oraz opis zmian niezbędnych do realizacji Wniosku o zmianę.
34.	Wniosek o zmianę	Zgłoszenie serwisowe dokonane zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 2, którego przedmiotem jest żądanie usługi konserwacji lub modernizacji Oprogramowania w zakresie opisanym w § 2 ust. 2 pkt 2.
35.	Załącznik	Każdy z dokumentów stanowiących integralną część Umowy serwisowej, wymienionych w jej § 16 ust. 8.

36.	Zapytanie	Zgłoszenie serwisowe, którego przedmiotem jest żądanie udzielenia informacji z zakresu bieżącej obsługi Oprogramowania.
37.	Zgłoszenie serwisowe lub Zgłoszenie	Wniosek o zmianę, Zapytanie oraz zgłoszenie, zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 2, zidentyfikowanego Błędu.
38.	Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej	Zespół składający się z przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy powoływany w ramach Umowy, którego zadania określa Załącznik nr 1.

2. Ilekroć w niniejszej Umowie lub Załącznikach, zostały użyte pojęcia wymienione w powyższych definicjach (pisane wielką literą), nadaje się im podane wyżej znaczenia, chyba, że jednoznacznie z treści Umowy lub Załącznika wynika odmienne znaczenie danego pojęcia.

II. PRZEDMIOT UMOWY

§ 2

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług opieki serwisowej Oprogramowania, w szczególności w zakresie, o którym mowa w ust. 2, na warunkach i w terminach określonych Umową, w celu zapewnienia poprawnego i nieprzerwanego (stabilnego) działania Oprogramowania oraz jego rozwoju.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz KOWR następujące usługi:
 - 1) Usługi stałe:**
 - a) Naprawa Błędów oraz usunięcie Problemów wydajnościowych w Oprogramowaniu,
 - b) udzielanie konsultacji (hot line),
 - c) wprowadzanie zmian do Oprogramowania Egeria wynikających ze zmian powszechnie obowiązującego prawa, po akceptacji KOWR;
 - 2) Usługi modernizacji Oprogramowania:**
 - a) dostosowanie Oprogramowania do nowych wersji Oprogramowania narzędziowego oraz Sprzętu komputerowego,
 - b) wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu,
 - c) inne usługi modernizacyjne lub konserwacyjne, w tym modyfikacja danych, realizowane w ramach określonej czasochłonności, zgodnie ze zgłoszonymi przez KOWR Wnioskami o zmianę.
3. Procedura Naprawy Błędów i realizacji Zgłoszeń serwisowych jest szczegółowo określona w Załącznikach nr 1 i nr 2 do Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do wyceny Wniosków o zmianę metodami wyceny określonymi w Załączniku nr 4 do Umowy, przy uwzględnieniu łącznego limitu dla wszystkich Wniosków o zmianę nie większego niż 600 Osobodni.
5. Wykonawca dostarczy pocztą elektroniczną zestawienie zrealizowanych w ramach Umowy Wniosków o zmianę, na każde wezwanie KOWR, w terminie nie dłuższym niż 5 dni od daty wezwania.
6. Potwierdzeniem należytego wykonania Umowy jest:

- 1) w zakresie usług stałych, o których mowa w ust. 2 pkt 1 – podpisany przez Strony szczegółowy trzymiesięczny protokół odbioru (którego wzór został określony w Załączniku nr 11 do Umowy), zawierający listę wykonanych w ww. okresie zgłoszeń serwisowych oraz zmian w Oprogramowaniu;
 - 2) w zakresie usług modernizacji Oprogramowania, o których mowa w ust. 2 pkt 2 - podpisany przez Strony szczegółowy trzymiesięczny protokół przekazania-odbioru (którego wzór został określony w Załączniku nr 11 do Umowy), zawierający listę wykonanych w ww. okresie Wniosków o zmianę i przypisane im czasochłonności;
 - 3) w zakresie końcowego potwierdzenia wykonania Umowy - protokół końcowy (którego wzór został określony w Załączniku nr 11 do Umowy), podpisywany przez Strony w terminie 30 dni po zakończeniu obowiązywania Umowy.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, niezależnie od podstawy prawnej, w zakresie potwierdzania wykonania usług, w tym Zgłoszeń serwisowych, w części lub całości, postanowienia ust. 6 stosuje się odpowiednio.
 8. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że w razie nieuzasadnionej odmowy podpisania przez Wykonawcę protokołów, o których mowa w ust. 6 powyżej, Zamawiający sporządzi jednostronny protokół. W celu uniknięcia wątpliwości Strony nie dopuszczają jednostronnych protokołów potwierdzających wykonanie Umowy sporządzonych przez Wykonawcę.
 9. Dokonanie odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa lub Umowy w przypadku nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności na prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań, oraz rozwiązania Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Umowy zostanie ujawniony po odbiorze.
 10. Niedokonanie Naprawy błędów Oprogramowania EGERIA objętego SLA w terminach określonych w § 4 ust. 1 Załącznika nr 2 uprawnia Zamawiającego do zlecenia tzw. „wykonawstwa zastępczego” bez upoważnienia sądu, osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.

III. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

§ 3

[OŚWIADCZENIA WYKONAWCY]

1. Wykonawca jako uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 z późn. zm.; dalej również jako: „u.p.a.p.p.”), oświadcza, że będą przysługiwać mu wszelkie majątkowe prawa autorskie do wytworzonych w wyniku realizacji przedmiotu niniejszej Umowy utworów podlegających ochronie na podstawie przepisów u.p.a.p.p.
2. Wykonawca gwarantuje, że przekazane w ramach Umowy przedmioty ochrony własności intelektualnej nie będą posiadały żadnych wad prawnych, ani nie będą ograniczać KOWR w korzystaniu z tych przedmiotów w inny sposób niż wyraźnie określony Umową.

[LICENCJE]

3. Wykonawca, w dniu podpisania szczegółowych protokołów przekazania-odbioru, o których mowa w § 2 ust. 6 pkt 2, udziela KOWR licencji do użytkowania, wykonanych w danym okresie 3 miesięcy obowiązywania Umowy, zmian w Oprogramowaniu Egeria, wraz z ich Dokumentacją, w zakresie pól eksploatacji określonych w art. 75 u.p.a.p.p. oraz w zakresie wprowadzania do pamięci, wyświetlania, uruchamiania w Centrum Podstawowym i Zapasowym w lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego oraz przechowywania tegoż Oprogramowania na urządzeniach wchodzących w skład Systemu komputerowego, stosowania go zgodnie z Dokumentacją, a także związanego z tym trwałego lub czasowego zwielokrotniania go w całości lub w części wszelkimi środkami i we wszelkiej formie związanej z zakresem ww. korzystania.
4. Poprzez licencję, o której mowa powyżej, Strony rozumieją umowę o charakterze jednorazowej transakcji, w ramach której KOWR, nieodpłatnie, otrzymuje nieograniczone w czasie i niewypowiadalne prawo do korzystania z ww. zmian funkcjonalnych w Oprogramowaniu Egeria w zakresie określonym w Umowie.
5. W przypadku, gdy postanowienie o niewypowiadalności licencji przewidziane w ust. 4 powyżej okazałoby się bezskuteczne lub nieważne, a Wykonawca byłby uprawniony na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa do wypowiedzenia przedmiotowej licencji, Strony uzgadniają dla Wykonawcy 10-letni termin wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego.
6. Niezależnie od postanowienia ust. 5, Wykonawca zobowiązuje się nie korzystać z uprawnienia do wypowiedzenia licencji z wyjątkiem przypadków, w których Zamawiający rażąco naruszy warunki udzielonej licencji oraz nie zaniecha naruszenia mimo wezwania Wykonawcy i wyznaczenia mu w tym celu odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 90 dni. Wezwanie musi być wystosowane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zawierać wyraźnie i precyzyjnie wymienione naruszenia. W przypadku wypowiedzenia licencji z tej przyczyny termin wypowiedzenia licencji wynosi 5 lat, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego.
7. W przypadku, gdy Wykonawca, mimo zobowiązania do niewypowiadania licencji, o którym mowa powyżej, złoży oświadczenie o wypowiedzeniu, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz KOWR kary umownej w wysokości 30% kwoty określonej w § 4 ust. 2 Umowy, a także zwróci KOWR rzeczywiście poniesione przez KOWR koszty zapewnienia (w tym uzyskania licencji i wdrożenia) rozwiązania zastępczego dla modyfikacji Oprogramowania Egeria, wraz z ich Dokumentacją, w terminie 14 dni od wezwania do zapłaty.
8. KOWR, z chwilą dostarczenia Zamawiającemu rezultatu prac nad danym Zgłoszeniem serwisowym dotyczącym Oprogramowania Egeria, do czasu udzielenia przez Wykonawcę licencji określonej w ust. 3, jest uprawniony do bezpłatnego użytkowania zmian funkcjonalnych w Oprogramowaniu Egeria, wraz z ich Dokumentacją, na warunkach określonych w ust. 3.

[KODY ŹRÓDŁOWE]

9. Nie później niż do dnia podpisania szczegółowego protokołu przekazania-odbioru, o którym mowa w § 2 ust. 6 pkt 2, Wykonawca zdeponuje kody źródłowe zmodyfikowanych elementów Oprogramowania Egeria w siedzibie KOWR. Kod źródłowy, o którym mowa powyżej, zostanie dostarczony na informatycznym nośniku danych lub w postaci plików na wskazanym przez KOWR udziale dyskowym, w formie umożliwiającej KOWR swobodny odczyt kodu źródłowego, a także zapisanie kodu na innym nośniku i doprowadzenie tego kodu źródłowego do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym środowisku informatycznym przez KOWR. Wraz z kodem źródłowym Wykonawca dostarczy dokumentację zawierającą kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia takiego Oprogramowania do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły KOWR odczyt lub zapisywanie kodu, w szczególności szyfrowania. W przypadku, w którym Wykonawca zaktualizuje kod źródłowy w wyniku świadczenia usług objętych Umową, Wykonawca przekaże KOWR taki kod po wprowadzeniu zmian, przy czym przewidziane Umową wymagania co do sposobu przekazania i udokumentowania kodu oraz co do elementów, które mają być przekazane wraz z kodem źródłowym, stosuje się także do aktualizacji kodu.
10. KOWR ma prawo korzystać z kodów źródłowych Oprogramowania Egeria oraz z jego Dokumentacji, na własne potrzeby, na polach eksploatacji określonych w ust. 3, przez czas nieokreślony, w przypadku zaprzestania przez Wykonawcę świadczenia usług objętych przedmiotem umowy w okresie obowiązywania Umowy, z przyczyn nieleżących po stronie KOWR, a także w sytuacji złożenia przez Wykonawcę wniosku o ogłoszenie upadłości lub ogłoszenia upadłości Wykonawcy albo otwarcia likwidacji Wykonawcy i jednoczesnego braku wskazania następcy prawnego. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że w sytuacji opisanej powyżej tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w Oprogramowaniu Egeria może być dokonane przez KOWR lub osobę trzecią działającą na jego rzecz. Postanowienia ust. 3 - 8 stosuje się odpowiednio.

[OPROGRAMOWANIE OSÓB TRZECICH]

11. Jeżeli wykonanie Wniosku o zmianę spowoduje konieczność korzystania przez KOWR z oprogramowania typu Open Source (tj. oprogramowania dystrybuowanego na warunkach tzw. licencji otwartych) lub oprogramowania osób trzecich, Wykonawca zawrze stosowną informację o tym fakcie w Warunkach wykonania.
12. W każdym przypadku wykorzystania oprogramowania typu Open Source lub oprogramowania osób trzecich Wykonawca zapewnia, że jego wykorzystanie na potrzeby Umowy będzie zgodne z postanowieniami odpowiednich licencji przypisanych do danego oprogramowania.
13. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że wykorzystane oprogramowanie typu Open Source lub oprogramowanie osób trzecich nie będzie ograniczać

Zamawiającego w zakresie istniejących uprawnień do rozpowszechniania innego oprogramowania (o ile KOWR dysponuje takimi uprawnieniami) połączonego z oprogramowaniem typu Open Source lub oprogramowaniem osób trzecich, w tym nie może nakładać na Zamawiającego obowiązku rozpowszechniania takiego połączonego oprogramowania wraz z kodem źródłowym. W przypadku, w którym dana licencja na oprogramowanie typu Open Source lub oprogramowanie osób trzecich uzależnia zakres takich obowiązków od sposobu połączenia tego oprogramowania z innym oprogramowaniem, Wykonawca zobowiązany jest do zrealizowania takiego połączenia w sposób nienakładający na Zamawiającego obowiązku rozpowszechniania połączonego oprogramowania wraz z kodem źródłowym.

14. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że licencja na oprogramowanie typu Open Source lub na oprogramowanie osób trzecich nie będzie nakładać na Zamawiającego obowiązku odprowadzania jakichkolwiek opłat lub wynagrodzenia na rzecz podmiotów uprawnionych do takiego oprogramowania.

IV. WYNAGRODZENIE. WARUNKI PŁATNOŚCI

§ 4

[WYNAGRODZENIE]

1. Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy przysługuje wynagrodzenie:
 - 1) za usługi określone w § 2 ust. 2 pkt 1 w kwocie zł (słownie złotych:zł), w tym podatek VAT według stawki 23 % w kwocie zł;
 - 2) za usługi wymienione w § 2 ust. 2 pkt 2 w kwocie określonej jako iloczyn wykorzystanych Osobodni i wartości jednego Osobodnia, którą to wartość ustalono na zł (słownie złotych:), w tym podatek VAT; łączna kwota za te usługi nie będzie większa niż zł (słownie złotych:), w tym podatek VAT według stawki 23 % w kwocie zł.
2. Strony postanawiają, iż łączne wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej Umowy nie przekroczy kwoty zł (słownie złotych:), w tym podatek VAT według stawki 23 % w kwocie zł.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, płatne będzie w ratach za każde trzy miesiące kalendarzowe obowiązywania Umowy, proporcjonalnie do okresu świadczenia usług, na podstawie faktury VAT wystawionej po zakończeniu każdego kolejnych trzech miesięcy świadczenia usług. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany bez zastrzeżeń trzymiesięczny protokół odbioru usług, świadczonych w danym okresie rozliczeniowym.
4. Kwota, o której mowa w ust. 1 pkt 1, nie może przekroczyć 65% łącznego wynagrodzenia z tytułu realizacji niniejszej Umowy, o którym mowa w ust. 2.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, rozliczane będzie na podstawie faktury VAT wystawionej po zakończeniu każdego kolejnych trzech miesięcy świadczenia usług. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany bez zastrzeżeń protokół przekazania-odbioru usług, świadczonych w danym okresie rozliczeniowym, posiadający przynajmniej jedną pozycję na liście Wniosków o zmianę.

§ 5

[WARUNKI PŁATNOŚCI]

1. Płatności wynikające z niniejszej Umowy będą dokonywane przez KOWR w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
2. Płatności wynagrodzenia nastąpią w terminie 30 dni od daty odpowiednio:
 - 1) doręczenia do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, zaakceptowanej przez Zamawiającego (zgodnie z art. 20 ust. 2 i 5 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. z 2019 r. poz. 351), albo
 - 2) wysłania Zamawiającemu ustrukturyzowanej faktury elektronicznej za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF) na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz.U. poz. 2191).
3. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ. ZOBOWIĄZANIA KOWR. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY. PERSONEL WYKONAWCY. PODWYKONAWCY

§ 6

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które uzyskałaby, gdyby szkody nie wyrządzono.
2. Całkowita odpowiedzialność każdej ze Stron z wszelkich tytułów wynikających z Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa nie przekroczy 1,5 krotności wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 2, z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 poniżej.
3. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 2 powyżej, nie ma zastosowania w odniesieniu do:
 - 1) przypadków, w których ograniczenie odpowiedzialności jest niemożliwe ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w przypadku szkód wyrządzonych umyślnie;
 - 2) szkód wyrządzonych w wyniku rażącego niedbalstwa;
 - 3) szkód wynikających z wad prawnych rezultatów usług świadczonych przez Wykonawcę; przez wady prawne Strony rozumieją istnienie wobec rezultatów usług praw osób trzecich, w tym praw własności intelektualnej, które stanowią podstawę do skierowania przeciwko KOWR roszczeń osób trzecich;
 - 4) szkód wynikających z ujawnienia Informacji Poufnych;
 - 5) szkód wynikających z naruszenia zasad przetwarzania danych osobowych.

W przypadku dochodzenia przez KOWR odszkodowania za szkody wyrządzone w wyniku rażącego niedbalstwa, KOWR poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej o działaniach lub zaniechaniach Wykonawcy, stanowiących przejaw rażącego niedbalstwa, skutkujących powstaniem szkody.

Szkody wskazane w niniejszym ustępie w pkt 3 są wyłączone spod limitu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 2 powyżej, o ile KOWR dopełni obowiązków wskazanych w procedurze opisanej w § 6 ust. 12 Umowy.

4. Wykonawca zapłaci KOWR karę umowną w następujących przypadkach i wysokości:

- 1) niedotrzymania przez Wykonawcę terminu rozpoczęcia świadczenia usług określonego w § 13 ust. 1 Umowy – 1,5% całkowitej wartości Umowy brutto, określonej w § 4 ust. 2, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
 - 2) opóźnienia w Naprawie Błędu Oprogramowania Egeria objętego SLA – w wysokości 0,01% wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
 - 3) opóźnienia w wykonaniu Wniosku o zmianę – 2 % wynagrodzenia należnego za wykonanie danego Wniosku o zmianę za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
 - 4) opóźnienia w przekazaniu kodów źródłowych zmodyfikowanych elementów Oprogramowania lub przekazanie ich z naruszeniem § 3 ust. 9 Umowy – 2 % wynagrodzenia należnego za wykonanie Wniosku o zmianę związanego z przekazaniem kodów za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
 - 5) niedotrzymania zobowiązania, o którym mowa w § 8 ust. 2, 4 lub 5 Umowy - 0,2% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 2 Umowy za każdy dzień opóźnienia;
 - 6) odsunięcia przez Wykonawcę członka Personelu Kluczowego od wykonywania przedmiotu umowy, bez uprzedniej zgody Zamawiającego, w sytuacji, gdy odsunięcie to nie następuje z przyczyn pozostających poza kontrolą Wykonawcy, o których mowa w § 9 ust. 3 Umowy - 20.000,00 zł brutto za każdy przypadek naruszenia zobowiązania;
 - 7) naruszenia zasad ochrony poufności – 20.000,00 zł brutto za każdy przypadek naruszenia;
 - 8) naruszenia zasad ochrony lub przetwarzania danych osobowych – 20.000,00 zł brutto za każdy przypadek naruszenia;
 - 9) wypowiedzenia lub odstąpienia od niniejszej Umowy przez Wykonawcę lub KOWR z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca - 20% wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 2 Umowy.
5. Kary umowne mogą być kumulowane.
6. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych Umową kar umownych.
7. Kary umowne płatne będą przez Wykonawcę w terminie 30 dni od doręczenia pisemnego wezwania do ich zapłaty.
8. Zamawiający może dokonać potrąceń naliczonych i należnych mu kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby oczekiwania na potwierdzenie odbioru przesyłki zawierającej oświadczenie woli Zamawiającego w tym zakresie.
9. Wykonawca oświadcza, że zawarł umowę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej na sumę

gwarancyjną w wysokości nie mniejszej niż (słownie:) zł. Certyfikat Polisy nr stanowi Załącznik nr 8 do niniejszej Umowy. W ciągu 3 dni po wygaśnięciu polisy, o której mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia polisy ubezpieczeniowej obejmującej kolejny okres obowiązywania niniejszej Umowy, na sumę gwarancyjną w wysokości nie niższej niż wskazana w niniejszym ustępie.

10. Wykonawca pokryje wszelkie opłaty, koszty, odszkodowania lub zadośćuczynienia, które będzie zobowiązany zapłacić KOWR, jeżeli zapewnienia, o których mowa w § 3 nie okażą się prawdziwe lub doszło do naruszenia praw osób trzecich, z zastrzeżeniem postanowień poniższych ustępów. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Wykonawca odpowiada za wady prawne utworów na zasadzie ryzyka.
11. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami wobec Zamawiającego wynikającymi z ewentualnych naruszeń praw osób trzecich, w tym w szczególności praw własności intelektualnej, powstałymi w wyniku korzystania przez Zamawiającego z Oprogramowania (w tym jego modyfikacji), Wykonawca zwalnia KOWR z odpowiedzialności za takie roszczenia oraz zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt wszelkich kroków prawnych zapewniających Zamawiającemu należyłą ochronę przed takimi roszczeniami, a w szczególności zobowiązuje się przystąpić po stronie Zamawiającego do postępowań toczących się przeciwko Zamawiającemu i podjąć wszelkie czynności w celu zwolnienia go z udziału w sprawie, a także pokryje wszelkie koszty i odszkodowania, w tym koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub jego następców prawnych.
12. Wykonawca zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu zasądzone lub objęte ugodą sądową kwoty odszkodowań wynikające z ewentualnych naruszeń praw osób trzecich, w tym w szczególności praw własności intelektualnej, powstałych w wyniku korzystania przez Zamawiającego z Oprogramowania (w tym jego modyfikacji), oraz wszelkie koszty zasądzone od KOWR, w tym opłaty sądowe i koszty zastępstwa procesowego – bez ograniczenia limitem odpowiedzialności wskazanym w § 6 ust. 2 Umowy, zgodnie z regulacjami § 6 ust. 3 pkt 3 Umowy oraz § 6 ust. 3 zdanie ostatnie – pod warunkiem, że Zamawiający niezwłocznie zawiadomił Wykonawcę o zgłoszonych roszczeniach, współdziałał z Wykonawcą w trakcie prowadzenia sporu, w tym nie zgłosił opozycji wobec wystąpienia przez Wykonawcę z interwencją uboczną po stronie KOWR i nie podjął decyzji o uznaniu powództwa lub o ugodowym zakończeniu sporu bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy.

§ 7

[SZCZEGÓŁOWE ZOBOWIĄZANIA KOWR]

KOWR zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w celu umożliwienia mu należytej realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, a w szczególności:

- 1) zagwarantować niezbędny do wykonania przedmiotu Umowy dostęp do Systemu komputerowego, Systemu komunikacyjnego lub Oprogramowania po ocenie przez KOWR jako zasadnego danego wniosku o dostęp,

- 2) udzielić wszystkich potrzebnych informacji, zgodnie z § 1 ust. 1 Załącznika nr 2 do Umowy dotyczących danego Zgłoszenia i zapewnić możliwość konsultacji telefonicznych lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej, niezbędnych do diagnozy i wykonania Zgłoszenia.

§ 8

[SZCZEGÓLNE ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY]

1. Wykonawca jest zobowiązany realizować Umowę z dochowaniem należytej staranności wymaganej od profesjonalisty, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swojej działalności, z wykorzystaniem całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
2. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu niniejszej Umowy zobowiązuje się do natychmiastowego udokumentowania, na każde żądanie, posiadania przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy aktualnego prawa do świadczenia usług objętych przedmiotem niniejszej Umowy na warunkach określonych Umową, w szczególności umowy licencyjnej lub pisemnego oświadczenia uprawnionego z tytułu majątkowych i osobistych praw autorskich do Oprogramowania Egeria.
3. Wykonawca jest uznawany za profesjonalistę w dziedzinie technologii i know-how informatycznego w zakresie przedmiotu Umowy. Niezależnie od zakresu wiedzy informatycznej, jaką faktycznie dysponuje Zamawiający, Zamawiający nie będzie traktowany jak profesjonalista w dziedzinie informatyki w stopniu porównywalnym do Wykonawcy. Strony ustalają, że Wykonawca nie może powoływać się na oświadczenia Zamawiającego w dziedzinie technologii i know-how informatycznego, ani nie może powoływać się na oczekiwania Zamawiającego co do jego potrzeb w tej dziedzinie w celu ograniczenia własnej odpowiedzialności, chyba że poinformuje o swoich zaleceniach przy wykorzystaniu systemu zgłoszeniowego, a Zamawiający podejmie decyzję sprzeczną z tymi zaleceniami lub nie zastosuje się do tych zaleceń.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania informacji związanych z Umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. Informacje będą przekazywane w formie i terminie ustalonym przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej. W przypadku nieustalenia przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej formy i terminu przekazania informacji, Zamawiającemu przysługuje pisemna informacja w terminie 3 dni od przekazania żądania.
5. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia dokumentacji użytkownika oraz pozostałej Dokumentacji, w tym dla Oprogramowania Egeria administracyjnej na warunkach określonych w § 3 Załącznika nr 1 - w rozdziale „Warunki dostarczenia Dokumentacji.”
6. W celu kontroli jakości i sposobu świadczenia usług będących przedmiotem Umowy KOWR zastrzega sobie prawo korzystania w trakcie wykonywania Umowy z usług osób trzecich z zastrzeżeniem, że kontrolujący nie może prowadzić działalności lub być pracownikiem podmiotu prowadzącego działalność konkurencyjną do Wykonawcy. Podmiotami prowadzącymi działalność konkurencyjną do Wykonawcy nie są w szczególności uczelnie

wyższe, jednostki badawcze, instytuty etc. (jak również osoby fizyczne współpracujące z tymi podmiotami) oraz podmioty prowadzące działalność audytową (jak również osoby fizyczne współpracujące z tymi podmiotami).

Osobom posiadającym pisemne upoważnienie ze strony KOWR, Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie udzielić wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac (także w postaci nieukończonej), jak również zapewnić możliwość ich kontroli w siedzibie KOWR. Niezależnie od powyższego, na żądanie KOWR zgłoszone na piśmie, nie później niż na 5 Dni roboczych przed taką wizytą, Wykonawca zobowiązuje się umożliwić przedstawicielom KOWR wizytę w siedzibie Wykonawcy w celu spotkania z członkami Zespołu ds. Umowy Opieki Serwisowej lub Personelu Kluczowego nie częściej niż dwa razy w roku w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy. Powyższe dotyczy wyłącznie zakresu związanego z realizacją niniejszej Umowy.

7. Wykonawca przed dostarczeniem Poprawek programistycznych zobowiązuje się przeprowadzać Testy podstawowe Oprogramowania, w tym dostarczać wyniki przeprowadzanych testów dla każdego Scenariusza testów w ramach Raportu z testów.
8. Realizacja Zgłoszeń serwisowych nie może spowodować Błędów lub Problemów wydajnościowych Oprogramowania już istniejącego. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia takich Błędów lub Problemów wydajnościowych i zapewnienia poprawnego i stabilnego działania Oprogramowania (w tym modyfikacji). W przypadku wystąpienia Awarii lub Problemów wydajnościowych, przekroczenie terminu ich usunięcia liczy się zgodnie z charakterem zgłoszenia określonym odpowiednio w Załączniku nr 1 pkt II. Usunięcie Awarii i pkt III. Usunięcie Problemu wydajnościowego.
9. W przypadku zgłoszenia przez KOWR Wniosku o zmianę, którego realizacja może mieć wpływ na wydajność Oprogramowania, Wykonawca jest zobowiązany poinformować KOWR o możliwości wystąpienia pogorszenia wydajności Oprogramowania oraz zaproponować wykonanie testów wydajnościowych (zgodnie z procedurą z § 5 Załącznika nr 2 do Umowy) lub podać propozycję działań minimalizujących wystąpienie pogorszenia wydajności Oprogramowania. W takim wypadku KOWR jest zobowiązany do potwierdzenia woli realizacji Wniosku o zmianę lub podjęcia działań zmierzających do podniesienia wydajności platformy sprzętowej Oprogramowania, a postanowienia ust. 8 niniejszego paragrafu nie mają zastosowania.
10. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.

11. Zważywszy na fakt funkcjonalnego powiązania Oprogramowania z Oprogramowaniem CAPS, do którego Zamawiający posiada majątkowe prawa autorskie, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zgłaszania Zamawiającemu kwestii wymagających rozwiązania na styku Oprogramowania i Oprogramowania CAPS, oraz informowania o podejmowanych działaniach w ramach realizacji usług objętych przedmiotem umowy, które mogą mieć wpływ na działanie Oprogramowania CAPS (w tym zakres danych przetwarzanych w tym oprogramowaniu). Wykonawca ponadto jest zobowiązany, na żądanie Zamawiającego, do przeprowadzenia konsultacji ww. kwestii bezpośrednio z podmiotem świadczącym na rzecz Zamawiającego usługi opieki serwisowej Oprogramowania CAPS.

[GWARANCJA]

12. Wykonawca udziela gwarancji na wszystkie efekty usług modernizacji Oprogramowania wdrożone w ramach niniejszej Umowy oraz na prawidłowe ich współdziałanie z Oprogramowaniem przez okres 12 miesięcy od daty zakończenia obowiązywania niniejszej Umowy.
13. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usuwania ewentualnych Błędów Oprogramowania, o ile Błąd spowodowany jest przez efekty usług modernizacji Oprogramowania wykonane w ramach niniejszej Umowy.
14. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Błędów, o których mowa w ust. 13, zgłoszonych przez Zamawiającego w terminach określonych w § 4 Załącznika nr 2.
15. W przypadku opóźnienia w usunięciu przez Wykonawcę Błędów, o których mowa w ust. 14, trwającego dłużej niż 30 dni Zamawiającemu przysługuje - poza prawem domagania się od Wykonawcy zapłaty kar umownych za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu przez Wykonawcę zobowiązań, o których mowa w ust. 14 Umowy w wysokości 0,01 % łącznego wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 2 Umowy, nie więcej jednak niż 20% tego wynagrodzenia - prawo do usunięcia Błędu na koszt Wykonawcy, pod warunkiem wcześniejszego, co najmniej na 7 dni, pisemnego wezwania przez Zamawiającego do ich usunięcia.
16. Udzielona gwarancja przedłuża się o czas przeprowadzenia napraw w przypadku opóźnienia w przekazaniu poprawki w stosunku do terminów określonych w ust. 14, przy czym za czas naprawy przyjmuje się okres od dnia zgłoszenia wady do dnia jej usunięcia.
17. Wszelkie koszty związane ze świadczeniem gwarancji obciążają Wykonawcę.
18. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Zamawiającemu przysługują wobec Wykonawcy uprawnienia z tytułu rękojmi na wszystkie efekty usług modernizacji Oprogramowania wdrożone w ramach niniejszej Umowy oraz na prawidłowe ich współdziałanie z Oprogramowaniem na okres 24 miesięcy od daty zakończenia obowiązywania niniejszej Umowy.

§ 9

[PERSONEL WYKONAWCY]

1. Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę i umiejętności konieczne do właściwego

- wykonania Umowy, a w szczególności, że dysponuje personelem o wszystkich wymaganych profilach kompetencji zawodowych niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do powierzania prac w ramach niniejszej Umowy osobom wchodzącym w skład dedykowanego zespołu osób (Personel Kluczowy), w skład którego wchodzić będą osoby wskazane w Załączniku nr 7, który m.in. zawiera listę osób skierowanych do realizacji Umowy. Wykonawca może rozszerzyć zespół o osoby niewymienione w Załączniku nr 7, za zgodą Zamawiającego.
 3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania stałości składu osobowego Personelu Kluczowego. Członkowie Personelu Kluczowego nie mogą być odsunięci od wykonywania przedmiotu Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego na to odsunięcie oraz na kandydaturę nowego członka Personelu Kluczowego, z wyjątkiem przypadków, gdy odsunięcie od wykonywania przedmiotu Umowy następuje z przyczyn pozostających poza kontrolą Wykonawcy, takich jak choroba członka Personelu Kluczowego, ustanie stosunku pracy lub innego tytułu zatrudnienia danego członka Personelu lub z powodu innego zdarzenia losowego, uniemożliwiającego członkowi Personelu Kluczowego pełnienie swoich funkcji. W takim przypadku Wykonawca zawiadamia KOWR o konieczności odsunięcia danego członka Personelu Kluczowego, wskazując przyczynę odsunięcia oraz wskazując osobę zastępującą. Wprowadzenie do składu Personelu Kluczowego ww. osoby zastępującej oraz wykreślenie osoby zastępowanej odbywa się na zasadach określonych w ust. 4 poniżej.
 4. Niezależnie od przypadków określonych w ust. 3 na wniosek Wykonawcy, Strony mogą zmienić skład Personelu Kluczowego. Decyzję o zmianie Personelu Kluczowego podejmuje Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej. Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że nowe osoby posiadają kwalifikacje i doświadczenie nie mniejsze niż osoby zastępowane. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż członkowie Personelu Kluczowego mogą w czasie obowiązywania Umowy realizować usługi również na rzecz innych podmiotów (członkowie Personelu Kluczowego nie są oddelegowani do realizacji Umowy na zasadzie wyłączności).
 5. Zmiana członka Personelu Kluczowego może nastąpić na uzasadnione żądanie Zamawiającego. Żądanie przez Zamawiającego zmiany członka Personelu Kluczowego jest uzasadnione w szczególności w przypadku, w którym taki członek Personelu Kluczowego narusza zobowiązania wynikające z Umowy, w szczególności zobowiązania do zachowania poufności i zasad bezpieczeństwa obowiązujących u Zamawiającego, a także w inny sposób przez swoje działania lub zaniechania wywiera istotny negatywny wpływ na realizację Umowy. Postanowienie zdania drugiego i trzeciego ust. 4 stosuje się odpowiednio.
 6. W wykonywaniu przedmiotu Umowy mogą uczestniczyć również osoby inne niż Personel Kluczowy, przy czym Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich kompetencji oraz – w miarę możliwości – stałości składu osobowego zaangażowanego w realizację Umowy.

7. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że wszelkie konsekwencje zmian osób uczestniczących w realizacji Umowy po stronie Wykonawcy obciążają Wykonawcę.

[PODWYKONAWCY]

8. Wykonawca jest uprawniony do powierzenia wykonania części przedmiotu Umowy podwykonawcom, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
Wykonawca wykona przedmiot Umowy przy udziale następujących Podwykonawców:
[wskazanie firmy, danych kontaktowych, osób reprezentujących Podwykonawcę] _____ - w zakresie _____,
[wskazanie firmy, danych kontaktowych, osób reprezentujących Podwykonawcę] _____ - w zakresie _____.
9. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej, pod rygorem bezskuteczności powiadomienia, o zmianie bądź zaangażowaniu w realizację Umowy podwykonawców, innych niż wskazani w ust. 8, wraz ze wskazaniem ich danych, oraz o zakresie prac które im powierzył w ramach realizacji Umowy. Informacje, o których mowa w niniejszym ustępie, powinny zostać przekazane Zamawiającemu w terminie 3 Dni Roboczych od dnia zaangażowania danego podwykonawcy. 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. Zmiana Podwykonawców, o których mowa w ust. 8 nie stanowi zmiany Umowy.
10. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że za podwykonawcę nie uznaje się członka Personelu Kluczowego Wykonawcy zatrudnionego w oparciu o umowę o pracę, umowę cywilnoprawną, w tym także prowadzącego jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Wykonawca powierzył realizację poszczególnych czynności w ramach wykonywania Umowy.
11. W celu uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania podwykonawców jak za własne działania i zaniechania, niezależnie od podjętych przez Zamawiającego działań sprawdzających wynikających z niniejszej Umowy lub przepisów prawa.

VI. OCHRONA POUFNOŚCI. DANE OSOBOWE.

§ 10

[OCHRONA POUFNOŚCI]

Strony zobowiązują się do:

- 1) zapewnienia poufności wszelkich informacji uzyskanych w trakcie realizacji niniejszej Umowy (z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych) i nie ujawniania ich bez uprzedniej zgody Strony, która jest ich administratorem;
- 2) wykorzystywania informacji, o których mowa powyżej wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy;
- 3) zapewnienia, że osoby przez nie zatrudnione, przy realizacji prac na rzecz Oprogramowania, w tym również osoby fizyczne prowadzące jednoosobową

działalność gospodarczą, związane ze Stronami umową cywilnoprawną, jak również osoby fizyczne zatrudnione na podstawie umowy zlecenia, umowy o dzieło i innych umów cywilnoprawnych oraz podwykonawcy, nie ujawnią informacji stanowiących Informację Poufną, ani tajemnicę wynikającą z innych obowiązujących uregulowań prawnych w zakresie obowiązywania Umowy przed, w trakcie realizacji i po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

§ 11

1. Obowiązek zachowania w poufności dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, do których Strony mogą mieć dostęp w trakcie lub w związku z realizacją przedmiotu umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz.
2. Wykonawca uznaje, że uzyskane przez niego od KOWR informacje dotyczące Oprogramowania i jego Dokumentacja związana z wykonaniem przedmiotu Umowy stanowią Informację Poufną KOWR.
3. Ponadto do informacji i materiałów stanowiących Informację Poufną należą w szczególności będą:
 - 1) informacje dotyczące planowania, rozmieszczenia, przeznaczenia i wyposażenia pomieszczeń specjalnych w szczególności serwerowni i innych pomieszczeń z ograniczeniem dla osób uprawnionych, w tym zabezpieczeń mechanicznych i elektronicznych;
 - 2) informacje dotyczące rozwiązań technicznych, technologicznych i organizacyjnych;
 - 3) informacje dotyczące architektury infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz parametrów jej pracy;
 - 4) projekty, rysunki i opisy dotyczące struktury sieci komputerowej, położenia Sprzętu komputerowego w szczególności: serwerów sieci, a także komputerowego okablowania elektrycznego i towarzyszących mu urządzeń;
 - 5) informacje związane z instalacjami technicznymi, konstrukcyjnymi, sposobami, metodami produkcji, przebiegu produkcji oraz organizacji pracy;
 - 6) analiza zagrożeń i plan zabezpieczenia elektronicznego przetwarzania danych;
 - 7) dodatkowe materiały i informacje wytworzone w trakcie projektowania i wykonywania prac, w stosunku do których zostało zastosowane odpowiednie zabezpieczenie przed osobami nieupoważnionymi do ich posiadania.
4. Zobowiązanie do zachowania poufności nie ma zastosowania do informacji, które:
 - 1) mają charakter publiczny;
 - 2) są w posiadaniu Stron przed podpisaniem Umowy, ale nie dotyczą informacji w niej ujmowanych;

- 3) pochodzą od strony trzeciej; w przypadku, gdy Strony stwierdzą, iż osoba trzecia posiada informacje ujęte w niniejszej Umowie, zobowiązane są do wspólnego wyjaśnienia, z jakiego źródła osoba trzecia weszła w posiadanie tej informacji.
5. Powyższe postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają przepisów szczególnych powszechnie obowiązującego prawa, nakładających obowiązek ujawnienia informacji we wskazanym tymi przepisami zakresie. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
6. Materiał przygotowany przez Strony, tj. szczegółowe rysunki, opisy, schematy robocze obejmujące materiały i informacje drugiej Strony powinien zostać przekazany drugiej Stronie celem zniszczenia na żądanie jednej ze Stron. Ze zniszczenia materiałów i informacji sporządzony zostanie „Protokół zniszczenia” określający miejsce, datę, wykaz zniszczonych dokumentów i w jaki sposób powołana w protokole komisja dokonała zniszczenia.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zapoznania i bezwzględnego przestrzegania zapisów Wytycznych Bezpieczeństwa Informacji, które znajdują się w Załączniku nr 6 do Umowy. KOWR powiadomi Wykonawcę o zamiarze wprowadzenia zmian Wytycznych Bezpieczeństwa Informacji z 30-dniowym wyprzedzeniem.

§ 12

[DANE OSOBOWE]

Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie, w celu i na zasadach określonych w odrębnym porozumieniu dotyczącym powierzenia przetwarzania danych osobowych - Załącznik nr 9 do Umowy.

VII. OBOWIĄZYWANIE UMOWY I JEJ WYPOWIEDZENIE.

§ 13

[OBOWIĄZYWANIE UMOWY I JEJ WYPOWIEDZENIE]

1. Umowa obowiązuje przez okres 24 miesięcy od dnia jej podpisania.
2. Zamawiający może wypowiedzieć niniejszą Umowę:
 - 1) bez podania przyczyn – z zachowaniem 2 - miesięcznego okresu wypowiedzenia;
 - 2) z ważnych powodów – z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy na piśmie do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków – po upływie wyznaczonego dodatkowego, co najmniej 14 dniowego terminu
 - 3) w przypadku wskazanym w ust. 4 poniżej – ze skutkiem natychmiastowym.
3. Za ważne powody uzasadniające wypowiedzenie Umowy przez Zamawiającego, o których mowa w ust. 2 pkt 2 uznawane będą w szczególności następujące sytuacje:
 - 1) naruszenie zasad dotyczących zachowania poufności Informacji Poufnych;
 - 2) naruszenie zasad przetwarzania danych osobowych;

- 3) przekazanie w ramach Umowy efektu prac Wykonawcy objętego władzą prawną w rozumieniu § 6 ust. 3 pkt 3 Umowy;
 - 4) naruszenie przez Wykonawcę istotnego postanowienia Umowy (np. niepodjęcie przez Wykonawcę realizacji Zgłoszenia serwisowego Awarii zdefiniowanych w Załączniku nr 1 w czasie dłuższym niż 48 godzin; niedostarczenie w terminie nowej funkcjonalności Oprogramowania, lub jej części, w wyniku czego KOWR nie była w stanie realizować swoich statutowych obowiązków itp.);
 - 5) łączna wysokość kar umownych naliczonych przez Zamawiającego Wykonawcy przekroczy 20 % wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 2 Umowy;
 - 6) sytuacja, gdy Wykonawca nie złoży oświadczenia o akceptacji Wytycznych, o których mowa w § 11 ust. 7 Umowy, w terminie 30 dni od dnia ich przedłożenia przez KOWR.
4. Niezależnie od powyższego, umyślne lub wynikające z rażącego niedbalstwa naruszenie przez Wykonawcę określonych w Załączniku nr 6 do Umowy postanowień Wytycznych Bezpieczeństwa Informacji, uprawnia KOWR do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy z ważnych powodów – z zachowaniem 4 - miesięcznego okresu wypowiedzenia, po uprzednim wezwaniu Zamawiającego na piśmie do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków po upływie wyznaczonego dodatkowego, co najmniej 14 dniowego terminu.
- Powyższy obowiązek nie dotyczy przypadków określonych w ust. 6 oraz przypadków, w których zaniechanie naruszeń i usunięcie ich skutków przez Zamawiającego nie jest możliwe. W przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca poinformuje Zamawiającego na piśmie o zaistniałych podstawach faktycznych wypowiedzenia, wyznaczając mu co najmniej termin 5 Dni roboczych na ustosunkowanie się – wówczas wypowiedzenie jest możliwe po upływie tego terminu, o ile nadal istnieje stan faktyczny, który daje podstawę do wypowiedzenia.
6. Za ważne powody uzasadniające wypowiedzenie Umowy przez Wykonawcę Strony rozumieją w szczególności sytuację braku zapłaty za dwa pełne okresy rozliczeniowe, mimo uprzedniego pisemnego wezwania do zapłaty z dodatkowym terminem płatności nie krótszym niż 30 dni i upływie tego dodatkowego terminu.
7. W razie rozwiązania Umowy, w przypadku, gdy Zgłoszenia serwisowe zostały przyjęte przed upływem terminu obowiązywania Umowy i prace nad nimi zostały rozpoczęte przez Wykonawcę po przeprowadzeniu wyceny, lecz niezakończone do dnia wygaśnięcia Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do ich zakończenia i przekazania KOWR na zasadach określonych w niniejszej Umowie, w zamian za wynagrodzenie obliczone zgodnie z odpowiednio stosowanymi zasadami określonymi w niniejszej Umowie.
8. W przypadku odstąpienia na podstawie art. 145 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) (dalej również jako: „PZP”) lub rozwiązania umowy na podstawie art. 145a PZP,

Zamawiający zapłaci wynagrodzenie należne Wykonawcy z tytułu wykonania części umowy, przy czym wysokość tego wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o wynagrodzenie określone w Umowie – proporcjonalnie do stanu zaawansowania prac. W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany do wydania efektów prowadzonych prac w sposób określony w Umowie dla Zgłoszeń serwisowych.

XIII. ZABEZPIECZENIE WYKONANIA UMOWY

§ 14

1. W dacie zawarcia Umowy, Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego jej wykonania w wysokości 10 % wartości umowy brutto, o której mowa w § 4 ust. 2 Umowy, tj. zł (słownie: złotych,/100) w formie, tj. jednej z form określonych w art. 148 ust. 1 PZP, co Strony niniejszym potwierdzają.
2. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 149 ust. 1 PZP, z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy przeznaczone jest na pokrycie roszczeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy.
4. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone zgodnie z zasadami określonymi w art. 151 PZP, przy czym 80% wniesionego zabezpieczenia zostanie zwrócone w terminie określonym w art. 151 PZP po podpisaniu protokołu końcowego określonego w § 2 ust. 6 pkt 3 Umowy potwierdzającego należyte wykonanie przedmiotu umowy, a pozostałe 20% wniesionego zabezpieczenia zostanie zwrócone w terminie określonym w art. 151 PZP po upływie okresu rękojmi za wady.
5. W przypadku, gdy zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1 wnoszone będzie w formie: poręczenia, gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji projektów ww. dokumentów przed ich sporządzeniem.
6. W przypadku, gdy zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1 zostanie wniesione w pieniądzu, Zamawiający przechowuje je na oprocentowanym rachunku bankowym. Zamawiający zwraca takie zabezpieczenie z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

IX. ZMIANA UMOWY

§ 15

1. Strony dopuszczają możliwość zmiany Umowy w zakresie odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w formie pisemnego aneksu, w przypadku:
 - 1) zmiany stawki podatku od towarów i usług;

- 2) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia ustalonego na podstawie przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - 3) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
 - 4) zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,
- na zasadach i w sposób określony w ust. 2-10, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę.
2. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 pkt 1, będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu Umowy zrealizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi Umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu Umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług.
 3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie obliczona na podstawie nowych przepisów.
 4. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 pkt 2, 3 lub 4 będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne lub zmieniających zasady gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych.
 5. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 2, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą wzrostowi kosztu Wykonawcy w związku ze zwiększeniem wysokości wynagrodzeń pracowników świadczących usługi, będące przedmiotem niniejszej Umowy, do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia. Kwota odpowiadająca wzrostowi kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia pracowników świadczących usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
 6. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 3, wynagrodzenia Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą zmianie kosztu Wykonawcy ponoszonego w związku z wypłatą wynagrodzenia pracownikom świadczącym usługi, będące przedmiotem niniejszej Umowy. Kwota odpowiadająca zmianie kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia pracowników świadczących usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym,

odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.

7. W celu zawarcia aneksu, o którym mowa w ust. 1, każda ze Stron może wystąpić do drugiej Strony z wnioskiem o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, wraz z uzasadnieniem zawierającym w szczególności szczegółowe wyliczenie kwoty całkowitej, do której nastąpiła bądź nastąpi zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy uzasadniająca zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
8. W przypadku zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 2, 3 lub 4 jeżeli z wnioskiem występuje Wykonawca, jest on zobowiązany dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy, w szczególności:
 - 1) pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących usługi, będące przedmiotem niniejszej Umowy, wraz z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającego temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 2 lub,
 - 2) pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących usługi, będące przedmiotem niniejszej Umowy, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 3,
 - 3) pisemne zestawienie osób zatrudnionych (zarówno przed jak i po zmianie) świadczących usługi, będące przedmiotem niniejszej Umowy, wraz z określeniem, które z nich są uczestnikami Pracowniczych Planów Kapitałowych –w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 4.
9. W przypadku zmian, o których mowa w ust. 1, jeżeli z wnioskiem występuje Zamawiający, jest on uprawniony do zobowiązania Wykonawcy do przedstawienia w wyznaczonym terminie dokumentów, z których będzie wynikać w jakim zakresie zmiana ta ma wpływ na koszty wykonania Umowy.
10. Niezwłocznie od dnia przekazania wniosku, o którym mowa w ust. 7, Strona, która otrzymała wniosek, przekaże drugiej Stronie informację w zakresie, w jakim zatwierdza wniosek oraz wskaże kwotę, o której wynagrodzenie należne Wykonawcy powinno ulec zmianie, albo informację o niezatwierdzeniu wniosku.
11. Zmiana Umowy dopuszczalna jest w zakresie i na warunkach przewidzianych przepisami PZP, w szczególności:
 - 1) zmiany nieistotne, to jest inne, niż zmiany zdefiniowane w art. 144 ust. 1e PZP;
 - 2) stosownie do art. 144 ust. 1 pkt 1 PZP zmiany w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Wykonawcy, związanych z równoległe prowadzonymi przez Zamawiającego projektami mającymi wpływ na realizację Umowy lub w związku ze zmianami okoliczności wynikającymi

ze specyfiki działalności Zamawiającego albo w związku z podjęciem przez Zamawiającego decyzji o przeprowadzeniu przez osobę trzecią kontroli jakości i sposobu prowadzenia prac, Zamawiający dopuszcza zmiany terminu realizacji Umowy oraz przewiduje możliwość zwiększenia wynagrodzenia z Umowy pod warunkiem, że Wykonawca wykaże, iż w celu uwzględnienia powyżej opisanych uwarunkowań leżących po stronie Zamawiającego musi ponieść koszty, których zawarcie w cenie oferty nie było możliwe w dniu jej składania. Zmiana wysokości wynagrodzenia z Umowy dopuszczalna jest w oparciu o niniejsze postanowienie wyłącznie do wysokości niezbędnej do pokrycia kosztów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym;

- 3) w przypadku zmiany siedziby KOWR, miejscem świadczenia i realizacji przedmiotu Umowy będzie nowy adres siedziby KOWR;
- 4) zmiana związana z warunkami płatności może dotyczyć przesunięcia terminu płatności należnej za wykonanie przedmiotu Umowy w określonym trzymiesięcznym okresie jej realizacji o okres niezbędny do uzyskania środków finansowych;
- 5) w przypadku zmiany Wytycznych Bezpieczeństwa Informacji, wiążąca będzie nowa ich wersja udostępniona Wykonawcy;
- 6) zmiana zakresu świadczonych usług wynikająca ze zmiany przepisów prawnych oraz odpowiednia zmiana wynagrodzenia;
- 7) zmiana zakresu świadczonych usług oraz odpowiednia zmiana wynagrodzenia uwzględniająca kryterium czasochłonności realizacji usług, wynikająca z okoliczności, których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy;
- 8) zmiana zakresu świadczonych usług oraz odpowiednia zmiana wynagrodzenia uwzględniająca kryterium czasochłonności realizacji usług, wynikająca ze zmiany liczby podsystemów.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. W skład Zespołu ds. Umowy Opieki Serwisowej wchodzi:
 - 1) ze strony Zamawiającego:
 - a) – Osoba odpowiedzialna za realizację umowy,
 - b) – Osoba zastępująca;
 - 2) ze strony Wykonawcy:
 - a) – Kierownik Projektu,
 - b) – Osoba zastępująca.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.), przepisy u.p.a.p.p oraz PZP.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego niezatrudniania pracowników biorących udział w pracach uregulowanych w Umowie, w czasie obowiązywania niniejszej Umowy pod warunkiem, że nie będzie to stanowiło naruszenia

- przepisów powszechnie obowiązujących - o ile druga ze Stron nie wyrazi na to zgody na piśmie.
4. Wszelkie zmiany Umowy oraz oświadczenia woli skutkujące jej rozwiązaniem, niezależnie od podstawy prawnej, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz przesłania drugiej Stronie za pomocą listu poleconego za potwierdzeniem odbioru.
 5. Strony postanawiają, iż w przypadku ewentualnego nastąpienia przekształceń prawnych jednej Strony:
 - 1) Wykonawca zapewni ciągłość realizacji Umowy przez następców prawnych, którzy przejmą zobowiązania Wykonawcy,
 - 2) KOWR dołoży wszelkich starań, aby została zachowana ciągłość realizacji Umowy przez następcę, który przejmie działania KOWR.
 6. Spory wynikłe na tle realizacji niniejszej Umowy rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby KOWR.
 7. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
 8. Następujące załączniki stanowią integralną część Umowy:

Załącznik nr 1	-	Specyfikacja świadczonych usług
Załącznik nr 2	-	Procedura realizacji zgłoszeń serwisowych
Załącznik nr 3	-	Elementy Zgłoszenia Serwisowego
Załącznik nr 4	-	Metodyka wyceny
Załącznik nr 5	-	Dane teleadresowe i uprawnieni pracownicy
Załącznik nr 6	-	Wytyczne Bezpieczeństwa Informacji
Załącznik nr 7	-	Oferta Wykonawcy
Załącznik nr 8	-	Certyfikat ubezpieczeniowy
Załącznik nr 9	-	Porozumienie o przetwarzaniu danych osobowych
Załącznik nr 10	-	Wzór oświadczenia pracownik/współpracownika Wykonawcy o zachowaniu w poufności informacji
Załącznik nr 11	-	Wzory protokołów
Załącznik nr 12	-	Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy w imieniu Wykonawcy (jeżeli konieczne)

**Krajowy Ośrodek Wsparcia
Rolnictwa:**

Wykonawca:

ZAŁĄCZNIK NR 1
DO UMOWY NR

Specyfikacja świadczonych usług

I. Naprawa Błędów w Oprogramowaniu i realizacja Wniosków o zmianę

§ 1

1. Klasy Błędów

Każdemu zgłoszonemu *Błędowi* KOWR przypisuje odpowiedni poziom ważności – klasę *Błędu* (*Awaria, Błąd krytyczny, Błąd niekrytyczny*). Wykonawca ma prawo weryfikacji zaproponowanej klasy *Błędu* na podstawie informacji otrzymanej przez KOWR, ale nie może obniżyć klasy *Błędu* bez zgody KOWR. W trakcie rozwiązywania *Błędu* istnieje możliwość podwyższenia lub obniżenia tego poziomu. W przypadku podwyższenia klasy *Błędu* KOWR poda na zgłoszeniu stosowne uzasadnienie.

2. Instalacja Poprawek programistycznych – Procedura utrzymania aktualizacji Oprogramowania

Poprawki *Oprogramowania* na środowisku testowym i produkcyjnym instaluje Zamawiający. Wykonawca dla każdej przygotowanej i udostępnionej w SDA *Poprawki programistycznej* zobowiązany jest przekazać instrukcję instalacji i/lub instrukcję konfiguracji w postaci sekwencji działań.

Na schematy produkcyjne *Oprogramowania* będą wgrywane wszystkie patche zgodnie z kolejnością ich powstawania i dostarczania do Zamawiającego.

Nowsze aktualizacje dystrybuowane za pomocą SDA mogą być instalowane we wskazanej wersji – bez instalacji wersji pośrednich.

§ 2

1. *Naprawa Błędów* dokonywana jest poprzez udostępnienie *Poprawki programistycznej* (poprawki, patcha) w SDA.
2. *Poprawki programistyczne* każdorazowo podlegają testom. Wykonawca przed udostępnieniem *Poprawki programistycznej* zobowiązany jest do przeprowadzenia *testów podstawowych* poprawionego Oprogramowania oraz przedstawienia KOWR wyników w postaci dokumentacji z testów.
3. *Poprawka programistyczna* jest instalowana najpierw na bazie testowej, a następnie na bazie produkcyjnej.
4. Jeśli KOWR zgłosi uwagi do sposobu realizacji *Naprawy Błędu*, zgłoszenie jest na nowo otwierane.
5. Terminy *Reakcji serwisowej* oraz *Naprawy Błędu* określa § 4 ust. 1 *Załącznika nr 2 do Umowy*.
6. KOWR wyraża zgodę na dostęp Wykonawcy do systemu zgłoszeniowego (w przypadku udostępnienia przez KOWR takiego systemu) oraz bazy testowej za pomocą wirtualnej sieci prywatnej (VPN). Wykonawca zobowiązuje się do składania KOWR, wynikających z wewnętrznych regulacji KOWR, wniosków o

dostęp. Specyfikacja połączenia VPN zostanie obustronnie ustalona w odrębnym pisemnym protokole przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej.

II. Usunięcie Awarii

Dopuszcza się możliwość dokonania *Naprawy Błędu* przywracającej sprawność funkcjonalną Oprogramowania środkami zastępczymi lub tymczasowe zastosowanie środków zastępczych eliminujących źródło powstawania *Błędu* w celu szybszego udostępnienia Oprogramowania do ponownej pracy wraz z uzgodnieniem z Członkiem Zespołu ds. Umowy Serwisowej ze strony KOWR ostatecznego terminu realizacji zgłoszenia, pod warunkiem, że *Naprawa Błędu* nastąpi w ww. ostatecznym terminie realizacji zgłoszenia.

III. Usunięcie Problemu wydajnościowego

1. Wykonawca jest zobowiązany, w przypadku wystąpienia *Problemu wydajnościowego*, do jego rozwiązania lub przedstawienia propozycji rozwiązania tego *Problemu*, a w szczególności do:
 - a) udziału w identyfikacji *Problemu wydajnościowego*,
 - b) udziału w optymalizacji działania *Oprogramowania* w miejscach, gdzie zlokalizowano *Problem wydajnościowy* współpracując z administratorami KOWR,
 - c) oraz odpowiednio:
 - i. sugestii zmian optymalizacyjnych lub rozbudowy *Oprogramowania*,
 - ii. analizy i aktualizacji zapytań powodujących lub mogących powodować *Problem wydajnościowy* (po dostarczeniu przez KOWR stosownych plików Trace'a),
 - iii. innych sugestii mających na celu rozwiązanie *Problemu wydajnościowego*.
2. W przypadku wystąpienia *Problemu wydajnościowego* Zamawiający założy *Zgłoszenie serwisowe* klasy Błędu niekrytycznego.

IV. Warunki dostarczenia Dokumentacji

§ 3

1. Wykonawca zobowiązuje się, raz na trzy miesiące obowiązywania Umowy, zaktualizować Dokumentację, w szczególności dokumentację użytkownika oraz dokumentację administracyjną *Oprogramowania Egeria*, w zakresie zrealizowanych zmian *Oprogramowania*, wynikających z realizacji *Wniosków o zmianę* lub wdrożonych w wyniku zmian powszechnie obowiązującego prawa, oraz dostarczyć ją Zamawiającemu.
2. Ww. dokumentacja zostanie dostarczona Zamawiającemu za pomocą SDA.
3. W przypadku niedostarczenia dokumentacji użytkownika, dokumentacji użytkownika i administracyjnej *Oprogramowania Egeria* w odpowiednim terminie KOWR założy *Zgłoszenie serwisowe* klasy Błędu krytycznego.
4. Zakres nowo tworzonej dokumentacji użytkownika obejmuje:
 - a) Przebiegi wybranych procesów biznesowych w formie:
 - i. tekstowego opisu sekwencji działań użytkownika aplikacji,

- ii. zrzutów ekranowych formularzy jako dodatkowa wizualna ilustracja działań użytkownika opisanych w formie tekstowej. Zrzuty prezentują przykładowe dane - o ile nie zaznaczono inaczej wartości pól, wersje formularzy nie są istotne,
 - iii. tekstowych opisów przycisków i pól formularzy istotnych dla przebiegu procesu;
- b) Informacje o raportach wymaganych dla zakończenia procesu:
- i. nazwa określonego raportu,
 - ii. ogólna informacja o treści raportu,
 - iii. miejsce i sposób wydrukowania raportu,
 - iv. typy parametrów, ich wymagalność oraz ogólny opis,
 - v. opis innych ogólnych działań istotnych dla danego procesu, podsystemu:
 - wskazanie ścieżek dojścia do określonych etapów procesów,
 - wskazanie elementów warunkujących poprawność działania procesów np. poprzez wskazanie konieczności powiązania programów, uzupełnienie parametrów programów.
5. Jeżeli nie przedstawiono dodatkowych wymagań, aktualizacja dokumentacji – na podstawie realizowanych *Wniosków o zmianę Oprogramowania* - w zależności od modyfikowanych elementów, obejmuje jeden lub więcej z poniższych punktów:
- a) Aktualizację opisów przebiegów procesów biznesowych
- i. tekstowego opisu sekwencji działań użytkownika aplikacji,
 - ii. zrzutów ekranowych formularzy - o ile wizualnie zmianie ulegają istotne dla procesu funkcjonalności, pola, przyciski (wersje formularzy nie są istotne),
 - iii. opisów przycisków i pól formularzy istotnych dla przebiegu procesu;
- b) Informacje o modyfikowanych raportach:
- i. nazwa określonego raportu,
 - ii. ogólna informacja o treści raportu,
 - iii. miejsce i sposób wydrukowania raportu,
 - iv. typy parametrów, ich wymagalność oraz ogólny opis;
- c) Opisy innych ogólnych działań istotnych dla danego procesu, podsystemu:
- i. wskazanie ścieżek dojścia do określonych etapów procesów,
 - ii. wskazanie elementów warunkujących poprawność działania procesów np. poprzez wskazanie konieczności powiązania programów, uzupełnienie parametrów programów.
6. Na wniosek KOWR nowo tworzona/aktualizowana dokumentacja może zostać rozszerzona o wskazany zakres:
- a) na etapie wyceny *Wniosków o zmianę Oprogramowania dotyczących modyfikacji aplikacji*
 - b) na podstawie *Wniosków o zmianę dotyczących bezpośrednio dokumentacji.*
7. Aktualizacje dokumentacji w rozszerzonym zakresie będą uwzględniane jedynie po przekazaniu informacji ze strony KOWR o konieczności aktualizacji dokumentacji również w części rozszerzonej.

§ 4 Konsultacje (hot-line)

Wykonawca zapewni w *Godzinach roboczych* możliwość kontaktu telefonicznego ze wskazanym lub wskazanymi pracownikami w zależności od obszaru, którego dotyczy zgłoszenie. Pracownicy Wykonawcy zapewnią wsparcie dla pracowników KOWR w zakresie wykorzystania *Oprogramowania* do realizacji ich zadań operacyjnych. Listę pracowników Wykonawcy, numery telefoniczne i obszary określa *Załącznik nr 5*.

V. Nowe wersje Oprogramowania narzędziowego

§ 5

Wykonawca jest zobowiązany do dostosowywania *Oprogramowania* do nowych wersji *Systemu* komputerowego oraz *Oprogramowania narzędziowego* na zasadach jak dla realizacji *Wniosku o zmianę*.

VI. Rozbudowa Oprogramowania

§ 6

1. W przypadku zgłoszenia *Wniosku o zmianę* w zakresie rozbudowy *Oprogramowania* zostanie przeprowadzona przez Wykonawcę analiza wymagań, przy udziale KOWR, oraz przedstawione Warunki wykonania zgodnie z metodami wyceny zawartymi w *Załączniku nr 4*.
2. Po zaakceptowaniu przedstawionej przez Wykonawcę wyceny pracochłonności i czasu, liczba Osobodni określona w Warunkach wykonania zostanie odjęta od pozostałej do wykorzystania puli Osobodni pod warunkiem uznania związanego z nimi Zgłoszenia serwisowego za wykonane w rozumieniu § 3 ust. 4 *Załącznika nr do Umowy*. Obowiązkiem Wykonawcy jest zidentyfikowanie wpływu postulowanej zmiany na wszystkie elementy *Oprogramowania*.
3. W przypadku, gdy *Wniosek o zmianę* będzie prowadził do wprowadzenia zmian w innych częściach *Oprogramowania* niż te, które wyraźnie obejmuje *Wniosek o zmianę*, bądź mógłby on spowodować pogorszenie lub istotną zmianę w funkcjonowaniu *Oprogramowania* Wykonawca wskaże te okoliczności w Warunkach wykonania.

VII. Organizacja zarządzania Usługami serwisowymi

§ 7

1. Na okres trwania niniejszej *Umowy* powołany zostaje Zespół ds. *Umowy Opieki Serwisowej*.
2. Zadaniem Zespołu ds. *Umowy Opieki Serwisowej* będzie nadzór nad realizacją postanowień *Umowy*, w tym w szczególności:
 - a) podejmowanie decyzji o narzędziach wspomagających realizację *Umowy*, w tym w kwestiach związanych z systemem zgłoszeniowym i SDA; Zespół określi czy Zgłoszenia serwisowe będą wspomagane systemem zgłoszeniowym oraz SDA Wykonawcy czy Zamawiającego;
 - b) rozstrzyganie kwestii spornych pomiędzy KOWR, a Wykonawcą i podejmowanie decyzji w sprawach niemożliwych do ustalenia w standardowym trybie, m.in. ustalanie indywidualnych terminów realizacji lub wyceny zgłoszeń oraz kwestii dotyczących kwalifikacji

- zgłoszeń jako *Błędy* lub rozszerzenia;
- c) eskalowanie problemów horyzontalnych bądź strategicznych.

ZAŁĄCZNIK NR 2
DO UMOWY NR

Procedura realizacji zgłoszeń serwisowych
I. Elementy Zgłoszenia serwisowego

§ 1

1. *Zgłoszenie serwisowe* musi zawierać następujące dane umożliwiające jego realizację:
 - a) imię, nazwisko, e-mail osoby zgłaszającej;
 - b) klasyfikacja Zgłoszenia (Błąd, Zapytanie, Wniosek o zmianę);
 - c) opis pojedynczego Zgłoszenia zawierający m.in.:
 - i. dla Błędu:
 - klasa Błędu (Awaria, Błąd krytyczny, Błąd niekrytyczny, Wada Dokumentacji),
 - opis problemu pozwalający na jego odtworzenie (w szczególności kontekst uruchomienia modułu oraz identyfikatory lub numery przetwarzanych dokumentów, dla których *Błąd* występuje),
 - informację, czy *Błąd* jest powtarzalny, o ile zgłaszający dysponuje taką wiedzą,
 - dodatkowe okoliczności wystąpienia *Błędu*, o ile takie istnieją,
 - numery komunikatów o Błędzie albo załączony log, jeśli został on automatycznie uchwycony i zdiagnozowany przez Oprogramowanie (np. z formularza aplikacji),
 - widok ekranu aplikacji z etapu procesu poprzedzającego wystąpienie *Błędu* lub prezentującego wystąpienie *Błędu*, jeżeli jest to niezbędne do *Naprawy błędu*,
 - ii. dla Wniosków o zmianę:
 - opis (specyfikacja wymagań) nowej lub modyfikowanej funkcjonalności Oprogramowania będącej podstawą Zgłoszenia,
 - propozycja formy implementacji zmiany funkcjonalnej (opcjonalnie);
 - d) opis wpływu problemu na działalność KOWR o ile zgłaszający dysponuje taką wiedzą;
 - e) nazwa modułu Oprogramowania, którego dotyczy Zgłoszenie.
2. Na potrzeby realizacji niniejszej Umowy Zamawiający dopuszcza wykorzystanie następujących sposobów komunikacji:
 - a) system zgłoszeniowy;
 - b) e-mail;
 - c) telefon;zgodnie z danymi zawartymi w Załączniku nr 5.
3. *Zgłoszenie serwisowe* powinno być wypełnione po polsku.
4. Każde *Zgłoszenie serwisowe* powinno dotyczyć jednego problemu.
5. Wzór formularza *Zgłoszenia serwisowego* znajduje się w *Załączniku nr 3*.

6. W zakresie nieuregulowanym Umową, sposób komunikacji w ramach obsługi *Zgłoszeń serwisowych* zostanie ustalony przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej.
7. Zamawiający może, za pośrednictwem systemu zgłoszeniowego, kierować inne niż *Zgłoszenia serwisowe*, żądania lub wnioski oraz dokonywać akceptacji, o których mowa w Umowie.

II. Obsługa Zgłoszeń Serwisowych Oprogramowania

§ 2

1. W przypadku stosowania i dostępności systemu zgłoszeniowego, *Zgłoszenie serwisowe* dokonane w inny niż ww. sposób nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do podjęcia *Reakcji serwisowej*. W przypadku niedostępności systemu zgłoszeniowego, KOWR może dokonać zgłoszenia e-mail lub telefonicznie na jeden z numerów telefonu/adres Wykonawcy określony w *Załączniku nr 5*.
2. Lista pracowników upoważnionych do dokonywania *Zgłoszeń serwisowych* określona zostanie przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej i potwierdzona obustronnie podpisanym protokołem.
3. Przyjęcie *Zgłoszenia serwisowego* będzie potwierdzane przez Wykonawcę przez wpisanie odpowiedniego komentarza w systemie zgłoszeniowym w przypadku stosowania takiego systemu lub przez potwierdzenie osobie zgłaszającej w przypadku niedostępności systemu. Przesłanie potwierdzenia jest równoznaczne z *Reakcją serwisową*.
4. Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić przyjęcie zgłoszenia w czasie *Reakcji serwisowej*, o którym mowa w § 4 ust. 1.
5. Wykonawca zobowiązuje się przedstawić Zamawiającemu Warunki wykonania dla każdego *Wniosku o zmianę* najpóźniej w ciągu tygodnia od chwili jego rejestracji.
6. *Zgłoszenia serwisowe* mogą być składane w *Godzinach roboczych*. W przypadku dnia poprzedzającego dzień wolny, *Zgłoszenia serwisowe* mogą być składane do godziny 16:00, jednakże dla zgłoszeń ponownie otwartych, dla których czas weryfikacji określony w § 3 ust. 3 a) minął lub założonych w tym dniu po godzinie 15, za godzinę zgłoszenia przyjmuje się początek następnego *Dnia roboczego*. W przypadku złożenia *Zgłoszenia serwisowego* poza *Godzinami roboczymi* czas *Reakcji serwisowej* oraz czas *Naprawy błędu* jest liczony od początku następnego *Dnia roboczego*.

III. Realizacja zgłoszeń dotyczących Błędów oraz Wniosków o zmianę

§ 3

1. *Zgłoszenie serwisowe uznaje się za dostarczone z momentem przekazania informacji na zgłoszeniu o dostarczeniu Poprawki programistycznej.*
2. *Zgłoszenie serwisowe uznaje się za rozwiązane:*
 - a) jeśli inne otwarte w tym projekcie *Zgłoszenie serwisowe* dotyczy dokładnie tego samego problemu, przy czym realizowane jest *Zgłoszenie serwisowe*, które zostało zgłoszone wcześniej,

- b) jeśli nastąpiło dostarczenie Poprawki Programistycznej do KOWR - nie dotyczy Wniosków o zmianę, jeśli przekazane informacje lub dostarczona do KOWR Poprawka Programistyczna rozwiązują Błąd,
 - c) jeśli problem dotyczy *Oprogramowania narzędziowego, Sprzętu Komputerowego* lub *Systemu komunikacyjnego* i stosowna porada została wysłana zgłaszającemu,
 - d) jeśli *Zgłoszenie serwisowe* jest *Zapytaniem* i stosowna odpowiedź została wysłana zgłaszającemu,
 - e) w przypadku zgłoszenia serwisowego typu *Wniosek o zmianę*, jeśli dla dostarczonej Poprawki programistycznej KOWR potwierdził zakończenie testów instalacji wynikiem pozytywnym, lub upłynął łączny czas przeznaczony na testy instalacji.
3. *Zgłoszenie uznaje się za nierozwiązane:*
- a) dla *Oprogramowania Egeria objętego SLA* jeżeli w ciągu dwóch *Dni roboczych* od dostarczenia *Poprawki programistycznej* KOWR dokona negatywnej weryfikacji zrealizowanego zgłoszenia. W takim przypadku KOWR ma prawo do ponownego otwarcia danego *Zgłoszenia serwisowego* podając jego numer, a jego czas realizacji nie jest naliczany od początku (jak nowe *Zgłoszenie serwisowe*) zgodnie z § 4 ust. 1. Czas realizacji takiego *Zgłoszenia serwisowego* liczony jest jako kontynuacja pierwotnego zgłoszenia, do którego została dostarczona negatywnie zweryfikowana przez KOWR *Poprawka programistyczna*;
 - b) w przypadku zgłoszenia serwisowego typu *Wniosek o zmianę dla Oprogramowania*, jeżeli w ciągu łącznie 9 *Godzin roboczych, przeznaczonych na testy instalacji*, od dostarczenia *Poprawki programistycznej* KOWR dokona negatywnej weryfikacji scenariusza testowego testów instalacji. W takim przypadku KOWR ma prawo do zgłoszenia negatywnego wyniku testów *scenariusza testów instalacji*, a czas realizacji zgłoszenia serwisowego nie jest naliczany od początku. Czas realizacji takiego *Zgłoszenia serwisowego* liczony jest jako kontynuacja pierwotnego zgłoszenia, do którego została dostarczona negatywnie zweryfikowana przez KOWR *Poprawka programistyczna*
 - c) jeżeli nie została dostarczona *Poprawka programistyczna*.
4. *Zgłoszenie serwisowe uznaje się za zamknięte:*
- a) w przypadku *Wniosków o zmianę* – po zaktualizowaniu i przekazaniu dokumentacji analitycznej, testowej, technicznej i administracyjnej w terminie określonym w § 3 Warunki dostarczenia dokumentacji *Załącznik nr 1 - Specyfikacja świadczonych usług* oraz po weryfikacji przez uprawnionego przedstawiciela KOWR,
 - b) w przypadku *Błędów* – po pozytywnej weryfikacji przez uprawnionego przedstawiciela KOWR.
5. *Zgłoszenie serwisowe uznaje się za wykonane w każdej z poniższych sytuacji:*
- a) zamknięte i została dostarczona dokumentacja,
 - b) zweryfikowane i została dostarczona dokumentacja,
 - c) rozwiązane i została dostarczona dokumentacja, a jego czas weryfikacji określony odpowiednio w ust. 3 a) lub w ust. 3 b) upłynął.

6. W przypadku zdiagnozowania, że przyczyna problemu tkwi w *Oprogramowaniu narzędziowym, Sprzęcie komputerowym lub Systemie komunikacyjnym* Wykonawca doradzi kontakt z dostawcą lub producentem tych rozwiązań.
7. Jeśli *Zgłoszenie serwisowe* typu *Wniosek o zmianę* zostało rozwiązane przez Wykonawcę, wówczas wszelkie uwagi dotyczące realizacji zgłoszenia będą rejestrowane przez KOWR w odrębnych *Zgłoszeniach serwisowych* o stosownym typie. Nowo zarejestrowane *Zgłoszenia serwisowe* winny wykazywać powiązanie ze zgłoszeniem pierwotnym, do którego się one odnoszą.

IV. Terminy realizacji zgłoszeń

§ 4

1. Wykonawca zobowiązuje się do *Naprawy błędów Oprogramowania Egeria objętego SLA* w następujących terminach (SLA):

Klasa błędu	Czas naprawy	Czas reakcji serwisowej
Awaria	24 godziny	1 godz.
Błąd krytyczny	16 Godzin roboczych	2 godz.
Błąd niekrytyczny	7 Dni roboczych	2 godz.
Błąd Dokumentacji	15 Dni roboczych	2 godz.

Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu informacji o rozpoczęciu prac nad *Błędem* w czasie *Reakcji serwisowej*.

Termin realizacji zgłoszenia liczony jest od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę. Do czasu *Naprawy Błędu* nie jest wliczany czas oczekiwania na udzielenie odpowiedzi ze strony KOWR niezbędnej do realizacji zgłoszenia.

Dla podsystemu / modułu / komponentu wykonanego w narzędziu innym niż Oracle Developer Suite dla Oracle Forms i Reports *Oprogramowania* jako termin *Naprawy Błędu* przyjmuje się moment udostępnienia poprawionego podsystemu / modułu / komponentu wykonanego w narzędziu innym niż Oracle Developer Suite dla Oracle Forms i Reports *Oprogramowania* w SDA.

Dla *Oprogramowania Egeria* nieobjętego SLA termin naprawy zostanie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i KOWR.

2. W przypadku realizacji *Wniosku o zmianę*:
 - a) Wykonawca zobowiązuje się, w terminie 1 tygodnia od dnia otrzymania *Wniosku o zmianę*, do przygotowania i przedstawienia *Warunków realizacji* podlegających akceptacji przez *Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej*. *Warunki wykonania* sporządzane dla *Wniosku o zmianę* zawierają w szczególności:
 - i. Opis zmian;
 - ii. Wycenę zmian w osobogodzinach wraz z odniesieniem do wskazanych w ramach Załącznika nr 4 kategorii zmian (jeżeli dotyczy);

- iii. Czas (termin) realizacji.
- b) W przypadku wskazania przez Wykonawcę i uznania przez KOWR bezpośrednich zależności pomiędzy skierowanymi do realizacji zgłoszeniami klasy *Wniosek o zmianę*, uniemożliwiających ich równoległą realizację, *Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej* podejmie decyzję o kolejności realizacji *Wniosków o zmianę*.
- c) W przypadku wskazania przez Wykonawcę i uznania przez KOWR bezpośrednich zależności pomiędzy skierowanymi do realizacji Wnioskami o zmianę Oprogramowania, KOWR ma prawo wskazać, które z zależnych zgłoszeń będzie podlegało realizacji. Jeśli przystąpienie do realizacji wskazanego przez KOWR Wniosku o zmianę wymaga zawieszenia realizacji innych *Zgłoszeń serwisowych*, terminy realizacji zgłoszeń zawieszonych będą wydłużone o czas realizacji *Wniosku o zmianę*. Zależność między zgłoszeniami i wnioskami wynikać musi z konieczności operowania na tych samych strukturach danych, pakietach bazodanowych, raportach lub formatkach, co powinno być wykazane przez Wykonawcę w opisie do wszystkich zależnych zgłoszeń i wniosków. Jeżeli wycena Wniosku o zmianę była uwarunkowana wcześniejszą realizacją innego Zgłoszenia, to kolejność realizacji tych Zgłoszeń będzie mogła być zmieniana wyłącznie po dokonaniu rewizji wyceny tego Wniosku o zmianę.
3. W przypadku zmiany klasy błędu dla Zgłoszenia serwisowego przez KOWR, czasy SLA będą odpowiednio:
- a) w przypadku podwyższenia klasy *Zgłoszenia serwisowego* - czasy SLA będą zgodnie z nową klasą Zgłoszenia serwisowego od momentu zmiany klasy *Zgłoszenia serwisowego*
- b) w przypadku obniżenia klasy *Zgłoszenia serwisowego* - czasy SLA będą zgodnie z nową klasą Zgłoszenia serwisowego od momentu założenia *Zgłoszenia serwisowego*.

VI. Procedura testów wydajnościowych

§ 5

Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązania lub przedstawienia propozycji rozwiązania problemu wydajnościowego Oprogramowania w terminie jak dla *Zgłoszenia serwisowego* klasy Błędu niekrytycznego.

ZAŁĄCZNIK NR 3

DO UMOWY NR

Elementy Zgłoszenia serwisowego

ZGŁOSZENIE SERWISOWE	
Zgłosił: (Imię i nazwisko składającego Zgłoszenie, pieczętka)	Przyjął: (Imię i nazwisko przyjmującego Zgłoszenie)
Opis Problemu (podsumowanie)	
Szczegółowy Opis Problemu	
Moduły, których dotyczy Problem (nazwa, wersja)	
Opis czynności wykonywanych przez użytkownika do momentu wystąpienia Błędu	Inne okoliczności wystąpienia Błędu
Opis wpływu <i>Problemu</i> na działalność instytucji:	Klasa <i>Problemu</i> :
Osoba kontaktowa (Imię i nazwisko) E-mail: (opcjonalnie)	
Data złożenia zgłoszenia	

ZAŁĄCZNIK NR 4
DO UMOWY NR

Metodyka wyceny

§ 1

Metoda wyceny zgłoszeń kategorii *Wniosek o zmianę*

1. Czasochłonność realizacji zgłoszenia kategorii *Wniosek o zmianę* dla Oprogramowania jest określana przez Wykonawcę w roboczogodzinach (1 Osobodzień = 8 roboczogodzin) w wyniku rozłożenia zgłoszenia na elementarne działania składowe i określenie sumy ich czasochłonności w oparciu o tabelę zamieszczoną w § 2 niniejszego Załącznika oraz uzupełniana o czasochłonność poświęcaną na przeprowadzenie analizy, stworzenie projektu technicznego, przeprowadzenie testów oraz aktualizację dokumentacji. Na czasochłonność realizacji zgłoszenia składają się prace organizacyjne wyszczególnione w punktach 1-6 tabeli w § 2 oraz prace implementacyjne określone w punktach 7-92 tabeli w § 2. Prace implementacyjne dotyczące zgłoszeń kategorii *Wniosek o zmianę* z podsystemu / modułu / komponentu wykonanego w narzędziu innym niż Oracle Developer Suite dla Oracle Forms i Reports Oprogramowania są wyceniane wg metodyki Punktów Funkcyjnych opisanej w § 3.
2. W przypadku wystąpienia zgłoszenia szczególnie skomplikowanego lub zgłoszenia zawierającego w sobie element prac niewyszczególniony w tabeli czasochłonności zamieszczonej w § 2 ocena czasochłonności jest wykonywana indywidualnie i uzgadniana przez Strony. W szczególności dotyczy to Zgłoszeń serwisowych związanych z modyfikacją danych lub stanów dokumentów wykorzystanych w procesach biznesowych lub Zgłoszeń serwisowych z podsystemu / modułu / komponentu wykonanego w narzędziu innym niż Oracle Developer Suite dla Oracle Forms i Reports Oprogramowania nie posiadającego interfejsu użytkownika (np. Webserwisy, prace integracyjne – szyny danych, brokery usług, prace konfiguracyjne, etc).

§ 2

Tabela czasochłonności elementarnych modyfikacji *Oprogramowania*

Lp.	Kategoria zmiany	Czasochłonność w roboczogodzinach
	Obsługa organizacyjna	Egeria
1.	Dodanie do pakietu aktualizacyjnego formatki, raportu, pakietu	0,1
2.	Dodanie do pakietu aktualizacyjnego skryptu modyfikującego dane (słownikowe lub merytoryczne)	0,2
3.	Przeniesienie pakietu aktualizacyjnego na środowisko testowe Wykonawca	0,4
4.	Przeniesienie pakietu aktualizacyjnego na środowisko testowe lub produkcyjne KOWR	0,2
5.	Przygotowanie dedykowanego pakietu aktualizacyjnego na potrzeby konkretnego zgłoszenia serwisowego dostarczanego poza standardowymi terminami aktualizacji systemu (zazwyczaj związane z dwoma poprzednimi punktami)	0,8
6.	Obsługa systemu zarządzania wersjami (jednorazowa dla modyfikacji każdego elementu pakietu aktualizacyjnego)	0,2
	Modyfikacje struktury aplikacji	
	Modyfikacje raportów – Bez konieczności modyfikacji modelu danych i procesu	
7.	Zmiana etykiety, sortowania, czcionki lub wyjustowania w aktualnym polu	0,2
8.	Usunięcie kolumny	0,4
9.	Dodanie kolumny	0,8
10.	Dodanie grupowania z podsumowaniem	1,8
11.	Przeregnerowanie raportu w związku ze zmianą modelu danych	0,3
	Modyfikacje formatek – Bez konieczności modyfikacji modelu danych i procesu	
12.	Zmiana etykiety, sortowania, czcionki	0,1
13.	Usunięcie kolumny	0,2
14.	Dodanie kolumny	0,2
15.	Dodanie bloku	1,0
16.	Dodanie pustej zakładki	0,6
17.	Przeregnerowanie formularza w związku ze zmianą modelu danych	0,2
18.	Dodanie pojedynczego przycisku do formatki (plus koszt oprogramowania funkcjonalności przycisku)	0,3
19.	Zmiana standardowej funkcjonalności formatki: wprowadzenie uprawnień do przeglądania i zmiany danych,	0,7

	ukrywanie niektórych pól, danych, przycisków, podpowiedzi wartości pól	
	Modyfikacja menu	
20.	Utworzenie nowej pozycji w menu dla nowego formularza lub nowego węzła w menu	0,3
21.	Przeniesienie istniejącej pozycji menu wraz z aktualizacją konfiguracji uprawnień	0,4
	Modyfikacja modelu danych	
22.	Dodanie pola w tabeli	0,4
23.	Zmiana rozmiaru lub formatu pola w tabeli (bez uwzględnienia modyfikacji w innych systemach, które mogą wykorzystywać dane pole – w wypadku części wspólnych modelu danych)	0,2
24.	Dodanie tabeli wraz z kluczami obcymi	1,0
25.	Utworzenie widoku z kilku tabel	2,0
26.	Udostępnienie tabeli/widoku dla innych systemów - stworzenie perspektywy	0,3
	Modyfikacje procedur bazodanowych	
27.	Zmiana warunku w zapytaniu	0,4
	Modyfikacje sprawdzeń, wyzwalaczy, komunikatów, list wartości	
28.	Dodanie lub zmiana komunikatu	0,3
29.	Dodanie lub zmiana wyzwalacza	0,6
30.	Utworzenie listy wartości na potrzeby atrybutu lub formatki	1,0
31.	Dodanie procedury walidującej lub komunikatu do listy sprawdzeń w kontekście pojedynczego etapu procesu	0,3
32.	Dodanie lub zmiana procedury walidującej	2,0
	Modyfikacje danych	
33.	Modyfikacja definicji dokumentu z uzupełnieniem danych operacyjnych	2,0
34.	Modyfikacja definicji dokumentu bez uzupełnienia danych operacyjnych	1,0
35.	Utworzenie nowej wersji dokumentu na podstawie wersji istniejącej	1,5
36.	Utworzenie nowego dokumentu wraz z definicją	3,5
	Modyfikacja danych merytorycznych	
37.	Aktualizacja danych dokumentu, który nie został użyty w procesie biznesowym	0,5
38.	Aktualizacja danych dokumentu, który został użyty w procesie biznesowym	1,5
39.	Aktualizacja danej słownikowej, która nie została użyta w procesach biznesowych	0,3
40.	Aktualizacja danej słownikowej, która została użyta w procesach biznesowych	0,8

41.	Zmiana danych rozliczenia	1,8
42.	Zmiana danych wysyłanych do SFK (bez uwzględnienia poprawek w SFK)	1,8
43.	Zasilenie słownika Wykonawcy danymi KOWR za pomocą skryptu modyfikującego sporządzonego przez KOWR, z uwzględnieniem zarządzania wersjami Wykonawcy i dodaniem skryptu modyfikującego do pakietu aktualizacyjnego	0,6
	Usuwanie danych	
44.	Usunięcie omyłkowo wprowadzonego dokumentu, który nie brał udziału w procesach merytorycznych	0,3
45.	Usunięcie omyłkowo wprowadzonego dokumentu, który brał udział w procesach merytorycznych – wyceniane indywidualnie	-
	Modyfikacja grup uprawnień	
46.	Dodanie nowej grupy uprawnień	0,2
47.	Dodanie istniejącej funkcji użytkowej do grupy uprawnień	0,1
48.	Dodanie grupy podrzędnej	0,2
	Zmiana procesów OWF	
	Zmiany niezależne od wersji procesu OWF	
49.	Włączenie/Wyłączenie filtrowania w określonych warunkach dostępności stanu do zmiany (dostępne tylko dla określonych typów bytów)	0,2
50.	Włączenie/Wyłączenie propagacji powodów odrzucenia dla określonej zmiany stanu i klasy dokumentów wiodących (dostępne tylko dla określonych typów bytów)	0,2
51.	Włączenie/Wyłączenie automatycznego przydzielania zadań dla danej zmiany stanu w jednym z dostępnych trybów (dostępne tylko dla określonych typów bytów)	0,1
52.	Włączenie/Wyłączenie wymagalności opisów dla danej zmiany stanu w jednym z dostępnych trybów (dostępne tylko dla określonych typów bytów)	0,2
53.	Włączenie/Wyłączenie mechanizmu „czterech oczu” dla określonego etapu procesu (dostępne tylko dla określonych typów bytów)	0,2
54.	Włączenie/Wyłączenie mechanizmu pobierania/przydzielania zadań w kontekście etapu procesu OWF dokumentu wiodącego	0,2
55.	Przekonfigurowanie procesu OWF: grup uprawnień, procedur dynamicznie uruchamianych przy przejściach procesów, wartości cech sterujących kierunkiem przebiegu procesu i innych właściwości skonfigurowanych w wartościach cech dokumentów	0,1
56.	Dodanie nowej/usunięcie grupy uprawnień – performerów procesów OWF	0,2

57.	Dodanie nowego procesu/etapu procesu do słownika z danymi merytorycznymi	0,2
	Zmiany w najnowszej wersji diagramu procesu (nieimplementowane w archiwalnych wersjach diagramu procesu)	
58.	Dodanie nowej notyfikacji	0,2
59.	Dodanie procedury walidującej wyjście z notyfikacji	0,2
60.	Dodanie nowej funkcji – węzła procesu	0,2
61.	Dodanie nowej tranzycji łączącej aktywności	0,1
62.	Dodanie nowego atrybutu procesu	0,1
63.	Dodanie nowego stanu bytu przetwarzanego przez OWF	0,2
64.	Usunięcie tranzycji łączącej aktywności	0,1
65.	Usunięcie notyfikacji	0,1
66.	Usunięcie funkcji – węzła procesu	0,1
67.	Dodanie lookup code niebędącego stanem bytu	0,1
68.	Zmiana aktywności: nazwy, opisu, performerera, lookup type, etykiety, timeout, node attributes	0,2
69.	Zmiana etykiety dla tranzycji łączącej aktywności	0,1
70.	Wydzielenie podprocesu w procesie	0,3
	Zmiany implementowane zarówno w najnowszej wersji diagramu procesu jak i w archiwalnych wersjach diagramu procesu	
71.	Dodanie procedury walidującej wyjście z notyfikacji	0,3
72.	Dodanie nowej funkcji – węzła procesu	0,4
73.	Dodanie nowej tranzycji łączącej aktywności	0,2
74.	Usunięcie tranzycji łączącej aktywności	0,2
75.	Zmiana etykiety dla tranzycji łączącej aktywności	0,2
	Zmiany danych instancji procesów OWF	
76.	Wycofanie przebiegu procesu do jakiegoś etapu lub wznowienie procesu na jakimś etapie przy zmienionych danych	0,1
77.	Zmiana wartości atrybutów procesu	0,1
78.	Usunięcie procesu	0,1
79.	Wywołanie przejścia procesu	0,1
80.	Odblokowanie procesu oczekującego w aktywności typu BLOCK, WAITFORFLOW	0,1
81.	Uruchomienie nowej instancji procesu	0,1
82.	Zmiana hierarchii procesów – Bez ożywienia starych procesów	0,1
	Wycena techniczna audytu modyfikacji danych na bazie	
83.	<u>Audyt modyfikacji definicji dokumentu z uzupełnieniem danych operacyjnych</u>	1

84.	<u>Audyt modyfikacji definicji dokumentu bez uzupełnienia danych operacyjnych</u>	0,5
85.	<u>Audyt utworzenia nowej wersji dokumentu na podstawie wersji istniejącej</u>	0,7
86.	<u>Audyt utworzenia nowego dokumentu wraz z definicją</u>	1,7
	<u>Audyt techniczny modyfikacja danych merytorycznych</u>	
87.	<u>Audyt aktualizacji danych dokumentu, który nie został użyty w procesie biznesowym</u>	0,2
88.	<u>Audyt aktualizacji danych dokumentu, który został użyty w procesie biznesowym</u>	0,7
89.	<u>Audyt aktualizacji danej słownikowej, która nie została użyta w procesach biznesowych</u>	0,1
90.	<u>Audyt aktualizacji danej słownikowej, która została użyta w procesach biznesowych</u>	0,4
91.	<u>Audyt zmiany danych rozliczenia</u>	0,9
92.	<u>Audyt zmiany danych wysyłanych do SFK (bez uwzględnienia poprawek w SFK).</u>	0,9

Punkty od 5 do 92 dotyczą wyłącznie oprogramowania wykonanego w narzędziu Oracle Developer Suite dla Oracle Forms i Reports.

Ewentualne sporne kwestie wynikające z powyższego zdania oraz pozostałe uzasadnione przypadki dotyczące niemożności wykorzystania produkcyjnego dostarczonej przez Wykonawcę systemu *Poprawki Programistycznej*, będą rozpatrywane przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej.

§ 3

Opis metody szacowania złożoności oprogramowania za pomocą Punktów Funkcyjnych

1. Szacowanie rozmiaru oprogramowania (lub wielkości zmiany systemu) za pomocą metody punktów funkcyjnych.

Punkty funkcyjne to abstrakcyjne odwzorowanie wielkości funkcjonalnej systemu w liczbowej skali. Bazuje w głównej mierze na projekcie technicznym, przypadkach użycia oraz specyfikacji нефunkcjonalnej. Główne zalety tej metody polegają na tym, że: mierzy funkcjonalność, jest niezależna od technologii i języków programowania użytych do implementacji, może być używana we wczesnych fazach projektu, jest zrozumiała dla pracowników biznesowych. Jej główne wady polegają na tym, że: nie odzwierciedla wewnętrznego skomplikowania systemu (złożoności zaimplementowanych algorytmów czy też skomplikowanych struktur danych), nie uwzględnia prac pozaimplementacyjnych (analiza, projektowanie, testy, szkolenia, etc) czy też konieczności realizacji prac w celu zapewnienia współdziałania systemu z innym systemem/systemami.

Od 1986 roku nadzór nad rozwojem tej metodyki sprawuje instytucja IFPUG (International Function Point Users Group www.ifpug.org).

Niniejszy opis przedstawia, przyjęty na potrzeby niniejszej Umowy na podstawie ogólnodostępnych źródeł, sposób analizy metodą punktów funkcyjnych etapu implementacji:

- nowo powstających aplikacji – ocena na podstawie wymagań funkcjonalnych (według IFPUG FPA w wersji 4.1)
- modyfikacji funkcjonalności istniejących aplikacji (według NESMA).

2. Słownik pojęć

ILF (Internal Logical File) - grupa danych lub informacji kontrolnych zarządzanych przez wymiarowaną aplikację, połączonych logicznie ze sobą i wspólnie identyfikowalnych przez użytkownika. Plik logiczny może składać się z jednego pliku płaskiego lub pojedynczej tabeli relacyjnej baz danych.

Zasady identyfikacji ILF (wszystkie poniższe zasady muszą być spełnione):

- grupa danych jest logiczna i identyfikowana przez użytkownika,
- grupa danych jest utrzymywana przez elementarny proces.

EIF (External Interface File) – grupa danych lub informacji kontrolnych zarządzanych przez inną aplikację, używana wyłącznie do pobierania przez wymiarowaną aplikację. Jest to każda większa logicznie grupa danych, które pojawiają się na wejściu lub wyjściu wymiarowanej aplikacji.

Zasady identyfikacji EIF (wszystkie poniższe zasady muszą być spełnione):

- grupa danych jest powiązana w logiczny sposób oraz jest identyfikowana przez użytkownika,
- aplikacja odwołuje się do tej grupy danych przekraczając granice aplikacji,
- grupa danych nie jest zarządzana przez wymiarowaną aplikację,
- grupa danych jest zarządzana jako ILF przez inną aplikację.

RET (Record Element Type) – jest to unikalna podgrupa elementów danych możliwa do zidentyfikowania przez użytkownika w ramach ILF bądź EIF; może być rozumiana jako rekord.

DET (Data Element Type) – jest unikalnym identyfikowalnym przez użytkownika, nierekursywnym polem danych w ILF/EIF; może być rozumiany jako pojedyncze pole rekordu.

EI (External Input) – jest to elementarny proces, który przetwarza dane i polecenia pochodzące spoza aplikacji. Dane mogą pochodzić z ekranu do wprowadzania albo z innej aplikacji. DET dla EI są najczęściej pola wprowadzania danych, komunikaty o błędach, obliczone wartości, przyciski.

Zasady identyfikacji EI (wszystkie poniższe zasady muszą być spełnione):

- proces modyfikuje ILF lub zmienia zachowanie systemu,
- dane lub informacje kontrolne pochodzą spoza aplikacji,
- jeśli przetwarza dane użytkownika musi modyfikować jeden lub kilka ILF, a jeśli przetwarza informacje kontrolne - może, ale nie musi modyfikować ILF,
- proces musi zawierać przynajmniej formułę matematyczną, obliczenie lub tworzyć przetworzone dane,
- jedno z poniższych stwierdzeń musi być prawdziwe:
 - proces jest unikalny w porównaniu z innymi EI,
 - zbiór danych jest różny od zbiorów danych zidentyfikowanych dla innych EI,

- zbiór ILF/EIF, do których odnosi się proces, jest różny od wykorzystywanych przez inne EI.

EO (External Output) – jest to elementarny proces, który wysyła dane poza aplikację. Dane te są częścią raportów lub plików wyjściowych wysyłanych do innych aplikacji. DET dla EO są najczęściej pola danych na raporcie, komunikaty o błędach, nagłówki kolumn, które są pobierane z ILF.

Zasady identyfikacji EO (wszystkie poniższe zasady muszą być spełnione):

- przeznaczeniem procesu jest prezentacja informacji użytkownikowi,
- proces wysyła dane lub informacje kontrolne poza aplikację,
- zbiór danych jest różny od zbiorów danych zidentyfikowanych dla innych EO,
- zbiór ILF/EIF, do których odnosi się proces, jest różny od wykorzystywanych przez inne EO,
- proces musi zawierać przynajmniej formułę matematyczną lub obliczenie,
- proces tworzy przetworzone dane,
- proces zmienia zachowanie aplikacji,
- proces korzysta przynajmniej z jednego ILF/EIF.

EQ (External Inquiry) – jest to elementarny proces, który wysyła dane lub informację kontrolne poza aplikację. DET dla EQ są najczęściej pola służące do wyszukania lub pola wyświetlane na ekranie.

Zasady identyfikacji EQ (wszystkie poniższe zasady muszą być spełnione):

- przeznaczeniem procesu jest prezentacja informacji użytkownikowi wyłącznie poprzez wyszukiwanie danych lub informacji kontrolnych z ILF/EIF,
- proces wysyła dane lub informacje kontrolne poza aplikację,
- zbiór danych jest różny od zbiorów danych zidentyfikowanych dla innych EO i EQ,
- zbiór ILF/EIF, do których odnosi się proces, jest różny od wykorzystywanych przez inne EO i EQ,
- proces nie zawiera formuł matematycznych i obliczeń,
- proces nie tworzy przetwarzanych danych,
- proces nie zmienia zachowania aplikacji,
- proces wyszukuje dane lub informacje kontrolne z ILF/EIF,
- proces nie zmienia zawartości ILF.

FTR (File Type Referenced) – to ILF odczytywany/modyfikowany przez funkcję transakcyjną lub EIF odczytywany przez funkcję transakcyjną.

UFP (Unadjusted Function Points) – liczba nieskorygowanych punktów funkcyjnych.

UFPC (Unadjusted Function Points Count) - całkowita liczba nieskorygowanych punktów funkcyjnych.

AFPC (Adjusted Function Point Count) – całkowita liczba skorygowanych punktów funkcyjnych

3. Szacowanie nowej aplikacji

3.1. Wyznaczanie UFP dla ILF i EIF

Wyznaczanie UFP dla ILF/EIF polega na:

- zidentyfikowaniu wszystkich ILF i EIF
- obliczeniu RET'ów i DET'ów w ramach każdego ILF i EIF
- wyznaczeniu złożoności i liczby punktów funkcyjnych na podstawie liczby RET'ów i liczby DET'ów poszczególnych ILF i EIF – poprzez zastosowanie poniższych tabel (dla ILF pierwsza, dla EIF druga).

ZŁOŻONOŚĆ ILF	1–19 DET	20–50 DET	>50 DET
1 RET	Low (7)	Low (7)	Average (10)
2–5 RET	Low (7)	Average (10)	High (15)
>5 RET	Average (10)	High (15)	High (15)

ZŁOŻONOŚĆ EIF	1–19 DET	20–50 DET	>50 DET
1 RET	Low (5)	Low (5)	Average (7)
2–5 RET	Low (5)	Average (7)	High (10)
>5 RET	Average (7)	High (10)	High (10)

Zasady liczenia RET:

- każda podgrupa ILF/EIF jest liczona jako jeden RET,
- jeśli nie ma podgrup, to należy liczyć każdy ILF/EIF jako jeden RET.

Zasady liczenia DET:

- unikalne z punktu widzenia użytkownika oraz niepowtarzające się pole wykorzystywane w elementarnym procesie,
- jeśli dwie aplikacje wykorzystują ten sam ILF/EIF, lecz każda z nich utrzymuje inne DET'y to należy liczyć DET'y używane przez każdą z aplikacji,
- każda grupa danych, która jest potrzebna do utworzenia relacji z innym ILF/EIF jest liczona jako jeden DET,
- pola rekursywne są liczone jako jeden DET.

3.2. Wyznaczanie UFP dla EI, EO i EQ

Wyznaczanie UFP dla EI/EO/EQ polega na:

- zidentyfikowaniu wszystkich FTR,
- obliczeniu DET'ów w ramach każdego FTR,
- wyznaczeniu złożoności i liczby punktów funkcyjnych na podstawie liczby FTR'ów i liczby DET'ów poszczególnych EI/EO/EQ – poprzez zastosowanie poniższych tabel (dla EI pierwsza, dla EO druga, dla EQ trzecia).

ZŁOŻONOŚĆ EI	1–4 DET	5–15 DET	>15 DET
0–1 FTR	Low (3)	Low (3)	Average (4)
2 FTR	Low (3)	Average (4)	High (6)
>2 FTR	Average (4)	High (6)	High (6)

ZŁOŻONOŚĆ EO	1–5 DET	6–19 DET	>19 DET
0–1 FTR	Low (4)	Low (4)	Average (5)
2–3 FTR	Low (4)	Average (5)	High (7)
>3 FTR	Average (5)	High (7)	High (7)

ZŁOŻONOŚĆ EQ	1–5 DET	6–19 DET	>19 DET
0–1 FTR	Low (3)	Low (3)	Average (4)
2–3 FTR	Low (3)	Average (4)	High (6)
>3 FTR	Average (4)	High (6)	High (6)

Zasady liczenia FTR dla EI, EO i EQ:

- każdy odczytywany ILF/EIF jest liczony jako jeden FTR,
- każdy modyfikowany ILF jest liczony jako jeden FTR,
- każdy zarówno odczytywany i modyfikowany ILF jest liczony jako jeden FTR.

Zasady liczenia DET dla EI:

- każde identyfikowane przez użytkownika i niepowtarzające się pole, które jest wprowadzane lub wychodzi poza aplikację jest liczone jako jeden DET,
- każdy wysłany na zewnątrz aplikacji komunikat (na przykład wystąpienie błędu podczas przetwarzania, potwierdzenie zakończenia przetwarzania, potwierdzenie, że proces powinien być kontynuowany) jest liczone jako jeden DET,
- każda udostępniona akcja (bez względu na ilość sposobów jej wywołania) jest liczona jako jeden DET.

Zasady liczenia DET dla EO/EQ:

- każde identyfikowane przez użytkownika i niepowtarzające się pole, które wychodzi poza aplikację jest liczone jako jeden DET,
- każdy wysłany na zewnątrz aplikacji komunikat (na przykład wystąpienie błędu podczas przetwarzania, potwierdzenie zakończenia przetwarzania, potwierdzenie, że proces powinien być kontynuowany) jest liczone jako jeden DET,
- każda udostępniona akcja (bez względu na ilość sposobów jej wywołania) jest liczona jako jeden DET,
- każde identyfikowane przez użytkownika i niepowtarzające się pole, które istnieje w aplikacji jest liczone jako jeden DET,
- nie są liczone jako DET:
 - pola pobierane przez aplikację i zapisywane do ILF, jeśli nie przekraczają granic aplikacji,
 - tytuły raportów, nagłówki kolumn, nazwy pól,

- o oznakowania wygenerowane przez system (na przykład numery stron, elementy nawigacji - przejście do poprzedniej/następnej strony, pola daty, czasu).

3.3. Wyznaczenie nieskorygowanych punktów funkcyjnych

Całkowita liczba nieskorygowanych punktów funkcyjnych to suma nieskorygowanych punktów funkcyjnych dla wszystkich ILF/EIF/EI/EO/EQ wyznaczonych zgodnie z punktem [3.1](#) i [3.2](#).

$$\mathbf{UFPC} = \sum \mathbf{UFP}$$

4. Szacowanie modyfikacji istniejącej aplikacji

4.1. Wyznaczanie UFPC dla dodanych ILF, EIF, EI, EO i EQ

Wyznaczanie UFPC dla dodanych ILF/EIF/EI/EO/EQ polega na:

- obliczeniu punktów funkcyjnych dodawanych ILF/EIF/EI/EO/EQ zgodnie z punktem [3.1](#) i [3.2](#)
- pomnożeniu otrzymanych punktów funkcyjnych przez wartość czynnika wpływu (dla dodawanych ILF/EIF/EI/EO/EQ wynosi 1).

$$\mathbf{UFPC}_{\text{dodane}} = \sum \mathbf{UFP} * 1$$

4.2. Wyznaczanie UFPC dla usuniętych ILF, EIF, EI, EO i EQ

Wyznaczanie UFPC dla usuniętych ILF/EIF/EI/EO/EQ polega na:

- obliczeniu punktów funkcyjnych usuniętych ILF/EIF/EI/EO/EQ zgodnie z punktem [3.1](#) i [3.2](#)
- pomnożeniu otrzymanych punktów funkcyjnych przez wartość czynnika wpływu (dla usuniętych ILF/EIF/EI/EO/EQ wynosi 0,4).

$$\mathbf{UFPC}_{\text{usunięte}} = \sum \mathbf{UFP} * 0,4$$

4.3. Wyznaczanie UFPC dla modyfikowanych ILF i EIF

Wyznaczanie UFPC dla modyfikowanych ILF/EIF polega na:

- obliczeniu punktów funkcyjnych dla zmodyfikowanych ILF/EIF zgodnie z punktem [3.1](#)
- określeniu rodzaju zmiany ILF/EIF:
 - wewnętrzna zmiana ILF/EIF – dodanie, usunięcie lub modyfikacja DET
 - zmiana typu ILF/EIF – ILF jest zamieniany w EIF lub odwrotnie
 - wewnętrzna zmiana oraz zmiana typu ILF/EIF
- obliczeniu wartości czynnika wpływu dla wewnętrznie zmienionych ILF/EIF:
 - wyznaczenie zmiany procentowej DET

$$\text{zmiana procentowa DET} = \frac{(\text{liczba DET dodana / usunięta / zmieniona}) * 100}{\text{liczba DET w oryginalnym ILF / EIF}}$$

- wyznaczeniu wartości czynnika wpływu na podstawie zmiany procentowej DET – poprzez zastosowanie poniższej tabeli

zmiana procentowa DET	0%–33%	34%–67%	68%–100%	>100%
wartość czynnika wpływu	0,25	0,5	0,75	1

- określeniu wartości czynnika wpływu dla ILF/EIF o zmienionym typie – wynosi 0,4
- obliczeniu wartości czynnika wpływu dla wewnętrznie zmienionych ILF/EIF i o zmienionym typie – jest równa większej z liczb:
 - wartości czynnika wpływu dla wewnętrznie zmienionych ILF/EIF
 - wartości 0,4
- pomnożeniu punktów funkcyjnych dla zmodyfikowanych ILF/EIF przez otrzymaną wartość czynnika wpływu.

$$\text{UFPC}_{\text{zmienione}} = \sum (\text{UFP} * \text{wartość czynnika wpływu})$$

Zasady liczenia zmienionych ILF/EIF:

- podzielenie ILF/EIF - zliczany jest usunięty ILF/EIF oraz dodane ILF/EIF

- połączenie ILF/EIF - zliczane są dwa usunięte ILF/EIF oraz jeden dodany ILF/EIF.

4.4. Wyznaczanie UFPC dla modyfikowanych EI, EO i EQ

Wyznaczanie UFPC dla modyfikowanych EI/EO/EQ polega na:

- obliczeniu punktów funkcyjnych dla zmodyfikowanych EI/EO/EQ zgodnie z punktem [3.2](#)
- obliczeniu wartości czynnika wpływu dla zmodyfikowanych EI/EO/EQ:
 - wyznaczenie zmiany procentowej DET

$$\text{zmiana procentowa DET} = \frac{(\text{liczba DET dodana / usunięta / zmieniona}) * 100}{\text{liczba DET w oryginalnej EI / EO / EQ}}$$

- wyznaczenie zmiany procentowej FTR

$$\text{zmiana procentowa FTR} = \frac{(\text{liczba FTR dodana / usunięta / zmieniona}) * 100}{\text{liczba FTR w oryginalnej EI / EO / EQ}}$$

- wyznaczeniu wartości czynnika wpływu na podstawie zmiany procentowej DET i FTR – poprzez zastosowanie poniższej tabeli

WARTOŚĆ CZYNNIKA WPŁYWU	zmiana procentowa DET		
	0%–67%	68%–100%	>100%
zmiana procentowa FTR			
0%–33%	0,25	0,5	0,75
34%–67%	0,5	0,75	1
68%–100%	0,75	1	1,25
>100%	1	1,25	1,5

- jeśli liczba zmodyfikowanych DET i FTR równa jest 0 - wartość czynnika wpływu wynosi 0,25
- pomnożeniu punktów funkcyjnych dla zmodyfikowanych EI/EO/EQ przez otrzymaną wartość czynnika wpływu.

$$\text{UFPC}_{\text{zmienione}} = \sum (\text{UFP} * \text{wartość czynnika wpływu})$$

Zasady liczenia zmienionych EI/EO/EQ (spełniona jest jedna z poniższych zasad):

- EI/EO/EQ wykorzystuje dodany, zmodyfikowany lub usunięty DET
- EI/EO/EQ wykorzystuje dodany, zmodyfikowany lub usunięty ILF/EIF
- zmiana interfejsu użytkownika (na przykład zmiana układu strony, raportu)
- zmiana logiki biznesowej wspierającej EI/EO/EQ (na przykład zmiana zasad edycji, obliczeń wykonywanych na danych)
- zmiana elementów wyglądu w EI/EO/EQ (na przykład zmiana nagłówka w raporcie lub na ekranie).

4.5. Wyznaczenie nieskorygowanych punktów funkcyjnych

Całkowita liczba nieskorygowanych punktów funkcyjnych to suma nieskorygowanych punktów funkcyjnych dla wszystkich zmian ILF/EIF/EI/EO/EQ wyznaczonych zgodnie z punktem [4.1](#), [4.2](#), [4.3](#) i [4.4](#).

$$\mathbf{UFPC} = \sum \mathbf{UFPC}_{\text{dodane}} + \sum \mathbf{UFPC}_{\text{usunięte}} + \sum \mathbf{UFPC}_{\text{zmienione}}$$

5. Obliczenie współczynnika złożoności technicznej (VAF – Value Adjustment Factor) wynikającego z parametrów wpływu.

Współczynnik złożoności technicznej jest oparty o 14 ogólnych charakterystyk systemu (GSC – General System Characteristics) i ma uwzględnić wewnętrzną złożoność systemu nie związaną z jego funkcjonalnością. Wartość każdej charakterystyki zawiera się w zbiorze od 0 do 5 (0 – brak wpływu, 5 – duży wpływ).

Kroki obliczenia VAF

- oszacowanie stopnia wpływu 14 charakterystyk
- obliczenie współczynnika złożoności technicznej VAF wg wzoru

$$\mathbf{VAF} = (\sum \mathbf{GSC} \times 0,01) + 0,65$$

Lista ogólnych charakterystyk

1. Przesyłanie danych
2. Przetwarzanie rozproszone
3. Wydajność
4. Obciążenie platformy sprzętowej

5. Współczynnik transakcji
6. Wprowadzanie danych on-line
7. Wydajność użytkownika końcowego
8. Uaktualnianie danych on-line
9. Przetwarzanie złożone
10. Przydatność do wielokrotnego użycia
11. Łatwość instalacji
12. Łatwość obsługi
13. Wiele lokalizacji przetwarzania
14. Łatwość wprowadzania danych

Na potrzeby niniejszej umowy przyjmuje się następującą zasadę

VAF znajduje się w przedziale od 0,6 do 1,4.

6. Wyliczenie ostatecznej liczby skorygowanych punktów funkcyjnych

Ostateczną liczbę punktów funkcyjnych oblicza się wg poniższego wzoru

$$\mathbf{AFPC = UFPC \times VAF}$$

UFPC określony w pkt 3.3 oraz 4.5

7. Ustalenie wartości przyjętych do rozliczeń w trakcie realizacji Umowy w odniesieniu do VAF oraz przeliczenia Punktu Funkcyjnego na roboczogodziny będzie realizowane przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej.

ZAŁĄCZNIK NR 5
DO UMOWY NR
Dane teleadresowe i uprawnieni pracownicy

§ 1

Dane adresowe Wykonawcy:

1. Kontaktowy numer telefonu:

.....

2. Adres poczty elektronicznej, na jaki można dokonywać *Zgłoszeń serwisowych* w przypadku niedostępności systemu zgłoszeniowego przeznaczonego do obsługi *Zgłoszeń serwisowych*:

.....

§ 2

Dane adresowe Klienta:

1. Numer telefonu, pod jaki Wykonawca może przekazywać informacje:

(22) 376-71-00

3. Adres poczty elektronicznej, na jaki Wykonawca może przekazywać informacje i wszelkiego rodzaju protokoły, potwierdzenia, odpowiedzi:

helpdesk@kowr.gov.pl

§ 3

Wykaz upoważnionych pracowników KOWR i Wykonawcy wraz z zakresem czynności, do których są upoważnieni oraz sposób jego aktualizacji zostanie obustronnie ustalony przez Zespół ds. Umowy Opieki Serwisowej.

**ZAŁĄCZNIK NR 6
DO UMOWY NR**

WYTYCZNE BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI

Dostęp do zasobów systemów informatycznych

1. Dostęp do systemu zgłoszeniowego oraz bazy testowej mogą uzyskać wyłącznie uprawnieni użytkownicy. Dostęp przyznawany jest na podstawie składanych przez Wykonawcę imiennych wniosków zgodnie ze wzorem określonym przez KOWR (w przypadku wykorzystaniu systemu zgłoszeniowego/ SDA Zamawiającego). Wykonawca zobowiązany jest także do składania wniosków o dostęp do wirtualnej sieci prywatnej (VPN) zgodnie ze wzorem określonym przez KOWR.
2. Uprawnienia/ dostępy użytkowników niebędących pracownikami KOWR do systemu/ infrastruktury Zamawiającego mogą być przyznane wyłącznie na zasadach i na czas określony w Umowie i muszą podlegać aktualizacji, co 90 dni.
3. Zamawiający zastrzega możliwość nadzoru/ nagrywania sesji, podczas których realizowane są zdalne prace w ramach Umowy.
4. Osoby niebędące pracownikami KOWR nie mogą uzyskać profilu użytkownika ani uprawnień w zakresie korzystania z SI bez uprzedniej, pisemnej zgody właściciela zasobu.

Ochrona przed szkodliwym oprogramowaniem i kodem mobilnym

1. Wszystkie elektroniczne nośniki informacji dostarczone z zewnątrz KOWR nie mogą być użyte bez wcześniejszego sprawdzenia programem antywirusowym.
2. Wszystkie pliki przed wysłaniem lub przekazaniem stronom trzecim (osobom niebędącym pracownikami KOWR), są testowane oprogramowaniem antywirusowym.

Naruszenia bezpieczeństwa informacji

1. Pracownicy Wykonawcy korzystający z systemów informacyjnych są zobowiązani do zgłaszania zdarzeń, które wskazują lub świadczą o naruszeniu bezpieczeństwa informacji, do pracownika KOWR nadzorującego ich działania.
2. Za naruszenie bezpieczeństwa informacji (incydent) uważa się, w szczególności:
 - a) naruszenie lub próby naruszenia integralności systemu przeznaczonego do przetwarzania informacji;
 - b) naruszenie lub próby naruszenia integralności informacji w systemie przetwarzania - wszelkie modyfikacje (dodanie, zmiana, usunięcie), zniszczenie lub próby ich dokonania przez osoby nieupoważnione lub upoważnione działające w złej wierze lub jako błąd osoby uprawnionej (np. zmiana zawartości danych, utrata całości lub części danych);
 - c) naruszenie poufności poprzez celowe lub nieświadome przekazanie informacji osobie nieuprawnionej do ich otrzymania;

- d) naruszenie ochrony informacji w SI (np. nieautoryzowane logowanie do SI lub inny objaw wskazujący na próbę lub działanie związane z nielegalnym dostępem do SI z zewnątrz, skutkujące dostępem do informacji, do których dostęp nie powinien być możliwy);
- e) nieuprawniony dostęp lub próba dostępu do SI (np. nieuprawniona praca na koncie użytkownika);
- f) umożliwienie dostępu do informacji osobie nieuprawnionej; np. pozostawienie kopii danych (w drukarce, ksero, na stole), niezablokowanie dostępu do SI (podczas nieobecności osoby uprawnionej), brak nadzoru nad serwisantami i innymi osobami nieuprawnionymi;
- g) nieuprawniony dostęp lub próba dostępu do pomieszczeń, gdzie przetwarza się informacje;
- h) ujawnienie indywidualnych haseł (lub haszy haseł) dostępu użytkowników do SI;
- i) wykonanie nieuprawnionych kopii informacji lub wydruków;
- j) niewykonywanie kopii bezpieczeństwa;
- k) zmianę lub usunięcie informacji zapisanych na kopiach bezpieczeństwa lub kopiach archiwalnych;
- l) zamierzoną lub niezamierzoną utratę poufności danych poprzez utratę: sprzętu mobilnego, klucza do podpisu elektronicznego, kopii bezpieczeństwa, nośnika danych lub innego składnika systemu informacyjnego KOWR (w tym na skutek kradzieży) i niepodjęcie w stosownym czasie odpowiednich działań neutralizujących;
- m) brak nośnika zawierającego informacje - kradzież lub zaginięcie wydruku, kopii bezpieczeństwa, dysku lub innego nośnika informacji;
- n) niewłaściwe niszczenie nośników informacji zawierających dane wrażliwe lub ustawowo chronione, umożliwiające ich odczyt - wyrzucanie niezniszczonych nośników (np.: wydruk, płyta CD/DVD);
- o) błędne (nadmierne) nadanie uprawnień do przetwarzania informacji lub nadanie uprawnień osobie niespełniającej wymagań;
- p) naruszenie dostępności spowodowane nieobecnością w pracy pracowników kluczowych.

Porozumienie w sprawie powierzenia przetwarzania danych osobowych

PREAMBUŁA

Mając na uwadze, że:

1. Wykonawcę i Zamawiającego łączy Umowa opieki serwisowej Oprogramowania Egeria, mającej na celu zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego (stabilnego) działania tego Oprogramowania oraz jego rozwoju, zwana dalej „Umową”.
2. Podczas realizacji Umowy Wykonawca i jego upoważnieni przedstawiciele będą mieć dostęp do danych osobowych zawartych w systemie zgłoszeniowym (dedykowana aplikacja do obsługi zgłoszeń serwisowych) i bazie testowej (w przypadku wystąpienia danych osobowych na bazie testowej).
3. Wykonawca i Zamawiający zobowiązani są do stosowania przepisów 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”.
4. Administratorem (w rozumieniu RODO) danych osobowych zawartych w dokumentach, materiałach i Systemie IT KOWR jest Zamawiający, zwany dalej „Administratorem”.
5. Wykonawca jest podmiotem przetwarzającym (w rozumieniu RODO) dane osobowe zawarte w systemie zgłoszeniowym/ bazie testowej, zwanym dalej „Podmiotem przetwarzającym”.

Administrator i Podmiot przetwarzający zawierają Porozumienie o następującej treści:

§ 1

1. Administrator poleca, a Podmiot przetwarzający przyjmuje do przetwarzania dane osobowe zawarte w systemie zgłoszeniowym (dedykowana aplikacja do obsługi zgłoszeń serwisowych) i bazie testowej (w przypadku wystąpienia danych osobowych na bazie testowej) w celu, w zakresie oraz na warunkach określonych niniejszym Porozumieniem oraz Umową.
2. W celu uniknięcia wątpliwości, z tytułu realizacji obowiązków wynikających z niniejszego Porozumienia Podmiotowi przetwarzającemu nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie, inne niż wynikające z Umowy.

3. Podmiot przetwarzający nie decyduje o środkach i celach przetwarzania danych.
4. Przetwarzanie danych osobowych przez Podmiot przetwarzający polegać będzie wyłącznie na możliwości wglądu i dostępie do danych osobowych zawartych w systemie zgłoszeniowym lub bazie testowej, o których mowa w ust. 1 oraz do których będzie miał dostęp Podmiot przetwarzający, jego upoważnieni pracownicy lub reprezentanci w związku z realizacją przedmiotu Umowy. Podmiot przetwarzający, jego upoważnieni pracownicy lub reprezentanci nie są uprawnieni do dokonywania jakichkolwiek innych operacji na danych niż wgląd i dostęp do danych.
5. Podmiot przetwarzający zapewnia wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i nie naruszało praw i wolności osób (użytkowników), których dane osobowe będą przetwarzane.
6. Podmiot przetwarzający nie może dokonać dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 2

1. Przetwarzanie danych osobowych przez Podmiot przetwarzający powierzone jest na okres obowiązywania Umowy (w tym gwarancji jeżeli zostanie udzielona). W terminie 14 dni od upływu ww. okresów Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do trwałego usunięcia tych danych z infrastruktury teleinformatycznej i wszelkich nośników, na których dane te są przez Wykonawcę przechowywane i przekazania administratorowi pisemnej informacji dotyczącej realizacji tego obowiązku. W przypadku dokumentów w formie papierowej podmiot przetwarzający zobowiązany jest do ich zniszczenia lub zwrotu administratorowi.
2. Mając na uwadze charakter przedmiotu Umowy Podmiot przetwarzający nie może korzystać z usług innego podmiotu przetwarzającego przy jej realizacji.

§ 3

1. Dostęp do powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu danych osobowych mogą mieć jedynie pracownicy Podmiotu przetwarzającego lub inne osoby go reprezentujące, którzy otrzymali jego upoważnienie do przetwarzania tych danych, poprzedzone złożeniem przez te osoby oświadczenia o zachowaniu tych danych oraz sposobów ich zabezpieczenia w poufności.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania powierzonych danych osobowych poprzez wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, adekwatnych do rodzaju powierzonych danych oraz ryzyka naruszenia praw osób, których te dane dotyczą. W szczególności zobowiązuje się do:

- 1) zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających zabezpieczenia danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem, nieuprawnioną modyfikacją lub zniszczeniem,
- 2) dopuszczenia do obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład służących do przetwarzania danych osobowych, wyłącznie osób posiadających wydane przez niego upoważnienie, które stanowi potwierdzenie uprawnienia danej osoby do przetwarzania w imieniu Podmiotu przetwarzającego danych osobowych, niezależnie od formy współpracy danej osoby z podmiotem przetwarzającym,
- 3) zapewnienia kontroli prawidłowości przetwarzania danych osobowych,
- 4) prowadzenia ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
- 5) zapewnienia, aby osoby, upoważnione do przetwarzania danych osobowych zachowały je w tajemnicy, również po zakończeniu realizacji Umowy, między innymi poprzez poinformowanie ich o prawnych konsekwencjach naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą oraz odebranie od tych osób oświadczeń o zachowaniu w poufności tych danych.
- 6) zapoznania osób upoważnionych do przetwarzania danych osoby z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych i zobowiązania ich do ich stosowania.

§ 4

1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest współpracować z Administratorem w zakresie udzielania odpowiedzi na żądania osoby, której dane dotyczą, opisane w rozdziale III RODO. W tym celu Podmiot przetwarzający zobowiązany jest poinformować Administratora o każdym takim żądaniu w ramach wykonywania przez uprawnioną osobę praw wynikających z RODO oraz udzielania Administratorowi wszelkich niezbędnych informacji w tym zakresie.
2. Mając na uwadze charakter przetwarzania powierzonych danych oraz dostępnych Podmiotowi przetwarzającemu informacji, zobowiązany jest on wspierać Administratora w wywiązywaniu się przez Administratora z obowiązków w zakresie bezpieczeństwa danych, zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych oraz ich zgłaszaniem do organu nadzoru oraz osoby, której dane dotyczą, oceny skutków dla ochrony danych oraz konsultacjami z organem nadzoru (art. 32 - 36 RODO).

§ 5

1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 24 godzin od stwierdzenia podejrzenia lub stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych poinformować Administratora w formie elektronicznej na adres e-mail: iodo@kowr.gov.pl Informacja przekazana Administratorowi powinna zawierać co najmniej:
 - 1) opis charakteru naruszenia oraz - o ile to możliwe - wskazanie kategorii i przybliżonej liczby osób, których dane zostały naruszone i ilości/rodzaju danych, których naruszenie dotyczy,
 - 2) imię, nazwisko i dane kontaktowe inspektora ochrony danych lub innej jednostki/osoby, z którą Administratora może kontaktować się w związku z wystąpieniem naruszenia,
 - 3) opis możliwych konsekwencji naruszenia,
 - 4) opis zastosowanych lub proponowanych do zastosowania przez Podmiot przetwarzający środków w celu zaradzenia naruszeniu, w tym minimalizacji jego negatywnych skutków.
2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 powinno być przesłane w sposób zapewniający bezpieczeństwo przekazywanych informacji, tj. w formie zaszyfrowanej.
3. Zmiana adresu e-mail, o którym mowa w ust. 1 lub zmiana sposobu zgłaszania incydentów Administratorowi może być dokonana w formie elektronicznej lub listownej i nie stanowi zmiany niniejszego Porozumienia.
4. Adres e-mail, o którym mowa w ust. 1 powyżej jest także adresem kontaktowym Administratora, pod którym Podmiot przetwarzający może kierować wszelkie informacje oraz zgłaszać wszelkie kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych powierzonych na mocy niniejszego Porozumienia.
5. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się na bieżąco śledzić zmiany regulacji ochrony danych osobowych i dostosowywać sposób przetwarzania danych, w szczególności procedury wewnętrzne i sposoby zabezpieczenia danych osobowych do aktualnych wymagań prawnych.

§ 6

1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest udzielać Administratorowi wszelkich informacji niezbędnych dla wykazania przez Administratora wywiązywania się ze wszystkich obowiązków określonych w niniejszym Porozumieniu oraz przepisach prawa, w szczególności RODO.
2. Administrator jest uprawniony do przeprowadzania kontroli zgodności z przepisami RODO, obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, oraz niniejszego Porozumienia przetwarzania przez Podmiot przetwarzający powierzonych danych osobowych, polegających w szczególności na żądaniu udzielenia pisemnej informacji lub wyjaśnień oraz

- w uzasadnionych przypadkach - inspekcjach miejsc przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający.
3. Podmiot przetwarzający ma prawo do odmowy udzielenia pisemnej informacji lub wyjaśnień oraz udzielenia dostępu do miejsc przetwarzania danych osobowych w zakresie, w którym kontrola mogłaby zagrażać ujawnieniu innych danych osobowych, aniżeli przetwarzanych przez Podmiot przetwarzający na mocy niniejszego Porozumienia. W takim przypadku Podmiot przetwarzający zobowiązany jest w sposób jasny i wyczerpujący, w formie pisemnej uzasadnić swoje stanowisko.
 4. Informacja o planowanej kontroli zostanie przekazana Podmiotowi przetwarzającemu, z co najmniej z 7-dniowym wyprzedzeniem, z jednoczesnym wskazaniem zakresu kontroli oraz osób upoważnionych przez Administratora do przeprowadzenia kontroli.
 5. Strony dopuszczają wykonania kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych przez podmiot zewnętrzny upoważniony przez Administratora.
 6. W przypadku, gdyby przedstawiony przez Administratora zakres kontroli bądź narzędzia do wykonania czynności podczas kontroli stanowiłyby naruszenie przepisów prawa ochrony danych przez Podmiot przetwarzający, jest on uprawniony do sprzeciwienia się przeprowadzeniu przez Administratora kontroli i niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Administratora w formie pisemnej.
 7. Prawo kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych będzie realizowane przez Administratora nie częściej niż raz w trakcie trwania Umowy, z takim zastrzeżeniem, że w przypadku wystąpienia okoliczności poddających pod uzasadnioną wątpliwość zgodność przetwarzania powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu danych z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Porozumienia lub w przypadku wystąpienia incydentu bezpieczeństwa danych osobowych, Administrator ma prawo do wszczęcia dodatkowej kontroli.

§ 7

1. Administratorowi przysługuje prawo wydawania Podmiotowi przetwarzającemu zaleceń co do sposobu przetwarzania powierzonych danych oraz stosowanych przez Podmiot przetwarzający środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających powierzone dane osobowe. Rekomendacje Administratora nie są wiążące dla Podmiotu przetwarzającego, jednakże wydane zalecenia zobowiązuje Podmiot przetwarzający do weryfikacji możliwości jej wdrożenia w wewnętrzne procedury przetwarzania danych osobowych. Rekomendacje wydane przez

Administratora nie mogą zakładać naruszenia przepisów prawa przez Podmiot przetwarzający w przypadku ich wdrożenia.

2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest niezwłocznie powiadamiać Administratora o wszelkich skargach, pismach, kontrolach organu nadzoru, postępowaniach sądowych i administracyjnych pozostających w związku z powierzonymi danymi osobowymi oraz współdziałać z Administratorem w tym zakresie, w szczególności poprzez udostępnianie Administratorowi wszelkiej dokumentacji z tym związanej.

§ 8

1. Podmiot przetwarzający odpowiada za działania i zaniechania osób, które z jego upoważnienia będą przetwarzały powierzone do przetwarzania przez Administratora dane osobowe, jak za działania lub zaniechania własne.
2. W przypadku, gdy w związku z niezgodnym z przepisami RODO przetwarzaniem danych osobowych powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu, z przyczyn leżących po stronie Podmiotu przetwarzającego, Administrator poniesie jakiegokolwiek koszty, w szczególności związane z wypłatą zadośćuczynienia lub koszty obsługi prawnej Podmiot przetwarzający zobowiązany będzie pokrycia tych kosztów w pełnej wysokości a w przypadku wytoczonego postępowania sądowego - do udzielenia Administratorowi wszelkiego wsparcia w takim postępowaniu, a także do przejęcia odpowiedzialności w przypadku przyznania osobie, której dane dotyczą odszkodowania w takim postępowaniu, w wysokości odpowiadającej równowartości przyznanego odszkodowania lub kosztów zadośćuczynienia oraz wszelkich kosztów niezbędnych do obrony przed zgłaszanymi roszczeniami a poniesionych przez Administratora w takim postępowaniu.

§ 9

Niniejsze Porozumienie stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 28 ust. 3 RODO.

ZAŁĄCZNIK NR 10
DO UMOWY NR

**Wzór oświadczenia pracownik/współpracownika Wykonawcy
o zachowaniu w poufności informacji**

IMIĘ I NAZWISKO

....., dnia

**OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA / WSPÓŁPRACOWNIKA*
WYKONAWCY**

W związku z realizacją przezz siedzibą w („Wykonawca”) umowy nr, zawartej dnia 2019 r. (dalej jako „Umowa”) z Krajowym Ośrodkiem Wsparcia Rolnictwa w Warszawie (dalej jako „Zamawiający”), ja niżej podpisany / -a, jako pracownik/współpracownik* Wykonawcy zaangażowany przez Wykonawcę do wykonywania ww. Umowy oświadczam, że zostałem zapoznany przez Wykonawcę z treścią zobowiązania do zachowania poufności określonego w Umowie i treścią Porozumienia w prawie przetwarzania danych osobowych stanowiącego załącznik Nr 9 do Umowy i w związku z tym zobowiązuję się do:

1. Bezterminowego zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji przedmiotu Umowy, dotyczących Zamawiającego lub jego kontrahentów lub beneficjentów, szczególnie informacji prawnie chronionych, bez względu na sposób lub formę ich utrwalenia lub przekazania oraz źródło ich pochodzenia, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów o dostępie do informacji publicznej lub innych, nakładających obowiązek ujawnienia informacji we wskazanym tymi przepisami zakresie, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich organów, tj. nieujawniania tych informacji (rozpowszechniania), ani ich źródła, zarówno w całości, jak i w części osobom trzecim, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykorzystania ww. informacji jedynie w celach związanych z realizacją przedmiotu Umowy.
3. Ujawnienia ww. informacji jedynie upoważnionym przez Wykonawcę pracownikom lub współpracownikom Wykonawcy, którym będą one

niezbędne do wykonywania powierzonych im czynności na podstawie Umowy i tylko w koniecznym zakresie dla należytej realizacji przedmiotu Umowy.

4. Nie kopiowania, nie powielania, nie utrwalania żadnych ww. informacji w jakikolwiek sposób.
5. Zwrócenia się do Zamawiającego, w sytuacji powzięcia jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem dostępną, o wskazanie, czy informację tę mam traktować jako objętą zobowiązaniem do zachowania poufności.
6. Zwrotu lub zniszczenia nośników zawierających ww. informacje (o ile znajdę się w ich posiadaniu) na każdorazowe żądanie Zamawiającego lub Wykonawcy.
7. Zachowania w tajemnicy sposobów zabezpieczeń i danych osobowych administrowanych przez Zamawiającego, które przetwarzać będę na podstawie upoważnienia nadanego mi przez Wykonawcę;
8. Stosowania przepisów 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 opublikowane w Dz.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 4 maja 2016 r.), zwanego dalej „RODO”.

Jednocześnie oświadczam, że:

1. Jestem świadomy(a) odpowiedzialności karnej wynikającej z RODO i Rozdziału XXXIII i XXXIV Kodeksu Karnego oraz skutków prawnych mogących powstać w związku z naruszeniem zobowiązania do zachowania poufności informacji objętych niniejszym oświadczeniem.
2. Wykonawca spełnił wobec mnie obowiązek informacyjny wynikający z art. 13/art. 14* RODO.

**niepotrzebne skreślić*

Imię i nazwisko	
Podpis	
Data	

ZAŁĄCZNIK NR 11
DO UMOWY NR
WZORY PROTOKOŁÓW

Trzymiesięczny protokół odbioru

NR:

Numer umowy		Trzymiesięczny okres realizacji Umowy (od – do)	
Zamawiający		Wykonawca	
Miejsce		Data zatwierdzenia	
Ilość stron			

Skład Komisji Zdawczo-Odbiorczej

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

1. Ustalenia Komisji

Niniejszym Komisja stwierdza, że usługi stałe zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 1 w okresie trzymiesięcznym realizacji Umowy od do zostały wykonane zgodnie/ niezgodnie* z Umową.

Nr zgłoszenia	Opis	Uwagi

Uwagi Zamawiającego (uniemożliwiające odbiór przedmiotu Umowy):

.....

.....

.....

.....

.....

Zastrzeżenia Zamawiającego (nieuniemożliwiające odbioru przedmiotu Umowy):

.....

.....

.....

Na tym protokół zakończono i podpisano.

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:

- dla Wykonawcy 1 egz.
- dla Zamawiającego 1 egz.

*/niepotrzebne skreślić.

Szczegółowy protokół przekazania-odbioru NR:

Numer umowy		Trzymiesięczny okres realizacji Umowy (od – do)	
Zamawiający		Wykonawca	
Miejsce		Data zatwierdzenia	
Ilość stron			

Skład Komisji Zdawczo-
Odbiorczej

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

2. Ustalenia Komisji

Niniejszym Komisja stwierdza, że prace objęte § 2 ust. 2 pkt 2 w okresie trzymiesięcznym realizacji Umowy od do zostały wykonane zgodnie/ niezgodnie* z Umową.

Łączna czasochłonność prac wykonanych przez Wykonawcę i dostarczonych do KOWR w okresie trzymiesięcznym realizacji Umowy od do objętych Umową wynosi Osobodni zgodnie z poniższym zestawieniem.

Nr zgłoszenia	Opis	Wycena	Uwagi
	Razem godzin		
	Razem dni		

Uwagi Zamawiającego (uniemożliwiające odbiór przedmiotu Umowy):

.....

.....

.....

.....

Zastrzeżenia Zamawiającego (nieuniemożliwiające odbioru przedmiotu Umowy):

.....

.....

.....

Na tym protokół zakończono i podpisano.

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:

- dla Wykonawcy 1 egz.
- dla Zamawiającego 1 egz.

*/niepotrzebne skreślić

Protokół końcowy

NR:

Numer umowy		Okres realizacji Umowy (od – do)	
Zamawiający		Wykonawca	
Miejsce		Data zatwierdzenia	
Ilość stron			

Skład Komisji Zdawczo-
Odbiorczej

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

3. Ustalenia Komisji

Łączna czasochłonność prac zrealizowanych zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 2 Umowy wynosi Osobodni zgodnie z poniższym zestawieniem.

Nr zgłoszenia	Opis	Wycena	Uwagi
	Razem godzin		
	Razem dni		

Łączna suma przekroczeń terminów w ramach realizacji usług zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 2 wynosi:

Łączna suma przekroczeń terminów w ramach realizacji usług zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 1 wynosi:

Dodatkowe ustalenia:.....

Uwagi Zamawiającego (uniemożliwiające odbiór przedmiotu Umowy):

.....

Zastrzeżenia Zamawiającego (nieuniemożliwiające odbioru przedmiotu Umowy):

.....

Na tym protokół zakończono i podpisano.

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:
 -dla Wykonawcy 1 egz.
 -dla Zamawiającego 1 egz.

*/niepotrzebne skreślić