**UMOWA NR …....**

zawarta w dniu …………..…….. pomiędzy:

**Skarbem Państwa - Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim w Warszawie**, z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy: 00-950), pl. Bankowy 3/5, NIP 525-100-88-75, reprezentowanym przez:

**………………..……….. – …………………………….,**

na podstawie pełnomocnictwa nr …………. z dnia ……………….. Dyrektora Generalnego, którego kserokopia stanowi załącznik nr 5 do niniejszej umowy,

zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

firmą **………………..……………..** z siedzibą przy ……………………, …………………………..,zarejestrowaną w ……………………………………, ………………………………………………. pod numerem KRS: …….……..………., NIP: …..…......……….., REGON: …..…..…………….., reprezentowaną przez:

**………………..……….. – …………………………….,**

zwanym dalej **Wykonawcą**.

Została zawarta umowa, bez stosowania przepisów - Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r. ((Dz.U. 2021 poz. 1129 ze zm.) w związku z art. 2 ust 1 pkt 1) jako umowa nieprzekraczająca 130,000 złotych o następującej treści:

**§ 1 Słownik pojęć**

W niniejszej umowie następujące pojęcia i skróty będą miały znaczenie zgodnie z podanymi poniżej definicjami, zapisane z wielkiej litery w celu podkreślenia, że jest to pojęcie zdefiniowane:

1. **Aktualizacja** – instalacja każdej nowej oraz zaktualizowanej wersji Oprogramowania Systemu na potrzeby Zamawiającego zgodnie z warunkami licencyjnymi korzystania z oprogramowania Systemu oraz aktualizacja oprogramowania wbudowanego w Urządzenia;
2. **Błąd Krytyczny (kategoria A)** – oznacza wystąpienie problemu uniemożliwiającego całkowite użytkowanie oprogramowania Systemu albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje;
3. **Błąd Niekrytyczny (kategoria B)** – oznacza wystąpienie problemu polegającego na co najmniej jednym z poniższych:
4. występują istotne ograniczenia w działaniu komponentów Systemu (ale nie powodujące jego przeciążenia),
5. nastąpiło zdarzenie powodujące ograniczenie wydajności Systemu lub jego komponentów,
6. Zamawiający nie może korzystać z komponentów Systemu, ale uzyskanie oczekiwanych efektów jest możliwe w inny sposób (poprzez obejście, które wskaże Wykonawca).

Błąd kategorii B nie obejmuje sytuacji określonych Błędem kategorii A;

1. **Błąd -** Błąd Krytyczny i Błąd Niekrytyczny;
2. **Dokumentacja** – oznacza wszelką dokumentację sporządzaną lub dostarczaną przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy;
3. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, od godz. 8:00 do godz. 16:00, z wyłączeniem świąt ustawowo wolnych od pracy;
4. **Infrastruktura sprzętowa** – Urządzenia wraz z zainstalowanym Oprogramowaniem Standardowym wyszczególnione w załączniku nr 1;
5. **Modyfikacja** – modyfikacja Oprogramowania Aplikacyjnego związana ze zmianą przepisów prawa lub dostosowaniem do wymagań wynikających z przepisów prawa odwzorowanych w Systemie;
6. **Oprogramowanie standardowe** – oprogramowanie zainstalowane w Urządzeniach.
7. **System** — oznacza Oprogramowanie Aplikacyjne systemu teleinformatycznego zwany dalej systemem kolejkowym obejmującego infrastrukturę sprzętową wraz z wbudowanym Oprogramowaniem standardowym wdrożony w ramach Umowy 264/2013 z dnia 15 listopada 2013 roku, zwany dalej „Systemem” wykorzystywany w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie,
8. **Oprogramowanie Aplikacyjne-** oprogramowanie dostarczone przez firmę Dasoft na podstawie Umowy 264/2013 z dnia 15 listopada 2013 roku w skład którego wchodzi oprogramowanie serwerowe systemu kolejkowego, system rezerwacji internetowych udostępniony pod adresem kolejka-wsc.mazowieckie.pl, aplikacja do obsługi numerków Queue Client, aplikacja Akis Media;
9. **Oprogramowanie** –Oprogramowanie Aplikacyjne, Oprogramowanie standardowe zainstalowane w Urządzenia,
10. **Utwór** – oznacza każdy utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j.Dz.U.2021, poz. 1062 ze zm.) wytworzony i dostarczony w ramach umowy (w tym także w okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego) przez Wykonawcę, w szczególności: Aktualizacje, Modyfikacje Oprogramowania oraz Dokumentacja, jej zmiany i aktualizacje które powstały w wyniku wprowadzenia zmian w środowisku produkcyjnym oprogramowania Systemu oraz każdy inny utwór powstały w ramach lub w związku z realizacją Umowy;
11. **Środowisko testowe** – oznacza oprogramowanie tworzące środowisko będące odwzorowaniem Środowiska produkcyjnego dostarczone w ramach umowy nr 246/2021/BI z dnia 12.03.2021 r., działające w czasie rzeczywistym, obsługujące testowych użytkowników i testowe dane;
12. **Środowisko produkcyjne** –oznacza środowisko dostarczone przez Zamawiającego w ramach wcześniejszych i przyszłych umów na które składa się System kolejkowy we wszystkich lokalizacjach działające w czasie rzeczywistym, obsługujące rzeczywistych użytkowników i rzeczywiste dane;
13. **Umowa** - niniejsza umowa;
14. **Zamawiający** - Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie wraz z Delegaturami.
15. Pozostałe pojęcia zastosowane w umowie należy rozumieć zgodnie z ogólnie przyjętą terminologią.

**§ 2 Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest:
2. świadczenie usług opieki serwisowej Systemu,
3. świadczenie usług pogwarancyjnych dla infrastruktury sprzętowej Systemu Urządzeń nie objęty gwarancją,
4. W ramach usług opieki serwisowej Systemu Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia wsparcia technicznego w zakresie:
5. zapewnienia poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu w tym usuwania Błędów Krytycznych i Niekrytycznych oraz świadczenie usług serwisowych dla infrastruktury sprzętowej na zasadach określonych w niniejszej umowie
6. wykonywania Modyfikacji poprzez dostosowanie Systemu /Oprogramowania dozmian obowiązujących przepisów prawa lub dostosowania do wymagań określonych przepisami prawa, oraz udzielenie licencji w tym zakresie na zasadach określonych w Umowie;
7. dostarczenie Aktualizacji oraz nowych wersji Systemu/ Oprogramowania wraz z Dokumentacją oraz udzielenie Zamawiającemu licencji na dostarczone w ramach Umowy Modyfikacje ,Aktualizacje w tym nowe wersje Oprogramowania oraz Dokumentację na zasadach określonych w Umowie;
8. udzielanie na zasadach określonych w umowie konsultacji technicznych w szczególności w zakresie eksploatacji, funkcjonowania, obsługi i modernizacji Systemu/Oprogramowania w celu udzielania pomocy pracownikom Zamawiającego w użytkowaniu i administrowaniu System kolejkowym – preferowanym sposobem wspomagania będzie kontakt za pomocą poczty elektronicznej, a jeżeli okaże się to niezbędne to także obsługa telefoniczna lub wizyta w siedzibie Zamawiającego;
9. udzielenia gwarancji na wykonane w ramach Umowy usługi oraz dostarczone Modyfikacje, Aktualizacje i nowe wersje Oprogramowania/ Systemu;
10. Świadczenie usług serwisowych pogwarancyjnych dla infrastruktury sprzętowej Systemu;
11. Udzielenie gwarancji na wykonane naprawy lub wymieniane Urządzenia;
12. W ramach realizacji usług pogwarancyjnych dla infrastruktury sprzętowej Systemu o których mowa w ust 1. pkt 2), Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania drobnych napraw infrastruktury sprzętowej o których mowa w § 8 ust 19 lub wymiany Urządzeń bądź ich elementów w zakresie określonym w załączniku Nr 2.
13. Zakres wymiany Infrastruktury sprzętowej o której mowa w ust 3 oraz jej koszt określa szczegółowo cennik części stanowiący załącznik nr 2 do niniejszej Umowy. Części nie wymienione w cenniku podlegają wymianie w ramach wynagrodzenia określonego § 10 ust. 1 pkt 1.

**§ 3 Terminy obowiązywania umowy**

Umowa zostaje zawarta na okres na okres 12 miesięcy od daty jej zawarcia.

**§ 4 Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
2. prowadzenia prac w sposób zapewniający poprawne i stabilne działanie Systemu Oprogramowania oraz infrastruktury sprzętowej;
3. świadczenie usług wparcia technicznego dla Systemu/Oprogramowania;
4. dostarczania i instalowania Aktualizacji Systemu/Oprogramowania lub innych zmian wynikających z prowadzonych przez Wykonawcę prac rozwojowych, w terminach i na zasadach określonych w Umowie z tym, że jeśli instalacja Aktualizacji będzie wymagała instalacji na komputerach użytkowników, to wykona ją Zamawiający według szczegółowych wytycznych Wykonawcy;
5. usuwania Błędów w funkcjonowaniu Systemu Oprogramowania z zachowaniem terminów określonych w § 7 ust. 6;
6. wykonywania i dostarczanie Modyfikacji Systemu/Oprogramowania Aplikacyjnego poprzez dostosowania oprogramowania dozmian obowiązujących przepisów prawa lub dostosowania do wymagań określonych przepisami prawa, wraz z Dokumentacją oraz udzielenie licencji w tym zakresie na zasadach określonych w Umowie;
7. wykonywanie napraw pogwarancyjnych Urządzeń na zasadach przewidzianych w niniejszej umowie;
8. dokumentowania zgłoszeń oraz prac opieki serwisowej Systemu/Oprogramowania w formie pisemnej w raporcie miesięcznym.
9. Ponadto Wykonawca:
10. udziela Zamawiającemu licencji na dostarczone Modyfikacje, Aktualizacje Oprogramowania i Dokumentację na warunkach wskazanych w Umowie;
11. udziela gwarancji na dostarczone Aktualizacje, Modyfikacje Oprogramowania i Dokumentacje na warunkach wskazanych w Umowie.
12. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami, treścią i celem umowy, przy zachowaniu najwyższej staranności, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi.
13. Wykonawca oświadcza, iż:
14. posiada wiedzę, doświadczenie, urządzenia i narzędzia, w tym informatyczne, niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy;
15. personel Wykonawcy wykonujący prace i świadczący usługi w ramach realizacji umowy posiada doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy.
16. Wykonawca gwarantuje, iż:
17. wymienione w ramach umowy, Aktualizacje i Modyfikacje Systemu/
Oprogramowania będą zgodne z umową i będą realizowały wszystkie wymagania opisane w umowie;
18. wymienione w ramach umowy Aktualizacje i Modyfikacje Systemu/Oprogramowania będą wolne od wad fizycznych i prawnych oraz nie toczy się żadne postępowanie, którego są przedmiotem, jak również nie będą obciążone zastawem, zastawem rejestrowym ani zastawem skarbowym, ani żadnymi innymi ograniczonymi prawami rzeczowymi lub roszczeniami osób trzecich;
19. wymienione w ramach umowy Oprogramowanie, Aktualizacje i Modyfikacje Systemu/Oprogramowania będą wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych programów;
20. przy wykonywaniu przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać odpowiedniej organizacji prac związanych z realizacją umowy tak, aby zapewnić ich terminowe wykonanie oraz delegować do prac osoby posiadające niezbędne uprawnienia i kwalifikacje.
21. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku niewłaściwej realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy, w tym także za pokrycie wszelkich kosztów ich usunięcia i przywrócenia Systemu w tym infrastruktury sprzętowej, do prawidłowego funkcjonowania.
22. W przypadku powierzenia wykonania części umowy podwykonawcom, Wykonawca odpowiada za czynności wykonane przez podwykonawców oraz ich personel jak za działania i zaniechania własne.
23. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Zamawiającym i niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na prawidłowość lub terminowość realizacji przedmiotu umowy, jednak nie później niż w terminie 2 dni od dnia ich zaistnienia, na adres e-mail wskazany w § 5 ust. 3 pkt 1 umowy.
24. W przypadku dostarczenia Zamawiającemu Aktualizacji lub/i Modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu szczegółowych informacji dotyczących planowanych do wprowadzenia zmian, wraz z informacją, na które elementy funkcjonalności Systemu dana zmiana ma wpływ.
25. Wykonawca ma obowiązek dostarczyć Aktualizacje lub/i Modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego do Środowiska testowego (platforma testowa) w terminie 7 dni przed planowanym dostarczeniem Aktualizacji lub/i Modyfikacji do Środowiska produkcyjnego (na platformę produkcyjną) wraz z Dokumentacją. W uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego Wykonawca może dokonać instalacji w Środowisku produkcyjnym z pominięciem Środowiska testowego.
26. W szczególnych przypadkach Zamawiający może wyrazić zgodę na inny technicznie uzasadniony termin dostarczenia Aktualizacji lub/i Modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego o których mowa w ust. 10.
27. Zamawiający ma prawo zgłosić uwagi do Aktualizacji lub/i Modyfikacji o których mowa w ust 1 które Wykonawca ma obowiązek uwzględnić i ponownie dostarczyć je Zamawiającemu na platformę testową.
28. Wykonawca nie może wdrożyć Aktualizacji lub/i Modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego w Środowisku produkcyjnym bez zgody Zamawiającego pod rygorem naliczenia kary o której mowa w § 11 ust. 2 pkt 9.
29. W przypadku wykonywania przedmiotu umowy na terenie pomieszczeń wskazanych przez Zamawiającego, Wykonawca oraz personel Wykonawcy, odpowiedzialny za realizację obowiązków wynikających z umowy zobowiązani są do przestrzegania wszystkich wewnętrznych regulaminów i zasad dotyczących pracy na terenie pomieszczeń Zamawiającego.
30. System po wykonaniu Aktualizacji lub Modyfikacji powinien spełniać wymagania określone w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne(t.j. Dz.U. 2021 poz. 2070 ) oraz w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. z 2017 poz. 2247)
31. Wykonawca nie może powierzyć w całości ani w części wykonania przedmiotu umowy, osobom trzecim bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

**§ 5 Zasady współdziałania stron**

1. W celu prowadzenia kontaktów roboczych i bezpośredniego nadzoru nad realizacją umowy, w tym podpisywania protokołów odbioru wyznaczeni zostają (każda osoba z danej strony samodzielnie):
2. ze strony Zamawiającego: ………………………………………………………………….
3. ze strony Wykonawcy: ………………………………………………………………………
4. Zamawiający i Wykonawca mogą upoważnić do wykonywania obowiązków osób, o których mowa w ust. 1 powyżej, innych pracowników stron. Zmiana osób wymaga zawiadomienia drugiej strony na piśmie na adres wskazany w ust. 3 .Zmiana wskazanych w umowie danych osób, o których mowa w ust. 1, nie stanowi zmiany umowy.
5. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień umowy, korespondencja w sprawach związanych z umową prowadzona będzie pisemnie w języku polskim i powinna być kierowana na niżej podane adresy:
6. dla Zamawiającego: Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie pl. Bankowy 3/5, 00 – 950 Warszawa, Biuro Informatyki, e-mail: bi@mazowieckie.pl, tel.: 22 695 62 52;
7. dla Wykonawcy: ……………………………………………………………………………..
8. Zmiana wskazanych w ust. 3 danych adresowych, telefonów lub adresów e-mail o których mowa w ust. 3 nie stanowi zmiany umowy i może być dokonywana przez stronę, której dotyczy oraz staje się skuteczna wobec drugiej strony z chwilą otrzymania przez nią pisemnego zawiadomienia.

**§ 6 Zobowiązania Zamawiającego**

Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w realizacji umowy poprzez:

1. udostępnienie Wykonawcy w miarę możliwości pomieszczeń, sprzętu, łącza internetowego lub oprogramowania Zamawiającego w zakresie, w jakim Zamawiający uzna to za konieczne do prawidłowej realizacji umowy oraz zgodnie z zachowaniem wewnętrznych procedur Zamawiającego;
2. zarządzanie działaniami pracowników Zamawiającego współpracujących z Wykonawcą przy wykonaniu przedmiotu umowy.

**§ 7 Usługa opieki serwisowej Systemu**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi opieki serwisowej Systemu, poprzez świadczenia usług wsparcia technicznego umożliwiających zgłaszanie i rozwiązywanie zgłoszeń Błędów, dostęp do Aktualizacji i poprawek Oprogramowania wykonywanie Modyfikacji, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 5) oraz udzielanie konsultacji technicznych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń Będów w Dni robocze, poprzez adres e-mail: **…………..……………..**
3. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowej rejestracji i potwierdzenia przyjęcia zgłoszeń Błędów (nie później niż w ciągu 30 minut od dokonania zgłoszenia). W przypadku braku natychmiastowego potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia Błędu, przyjęcie i zarejestrowanie Błędu uważa się za dokonane w chwili zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego.
4. Po realizacji Zgłoszenia, osoba zgłaszająca musi potwierdzić jego prawidłową realizację w terminie do 3 Dni Roboczych. Jeżeli podczas weryfikacji usunięcia Błędu okaże się, że Błąd nie został usunięty, czas naprawy ulega wznowieniu począwszy od momentu poinformowania Wykonawcy o tym fakcie.
5. Zgłoszenie może zostać uznane za zamknięte jeśli osoba zgłaszająca w terminie do 3 Dni Roboczych potwierdzi jego prawidłową realizację lub upłynie czas na jego potwierdzenie.
6. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Błędów w funkcjonowaniu Systemu jego Aktualizacji lub Modyfikacji, w czasie naprawy:
7. dla Błędu Krytycznego (Kategoria A) – 4 godzin, liczonych w Dni robocze; od daty zgłoszenia;
8. dla Błędu Niekrytycznego (Kategoria B) – 7 Dni roboczych lub na uzasadniony wniosek Wykonawcy inny technicznie uzasadniony termin zaakceptowany przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że czas na usunięcie Błędu liczony jest od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego środkami komunikacji określonymi w § 7 ust.2.
9. W zgłoszeniu o którym mowa w ust. 2 Zamawiający określi kategorię Błędu. Wykonawca nie może zmienić kategorii Błędu bez pisemnej zgody Zamawiającego. W przypadku nieusunięcia Błędu w terminach określonych w ust. 6, Wykonawca zapłaci kary umowne, o których mowa w § 11 ust. 2 pkt 2 i 3 umowy zgodnie z kategorią Błędu.
10. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego na adres e-mail: **………………………………..………………….** o każdym:
11. rozpoczęciu pracy na serwerze:
12. przystąpieniu do bieżących napraw – w dniu przystąpienia do usunięcia awarii;
13. Aktualizacji czy Modyfikacji – 2 dni robocze przed rozpoczęciem prac, zakończeniu pracy na serwerze, w każdym przypadku, w dniu zakończenia pracy.
14. Wykonawca, w ramach niniejszej umowy, zobowiązany jest do wykonywania Modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego wynikających ze zmian obowiązujących przepisów lub dostosowania do wymagań wynikających z przepisów prawa w terminie 14 dni od ogłoszenia zmian lub wymagań lub na wniosek Zamawiającego w ustalonym przez niego terminie, nie krótszym niż 14 dni. W uzasadnionych przypadkach, wynikających z ilości zmian w prawie oraz ich złożoności, na pisemny wniosek Wykonawcy termin 14 dni, określony przez Zamawiającego we wniosku może zostać wydłużony za zgodę Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy sytuacji jeżeli przepisy prawa przewidują okres między [publikacją](https://pl.wikipedia.org/wiki/Promulgacja) [aktu prawnego](https://pl.wikipedia.org/wiki/Akt_prawny) a jego wejściem w życie (*vacationis legis)* w takim przypadku Modyfikacja wynikająca ze zmian obowiązujących przepisów lub dostosowanie do wymagań wynikających z przepisów prawapowinna być wykonana na dzień wejścia w życie tych przepisów.
15. W przypadku nie dostosowania Systemu do zmian lub wymagań wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w terminie o którym mowa w ust. 9, Wykonawca zapłaci kary umowne, o których mowa w § 11 ust. 2 pkt 4).
16. Wykonawca w ramach realizacji niniejszej Umowy zobowiązany jest utrzymywać System w najnowszej dostępnej wersji Oprogramowania (w tym najnowszej wersji oprogramowania QMS AKIS i innych niezbędnych do poprawnego działania Systemu Aktualizacji oprogramowania w tym oprogramowania operacyjnego Urządzeń) w celu zapewnienia poprawnego działania Systemu oraz zapewnienia jego optymalnej wydajności. Dokonywanie ww. Aktualizacji odbywać się będzie za zgodą Zamawiającego po ich zaakceptowaniu.
17. Usługi opieki serwisowej realizowane są w miejscu instalacji Systemu lub - za zgodą Zamawiającego - w postaci zdalnej diagnostyki i pomocy technicznej, a także za pomocą innych metod lub ich kombinacji.
18. Za naprawę uznaje się usunięcie przyczyn Błędów oraz przywrócenie Systemu do gotowości operacyjnej.
19. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z umowy w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy. W przypadku, gdy dokonanie naprawy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do naprawy oraz umożliwić Zamawiającemu wykonanie kopii zapasowych danych. W przypadku awarii nośników danych, Zamawiający zachowuje uszkodzone nośniki danych, w tym dyski twarde.
20. W przypadku niedokonania naprawy Systemu w terminach i na zasadach wskazanych w umowie, Zamawiający ma prawo zlecić bez upoważnienia sądowego usunięcie wady lub usterki osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy bez potrzeby odrębnego wezwania i bez utraty gwarancji, zachowując jednocześnie prawo naliczenia kary umownej, na zasadach określonych w umowie (wykonanie zastępcze).
21. W przypadku konieczności naprawy Systemu w siedzibie Zamawiającego koszty dojazdu wliczone są w wynagrodzenie określone w Umowie.
22. O ile nic innego nie wynika wprost z Umowy, Wykonawca jest zobowiązany zapewnić wszelkie narzędzia, w tym oprogramowanie i inne zasoby potrzebne mu do realizacji Umowy.
23. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie i na zasadach opisanych Umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług, oprogramowania ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnego dodatkowego oprogramowania, licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową i objętymi wynagrodzeniem, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. W przypadku konieczności nabycia w celu realizacji umowy jakiegokolwiek oprogramowania, licencji czy też innych uprawnień koszty z tym związane ponosi Wykonawca.
24. Wykonawca w ramach opieki serwisowej zobowiązuje się do świadczenia usługi konsultacji technicznych w szczególności w zakresie:
25. eksploatacji oraz modernizacji Systemu kolejkowego;
26. funkcjonowania, konfiguracji i obsługi Systemu kolejkowego.
27. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi konsultacji technicznych w Dni robocze.
28. W przypadku konsultacji e-mailowych Wykonawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi niezwłocznie nie później do końca następnego Dnia Roboczego, chyba ze zostanie ustalony z Zamawiającym inny technicznie uzasadniony termin.
29. Usługi objęte umową, w tym konsultacje techniczne i dostarczana przez Wykonawcę Dokumentacja, będą świadczone w języku polskim.

**§ 8 Wykonywanie usług pogwarancyjnych infrastruktury sprzętowej**

1. Wszelkie awarie Urządzeń Zamawiający zgłaszać w Dni robocze, poprzez adres e-mail: **…………..……………..**
2. Za datę zgłoszenia awarii uważa się dzień e-mail-a lub telefonu przy czym zgłoszenie przekazane po godzinie 16:00 będzie traktowane jako zgłoszenie przekazane dnia następnego o godz. 8:00. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa powyżej, prześle Zamawiającemu, faksem lub e-mailem, potwierdzenie jego przyjęcia do realizacji.
3. Wykonawca jest zobowiązany do aktualizacji Oprogramowania wbudowanego w Urządzenia w tym dostarczania przez Wykonawcę wyższych wersji (update/upgrade), jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu.
4. Zgłoszone przez Zamawiającego awarie Urządzeń, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie usunąć, nie później jednak, niż w terminie 2 dni roboczych od daty ich zgłoszenia przez Zamawiającego, w sposób określony w ust 1 , chyba że Zamawiający wyrazi pisemną zgodę na inny technicznie uzasadniony termin.
5. Czas naprawy lub wymiany będzie liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę pisemnego zgłoszenia usterki na adres e-mail, o którym mowa w ust. 1.
6. Wykonawca zapewni naprawę lub wymianę Urządzeń bądź ich elementów na wolne od wad i/lub uszkodzeń w miejscu instalacji i w godzinach pracy Zamawiającego.
7. W przypadku konieczności naprawy Urządzenia poza miejscem użytkowania, Wykonawca zorganizuje transport do miejsca naprawy oraz po naprawie do miejsca użytkowania oraz pokrywa koszty transportu i ponosi ryzyko uszkodzenia lub przypadkowej utraty Urządzenia. W przypadku jeżeli naprawa będzie trwała dłużej niż 2 dni robocze, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć sprzęt zastępczy o identycznych parametrach funkcjonalnych. W przypadku nie dostarczenia przez Wykonawcę na czas naprawy sprzętu zastępczego Zamawiający ma prawo wypożyczyć na koszt Wykonawcy Urządzenie o nie gorszych parametrach, zachowując jednocześnie prawo do naliczenia kary umownej, o której mowa w § 11 ust. 1 pkt 7.
8. Wykonawca w terminie, nie później niż następnego dnia roboczego, prześle Zamawiającemu informację czy zgłoszona awaria powinna być realizowana poprzez naprawę czy poprzez wymianę Urządzeń bądź ich elementów oraz krótki opis awarii, zakres naprawy i jej koszt na adres e-mail wskazany w § 5 ust 1 pkt 1). W przypadku wymiany Wykonawca do informacji o której mowa wyżej w ustępie dołączy koszt ewentualnej wymiany sporządzony zgodne z załącznikiem nr 2 do Umowy oraz wskaże termin jej wykonania ,
9. Zamawiający w terminie dwóch dni roboczych podejmie decyzje czy Wykonawca ma dokonać naprawy czy też wymiany sprzętu.
10. Wykonanie wymiany Urządzeń bądź ich elementów będzie realizowane na podstawie pisemnych Zleceń podpisanych przez osoby upoważnione o których mowa w § 5 w terminie wskazanym w Zleceniu przesłanym na adres e-mail podany w § 5 ust 1 pkt 2)
11. W ramach wymiany Wykonawca dostarczy nowe Urządzenie bądź jego element z aktualnym Oprogramowaniem Standardowym w cenie określonej w załączniku nr 2.
12. W przypadku wymiany, Wykonawca poniesie koszty w tym koszty transportu, związane z odebraniem uszkodzonego oraz dostarczeniem naprawionego lub wymienianego sprzętu z/do miejsca użytkowania.
13. Zużyte lub zniszczone elementy urządzeń i materiały eksploatacyjne, Wykonawca zutylizuje we własnym zakresie i na jego koszt.
14. W przypadku zakwestionowania przez Zamawiającego jakości świadczonych usługi naprawy lub jeżeli okaże się że wymieniony element lub Urządzenie posiada wady lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest do wymiany wadliwego elementu lub Urządzenia na własny koszt w terminie do 2 dni od daty otrzymania powiadomienia na adres e – mail wskazany w § 5 ust 1 pkt 2). pod rygorem zapłaty kary umowną, o której mowa w § 11 ust 2 pkt 6).
15. W przypadku nieprzystąpienia przez Wykonawcę do czynności wymiany lub naprawy, w terminach w o których mowa w ust. 4 i ust 10 Zamawiający, niezależnie od prawa do naliczenia kary umownej o której § 11 ust 2 pkt 6) a wypadku naprawy§ 11 ust 2 pkt 5 zastrzega sobie możliwość zlecenia bez upoważnienia sądowego wykonania tych usług podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy, po uprzednim powiadomieniu go o tym fakcie, z zachowaniem praw Zamawiającego wynikających z rękojmi lub gwarancji.(wykonanie zastępcze) W takim przypadku Zamawiający potrąci koszt wykonania tych usług z wynagrodzenia Wykonawcy .
16. Prace naprawcze lub związane z wymianą będą wykonywane w Dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 8-16 lub innym uzgodnionym z Zamawiającym terminie.
17. Po dokonaniu naprawy Urządzenia Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia testów sprawdzających poprawność pracy Urządzenia.
18. Prawidłowość wykonania naprawy będzie potwierdzana, przygotowanym przez Wykonawcę, Protokołem Odbioru Naprawy a wymiany Protokołem Odbioru Wymiany.
19. Koszty dokonywanych napraw pogwarancyjnych jak również koszty wymiany Urządzenia inne niż te wymienione w załączniku nr 2 do niniejszej Umowy, w tym koszty : dojazdu do siedziby Zamawiającego, instalacja wymienianego sprzętu, transportu, materiałów niezbędnych do świadczenia usługi napraw oraz usunięcia drobnych stwierdzonych w trakcie przeglądu usterek, związanych z wymianą urządzeń i koniecznością zakupu elementów, takich jak: czynnik chłodniczy, filtry, olej, płyn bakteriobójczy, powietrze sprężone oraz związanych z wymianą drobnych elementów (przewodów elektrycznych, uszczelek, zacisków, drobnych elementów sygnalizacyjnych i świetlnych, żarówek, diod, bezpieczników, itp.) będą wykonywane przez Wykonawcę w ramach wynagrodzenia o którym mowa §10 ust. 1 pkt 1**.**

**§ 9 Potwierdzenie wykonania usługi opieki serwisowej**

1. Zamawiający przystąpi do odbioru wykonania przedmiotu umowy za dany miesiąc, w ciągu 2 Dni roboczych od upływu tego miesiąca. Warunkiem przystąpienia do odbioru jest przygotowanie przez Wykonawcę i przedstawienie Zamawiającemu raportu oraz  Dokumentacji o której mowa w § 4 ust. 1 pkt 5) i pkt 7).
2. Raport musi zawierać wykaz wszystkich Aktualizacji, Modyfikacji Oprogramowania i zgłoszeń Błędów, oraz dokonanych napraw infrastruktury sprzętowej, realizowanych przez Wykonawcę za dany miesiąc.
3. Prawidłowość danych przedstawionych w raporcie za dany miesiąc zostanie potwierdzona podpisanym przez Zamawiającego i Wykonawcę Protokołem Odbioru, w tym przez Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń. Raport będzie stanowił załącznik do Protokołu Odbioru.
4. W razie stwierdzenia podczas odbioru wad lub nieprawidłowości w wykonaniu przedmiotu umowy za dany miesiąc, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin, nie dłuższy niż 7 dni na usunięcie stwierdzonych wad lub nieprawidłowości, przesyłając informację pisemnie lub pocztą elektroniczną na adres wskazany w § 5 ust. 3 pkt 2 umowy. Wykonawca, we wskazanym terminie na własny koszt i ryzyko, obowiązany będzie do uwzględnienia w całości zgłoszonych uwag i zastrzeżeń. Odbiór wykonania przedmiotu umowy za dany miesiąc odbędzie się ponownie zgodnie z procedurą wskazaną powyżej. W takim przypadku za datę odbioru uważa się datę odbioru poprawionego, wolnego od wad i nieprawidłowości przedmiotu umowy.
5. Jeżeli Wykonawca odmówi usunięcia lub nie usunie w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego stwierdzonych wad, nieprawidłowości lub niezgodności, Zamawiający ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz żądać zapłaty kary umownej określonej w § 11 ust. 2 pkt 1) umowy.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo dopuszczenia do udziału w czynnościach odbiorczych osób trzecich, w tym w postaci ekspertów, specjalistów lub biegłych jak również zastrzega sobie prawo do udziału w prowadzonych przez Wykonawcę testach, przeprowadzenia własnych testów akceptacyjnych lub powtórzenia procedur przeprowadzonych przez Wykonawcę.
7. Protokoły Odbioru, o których mowa w umowie, zostaną sporządzone w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla Zamawiającego i Wykonawcy,

**§ 10 Wynagrodzenie, warunki płatności**

* + - 1. Maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w  § 2, wynosi: **…................... zł brutto** (słownie: …..................... złotych), tj. cena netto wynosi …............... zł (słownie: …................................................ złotych) oraz podatek VAT ….............. zł (słownie: ….......................................... złotych), w tym:
1. Wynagrodzenie za świadczenie usług, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 1) oraz dokonywanie drobnych napraw o których mowa w § 2 ust. 3 wynosi netto: …………………. zł (słownie: ……………………………………………… złotych), powiększone o należną stawkę podatku od towarów i usług, co daje łącznie kwotę brutto: …………………. zł (słownie: …………………………………………….. złotych),
2. Wynagrodzenie za świadczenie usług, o których mowa § 2 ust. 1 pkt 2) nie może przekroczyć: …………..…….. zł netto (słownie: ………………………………... złotych) netto, powiększone o należną stawkę podatku od towarów i usług, co daje łącznie kwotę brutto: ………………….. zł (słownie: …………………………………… złotych). Niewykorzystanie kwoty wynagrodzenia o którym mowa w niniejszym pkt nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń wobec Zamawiającego, w tym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych z tego tytułu.
3. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w ust. 1 powyżej obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu Umowy z uwzględnieniem podatku od towarów i usług VAT, innych opłat i podatków, opłat celnych. Wynagrodzenie obejmuje w szczególności: wynagrodzenie za udzielenie licencji do Aktualizacji i Modyfikacji oprogramowania Systemu i Dokumentacji na zasadach przewidzianych w niniejszej umowie, koszty dojazdu, wszelkie inne koszty związane z realizacją niniejszej Umowy, koszty naprawy i wymiany części i materiałów eksploatacyjnych. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, opłat i podatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy.
4. Wynagrodzenie o którym mowa ust 1 pkt 1) płatne będzie w 12 równych ratach, w wysokości …………………zł brutto każda rata, po zakończeniu miesiąca – (okresu rozliczeniowego) i podpisaniu bez uwag i zastrzeżeń ze strony Zamawiającego Protokołu Odbioru.
5. Wynagrodzenie o którym mowa w ust 1 pkt 2) płatne będzie po każdej wymianie na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę oraz podpisanego Protokołu Odbioru Wymiany, w wysokości stawek wynagrodzenia za wymianę każdego Urządzenia bądź elementów Urządzenia określonych w załączniku nr 2 do niniejszej Umowy.
6. Wynagrodzenie, o których mowa w ust. 1 płatne będzie przelewem bankowym na rachunek bankowy Wykonawcy nr **…..……………………………………………**, w terminie 21 dni od daty doręczenia do siedziby Zamawiającego oryginału prawidłowo wystawionej faktury VAT po podpisaniu odpowiednich protokołów.
7. Na podstawie art. 4 ust. 3 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. z 2020 poz. 1666 z późn. zm.) Zamawiający wyłącza możliwość stosowania przez Wykonawcę względem Zamawiającego ustrukturyzowanych faktur elektronicznych w związku z realizacją niniejszej umowy.
8. Wykonawca wystawi faktury VAT, wskazując jako płatnika:

**Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie**

**00-950 Warszawa, plac Bankowy 3/5**

**NIP: 525-10-08-875**

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
2. Strony postanawiają, że jeżeli rachunek bankowy, którym posługuje się Wykonawca nie będzie ujęty w wykazie podatników, o którym stanowi art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.) – tzw. „białej liście podatników VAT”, Zamawiający będzie uprawniony do wstrzymania płatności i nie będzie stanowiło to naruszenia umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że jest czynnym podatnikiem VAT.
4. Wykonawca nie może dokonać cesji wierzytelności z tytułu należnego wynagrodzenia na rzecz osoby trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
5. Zmiana wskazanego numeru rachunku bankowego o którym  mowa ust. 6 powyżej, nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu, i staje się skuteczna  z chwilą otrzymania przez Zamawiającego pisemnego zawiadomienia podpisanego przez osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.

**§ 11 Odpowiedzialność, kary umowne**

1. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu, w tym również za szkodę wyrządzoną przez osoby, którymi Wykonawca posłużył się przy wykonaniu przedmiotu umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kar umownych w przypadku:
3. wypowiedzenia przez Zamawiającego umowy ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca – w wysokości 15% maksymalnego wynagrodzenia brutto określonego w § 10 ust. 1 umowy;
4. opóźnienia w usunięciu Błędu Krytycznego w terminie określonym w § 7 ust. 6 pkt 1 oraz w okresie gwarancji i rękojmi w terminie określonym § 14 ust 4 pkt 1) – w wysokości 150,00 zł (słownie: sto pięćdziesiąt złotych 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia
5. opóźnienia w usunięciu Błędu Niekrytycznego w terminie określonym w § 7 ust. 6 pkt 2 oraz w okresie gwarancji i rękojmi w terminie określonym w § 14 ust 4 pkt 2) wysokości 300,00 zł (słownie: trzysta złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia
6. opóźnienia w dostosowaniu Systemu kolejkowego do zmian lub wymagań wynikających w obowiązujących przepisów prawa, w terminie o którym mowa w § 7 ust. 9 w wysokości 300,00 zł (słownie: trzysta złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia
7. opóźnienia w wykonaniu naprawy terminie określonym w § 8 ust. 4 oraz w okresie gwarancji i rękojmi w terminie określonym w § 14 ust 3 w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100) za każdą rozpoczęty dzień opóźnienia,
8. opóźnienia w wymianie Urządzeń określonych w załączniku Nr 2 w terminie o którym mowa § 8 ust 10 oraz wymiany o której mowa w § 8 ust. 14 , oraz w okresie gwarancji i rękojmi wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
9. opóźnienia w dostarczeniu sprzętu zastępczego w terminie o którym mowa § 8 ust 7 oraz w okresie gwarancji i rękojmi w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
10. wypowiedzenia licencji – w wysokości 100% maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 10 ust. 1;
11. naruszenia zasad poufności o których mowa w § 16– w wysokości 20 000,00 zł (dwadzieścia tysięcy złotych 00/100) za każde naruszenie;
12. wdrożenia Aktualizacji lub/i Modyfikacji lub/i modyfikacje bez zgody Zamawiającego,– w wysokości 300,00 zł (trzysta złotych 00/100) za każde wdrożenie;
13. opóźnieniu w dostarczeniu raportu, o którym mowa w § 9 ust. 1 lub/i Dokumentacji w wysokości 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia
14. opóźnienia w udzieleniu konsultacji w ramach wsparcia technicznego w terminie określonym w § 7 ust 21 oraz w okresie gwarancji i rękojmi w wysokości 150,00 zł (sto pięćdziesiąt złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia .
15. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
16. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych, na zasadach ogólnych uregulowanych w Kodeksie cywilnym

**§ 12 Prawa własności intelektualnej**

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że dostarczone w ramach wykonywania przedmiotu umowy Utwory, w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. 2021 r. poz.1062 ze zm.) w tym Aktualizacje, Modyfikacje Systemu oraz Dokumentacja, jej aktualizacje i modyfikacje ani korzystanie z nich przez Skarb Państwa – Zamawiającego zgodnie z umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych.
2. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku Aktualizacjami, Modyfikacjami Oprogramowania lub/i Dokumentacją jej modyfikacjami oraz zmianami dokonanymi w ramach Gwarancji, lub jakimikolwiek innymi Utworami przekazanymi Zamawiającemu w trakcie realizacji przedmiotu Umowy, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i będzie zobowiązany naprawić każdą szkodę, za którą Zamawiający może stać się odpowiedzialny, lub do której naprawienia może zostać Zamawiający zobowiązany oraz poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty doradztwa prawnego, zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia, koszty odszkodowań i wszelkie inne koszty z tym związane. W szczególności, w razie wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wstąpi z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego.
3. Ponadto, jeśli używanie Aktualizacji, Modyfikacji Oprogramowania, Dokumentacji i jej modyfikacji oraz zmian dokonanych w ramach Gwarancji, lub jakichkolwiek innych Utworów przekazanych Zamawiającemu w trakcie realizacji Umowy stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa o naruszenie praw własności intelektualnej Wykonawca wybierze na swój własny koszt jedno z poniższych rozwiązań:
4. uzyska dla Zamawiającego prawo dalszego używania Aktualizacji ,Modyfikacji Oprogramowania lub/i Dokumentacji jej modyfikacji zmian i aktualizacji oraz w ramach Gwarancji oraz jakichkolwiek innych Utworów przekazanych Zamawiającemu w trakcie realizacji Umowy na zasadach określonych w Umowie, lub
5. zmodyfikuje Oprogramowanie o którym, mowa w pkt 1 lub/i Dokumentację jej modyfikację, zmiany i aktualizacje oraz w ramach Gwarancji oraz jakiekolwiek inne Utwory przekazane Zamawiającemu w trakcie realizacji przedmiotu Umowy tak, żeby były zgodne z Umową, ale wolne od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
6. Strony potwierdzają, że żadne z powyższych postanowień nie wyłącza:
7. możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego oraz wykonania uprawnień przez Zamawiającego wynikających z innych ustaw,
8. dochodzenia odpowiedzialności z innych tytułów określonych w umowie, a w szczególności jej § 11.

**§ 13 Licencja na Oprogramowanie i Dokumentację**

1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 10 ust. 1 umowy, udziela Zamawiającemu niewyłącznej, nieograniczonej czasowo i terytorialnie licencji, na korzystanie z Aktualizacji, Modyfikacji Oprogramowania Systemu na następujących polach eksploatacji:
2. zainstalowania, uruchomienia, przechowywania i korzystania z Aktualizacji, Modyfikacji oprogramowania Systemu zgodnie z jego funkcją i przeznaczeniem na własne potrzeby Zamawiającego;
3. kopiowania Aktualizacji, Modyfikacji oprogramowania Systemu o z zastrzeżeniem, że może to nastąpić wyłącznie w celu stworzenia kopii archiwalnej lub uzyskania kopii zapasowej;
4. przystosowania Aktualizacji, Modyfikacji Oprogramowania Systemu o do własnych potrzeb;
5. instalacji i bezterminowej eksploatacji Aktualizacji, Modyfikacji Oprogramowania Systemu zgodnie z jego funkcją i przeznaczeniem na własne potrzeby, w swojej siedzibie.
6. Zamawiający nie ma prawa, bez zgody Wykonawcy, dokonywać redystrybucji oprogramowania Systemu kolejkowego, wypożyczania, dzierżawienia, ani przenoszenia praw wynikających z licencji z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
7. Zamawiający nie ma prawa dekompilować oprogramowania Systemu kolejkowego i jego Aktualizacji ani wprowadzać zmian w kodach źródłowych oprogramowania Systemu kolejkowego.
8. Wykonawca udziela Zamawiającemu wyłącznej nieograniczonej czasowo i terytorialnie licencji na Dokumentację będącą Utworem w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych na następujących polach eksploatacji:
9. utrwalania i zwielokrotniania Dokumentacji, z zastrzeżeniem, że może to nastąpić wyłącznie na własne potrzeby Zamawiającego, w tym na potrzeby prowadzenia postępowań o zmówienie publiczne ,
10. wykorzystywania Dokumentacji lub jej dowolnych części do prezentacji, łączenia fragmentów z innymi Utworami, z zastrzeżeniem, że może to nastąpić wyłącznie na własne potrzeby Zamawiającego, w tym na potrzeby prowadzenia postępowań o zmówienie publiczne;
11. wprowadzania Dokumentacji do pamięci komputerów lub do sieci wewnętrznej Zamawiającego, za wyjątkiem formularzy oraz postępowań o zamówienie publiczne które mogą być wprowadzone do sieci zewnętrznych, Internet
12. Z chwilą udzielenia niniejszej licencji na korzystanie z Aktualizacji, Modyfikacji oprogramowania Systemu kolejkowego, oraz Dokumentacji własność nośników, na których utrwalono w/w Utwory przechodzi na Zamawiającego.
13. Udzielenie Zamawiającemu licencji na korzystanie z Aktualizacji ,Modyfikacji oprogramowania Systemu następuje bezwarunkowo w chwili zainstalowania Aktualizacji lub Modyfikacji lub w przypadku Dokumentacji w chwili jej przekazania .
14. Licencja na korzystanie z Aktualizacji oprogramowania Systemu kolejkowego, jego Modyfikacji oraz Dokumentacji, podlega wypowiedzeniu jedynie w wypadku rażącego naruszenia jej warunków, z zachowaniem 10 – letniego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego.

**§ 14 Gwarancja i serwis gwarancyjny**

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 10 ust. 1 pkt 1, Wykonawca udziela gwarancji na usługi określone w § 2 ust. 1 pkt 1 na okres do końca trwania niniejszej Umowy i zobowiązuje się do świadczenia serwisu gwarancyjnego na zasadach określonych w § 7.
2. Wykonawca udziela gwarancji na usługi określone w § 2 ust. 1 pkt 2,. ( wykonane naprawy oraz wymieniane Urządzenia lub ich elementy objęte załącznikiem nr 2) na okres 36 miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Naprawy lub Protokołu Odbioru Wymiany i zobowiązuje się do świadczenia serwisu gwarancyjnego na zasadach określonych w § 8.
3. Zgłoszone przez Zamawiającego w okresie gwarancji i rękojmi awarie Urządzeń, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie usunąć, nie później jednak, niż w terminie 2 dni roboczych od daty ich zgłoszenia przez Zamawiającego w sposób określony § 7ust 2 , w sposób określony w ust 1 , chyba że Zamawiający wyrazi pisemną zgodę na inny technicznie uzasadniony termin.
4. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Błędów w funkcjonowaniu Systemu jego Aktualizacji lub Modyfikacji, w czasie naprawy:

1)dla Błędu Krytycznego (Kategoria A) – 4 godzin, liczonych w Dni robocze; od daty zgłoszenia;

2)dla Błędu Niekrytycznego (Kategoria B) – 7 Dni roboczych lub na uzasadniony wniosek Wykonawcy inny technicznie uzasadniony termin zaakceptowany przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że czas na usunięcie Błędu liczony jest od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego środkami komunikacji określonymi w § 7 ust.2.

1. Do świadczeń gwarancyjnych o których mowa w ust. 1 i ust. 2 stosuje się postanowienia dotyczące kar umownych określone w § 11 Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości serwisu gwarancyjnego w wypadku zakończenia działalności swojego przedsiębiorstwa w czasie, na który została udzielona gwarancja.
3. W okresie gwarancji Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego § 10 ust 1, zobowiązuje się do instalowania Aktualizacji, (update, upgrade), dostarczania programu korekcji błędów.
4. Stosowanie praw wynikających z udzielonej gwarancji do przedmiotu umowy określonego w § 2 ust 1 pkt 1 i w § 2 ust 1 pkt 2 i w nie wyłącza stosowania przez Zamawiającego uprawnień wynikających z tytułu rękojmi za wady.
5. Strony rozszerzają uprawnienia z tytułu rękojmi za wady na przedmiot umowy określony w § 2 ust. 1 pkt 2,.w ten sposób że okres rękojmi kończy się z upływem okresu gwarancji o którym mowa w ust.2.

§ 15 Dane osobowe

1. Strony oświadczają, że dane kontaktowe pracowników, współpracowników i reprezentantów Stron udostępniane wzajemnie w niniejszej Umowie lub udostępnione drugiej Stronie w jakikolwiek sposób w okresie obowiązywania niniejszej Umowy przekazywane są w związku z wykonywaniem Umowy (cel przetwarzania). Udostępniane dane kontaktowe mogą obejmować: imię i nazwisko, adres e-mail, stanowisko służbowe i numer telefonu służbowego. Każda ze Stron będzie administratorem danych kontaktowych, które zostały jej udostępnione w ramach Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania wszystkim osobom, których dane udostępnił, informacji, o których mowa w art. 14 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 (RODO), zgodnie z treścią klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik 3 do Umowy.
3. Zamawiający oświadcza, że Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie reprezentowany przez Dyrektora Generalnego jest administratorem danych osobowych w rozumieniu 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, z późn. zm.).
4. Przy wykonywaniu obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się stosować do obowiązujących przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności wynikających z rozporządzenia(RODO) o którym mowa w ust. 2 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).
5. Zamawiający powierza przetwarzanie danych osobowych Wykonawcy w celu prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z umową na powierzenie przetwarzania danych osobowych, stanowiącą załącznik nr 4 do Umowy.

§ 16 Ochrona tajemnicy i zasady poufności

1. Informacje udostępniane Wykonawcy w ramach wykonywania przedmiotu Umowy oraz uzyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy będą traktowane przez Wykonawcę jako poufne, w czasie obowiązywania Umowy oraz 10 lat po jej rozwiązaniu, wygaśnięciu i odstąpieniu od niej, bez względu na przyczynę i mogą być ujawniane wyłącznie osobom i upoważnionym przedstawicielom, których obowiązkiem jest realizacja przedmiotu Umowy, pod rygorem pociągnięcia Wykonawcy do odpowiedzialności za naruszenie poufności.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności informacji, w posiadanie których wejdzie w trakcie wykonywania przedmiotu Umowy, w szczególności:
3. nieujawniania i niezezwalania na ujawnienie jakichkolwiek informacji w jakiejkolwiek formie w całości lub w części jakiejkolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności,
4. zapewnienia, że personel oraz inni współpracownicy Wykonawcy, którym informacje, zostaną udostępnione, nie ujawnią i nie zezwolą na ich ujawnienie w jakiejkolwiek formie w całości lub w części jakiejkolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności,
5. zapewnienia prawidłowej ochrony informacji przed utratą, kradzieżą, zniszczeniem, zgubieniem lub dostępem osób trzecich nieupoważnionych do uzyskania informacji,
6. niewykorzystywania informacji do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej pisemnie pod rygorem nieważności.
7. Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia na siebie wszelkich roszczeń osób trzecich w stosunku do Zamawiającego, wynikających z wykorzystania przez Wykonawcę lub osoby, którymi Wykonawca się posługuje informacji uzyskanych w czasie wykonywania przedmiotu Umowy w sposób naruszający jej postanowienia.
8. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zawiadomienia Zamawiającego o każdym przypadku ujawnienia informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, pozostającym w sprzeczności z postanowieniami Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, które zostały udostępnione przez Zamawiającego w związku z wykonywaniem Umowy i nie ujawniania ich osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego.
9. Zobowiązanie do zachowania poufności informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej nie dotyczy przypadków, gdy informacje te:
10. stały się publicznie dostępne, jednak w inny sposób niż w wyniku naruszenia postanowień Umowy,
11. muszą zostać udostępnione zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, orzeczenia sądu lub uprawnionego organu administracji państwowej, w takim przypadku Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej nastąpiło tylko i wyłącznie w zakresie koniecznym dla zadośćuczynienia powyższemu obowiązkowi.
12. Wykonawca niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego o każdym przypadku zaistnienia obowiązku udostępnienia informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, a także podejmie wszelkie działania konieczne do zapewnienia, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej dokonało się w sposób chroniący przed ujawnieniem ich osobom niepowołanym.
13. Wszelkie dokumenty, nośniki danych i materiały będące własnością Zamawiającego przekazane Wykonawcy w celu umożliwienia mu prawidłowej realizacji Umowy, pozostają wyłączną własnością Zamawiającego.
14. Wykonawca nie może udostępniać materiałów, dokumentów, nośników danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, osobom trzecim, nie może także ich powielać w całości ani w części bez uzyskania uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
15. Wykonawca zobowiązuje się zwrócić Zamawiającemu wszelkie dokumenty, materiały będące własnością Zamawiającego, o których mowa w ust. 1 powyżej wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane, niezwłocznie po wykonaniu Umowy.

§ 17 Wypowiedzenie Umowy i odstąpienie

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
	1. co najmniej dwukrotnej zwłoki w usunięciu Błędów w terminach określonych w § 7 ust 6 Umowy
	2. niewykonania lub nienależytego wykonywania usług o których mowa w § 2,
	3. naruszenia zasad poufności określonych w § 16,
	4. wypowiedzenia umowy na przetwarzanie danych osobowych,
	5. w innych przypadkach przewidzianych w Umowie.
2. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie.

§ 18 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy mogą nastąpić w formie pisemnej w postaci aneksu, pod rygorem nieważności.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle realizacji niniejszej umowy rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. Umowa niniejsza sporządzona została *w formie elektronicznej, podpisanej kwalifikowanym podpisem elektronicznym / w formie pisemnej, w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy*.\*
5. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:
	* + - 1. załącznik nr 1 – opis przedmiotu zamówienia
				2. załącznik nr 2 – cennik elementów infrastruktury Systemu kolejkowego
				3. załącznik nr 3 – klauzula informacyjna RODO
				4. załącznik nr 4 – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
				5. załącznik nr 5 – pełnomocnictwo ....

\*- niepotrzebne skreślić

 **ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**