

Umowa nr _____

w dniu _____ w Olsztynie pomiędzy:

Gminą Olsztyn, Pl. Jana Pawła II 1, 10-101 Olsztyn, NIP 739-384-70-26, reprezentowaną przez:

Pana Piotra Grzymowicza, Prezydenta Olsztyna, w imieniu którego działa Pan Wojciech Goljat – Dyrektor Wydziału Administracyjno-Gospodarczego, zwaną dalej „Zamawiającym” a:

zwanym dalej „Wykonawcą”,

w wyniku postępowania przeprowadzonego zgodnie z Zarządzeniem Nr 285 Prezydenta Olsztyna z dnia 28 lipca 2016 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Olsztyna Regulaminu uruchamiania zamówień do których nie stosuje się przepisów ustawy Prawo Zamówień Publicznych w trybie przetargu z ogłoszeniem, w którym oferta Wykonawcy uznana została za najkorzystniejszą, zawarta została umowa o następującej treści:

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ I.	DEFINICJE.....	2
ROZDZIAŁ II.	PRZEDMIOT UMOWY	3
ROZDZIAŁ III.	ZASADY REALIZACJI UMOWY	4
ROZDZIAŁ IV.	WDROŻENIE I ODBIÓR SYSTEMU	7
ROZDZIAŁ V.	DOSTARCZANIE URZĄDZEŃ	8
ROZDZIAŁ VI.	HARMONOGRAM	8
ROZDZIAŁ VII.	PRAWO OPCJI	9
ROZDZIAŁ VIII.	PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ.....	9
ROZDZIAŁ IX.	ASYSTA TECHNICZNA I OBSŁUGA SERWISOWA	10
ROZDZIAŁ X.	WYNAGRODZENIE	10
ROZDZIAŁ XI.	ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI	11
ROZDZIAŁ XII.	ROZWIĄZANIE UMOWY.....	12
ROZDZIAŁ XIII.	OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I OCHRONA INFORMACJI	13
ROZDZIAŁ XIV.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	14
	Załącznik nr 1 do umowy.....	16
	Załącznik nr 2 do umowy.....	22
	Załącznik nr 3 do umowy.....	29

Załącznik nr 4 do umowy..... 30

Załącznik nr 5 do umowy..... 31

ROZDZIAŁ I. DEFINICJE

§ 1.	Administrator systemu	-	Osoba posiadająca wszystkie uprawnienia do systemu, w tym do administracji wszystkimi Użytkownikami;
§ 2.	Dzień roboczy	-	oznacza dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 90), a w przypadkach Lokalizacji szczególnych oznacza dzień od poniedziałku do soboty z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 90);
§ 3.	Lokalizacje	-	oznacza obiekty lub ich części (pomieszczenia) którymi dysponuje Zamawiający (w tym Lokalizacje szczególne), w których mają zostać zainstalowane Urządzenia, objęte wykazem zawartym w załączniku nr 2;
§ 4.	Lokalizacje szczególne	-	Lokalizacje oznaczone jako szczególne w wykazie zawartym w załączniku nr 2
§ 5.	Oferta	-	oznacza ofertę Wykonawcy wybraną przez Zamawiającego w postępowaniu prowadzonym zgodnie z Zarządzeniem Nr 285 Prezydenta Olsztyna z dnia 28 lipca 2016 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Olsztyna Regulaminu uruchamiania zamówień do których nie stosuje się przepisów ustawy Prawo Zamówień Publicznych w trybie przetargu z ogłoszeniem, na dostawę centralnego systemu do zarządzania obsługą klientów w punktach obsługi klienta Urzędu Miasta Olsztyna Oferta stanowi załącznik nr 5;
§ 6.	Oprogramowanie	-	oznacza oprogramowanie komputerowe związane z Urządzeniami, w szczególności oprogramowanie niezbędne do używania Urządzeń lub wspomagające prace Urządzeń (firmware) oraz oprogramowanie testowe, bez względu na formę jego utrwalenia i dostarczenia, w tym preinstalowane na Urządzeniach;
§ 7.	Urządzenia	-	oznacza urządzenia (elementy mechaniczne) centralnego systemu do zarządzania obsługą klientów w punktach obsługi klienta Urzędu Miasta Olsztyna (w tym Serwer), fabrycznie nowe, wyprodukowane nie wcześniej niż w 2016 r., o parametrach technicznych określonych w załączniku nr 1 oraz Ofercie;
§ 8.	Serwer	-	oznacza serwer na którym zainstalowana będzie część Oprogramowania, spełniający wymagania określone w pkt II.3.2.4 załącznika nr 1, wskazany w Ofercie;
§ 9.	System	-	Oznacza całość centralnego systemu do zarządzania obsługą klientów w punktach obsługi klienta Urzędu Miasta Olsztyna, składającego się z Oprogramowania oraz Urządzeń, o wymaganiach określonych w załączniku

		nr 1 oraz Ofercie;
§ 10	Użytkownik	- Oznacza dowolną osobę uprawnioną przez Zamawiającego do korzystania z Systemu, w tym klientów Zamawiającego.

ROZDZIAŁ II. PRZEDMIOT UMOWY

- § 11. Przedmiotem umowy jest udostępnienie Zamawiającemu przez Wykonawcę centralnego systemu do zarządzania obsługą klientów w punktach obsługi klienta Urzędu Miasta Olsztyna (Systemu), obejmujące oddanie Zamawiającemu przez Wykonawcę do korzystania (najem) Urządzeń, w tym, Serwera oraz świadczenie usługi zapewnienia możliwości korzystania z Oprogramowania w modelu SaaS, na warunkach i w sposób określony w niniejszej umowie wraz z załącznikami.
- § 12. Szczegółowy zakres przedmiotu, sposób realizacji niezbędny do wykonania umowy, określają załącznik nr 1 (opis przedmiotu zamówienia wraz z załącznikami) oraz załącznik nr 2 (Szczegółowy opis asysty technicznej oraz obsługi serwisowej Sprzętu, Serwera i Systemu).
- § 13. Przedmiot umowy będzie realizowany w ramach następujących etapów:
1. Etap I – Projektowanie, w tym:
 - a) opracowanie planu wdrożenia, w ramach którego w uzgodnieniu z Zamawiającym wykona i przekaze Zamawiającemu plan wdrożenia systemu zawierający m.in. szczegółowy harmonogram wdrożenia Systemu ze wskazaniem dat zgłoszenia do odbioru wszystkich wymaganych produktów wdrożenia
 - b) opracowanie projektu funkcjonalno-technicznego wdrożenia, zawierającego m.in. definicję i opis używanych w projekcie oraz w wdrażanym Systemie pojęć/terminów, opis realizacji przedmiotu umowy, szczegółowy opis funkcjonalności Systemu, topologię fizyczną Urządzeń oraz ich połączeń.
 2. Etap II – Wdrożenie, w tym:
 - a) dostawa i wykonanie okablowania strukturalnego oraz instalacje zasilające dla Urządzeń, obejmujące dostarczenie i wykonanie brakujących instalacji okablowania strukturalnego oraz instalacji zasilających dla Urządzeń, zgodnie z zaakceptowanym projektem funkcjonalno-technicznym,
 - b) dostawa i instalacja oraz uruchomienie Serwera;
 - c) dostawa i montaż Urządzeń oraz innych elementów Systemu, obejmujące dostarczenie, zainstalowanie i uruchomienie Urządzenia zgodnie z zaakceptowanym projektem funkcjonalno-technicznym
 - d) instalacja Oprogramowania, obejmująca dostarczenie, instalację, konfigurację Oprogramowania zgodnie z zaakceptowanym projektem funkcjonalno-technicznym,
 - e) przeprowadzenie testów i uruchomienie Systemu, obejmujące zaplanowanie, zorganizowanie i przeprowadzenie w obecności Zamawiającego testów Systemu oraz przygotowanie i przedstawienie Zamawiającemu raportu z przeprowadzonych testów,
 - f) przeprowadzenie szkolenia Użytkowników, będących członkami personelu Zamawiającego i Administratorów systemu w siedzibie Zamawiającego,
 - g) opracowanie instrukcji użytkowej oraz dokumentacji powykonawczej, obejmującej całokształt zagadnień niezbędnych do wykonywania zadań i obowiązków służbowych Użytkowników oraz wykonywania zadań administracyjnych w Systemie.

3. Etap III – Udostępnienie przez Wykonawcę Systemu w modelu SaaS (Software as a Service) w oparciu o jego infrastrukturę i przy wymaganym wsparciu technicznym zgodnym z SLA.
- § 14. W zakres przedmiotu umowy wchodzi także dostawy i prace, które nie zostały wprost określone w umowie, w tym w Załączniku nr 1, a które są konieczne do wykonania przedmiotu umowy i osiągnięcia celu Zamawiającego, wynikającego z załącznika nr 1, w szczególności te, których konieczność wykonania Wykonawca powinien był przewidzieć na podstawie dokumentów postępowania o udzielenie zamówienia.
- § 15. Oddanie Urządzeń do korzystania zostanie poprzedzone:
1. Przygotowaniem okablowania strukturalnego oraz instalacji zasilającej dla Urządzeń;
 2. Dostarczeniem Urządzeń, w tym Serwera wraz z niezbędnym Oprogramowaniem;
 3. Wdrożeniem Systemu i zapewnieniem możliwości korzystania z Oprogramowania w ramach usługi SaaS;
 4. podłączeniem, instalacją, konfiguracją Urządzeń w Lokalizacjach, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego,
 5. uruchomieniem Urządzeń w zakresie produkcyjnego funkcjonowania i eksploatacji zainstalowanych Urządzeń, w pełnym zakresie funkcjonalnym,
 6. przeprowadzeniem testów funkcjonalnych stwierdzających poprawność działania dostarczonego Systemu.
- § 16. W ramach najmu oraz usługi SaaS Wykonawca zapewni ponadto:
1. obsługę serwisową oraz asystę techniczną, których szczegółowe wymagania i opis zawiera załącznik nr 2 do umowy;
 2. przeprowadzenie szkoleń dla Użytkowników i administratorów systemu, zgodnie z załącznikiem nr 1.
- § 17. Świadczenia opisane w:
1. **§ 13.1** oraz w **§ 13.2** winny być dokonywane w Dniach roboczych w godzinach od 08.00 do 15.30, z tym że czynności wykonywane w Lokalizacjach (np. prace instalacyjne, montaż i konfiguracja Urządzeń) powinny być wykonywane dla poszczególnych Lokalizacji w godzinach:
 - a) dla Lokalizacji nr I oraz II - poniedziałek w godzinach od 17:00 do 7:30, wtorek-piątek w godzinach od 15:30 do 7:30,
 - b) dla Lokalizacji nr III – poniedziałek – piątek w godzinach od 21:00 do 8:00,
 - c) dla Lokalizacji nr IV – tylko w godzinach prac, tj. od poniedziałku do piątku od 8.00 do 15.30
 2. **§ 13.3** winny być dokonywane w sposób trwały, przez 24 h i 365 lub 366 dni w roku, co nie uchybia postanowieniom umowy dotyczącym SLA.

ROZDZIAŁ III. ZASADY REALIZACJI UMOWY

- § 18. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności.
- § 19. Wykonawca oświadcza, że realizacja przedmiotu umowy nie będzie naruszać w jakikolwiek sposób majątkowych i osobistych praw autorskich osób trzecich (fizycznych i prawnych).
- § 20. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za właściwe wykonanie przedmiotu umowy,

zapewnienie warunków bezpieczeństwa osób przebywających w Lokalizacjach i mienia oraz za metody organizacyjno – techniczne stosowane podczas wykonania przedmiotu umowy.

- § 21. Wykonawca jest zobowiązany do ochrony mienia i zabezpieczenia przeciwpożarowego, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, utrzymania porządku w miejscu instalacji Systemu.
- § 22. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na zasadzie ryzyka za szkodę na osobie lub mieniu wyrządzoną komukolwiek na terenie Lokalizacji w czasie realizacji umowy, chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
- § 23. W ramach etapu I - opracowanie projektu funkcjonalno-technicznego wdrożenia Wykonawca uzgodni z przedstawicielem Zamawiającego wszelkie szczegółowe kwestie związane z rozplanowaniem Systemu, miejscami instalacji Urządzeń w Lokalizacjach, ich podłączenia, dodatkowego okablowania, sposobu jego prowadzenia, itp. i opisz je oraz rozrysuje je szczegółowo w projekcie. Odebrany przez Zamawiającego projekt funkcjonalno-technicznego wdrożenia stanowić będzie podstawę realizacji etapu II wdrożenia.
- § 24. Obowiązek zapewnienia niezbędnych narzędzi, oprogramowania, środków łączności czy transportu (w tym w ramach pomieszczeń np. wózki i platformy transportowe) oraz wszelkich elementów przyłączeniowych (kable) spoczywa na Wykonawcy. Zamawiający nie jest zobowiązany do udostępniania Wykonawcy jakiegokolwiek infrastruktury sprzętowej, oprogramowania czy innych zasobów, poza wskazanymi w umowie lub uzgodnionymi przez przedstawicieli Stron wskazanych w § 22.
- § 25. W ramach obowiązków o których mowa w § 24 Zamawiający zapewni:
1. Dla potrzeb Serwera:
 - a) Miejsce w serwerowni w postaci półki w szafie rackowej o wysokości max 4U na Serwer;
 - b) Gniazdo zasilające o napięciu 230V, 50Hz,
 - c) Gniazdo sieci Ethernet o przepustowości 1Gb/s
 2. Dla potrzeb Urządzeń – posiadane przez Zamawiającego na moment zawarcia umowy:
 - a) Gniazdo zasilające 230V, 50Hz,
 - b) Gniazdo sieci Ethernet o przepustowości łącza 100 Mb/s w celu umożliwienia połączenia sieci urządzeń z serwerownią.
- § 26. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dla każdego z Urządzeń dodatkowe zapasowe materiały eksploatacyjne, które mogą wymieniać Użytkownicy zgodnie z zasadami opisanymi w pkt II.4.2 załącznika nr 1.
- § 27. Wykonawca nie później niż na 3 dni przed planowaną realizacją prac w danej Lokalizacji, przekaże Zamawiającemu imię i nazwisko, nr dowodu lub innego dokumentu ze zdjęciem osób, które przeprowadzą instalację i uruchomienie Systemu oraz szkolenie użytkowników i administratorów systemu.
- § 28. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić wskazanym przez Zamawiającego osobom uczestnictwo we wskazanych pracach prowadzonych przez Wykonawcę. W tym celu Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, będzie informował takie osoby o wykonywanych pracach, ich zakresie, miejscu wykonywania prac oraz będzie udzielał im innych informacji, które będą niezbędne do uczestnictwa w pracach Wykonawcy.
- § 29. Zamawiający zastrzega sobie ponadto prawo korzystania w trakcie wykonywania umowy z usług osób trzecich celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych

umową, jak również do przeprowadzenia takiej kontroli samodzielnie, poprzez pracę członków personelu Zamawiającego (Quality Control). Koszty związane z powyższymi usługami oraz pracami przedstawicieli Zamawiającego ponosi Zamawiający. Osobom takim Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie udzielić wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, jak również zapewnić możliwość ich kontroli. Prowadzenie kontroli oraz udział w pracach Wykonawcy nie wpływa na zasady wykonywania umowy przez Wykonawcę. Zamawiający zobowiąże osoby prowadzące kontrole oraz uczestniczące w pracach Wykonawcy do przestrzegania pełnej poufności uzyskanych u Wykonawcy informacji na zasadach określonych niniejszą umową.

§ 30. Wykonawca obowiązany jest:

1. na bieżąco informować Zamawiającego o wszelkich znanych mu zagrożeniach związanych z wykonywaniem umowy (w tym także znanych Wykonawcy okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego), które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres prac i podejmować w porozumieniu z przedstawicielami Zamawiającego odpowiednie działania zaradcze. Brak informowania o powyższych zagrożeniach w trakcie wykonywania umowy wyklucza możliwość powoływania się na nie przez Wykonawcę w późniejszym terminie jako uzasadnienie do przesuwania terminów i nienaliczania kar umownych i odszkodowań;
2. na bieżąco zarządzać procesem realizacji umowy;
3. przedstawiać Zamawiającemu okresowe raporty z wykonywaniu umowy, o ile Zamawiający stwierdzi potrzebę ich sporządzania. W razie wyrażenia przez Zamawiającego potrzeby sporządzania raportów, winny być one sporządzane w formie dokumentowej i zawierać: informację o wykonanych pracach; informację o pracach pozostałych do wykonania ze wskazaniem, które z nich są wykonywane na czas, które przed terminem a które po terminie; listę ryzyk i zagrożeń projektu; problemy napotkane w trakcie realizacji umowy; proponowane działania zaradcze;

§ 31. Do kontaktów Strony wyznaczają swoich przedstawicieli:

1. Po stronie Zamawiającego:
Imię i nazwisko:,
e-mail:;
tel.:
2. Po stronie Wykonawcy:
Imię i nazwisko:,
e-mail:;
tel.:

§ 32. Przedstawiciele wskazani w § 31 są upoważnieni do dokonywania czynności prawnych wynikających z niniejszej umowy, o ile umowa wskazuje ich jako uprawnionych do dokonania danej czynności. Ponadto przedstawiciele stron są uprawnieni do uzgadnia szczegółów realizacyjnych związanych z wykonywaniem umowy. Przedstawiciele Stron będą się kontaktować według wyboru: pisemnie lub w formie dokumentowej bądź ustnie, chyba że umowa przewiduje zachowanie określonej formy.

§ 33. Zmiana osób wyznaczonych do kontaktów nie wymaga zmiany umowy. Zmiany każdorazowo będą dokonywane w formie dokumentowej i nie mogą prowadzić do zwiększenia liczby przedstawicieli danej strony.

§ 34. O ile umowa nie stanowi inaczej, jakakolwiek komunikacja (w tym wszelkie spotkania

i korespondencja) oraz świadczenia i ich elementy winny być dokonywane w języku polskim. Odejście od tej zasady (dokonanie czynności w języku obcym albo w języku obcym wraz z tłumaczeniem) wymaga zgody Zamawiającego. W wypadku wyrażenia takiej zgody, korzystanie do tłumaczenia z automatycznych systemów tłumaczących nie jest dopuszczalne.

- § 35. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Zamawiającego i obsługi jego klientów w Lokalizacjach, z zastrzeżeniem ewentualnych wyjątków uzgodnionych przez przedstawicieli stron, o których mowa w § 31.
- § 36. Wykonawca nie będzie uprawniony do przeniesienia jakichkolwiek praw lub obowiązków z umowy na jakąkolwiek osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

ROZDZIAŁ IV. WDRÓŻENIE I ODBIÓR SYSTEMU

- § 37. Wykonawca realizując prace w podziale na etapy wskazane w ROZDZIAŁ II. § 13 zgłosi do odbioru w kolejności:
1. Plan wdrożenia;
 2. Projekt funkcjonalno-techniczny wdrożenia;
 3. System w zakresie części zdalnej (bez Lokalizacji nr I – III) wraz z raportem z testów tej części Systemu;
 4. Poszczególne Lokalizacje (za wyjątkiem Lokalizacji nr IV, która zgłoszona zostanie w ramach pkt 3) wraz z raportami z testów dla danej Lokalizacji. Zgłoszenie ostatniej Lokalizacji jest równoznaczne ze zgłoszeniem całego Systemu do odbioru, przy czym do zgłoszenia do odbioru ostatniej Lokalizacji Wykonawca dołączy raport z testów całego Systemu.
- § 38. Odbiór prac o których mowa w § 37 odbędzie się w terminie:
1. Dla planu wdrożenia – w ciągu 3 Dni roboczych od jego zgłoszenia do odbioru;
 2. Dla projektu funkcjonalno-technicznego wdrożenia – w ciągu 3 Dni roboczych od jego zgłoszenia do odbioru;
 3. Dla Systemu w zakresie części zdalnej (bez Lokalizacji nr I – III) – w ciągu 5 Dni roboczych od jego zgłoszenia do odbioru;
 4. Dla poszczególnych Lokalizacji (za wyjątkiem Lokalizacji nr IV, która zgłoszona zostanie w ramach pkt § 37.3) – w ciągu 3 Dni roboczych od jego zgłoszenia do odbioru;
- § 39. Jeżeli Zamawiający przedłuży odbiór ponad terminy wskazane § 38, okresu tego nie wlicza się do opóźnienia Wykonawcy.
- § 40. Uwagi Zamawiającego zgłoszone w ramach procedury odbioru będą usuwane przez Wykonawcę:
1. Dla planu wdrożenia – w ciągu 3 Dni roboczych od zgłoszenia uwag;
 2. Dla projektu funkcjonalno-technicznego wdrożenia – w ciągu 3 Dni roboczych od zgłoszenia uwag;
 3. Dla Systemu w zakresie części zdalnej (bez Lokalizacji nr I – III) – w ciągu 5 Dni roboczych od zgłoszenia uwag;
 4. Dla poszczególnych Lokalizacji (za wyjątkiem Lokalizacji nr IV, która zgłoszona zostanie w ramach pkt § 37.3) – w ciągu 3 Dni roboczych od zgłoszenia uwag;
- Procedurę odbioru powtarza się aż do chwili odbioru danej pracy (świadczenia) przez Zamawiającego.

- § 41. Datą odbioru jest data zgłoszenia pracy do odbioru, jeżeli po tym zgłoszeniu nastąpił odbiór pracy przez Zamawiającego. W razie zgłoszenia uwag datą odbioru jest data ostatniego zgłoszenia po którym nastąpił odbiór bez uwag. Dаты odbioru wskazane będą w protokołach odbioru. Odbiory etapów następują:
1. Dla etapu I – po podpisaniu protokołów odbioru planu wdrożenia oraz projektu funkcjonalno-technicznego wdrożenia;
 2. Dla etapu II – po podpisaniu protokołu odbioru Systemu w zakresie części zdalnej oraz Lokalizacji nr I – III.
- § 42. Zamawiający przystępuje do odbioru prac na podstawie zgłoszenia Wykonawcy lub na podstawie przekazanych przez niego świadczeń (choćby bez formalnego zgłoszenia). Powyższe postanowienie stosuje się do wszelkich odbiorów o ile umowa nie stanowi inaczej.

ROZDZIAŁ V. DOSTARCZANIE URZĄDZEŃ

- § 43. Dostarczanie Urządzeń odbędzie się w terminach wynikających z harmonogramu (ROZDZIAŁ VI. § 48 i nast.). Dokładną godzinę dostarczenia Urządzeń Wykonawca uzgodni z przedstawicielami Zamawiającego, określonymi w ROZDZIAŁ III. § 31.1.
- § 44. Transport i instalacja Sprzętu może być poprzedzona wizjami lokalnymi w poszczególnych Lokalizacjach, w terminach uzgodnionych z przedstawicielami Zamawiającego, określonymi w ROZDZIAŁ III. § 31.1..
- § 45. Wykonawca zapewni transport, rozładunek i wniesienie Urządzeń do miejsc instalacji w poszczególnych Lokalizacjach. W miejscu instalacji Wykonawca rozpakuje, podłączy, zainstaluje oraz skonfiguruje Urządzenie, zapewniając jego współdziałanie z Systemem.
- § 46. Urządzenia zostaną dostarczone w opakowaniach zapewniających ich bezpieczny transport i przenoszenie. Wykonawca w ramach wynagrodzenia ubezpieczy Urządzenia od ryzyk związanych z ich kradzieżą (niezależnie od rodzaju przestępstwa, tj. kradzieży, kradzieży z włamaniem, itp.) zniszczeniem lub uszkodzeniem w trakcie transportu, załadunku, rozładunku, do chwili podpisania protokołu odbioru danej Lokalizacji.
- § 47. Wraz z dostarczeniem Urządzenia, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu skrócone instrukcje obsługi w języku polskim (do powieszenia przy każdym egzemplarzu Urządzenia), komplet materiałów eksploatacyjnych które zostaną zainstalowane w Urządzeniu (chyba że Wykonawca dostarczy Urządzenia wyposażone w te materiały) oraz zapasowe materiały eksploatacyjne zgodnie z pkt II.4.2 Załącznika nr 1.

ROZDZIAŁ VI. HARMONOGRAM

- § 48. Przedmiot Umowy zostanie wykonany z zachowaniem terminów szczegółowych określonych poniżej:
1. Etap I – zostanie zrealizowany w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy, z tym, że plan wdrożenia (ROZDZIAŁ II. § 13.1.a) winien zostać przekazany Zamawiającemu do odbioru w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy;
 2. Etap II - zostanie zrealizowany w terminie 60 dni od daty podpisania umowy;
 3. Etap III – będzie realizowany w terminie 36 miesięcy od daty pozytywnego odbioru przez Zamawiającego Etapu II (podpisania protokołu odbioru etapu II).
- § 49. Szczegółowy harmonogram wdrożenia, przedstawiający listę wszystkich świadczeń wchodzących w

skład poszczególnych etapów realizacji przedmiotu umowy wykonywanych przez Wykonawcę, wraz z terminami ich rozpoczęcia zgłaszania do odbioru, będzie stanowił element protokolarnie odebranego przez Zamawiającego planu wdrożenia Systemu. Szczegółowy harmonogram wdrożenia:

1. Musi obejmować wszystkie Etapy wskazane w ROZDZIAŁ II.§ 13;
2. Nie może wprowadzać dodatkowych Etapów bez zgody Zamawiającego;
3. Nie może modyfikować terminów wskazanych w umowie.

§ 50. Rozpoczęcie i zakończenie przez Wykonawcę prac w ramach poszczególnych etapów nastąpi wg terminów określonych w szczegółowym harmonogramie wdrożenia, o którym mowa w § 49.

ROZDZIAŁ VII. PRAWO OPCJI

§ 51. W ramach kwoty wynagrodzenia określonego w ROZDZIAŁ X.§ 65 i ROZDZIAŁ X.§ 66.2 Zamawiający w okresie obowiązywania umowy może dodatkowo zwiększyć ilość obsługiwanych przez System stanowisk o nie więcej niż 3.

§ 52. Skorzystanie z prawa opcji przez Zamawiającego będzie wiązało się z przekazaniem Wykonawcy pisemnego zamówienia zawierającego:

1. ilość stanowisk,
2. adres Lokalizacji;
3. termin uruchomienia (nie krótszy niż 7 dni od daty złożenia zamówienia).

§ 53. Wykonawca po otrzymaniu zamówienia potwierdzi w formie dokumentowej fakt jego otrzymania i jednocześnie określi termin dostawy, instalacji Urządzeń niezbędnych do uruchomienia dodatkowego stanowiska oraz konfiguracji Systemu (nie dłuższy niż określony w zamówieniu). Do uruchomienia dodatkowego stanowiska stosuje się odpowiednio postanowienia ROZDZIAŁ IV.§ 38 - ROZDZIAŁ V.§ 47.

§ 54. Uruchomienie dodatkowych stanowisk wiązać się będzie wyłącznie z opłatami określonymi w ROZDZIAŁ X.§ 66.2

ROZDZIAŁ VIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

§ 55. Wykonawca zapewnia, że korzystanie przez Zamawiającego z Systemu, w tym także świadczenie na rzecz Użytkowników i klientów Zamawiającego usługi udostępnienia przez Wykonawcę Systemu w modelu SaaS nie będzie naruszało praw osób trzecich w zakresie praw autorskich, praw własności przemysłowej lub innych praw osób trzecich oraz, iż zobowiązuje się do pokrycia odszkodowań i kosztów w związku z dochodzeniem przez osoby trzecie takich roszczeń od Zamawiającego pod warunkiem, iż Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawcę o takim roszczeniu (co najmniej w formie elektronicznej) oraz będzie współpracował z Wykonawcą w zakresie obrony przed takimi roszczeniami oraz w zakresie prowadzenia jakichkolwiek negocjacji w celu ugodowego rozstrzygnięcia sporu.

§ 56. Jeśli roszczenie osoby trzeciej związane z wadą prawną Systemu lub jego części zostanie zgłoszone, Wykonawca zmodyfikuje odpowiednio elementy Systemu lub wymieni przy zachowaniu przynajmniej równoważnej jakości i zawartości oraz funkcjonalności, co elementy oryginalne. W tej sytuacji Wykonawca upoważni również Zamawiającego do korzystania z tak zmodyfikowanych lub wymienionych elementów Systemu zgodnie z zasadami opisanymi umową i w ramach wynagrodzenia.

§ 57. Wykonawca oświadcza, że korzystanie przez Użytkowników oraz klientów Zamawiającego z Systemu nie będzie wymagać udzielenia Użytkownikom ani klientom Zamawiającego przez Wykonawcę ani jakkolwiek osobę trzecią jakiegokolwiek licencji, za wyjątkiem faktycznego udostępnienia przez Wykonawcę Systemu w modelu SaaS i ewentualnie dorozumianego udzielania licencji bez konieczności dokonywania szczególnych czynności i w ramach wynagrodzenia określonego umową.

ROZDZIAŁ IX. ASYSTA TECHNICZNA I OBSŁUGA SERWISOWA

§ 58. Wykonawca gwarantuje prawidłową pracę Urządzeń, Systemu oraz Serwera, pod warunkiem użytkowania zgodnie z przeznaczeniem i wskazówkami zawartymi w dostarczonej Zamawiającemu dokumentacji, w tym dokumentacji powdrożeniowej.

§ 59. Obsługa serwisowa będzie świadczona we wszystkich Lokalizacjach.

§ 60. Niezależnie od świadczenia obsługi serwisowej, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia serwisu asysty technicznej.

§ 61. Szczegółowe zasady obsługi serwisowej oraz asysty technicznej określa załącznik nr 2 do umowy.

§ 62. Wykonawca w ramach asysty technicznej i obsługi serwisowej gwarantuje ciągłość pracy Urządzeń oraz wymianę materiałów eksploatacyjnych na fabrycznie nowe, zalecane przez producenta danego Urządzenia.

§ 63. Koszty materiałów eksploatacyjnych oraz części zamiennych ponosi Wykonawca.

§ 64. Świadczenie obsługi serwisowej rozpoczyna się w dniu podpisania protokołu odbioru Systemu (ROZDZIAŁ IV. § 38.3i będzie realizowane nie dłużej niż przez okres trwania umowy).

ROZDZIAŁ X. WYNAGRODZENIE

§ 65. Łącznie Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w ROZDZIAŁ II. § 11 z wszystkich tytułów (wraz z prawem opcji) nie przekroczy kwoty brutto _____ złotych (słownie _____), za cały okres trwania umowy.

§ 66. Wynagrodzenie wynosi;

1. kwotę (słownie:)zł netto + należny podatek VAT (słownie:)zł tzn. brutto (słownie:)zł miesięcznie (miesiąc kalendarzowy) za najem Urządzeń w Lokalizacjach nr I – IV i świadczenie usług udostępnienia Oprogramowania w modelu SaaS. W przypadku gdy odbiór ostatniej Lokalizacji nr I – IV nastąpił w trakcie miesiąca kalendarzowego, wysokość ww. kwoty dzieli się przez liczbę dni w danym miesiącu i mnoży przez liczbę dni, w których wszystkie Lokalizacje nr I – IV były odebrane przez Zamawiającego;
2. kwotę (słownie:)zł netto + należny podatek VAT (słownie:)zł tzn. brutto (słownie:)zł miesięcznie (miesiąc kalendarzowy) za najem Urządzeń w ramach jednego dodatkowego stanowiska w istniejącej Lokalizacji I – III uruchomionego w ramach prawa opcji (max. łącznie trzy stanowiska w dowolnych Lokalizacjach I - III). W przypadku gdy odbiór danego stanowiska w ramach prawa opcji nastąpił w trakcie miesiąca kalendarzowego, wysokość ww. kwoty dzieli się przez liczbę dni w danym miesiącu i mnoży przez liczbę dni, w których dane stanowisko było odebrane przez Zamawiającego;

§ 67. Wynagrodzenie określone w § 65 i § 66 obejmuje wszystkie koszty wykonania umowy, w tym koszty dostarczenia i instalacji Systemu (w tym Urządzeń i Oprogramowania), całość ewentualnych opłat

licencyjnych i należności za korzystanie z Systemu, wszelkich innych kosztów.

- § 68. Wynagrodzenie określone w § 65 i § 66 z tytułu czynszu najmu i opłat z tytułu korzystania z Systemu płatne będzie miesięcznie z dołu, przy czym płatność wynagrodzenia określonego w § 66.1 rozpocznie się pod odbiorze wszystkich świadczeń mieszczących się w etapie I i II (w szczególności po odbiorze kompletu Lokalizacji nr I – IV).
- § 69. Jeżeli zakończenie wykonywania umowy nastąpi w trakcie danego miesiąca, wysokość wynagrodzenia miesięcznego dzieli się przez liczbę dni w danym miesiącu i mnoży przez liczbę dni, w których Zamawiający korzystał z Systemu. Jeżeli zakończenie wykonywania umowy nastąpi w odniesieniu do danej Lokalizacji, wysokość wynagrodzenia miesięcznego dzieli się przez liczbę dni w danym miesiącu oraz liczbę Lokalizacji i mnoży przez liczbę dni, w których Zamawiający korzystał z Systemu w danej Lokalizacji.
- § 70. Faktury za poprzedni miesiąc będą wystawiane do 10 dnia każdego następnego miesiąca kalendarzowego.
- § 71. Wynagrodzenie będzie płatne miesięcznie, w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy oryginału prawidłowo wystawionej faktury.
- § 72. Za datę zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

ROZDZIAŁ XI. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

- § 73. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne odpowiednio za każdy dzień lub godzinę opóźnienia w wypadku:
1. Niedotrzymania któregokolwiek z terminów określonych w harmonogramie o których mowa w ROZDZIAŁ VI. § 48 w wysokości 1000 zł. za każdy dzień opóźnienia;
 2. Niedotrzymania terminu uruchomienia stanowiska na podstawie prawa opcji w stosunku do terminu określonego zgodnie z ROZDZIAŁ VII. § 52.3 w wysokości 100 zł. za każdy dzień opóźnienia;
 3. Niedotrzymania któregokolwiek z terminów napraw i podstawienia urządzeń zastępczych, określonych w Załączniku nr 2 pkt 6.7. wysokości:
 - a) 20 zł za każdą godzinę opóźnienia dla terminów licznych w godzinach
 - b) 100 zł za każdy dzień opóźnienia dla terminów liczonych w dniach;
 4. Niedotrzymania poziomu SLA w wysokości 200 zł za przekroczenie SLA o każdy 1 %; dla każdego liczonego SLA niezależnie.
- § 74. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia, o którym mowa w ROZDZIAŁ X. § 65 w razie zaistnienia przesłanki wypowiedzenia umowy wskazanej w ROZDZIAŁ XII. § 81.1 jeśli do wypowiedzenia umowy dojdzie.
- § 75. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.
- § 76. Wykonawca ustanowił zabezpieczenie należytego wykonania umowy w postaci kaucji pieniężnej / bezwarunkowej i nieodwołalnej, płatnej na pierwsze żądanie gwarancji bankowej¹ na zabezpieczenie wszelkich roszczeń pieniężnych Zamawiającego wobec Wykonawcy z tytułu niniejszej umowy, w wysokości 5% kwoty brutto wynagrodzenia określonej w ROZDZIAŁ X. § 65 umowy.
- § 77. W wypadku powstania roszczenia pieniężnego Zamawiającego wobec Wykonawcy Zamawiający

¹ Wg wyboru Wykonawcy

może zaspokoić roszczenie z kwoty zabezpieczenia.

§ 78. Zabezpieczenie zostanie zwolnione przez Zamawiającego w ciągu 30 dni od całkowitego zakończenia realizacji umowy i uznania jej przez Zamawiającego za należyście wykonaną.

ROZDZIAŁ XII. ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 79. Niniejsza umowa jest zawarta na czas określony 36 miesięcy liczonych od dnia odbioru wszystkich prac mieszczących się w ramach etapu I i II umowy. Do czasu odbioru wszystkich prac mieszczących się w ramach etapu I i II umowy umowa taktowana jest jako umowa o dzieło.

§ 80. Do czasu odbioru wszystkich prac mieszczących się w ramach etapu I i II umowy Zamawiający może odstąpić od umowy na zasadach i warunkach odstąpienia od umowy o dzieło określonych w kodeksie cywilnym.

§ 81. Zamawiający i Wykonawca mogą wypowiedzieć niniejszą umowę w okresie wskazanym w § 79 bez zachowania terminu wypowiedzenia wyłącznie z ważnych przyczyn, za które strony uznają:

1. Dla wypowiedzenia przez Zamawiającego:

- a) zaistnienie przesłanek do przesłanek do naliczenia kar umownych wskazanych w ROZDZIAŁ XI. § 73 o ile wartość kar przekroczy 50% wynagrodzenia brutto określonego w ROZDZIAŁ X. § 65
- b) odmowy zawarcia przez Wykonawcę umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych po jej dostosowaniu do zmienionych przepisów prawa,
- c) odmowy akceptacji przez Wykonawcę zmian umowy wynikających ze zmian regulaminu ochrony informacji u Zamawiającego.

2. Dla wypowiedzenia przez Wykonawcę:

- a) Pozostawanie Zamawiającego w opóźnieniu z zapłatą miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy przez okres co najmniej 30 dni i brak uregulowania tej zaległości mimo pisemnego wezwania ze strony Wykonawcy i wyznaczenia Zamawiającemu dodatkowego terminu zapłaty;
- b) Naruszenie zasad korzystania przez Zamawiającego z Oprogramowania i niezaniechanie tego naruszenia przez okres co najmniej 30 dni mimo pisemnego wezwania ze strony Wykonawcy i wyznaczenia Zamawiającemu dodatkowego terminu na zaniechanie naruszeń.

§ 82. Po zakończeniu umowy, Wykonawca na własny koszt zdemontuje, odinstaluje, odbierze z każdej Lokalizacji Urządzenia wchodzący w skład Systemu najpóźniej następnego dnia przypadającego po ostatnim dniu obowiązywania umowy.

§ 83. Zamawiający może żądać od Wykonawcy odbioru Urządzeń jeszcze przed zakończeniem okresu obowiązywania umowy, w ostatnim tygodniu jej obowiązywania (np. gdy zastępuje Urządzenia sprzętem innego podmiotu). W takim wypadku Zamawiający powiadomi Wykonawcę o terminie odbioru Urządzeń na co najmniej 7 dni przed terminem odbioru.

§ 84. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w wykonaniu obowiązków określonych w § 82 i § 83, Zamawiający może po przekroczeniu 2 dni opóźnienia, zdemontować i wysłać nieodebrane Urządzenia do siedziby Wykonawcy na jego koszt i ryzyko.

§ 85. Wykonawca po zakończeniu umowy prześle nieodpłatnie Zamawiającemu instalację okablowania strukturalnego oraz instalację zasilające o których mowa w ROZDZIAŁ II. § 15.1

- § 86. Oświadczenie o odstąpieniu i o wypowiedzeniu umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- § 87. Odebranie Urządzeń po zakończeniu umowy, odbędzie się na koszt Wykonawcy.

ROZDZIAŁ XIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I OCHRONA INFORMACJI

- § 88. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, wyłącznie w celu realizacji przedmiotu niniejszej umowy na warunkach określonych w odrębnej umowie, której wzór stanowi załącznik nr 4 i która musi być zawarta w dniu zawarcia niniejszej umowy.
- § 89. Wykonawca zobowiązany będzie do nieujawniania, nieprzekazywania, ani do niewykorzystywania we własnej działalności, w zakresie szerszym niż niezbędny do realizacji umowy, informacji uzyskanych w związku z wykonaniem umowy niezależnie od formy przekazania tych informacji, ich źródła i sposobu przetwarzania (Informacje poufne). Dotyczy to w szczególności:
1. informacji stanowiących tajemnicę Zamawiającego w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
 2. innych informacji technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych i organizacyjnych, dotyczących Zamawiającego,
 3. informacji stanowiących inne tajemnice chronione właściwymi przepisami prawa.
- § 90. Wykonawca zobowiązuje się do nieujawniania Informacji poufnych w jakikolwiek sposób, w całości lub w części, bez uprzedniej zgody Zamawiającego, chyba że obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów prawa lub jest realizowany na potrzeby toczących się postępowań sądowych, administracyjnych, karnych, w tym postępowań o wykroczenia. W przypadku ujawnienia osobie trzeciej Informacji poufnych, Wykonawca zastrzeże ich poufność, chyba że nie będzie to dopuszczalne ze względu na przepisy prawa oraz zapewni, że osoba której takie informacje zostały ujawnione, zobowiąże się do zachowania poufności na zasadach wskazanych w umowie.
- § 91. Jeżeli zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa na Wykonawcę zostanie nałożony obowiązek ujawnienia Informacji poufnych, ujawnienie takie nie będzie uważane za dokonane z naruszeniem postanowień niniejszej umowy jedynie w przypadku, gdy Wykonawca, przed dokonaniem ujawnienia niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o istnieniu takiego obowiązku, skonsultuje z Zamawiającym możliwość i zasadność podjęcia środków prawnych umożliwiających uchylenie się od tego obowiązku lub jego ograniczenie i podejmie akty należytej staranności w celu uzyskania od podmiotu, któremu ma być dokonane ujawnienie, zapewnienia o ochronie ujawnionych Informacji poufnych. Powyższy obowiązek nie dotyczy sytuacji, gdy takie działania stanowiłyby naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- § 92. Wykonawca ma obowiązek ochrony Informacji poufnych niezależnie od formy ich przetwarzania (m.in. przekazów ustnych, dokumentów papierowych lub informacji zapisanych w postaci elektronicznej) ani stanu zaawansowania prac. W tym celu Wykonawca zobowiązuje się stosować odpowiednie procedury oraz zabezpieczenia fizyczne, organizacyjne i technologiczne. Wykonawca powinien stosować co najmniej tak samo silne środki ochronne, jak w odniesieniu do własnych informacji chronionych niezwiązanych z wykonywaniem umowy, przy czym w każdym wypadku muszą one zapewniać dochowanie obowiązków związanych z ochroną Informacji poufnych, o których mowa w niniejszym rozdziale.
- § 93. Postanowienia dotyczące poufności będą obowiązywać także przez 5 (pięć) lat po zakończeniu obowiązywania umowy. Po zakończeniu obowiązywania umowy Wykonawca zwróci Zamawiającemu

w terminie 7 (siedmiu) dni wszystkie otrzymane od Zamawiającego dokumenty zawierające Informacje poufne. W odniesieniu do Informacji poufnych przechowywanych elektronicznie, Wykonawca usunie je ze swoich zasobów komputerowych oraz nośników informacji. Wykonawca dopilnuje również, ażeby taką czynność wykonały wszystkie osoby, którymi posługiwał się on wykonywaniu umowy, a w szczególności podwykonawcy.

- § 94. Jakiegokolwiek postanowienia umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji poufnych przewidzianych w przepisach prawa.
- § 95. W związku z koniecznością dostosowania umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych do wchodzących w życie w maju 2018 r. 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) oraz Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/680 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez właściwe organy do celów zapobiegania przestępczości, prowadzenia postępowań przygotowawczych, wykrywania i ścigania czynów zabronionych i wykonywania kar, w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia decyzji ramowej Rady 2008/977/WSiSW, brak dostosowania wskazanej wyżej umowy do nowych regulacji do czasu dnia wejścia w życie nowych przepisów stanowić będzie podstawę do odstąpienia od niniejszej umowy i lub jej wypowiedzenia z ważnych przyczyn.

ROZDZIAŁ XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- § 96. Wszelka korespondencja będzie wysyłana na adresy wskazane przy oznaczeniu Stron. Zmiana adresu wymaga poinformowania o tym drugiej Strony w formie pisemnej pod rygorem uznania oświadczenia złożonego na poprzedni adres za doręczone.
- § 97. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań w wyniku wystąpienia siły wyższej. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej wpływającej na wykonanie umowy i – w razie jej wystąpienia – spotkają się w celu dokonania stosownych ustaleń. Powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej.
- § 98. Zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- § 99. Nie stanowi zmiany umowy zmiana osób o których mowa w ROZDZIAŁ III. § 31, wymagająca jedynie powiadomienia drugiej strony w formie dokumentowej.
- § 100. Ewentualne spory powstałe na tle wykonania umowy, Strony poddają rozstrzygnięciu przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
- § 101. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
- § 102. Niniejszą umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
- § 103. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część. Lista załączników jest następująca:
1. Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia;
 2. Załącznik nr 2 - Szczegółowy opis asysty technicznej oraz obsługi serwisowej Sprzętu, Serwera i Systemu;

3. Załącznik nr 3 – Regulamin Ochrony Informacji dla Wykonawcy Urzędu Miasta Olsztyna;
4. Załącznik nr 4 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
5. Załącznik nr 5 – Oferta Wykonawcy

Zamawiający

Wykonawca

I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem umowy jest udostępnienie Zamawiającemu przez Wykonawcę **centralnego systemu do zarządzania obsługą klientów** w punktach obsługi klienta Urzędu Miasta Olsztyna w modelu SaaS. Udostępniony system zarządzania kolejkami ma umożliwiać centralne zarządzanie kolejkami w 3 lokalizacjach.

II. OPIS WYMAGAŃ ZAMAWIAJĄCEGO W STOSUNKU DO PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

2. Wymagania w zakresie funkcjonalnym.

System zarządzania obsługą kolejkami winien być w pełni skalowalny i przystosowany do szybkiej i łatwej adaptacji, umożliwiający zarządzanie pracą wieloma oddziałami, o poniższych cechach:

- 2.1. obsługa i administracja systemu z poziomu przeglądarki internetowej,
- 2.2. system ma posiadać zabezpieczenie przed ingerencją w jego ustawienia przez osoby nieupoważnione,
- 2.3. system ma umożliwiać centralną administrację wszystkimi elementami systemu za pomocą jednej strony internetowej, strona musi być dostępna tylko i wyłącznie z sieci Urzędu. Zamawiający wskaże IP, z którego połączenia będą realizowane na etapie realizacji umowy. Dokumentacja powykonawcza administratora systemu musi zawierać lokalizację zabezpieczenia umożliwiającą zmianę IP lub dopisanie kolejnych adresów IP,
- 2.4. system ma umożliwiać tworzenie różnych scenariuszy obsługi, każdy oddział (lokalizacja) może funkcjonować z uwzględnieniem lokalnych potrzeb i wymagań,
- 2.5. system ma umożliwiać tworzenie nieograniczonej ilości kolejek i łączenia ich w grupy. Połączenie w grupy powinno stwarzać użytkownikowi możliwość wyboru kolejki w ramach której użytkownik chce dokonać rezerwacji na jednym urządzeniu, np. na jednym urządzeniu można zarezerwować kolejkę do załatwienia różnych spraw np. do Wydziału Komunikacji, Biura Obsługi Klienta itp.,
- 2.6. system ma umożliwiać samodzielne zarządzanie wyglądem ekranów automatów biletowych, wyświetlaczy głównych oraz biletów, co najmniej w zakresie:
 - 2.6.1. dowolnej konfiguracji graficznej ekranów automatów biletowych, wyświetlaczy głównych oraz biletów, niezależnie dla każdego urządzenia,
 - 2.6.2. możliwości wyświetlania dowolnych informacji multimedialnych na ekranach automatów biletowych, wyświetlaczy głównych, niezależnie dla każdego urządzenia. System powinien umożliwiać wyświetlanie informacji multimedialnych co najmniej w formatach: jpg, png, mp4, avi. Jeżeli do systemu zostanie dodana więcej niż jedna informacja multimedialna system powinien zapewnić wyświetlanie wszystkich elementów w kolejności oznaczonej w systemie.
- 2.7. system ma zapewniać wydawanie biletów w ramach ustalanych harmonogramów godzinowych (w godzinach pracy wskazanych przez Zamawiającego) lub w zakresie puli dziennej (z możliwości konfiguracji każdego dnia tygodnia osobno, w każdym oddziale) lub dynamicznie w taki sposób, aby wydawać bilety tylko tym klientom, których można obsłużyć w godzinach pracy. Administrator

dotatkowo powinien mieć możliwość blokowania wydawania biletów do całości systemu lub do każdej kolejki z osobna,

- 2.8. system w przypadku zaniku napięcia, ma zapewniać automatyczne uruchomienie z utrzymaniem ciągłości kolejki,
- 2.9. system ma umożliwiać generowania komunikatu wizualnego na ekranie wyświetlacza głównego oraz generować komunikaty głosowe lub dźwiękowe przywołujące klienta do stanowiska obsługi,
- 2.10. system ma umożliwiać klientowi umówienie wizyty w określonym oddziale (lokalizacji) do wybranej kolejki uwzględniając określoną grupę spraw oraz dzień i godzinę za pośrednictwem strony internetowej zgodnie z poniższymi wymaganiami:
 - 2.10.1. umówienie wizyty ma być możliwe bez konieczności zakładania kont, logowania,
 - 2.10.2. po dokonaniu rezerwacji wizyty użytkownik otrzymuje:
 - 2.10.2.1. w przypadku jeśli użytkownik podał adres email: potwierdzenie rezerwacji za pośrednictwem emaila z linkiem aktywującym rezerwację. Jeśli w ciągu godziny użytkownik nie potwierdzi rezerwacji poprzez kliknięcie w link rezerwacja powinna zostać usunięta,
 - 2.10.2.2. w przypadku jeżeli użytkownik podał numer telefonu: potwierdzenie rezerwacji za pośrednictwem SMS. W ciągu 1 godziny użytkownik powinien potwierdzić rezerwację poprzez wysłanie wiadomości zwrotnej na otrzymanego SMS-a z potwierdzeniem rezerwacji.
 - 2.10.3. Wiadomość email/SMS powinna również zawierać kod, po którego podaniu w automacie biletowym użytkownik odbierze bilet.
 - 2.10.4. Podczas dokonywania rezerwacji kolejki użytkownik powinien zaznaczyć pole potwierdzające, że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby dokonania rezerwacji. Treść zgody zostanie dostarczona na etapie realizacji umowy.
- 2.11. system, w przypadku, gdy czas oczekiwania na obsługę jest długi (parametr musi być definiowalny), podczas generowania biletu w automacie biletowym ma umożliwiać klientowi pozostawienie nr telefonu w celu otrzymania powiadomienia w wiadomości SMS o zbliżającej się obsłudze. Po wpisaniu numeru telefonu system musi wysłać dwie wiadomości SMS – pierwsza z informacją o czasie oczekiwania w kolejce i drugą określony czas przed przywołaniem z informacją, że obsługa biletu rozpocznie się za X minut,
- 2.12. system ma w czasie rzeczywistym za pośrednictwem strony internetowej przekazywać informacje o dostępnych usługach (kolejkach) oraz liczbie oczekujących klientów w każdej kolejce, a także udostępniać te informacje w formie api w formatach JSON oraz XML. Dodatkowo api powinno zawierać informacje o aktualnym obsługiwanym numerze biletu i ilości czynnych stanowisk oraz oznaczenie do której kolejki są to informacje. Szczegółowy zakres przekazywanych danych w ramach interfejsu zostanie przekazany na etapie realizacji umowy. Wykonawca powinien przygotować i zamieścić w systemie, po akceptacji przez Zamawiającego, informację o możliwości i sposobie korzystania z udostępnionych interfejsów API. Interfejsy powinny być przygotowane zgodnie ze standardem udostępniania danych na portalu danepubliczne.gov.pl w zakresie wytycznych przygotowywania danych udostępnionym pod adresem: https://mc.gov.pl/files/zalacznik_nr_1_do_programu.pdf

- 2.13. system ma mieć możliwość zbierania i przetwarzania wszelkich danych statystycznych w szczególności:
 - 2.13.1. ilość i czas wydawania numerów w określonym przedziale czasu,
 - 2.13.2. liczba obsłużonych klientów przez poszczególnych użytkowników,
 - 2.13.3. czas oczekiwania na obsługę, w tym średni, minimalny i maksymalny,
 - 2.13.4. czas obsługi klientów, w tym średni, minimalny i maksymalny,
 - 2.13.5. czas realizacji poszczególnych typów operacji,
 - 2.13.6. drukowanie i eksportowanie do xls, PDF, txt, CSV raportów statystycznych.
- 2.14. Wykonany system powinien spełniać założenia określone w:
 - 2.14.1. Rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.
 - 2.14.2. Standardzie aplikacji WWW Urzędu Miasta Olsztyna z wyłączeniem wymagań określonych w punkcie 5.8. (załącznik 1).
- 2.15. Portal powinien być dostosowany do urządzeń mobilnych (responsywność strony).
- 2.16. Wszystkie operacje wykonywane na formularzu powinny odbywać się po SSL, certyfikat SSL zostanie dostarczony przez Zamawiającego.
- 2.17. System powinien umożliwiać zarządzanie użytkownikami w sposób umożliwiający co najmniej:
 - 2.17.1. tworzenie użytkowników o pełnych uprawnieniach administracyjnych, w tym do zarządzania użytkownikami,
 - 2.17.2. tworzenie użytkowników o uprawnieniach do wglądu w informacje dotyczące danej kolejki, w tym rezerwacjami w ramach tej kolejki,
 - 2.17.3. tworzenie użytkowników o uprawnieniach do wglądu do danych statystycznych,
 - 2.17.4. tworzenie użytkowników o uprawnieniach do zarządzania wyglądem ekranów automatów biletowych, wyświetlaczy głównych oraz biletów.
- 2.18. System powinien umożliwiać nadanie kilku ról dla jednego użytkownika.
- 2.19. Strona powinna zostać udostępniona na domenie Zamawiającego.
3. Wymagania w zakresie technicznym.
 - 3.1. W skład systemu kolejkowego wchodzi przynajmniej następujące elementy:
 - 3.1.1. Lokalizacja nr I, Biuro Obsługi Klienta, Ratusz, Plac Jana Pawła II 1 (rys.1):
 - 3.1.1.1. automat biletowy – 1 szt.
 - 3.1.1.2. wyświetlacz główny, monitor LCD o przekątnej wyświetlacza 46-50'' – 1 szt.
 - 3.1.1.3. terminal stanowiskowy, sprzętowy – 7 szt.
 - 3.1.2. Lokalizacja nr II, Wydział Komunikacji, budynek przy ul. Knosały 3 (rys.2):
 - 3.1.2.1. automat biletowy – 1 szt.

- 3.1.2.2. wyświetlacz główny, monitor LCD o przekątnej wyświetlacza 46-50'' – 2 szt.
- 3.1.2.3. terminal stanowiskowy, sprzętowy – 16 szt.
- 3.1.3. Lokalizacja nr III, Punkt Obsługi Mieszkańców w Galerii Warmińskiej, ul. Tuwima 26 (rys.3):
 - 3.1.3.1. automat biletowy – 1 szt.
 - 3.1.3.2. wyświetlacz główny, monitor LCD o przekątnej wyświetlacza 42-45'' – 1 szt.
 - 3.1.3.3. terminal stanowiskowy, sprzętowy – 3 szt.

3.1.4. Lokalizacja nr IV – serwerownia - Ratusz, Plac Jana Pawła II:

Wykonawca dostarczy i zamontuje w wymienionych powyżej Lokalizacjach wszelkiego typu sprzęt i oprogramowanie niewymienione w niniejszym dokumencie, a konieczne do poprawnego funkcjonowania systemu.

3.2. Wymagania szczegółowe dla elementów systemu kolejkowego:

- 3.2.1. automat biletowy:
 - 3.2.1.1. urządzenie wolnostojące, przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach,
 - 3.2.1.2. monitor dotykowy wyświetlacza o przekątnej min 17'',
 - 3.2.1.3. termiczna drukarka biletów, przystosowana do pracy z papierem termicznym o szer. 57-60mm lub 80mm,
 - 3.2.1.4. kolorystyka i wygląd automatu do uzgodnienia z Zamawiającym na etapie realizacji zamówienia,
 - 3.2.1.5. automat ma komunikować się z systemem przez przewodową lub bezprzewodową sieć komputerową, Wykonawca zapewni wszystkie niezbędne urządzenia (np. access point, switch) konieczne do poprawnego funkcjonowania systemu,
 - 3.2.1.6. certyfikat CE,
- 3.2.2. wyświetlacz główny:
 - 3.2.2.1. monitor LCD w technologii LED o przekątnej wyświetlacza w zależności od lokalizacji 42-45'' lub 46-50'',
 - 3.2.2.2. format obrazu 16:9, rozdzielczość nie mniejszej niż 1920x1080,
 - 3.2.2.3. monitor musi być zabezpieczony przed ingerencją osób trzecich w jego działanie,
 - 3.2.2.4. certyfikat CE,
- 3.2.3. terminal stanowiskowy sprzętowy:
 - 3.2.3.1. tablet o przekątnej wyświetlacza 7-10'',
 - 3.2.3.2. stacja dokująca posiadająca minimum funkcję ładowarki oraz podstawki dla terminala,
 - 3.2.3.3. terminal ma umożliwiać min.:

- logowanie pracowników do systemu,
 - wyświetlenie informacji o aktualnie przydzielonym numerze biletu do danego stanowiska,
 - przywołanie klientów,
 - przywołanie klienta z konkretnym numerem biletu,
 - transfer klientów pomiędzy stanowiskami,
 - śledzenie czasu oczekiwania, obsługi, liczby klientów w kolejce.
- 3.2.3.4. terminal ma komunikować się z systemem przez bezprzewodową sieć komputerową Wi-Fi, Wykonawca zapewni wszystkie niezbędne urządzenia (np. access point, switch) konieczne do poprawnego funkcjonowania systemu,
- 3.2.3.5. certyfikat CE.
- 3.2.4. Serwer:
- 3.2.4.1. Serwer musi posiadać parametry sprzętowe gwarantujące płynne funkcjonowanie systemu.
- 3.2.4.2. Serwer musi posiadać zabezpieczenie przed nieautoryzowanym dostępem.
- 3.2.4.3. Serwer musi być wyposażony interfejs sieciowy typu RJ45.
- 3.2.4.4. Serwer musi być wyposażony w przewody zasilające zakończone wtykiem typu C14 lub C20
- 3.2.4.5. Na potrzeby instalacji w/w serwera Zamawiający zapewni miejsce w serwerowni typu RACK o wysokości maksymalnej 4U. Na potrzeby funkcjonowania w/w serwera Zamawiający zapewni w serwerowni zasilanie oraz połączenie sieciowe.

4. Dodatkowe wymagania.

- 4.1. System musi umożliwiać w przyszłości rozbudowę o dodatkowe stanowiska. W ramach prawa opcji Zamawiający może w okresie trwania umowy dodatkowo zamówić nie więcej niż 3 dodatkowe stanowiska.
- 4.2. Wykonawca, w ramach przedmiotu umowy, zobowiązuje się do dostawy materiałów eksploatacyjnych umożliwiających pracę systemu , zgodnie z następującymi zasadami:
- 4.2.1. dostawa pierwszej transzy materiałów eksploatacyjnych nastąpi w ramach realizacji Etapu II,
- 4.2.2. dostawa każdej kolejnej transzy materiałów eksploatacyjnych nastąpi w terminie do 7 dni od daty wystania zapotrzebowania przez Zamawiającego.

5. Dokumentacja

- 5.1. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia dokumentacji określającej i opisującej czynności administracyjne, które Zamawiający będzie musiał wykonać dla utrzymania ciągłości pracy Systemu podczas codziennej obsługi, z wyłączeniem awarii Systemu, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia podpisania umowy;

6. Inne wymagania

- 6.1. Wszelkie dokumenty, protokoły, dokumentacje systemu, instrukcje dotyczące systemu zarządzania kolejkami, Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu w formie pisemnej oraz w przypadku projektów i instrukcji dodatkowo w wersji elektronicznej (w formatach pdf oraz doc lub docx).

Załączniki:

- 1) Standard aplikacji WWW Urzędu Miasta Olsztyna
- 2) Rys. 1 - lokalizacja nr I, Biuro Obsługi Klienta, Ratusz, Plac Jana Pawła II 1
- 3) Rys. 2 – lokalizacja nr II, Wydział Komunikacji, budynek przy ul. Knosały 3
- 4) Rys. 3 - lokalizacja nr III, Punkt Obsługi Mieszkańców w Galerii Warmińskiej, ul. Tuwima 26

SZCZEGÓŁOWY OPIS ASYSTY TECHNICZNEJ ORAZ OBSŁUGI SERWISOWEJ SYSTEMU (URZĄDZEŃ, SERWERA, OPROGRAMOWANIA).

1. ZAKRES

1.1. Obsługą serwisową i asystą techniczną objęte są:

- 1.1.1. Urządzenia w tym Serwer;
- 1.1.2. Oprogramowanie, w tym portal internetowy;
- 1.1.3. System jako całość.

2. ASYSTA TECHNICZNA

- 2.1. Wykonawca będzie świadczył asystę techniczną dla wszystkich elementów wskazanych w pkt 1.1 niniejszego załącznika przez cały okres obowiązywania umowy, od momentu odbioru Systemu przez Zamawiającego (tj. Lokalizacji nr IV) do końca okresu obowiązywania umowy.
- 2.2. Asysta techniczna może być świadczona zarówno zdalnie jak i w siedzibie Zamawiającego.
- 2.3. Osoba/osoby świadczące asystę techniczną winny mieć uprawnienia serwisowe, odpowiednie dla danego producenta Urządzeń, w tym Sprzętu i Oprogramowania.
- 2.4. Asysta techniczna obejmuje wszelkie działania nie stanowiące obsługi serwisowej, podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia utrzymania poziomu SLA.
- 2.5. Asysta techniczna obejmuje w szczególności działania niewidoczne z punktu widzenia Użytkowników Systemu i klientów Zamawiającego.
- 2.6. Czynności Asysty technicznej nie mogą wpływać negatywnie na korzystanie i wydajność Systemu.
- 2.7. O sposobie i terminie świadczenia asysty technicznej decyduje Wykonawca.
- 2.8. Wykonawca zapewnia asystę techniczną w systemie 24 h/ 365 – 366 dni w roku.

3. OBSŁUGA SERWISOWA

3.1. Do obsługi serwisowej należy:

- 3.1.1. wykonywanie bieżącej obsługi na wezwanie Zamawiającego, gwarantującej dobrą jakość wydruku, bezawaryjne działanie Urządzeń oraz zapewnienie ciągłej pracy Oprogramowania, Serwera i Urządzeń (w tym usuwanie zacięć papieru, którego nie jest wstanie usunąć samodzielnie Użytkownik oraz wymiana materiałów eksploatacyjnych, których Użytkownik nie jest wstanie wykonać z uwagi na ograniczenia producenta lub na specyfikę wymiany – przykładowo zablokowanie się materiału eksploatacyjnego);
- 3.1.2. dokonywanie okresowych konserwacji egzemplarzy Urządzeń (w tym Serwera) i przegląd Oprogramowania;
- 3.1.3. przeprowadzanie napraw Urządzeń wraz z wymianą części zamiennych;
- 3.1.4. dostarczanie i instalowanie wszelkich niezbędnych części i podzespołów egzemplarzy Urządzeń;
- 3.1.5. prowadzenie dokumentacji serwisowej;
- 3.1.6. zagospodarowanie, jako należące do wytwórcy odpadów, wszelkich zużytych części eksploatacyjnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami,

- 3.1.7. bieżącą obsługę Systemu, wgrzywanie dostępnych, najnowszych aktualizacji Oprogramowania;
 - 3.1.8. przeprowadzania konfiguracji i parametryzacji Systemu w celu utrzymania lub poprawy funkcjonowania Systemu, w tym Urządzeń,
 - 3.1.9. wspomaganie administratorów Systemu i Użytkowników, w odniesieniu do czynności, których nie są oni w stanie wykonać samodzielnie; w drodze konsultacji osobistych oraz mailowych i telefonicznych,
 - 3.1.10. Wykonawca zapewni dostęp do aktualizacji i wykona na własny koszt wszystkie rekomendowane przez producenta Systemu zarządzania kolejkami aktualizacje Oprogramowania.
- 3.2. Zapotrzebowanie na świadczenie obsługi serwisowej zgłaszane będzie za pomocą dedykowanego systemu obsługi zgłoszeń dostępnego z poziomu strony www, a w razie jego niedostępności – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres² lub telefonicznie na numer telefonu³. Wykonawca zapewni możliwość dokonywania zgłoszeń obsługi serwisowej przez 24 h przez 7 dni w tygodniu (system 24/7/356).
- 3.3. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego polega na poinformowaniu Zamawiającego przez Wykonawcę o zarejestrowaniu zgłoszenia wraz z podaniem numeru zgłoszenia. Potwierdzenie dokonywane jest tą samą metodą co zgłoszenie serwisowe.
- 3.4. Przyjmuje się następujące czasy reakcji na zgłoszenie, czasy naprawy i czasy postawienia sprzętu zastępczego opisane w tabeli dołączonej do niniejszego załącznika (pkt 1.1).
- 3.5. Przez czas reakcji rozumie się przystąpienie do świadczenia usługi obsługi serwisowej:
- 3.5.1. Zdalnie – jeżeli charakter usługi to umożliwia – po warunkiem przestrzegania obowiązującego u Zamawiającego regulaminu ochrony informacji (załącznik nr 3);
 - 3.5.2. W Lokalizacji - w pozostałych przypadkach, w szczególności w odniesieniu do Urządzeń.
- 3.6. Przez czas naprawy rozumie się chwilę usunięcia awarii lub usterki lub wykonania innej usługi (np. aktualizacji Oprogramowania lub przeprowadzenia konserwacji lub przeglądu). Co do pojęcia awarii i usterki – patrz pkt 7.2..
- 3.7. Przez dostarczenie Urządzenia zastępczego rozumie się zamontowanie i skonfigurowanie Urządzenia zastępczego do działania w Systemie zgodnie z pełną funkcjonalnością przewidzianą umową. Urządzenie zastępcze to Urządzenie (w tym Serwer) o funkcjonalnościach i wydajności nie gorszych niż Urządzenie wskazane w umowie i Ofercie, dla danego typu (modelu) Urządzenia. Zamawiający dopuszcza możliwość złożenia do 1 egz. Urządzenia zastępczego w pomieszczeniach Wydziału Informatyki.
- 3.8. Wykonawca może dokonać naprawy bądź przez usunięcie usterki w Urządzeniu albo Systemie bądź przez podstawienie Urządzenia zastępczego. Zwrotna podmiana Urządzenia na oryginalny nastąpi w terminie do 22 Dni roboczych. Jeśli czas naprawy przekroczy termin, o którym mowa w 1.1, Wykonawca będzie zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego oraz do dostarczenia Zamawiającemu sprawnego, zastępczego Urządzenia, o nie gorszych parametrach technicznych oraz instalację i uruchomienie go w ramach systemu w ciągu 1 dnia roboczego od terminu wskazanego w pkt 1.1.,
- 3.9. Do obowiązków Wykonawcy należy wykonywanie kopii bezpieczeństwa Systemu nie rzadziej niż raz na dobę lub weryfikowanie prawidłowego automatycznego wykonania takiej kopii przez System.

² Do uzupełnienia po wyborze najkorzystniejszej oferty.

³ Do uzupełnienia po wyborze najkorzystniejszej oferty.

Kopia bezpieczeństwa winna zostać zapisana na nośnikach Wykonawcy.

3.10. Świadczenie obsługi serwisowej Systemu rozpoczyna się od dnia protokolarnego przekazania (odbioru) działającego Systemu (odbiór Lokalizacji nr IV) i będzie realizowana przez okres trwania umowy.

3.11. Świadczenie obsługi serwisowej Urządzeń rozpoczyna się od dnia protokolarnego przekazania (odbioru) pierwszego egzemplarza Urządzeń i będzie realizowane przez okres trwania umowy.

3.12. Wykonanie usługi potwierdza przedstawiciel Zamawiającego o którym mowa w § 31 pkt 1 umowy, poprzez stosowny wpis w systemie, o którym mowa w pkt 3.2 niniejszego załącznika.

4. SZKOLENIA

4.1. Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla osób wskazanych przez Zamawiającego:

4.1.1. szkolenie podstawowe z obsługi Urządzeń dla nie więcej niż 40 Użytkowników – czas szkolenia 2 godziny. Szkolenie powinno być przeprowadzone w 2 grupach dla każdej lokalizacji I-II. Dla lokalizacji III powinno zostać przeprowadzone szkolenie dla 1 grupy.

4.1.2. szkolenie zaawansowane z obsługi Systemu administratorów Systemu dla 8 osób – czas szkolenia 2 h;

4.1.3. szkolenie zaawansowane dla 5 trenerów – celem szkolenia jest zdobycie umiejętności szkolenia podstawowego nowych Użytkowników – czas szkolenia 1 h.

4.2. Szkolenia zostaną przeprowadzone po odbiorze Systemu przez Zamawiającego na dostarczonych przez Wykonawcę Urządzeniach.

4.3. Szczegółowy harmonogram szkoleń Wykonawca uzgodni z przedstawicielem Zamawiającego o którym mowa w § 31 pkt 1 umowy w terminie 45 Dni roboczych od dnia zawarcia umowy, przy czym uzgodnienia nie powinny trwać dłużej niż 5 Dni roboczych od dnia zawarcia umowy. W harmonogramie należy uwzględnić potrzebę przeprowadzenia dodatkowych szkoleń dla osób nieobecnych w terminie pierwszego szkolenia.

4.4. Zamawiający zapewni w miarę możliwości dostępność Użytkowników w terminach szkoleń.

4.5. Potwierdzeniem wykonania szkolenia będzie protokół odbioru szkolenia podpisany przez przedstawiciela Zamawiającego o którym mowa w § 31 pkt 1 umowy.

5. OSOBY DOKONUJĄCE ZGŁOSZEŃ

5.1. Zgłoszeń na świadczenie usług objętych niniejszym załącznikiem mogą dokonywać:

5.1.1. przedstawiciele Zamawiającego o których mowa w § 31 pkt 1 umowy;

5.1.2. Pracownicy Wydziału Administracyjno-Gospodarczego,

5.1.3. Pracownicy Wydziału Informatyki

6. TABELA CZASÓW SERWISOWYCH

6.1. W ramach realizacji tego etapu Wykonawca zapewni obsługę serwisową dla wszystkich użytkowników systemu w godzinach pracy Zamawiającego tzn. od 7:30 do 18:00 w dni robocze oraz w soboty od 10:00 do 18:00 (wskazane w tabeli Lokalizacje) z zachowaniem poniższego poziomu wsparcia.

6.2. Zgłoszenia serwisowe mogą dotyczyć:

6.2.1. awarii krytycznych rozumianych jako awarie powodujące brak dostępu do usługi (usługa nie może być realizowana) w co najmniej 30% stanowisk w danej Lokalizacji (uszkodzenie biletomatu oznacza brak dostępu do usługi w 100% stanowisk); w odniesieniu do portalu internetowego awaria krytyczna oznacza brak możliwości zarezerwowania kolejki w co

najmniej 1 Lokalizacji;

6.2.2. awarii o priorytecie wysokim rozumianych jako awarie powodujące brak dostępu do usługi (usługa nie może być realizowana) w mniej niż 30% stanowisk w danej Lokalizacji oraz powodujące odczuwalne obniżenie wydajności systemu lub funkcjonalności, pozwalające jednak na dalszą obsługę systemu); w odniesieniu do portalu internetowego awaria o priorytecie wysokim oznacza działanie portalu umożliwiające zarezerwowanie kolejki ale nie z pełną funkcjonalnością portalu.

6.2.3. usterki obejmującej pozostałe nieprawidłowości nie stanowiące awarii..

6.3. Jeżeli w wyniku awarii konieczna będzie wymiana urządzenia na sprawne Wykonawca w ramach opieki serwisowej dla urządzeń systemu zarządzania kolejkami dokona na miejscu (w siedzibie Zamawiającego) usunięcia awarii lub wymiany urządzenia na sprawne w czasie wskazanym w tabeli (pkt 6.7),

6.4. Wykonawca zapewni dostępności systemu na poziomie SLA:

6.4.1. 93% rocznie dla urządzeń,

6.4.2. 97% miesięcznie dla portalu internetowego.

6.5. SLA będzie liczone w następujący sposób:

6.5.1. SLA liczone jest indywidualnie dla każdego urządzenia oraz portalu umożliwiającego zarezerwowanie kolejki online,

6.5.2. SLA dla urządzeń liczone jest względem godzin roboczych pracy Urzędu w odniesieniu do danej Lokalizacji,

6.5.3. SLA portalu internetowego liczone jest względem 24 godzin na dobę.

6.5.4. Sposób wyliczania SLA dla urządzeń:

$SLA = \frac{\text{ilość godzin rzeczywistej dostępności urządzenia w godzinach pracy Urzędu w roku}}{\text{ilość godzin pracy Urzędu w roku}} \times 100\%$

Dla lokalizacji I, II i IV godziny pracy Urzędu liczone są dla dni od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30-18:00

Dla lokalizacji III godziny pracy Urzędu liczone są dla dni od poniedziałku do soboty w godzinach 10:00-18:00

Za dostępne uważa się urządzenie działające z pełną funkcjonalnością. Czas (ilość godzin) rzeczywistej dostępności urządzenia oblicza się jako różnicę ilości godzin roboczych pracy Urzędu w roku w odniesieniu do danej Lokalizacji i łącznej ilości godzin napraw realizowanych dla urządzenia w godzinach roboczych Urzędu dla danej Lokalizacji w danym roku (gdzie ilość godzin naprawy do okres od momentu dokonania zgłoszenia serwisowego do momentu usunięcia awarii lub usterki, przy czym liczone są wyłącznie godziny robocze danej Lokalizacji) dla którego obliczane jest SLA.

6.5.5. Sposób wyliczania SLA dla portalu internetowego:

$SLA = \frac{\text{ilość godzin dostępności systemu w miesiącu}}{\text{ilość godzin w miesiącu}} \times 100\%$

Za dostępny uważa się portal działający z pełną funkcjonalnością. Czas (ilość godzin) rzeczywistej dostępności portalu oblicza się jako różnicę ilości godzin w miesiącu kalendarzowym i łącznej ilości godzin napraw realizowanych dla portalu w danym roku (gdzie

ilość godzin naprawy do okres od momentu dokonania zgłoszenia serwisowego do momentu usunięcia awarii lub usterki).

- 6.6. Ewentualne zaplanowane prace techniczne muszą być przeprowadzane w godzinach 18:00 – 7:00, o fakcie konieczności ich przeprowadzenia Wykonawca informuje zamawiającego najpóźniej z 2 dniowym wyprzedzeniem. Czas realizacji prac spełniających powyższe wymagania nie jest wliczany do czasu niedostępności urządzenia ani portalu.

6.7. Tabela:

Standardowe czasy naprawy i podstawienia `Urządzenia zastępczego:

Lokalizacja	Godziny pracy	Tym zgłoszenia	Godziny zgłoszenia	Czas naprawy	Czas podstawienia sprzętu zastępczego
Lokalizacja nr I Biuro Obsługi Klienta, Ratusz, Plac Jana Pawła II 1	Dni robocze 7.30 - 18.00	Awaria Krytyczna	Dzień roboczy 00:00-18:00	24 h od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Awaria o priorytecie wysokim	Dzień roboczy 00:00-18:00	3 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Usterki	Dzień roboczy 00:00-18:00	10 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
Lokalizacja nr II, Wydział Komunikacji, budynek przy ul. Knośały 3	Dni robocze 7.30 - 18.00	Awaria Krytyczna	Dzień roboczy 00:00-18:00	24 h od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Awaria o priorytecie wysokim	Dzień roboczy 00:00-18:00	3 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Usterki	Dzień roboczy 00:00-18:00	10 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
Lokalizacja nr III, Punkt Obsługi Mieszkańców w Galerii Warmińskiej, ul. Tuwima 26 9 (Lokalizacja szczególna)	Dni robocze 10:00 - 18.00	Awaria Krytyczna	Dzień roboczy 00:00-18:00	24 h od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Awaria o priorytecie wysokim	Dzień roboczy 00:00-18:00	3 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Usterki	Dzień roboczy 00:00-18:00	10 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
Lokalizacja nr IV - serwerowania (Lokalizacja szczególna)	Dni robocze 7.30 - 18.00	Awaria Krytyczna	Dzień roboczy 00:00-18:00	24 h od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	do końca następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Awaria o priorytecie wysokim	Dzień roboczy 00:00-18:00	3 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
			Dni wolne	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
		Usterki	Dzień roboczy 00:00-18:00	10 dni od czasu zgłoszenia	48 h od czasu zgłoszenia
			Dzień roboczy 18:00-23:59	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego

			Dni wolne	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	2 dni od 7:30 następnego dnia roboczego
Portal internetowy umożliwiający rezerwację kolejki online	Dni robocze 7.30 - 18.00	Awaria Krytyczna	Dzień roboczy 00:00-18:00	24 h od czasu zgłoszenia	
			Dzień roboczy 18:00-23:59	do końca następnego dnia roboczego	
			Dni wolne	do końca następnego dnia roboczego	
		Awaria o priorytecie wysokim	Dzień roboczy 00:00-18:00	3 dni od czasu zgłoszenia	
			Dzień roboczy 18:00-23:59	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	
			Dni wolne	3 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	
		Usterki	Dzień roboczy 00:00-18:00	10 dni od czasu zgłoszenia	
			Dzień roboczy 18:00-23:59	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	
			Dni wolne	10 dni od 7:30 następnego dnia roboczego	

Załącznik nr 3 do umowy

REGULAMIN OCHRONY INFORMACJI DLA WYKONAWCY URZĘDU MIASTA OLSZTYNA

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

OFERTA WYKONAWCY