

PROJEKT

Umowa nr \_\_\_\_\_  
zawarta w Warszawie w dniu ..... roku

pomiędzy:

Skarbem Państwa - Komendantem Głównym Policji z siedzibą w Warszawie (02-624) przy ul. Puławskiej 148/150, zwanym w treści Umowy „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

1. .... – .....
2. .... – .....

oraz przy kontrasygnacie:

1. .... – .....
2. .... – .....

a firmą..... z siedzibą w ..... przy ul. ....wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w ....., ..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem ....., o kapitale zakładowym w wysokości \_\_\_ zł (słownie: ..... złotych), NIP ....., REGON ..... zwaną w treści Umowy „Wykonawcą”, reprezentowaną przez:

1. .... – .....

zwanymi dalej również łącznie „Stronami”.

Umowa zostaje zawarta na podstawie przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego (nr sprawy 202/BLiI/18/MP/POPC ), zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.) o następującej treści:

### § 1 Słownik Pojęć

1. 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) **BLiI KGP** – oznacza Biuro Łączności i Informatyki Komendy Głównej Policji.
  - 2) **Błąd Krytyczny** – oznacza zatrzymanie pracy całego Systemu lub brak dostępności podstawowych usług wspieranych przez System. Błędy Krytyczne mają jedną lub więcej z poniższych cech:
    - a) dane systemów, z których pochodzą Funkcjonalności Krytyczne zostały uszkodzone zostały uszkodzone,
    - b) Funkcjonalność Krytyczna nie działa,
    - c) System w zakresie Funkcjonalności Krytycznych przerywa działania i nie daje się uruchomić pomimo prób.

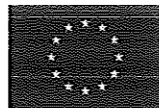
- 3) **Błąd Niekrytyczny** – oznacza utrudnienie działania Systemu w środowisku produkcyjnym lub uniemożliwienie działania Systemu w zakresie pozostałych funkcjonalności. W tym kontekście „utrudnia” oznacza, że istnieje sposób jego obejścia (co może mieć wpływ na wygodę w użytkowaniu systemu lub wymagać procedur ręcznych). „Uniemożliwia” oznacza brak możliwości zastosowania obejścia.
- 4) **Błąd Zwykły** – oznacza wszelki błąd nie będący Błędem Krytycznym lub Błędem Niekrytycznym.
- 5) **Czas naprawy** – oznacza okres od zgłoszenia błędu do przywrócenia ciągłości działania systemu.
- 6) **Czas reakcji** - oznacza okres od zgłoszenia błędu do potwierdzenia zarejestrowania w systemie rejestracji zgłoszeń.
- 7) **Dokumentacja** – oznacza wszelką dokumentację dotyczącą Oprogramowania lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji Umowy. Wymagania dotyczące dokumentacji zostały zawarte w **Załączniku nr 5**.
- 8) **Dostawa** – oznacza sprzedaż i dostarczenie przez Wykonawcę do Lokalizacji Urzędzeń lub Oprogramowania, wraz z Dokumentacją.
- 9) **Dzień Roboczy** – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej, w godz. 8:15 – 16:15.
- 10) **Etap** – oznacza wyodrębnioną część realizacyjną Umowy, obejmującą wykonanie określonych Produktów i innych prac Wykonawcy opisanych Umową. Etapy podlegają Odbiorom.
- 11) **Funkcjonalność Krytyczna** – oznacza cechy funkcjonalne Systemu określone w Projekcie Technicznym, w tym w szczególności uzupełniające dotychczasową infrastrukturę SZK OST112 o dotychczas nieistniejące funkcjonalności, w tym realizujące e-usługi, zdefiniowane w Koncepcji Technicznej, pkt. 1.3.
- 12) **Funkcjonalność niekrytyczna** – oznacza pozostałe funkcjonalności systemu SZK OST 112 inna niż Funkcjonalność Krytyczna.
- 13) **Harmonogram Ramowy** - określa kluczowe terminy realizacji przedmiotu Umowy, opisane Umową.
- 14) **Harmonogram Szczegółowy** - określa termin wykonania poszczególnych prac / zadań , w tym Produktów.
- 15) **Infrastruktura Zamawiającego** – oznacza infrastrukturę informatyczną (w tym sprzęt i oprogramowanie) Zamawiającego opisaną w Koncepcji Technicznej.
- 16) **Incydent serwisowy** – oznacza zgłoszenie do Wykonawcy przez Zamawiającego lub uprawniony do tego podmiot wystąpienia Błędu lub Usterki. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi wszelkich zgłoszonych Incydentów serwisowych i rozwiązania zgłoszeń w terminach określonych w **Załączniku 8**, w tym usunięcia wszelkich Błędów lub Usterek, oraz w dopuszczalnym zakresie, dostarczania procedur obejścia, powodujących przywrócenia działania Systemu lub Urzędzeń.
- 17) **Instytucja Zarządzająca** - oznacza instytucję administracji publicznej, wyznaczoną przez państwo członkowskie, odpowiedzialną za zarządzanie danym programem operacyjnym.
- 18) **Inżynier Kontraktu, IK** - oznacza podmiot zewnętrzny działający w imieniu Zamawiającego na podstawie odrębnej umowy.
- 19) **Kodeks pracy** – oznacza ustawę z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2018 r. poz. 108, z późn. zm.).
- 20) **Koncepcja Techniczna (KT)**– oznacza dokument „*Koncepcja modernizacji i wdrożenia nowych rozwiązań oraz e-usług w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numer 112*” opisujący szczegółowo aktualny stan Infrastruktury Zamawiającego oraz planowaną rozbudowę SZK OST 112, stanowiący Załącznik nr 1 do OPZ

stanowiącego Załącznik nr 2 do SIWZ.

- 21) **Kwartał** - oznacza okres rozliczeniowy trwający 3 kolejne miesiące obowiązywania Umowy, liczone od daty rozpoczęcia świadczenia usługi.
- 22) **Lokalizacje** – oznacza wskazane przez Zamawiającego lokalizacje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, określone w **Załączniku nr 26**, do których Wykonawca dostarczy wymagane przez Zamawiającego elementy Systemu, będące Przedmiotem Umowy.
- 23) **Odbiór** – oznacza potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania Umowy w zakresie wykonania poszczególnych Produktów, Etapu lub całości Umowy. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni Protokół Odbioru.
- 24) **Okno serwisowe** - oznacza zarezerwowany i zaplanowany przedział czasu na operacje serwisowe w obrębie usługi, podczas których może dojść do czasowego wyłączenia części usług. Czas prowadzenia operacji serwisowych w ramach okna serwisowego nie wlicza się do czasu niedostępności usług.
- 25) **Oprogramowanie** – oznacza Oprogramowanie Aplikacyjne i Oprogramowanie Standardowe.
- 26) **Oprogramowanie Aplikacyjne** – oznacza oprogramowanie i skrypty wraz z kompletnymi kodami źródłowymi wytworzone i dostarczone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy, wraz z niezbędną Dokumentacją dokonanych zmian oprogramowania, skryptów lub kodów źródłowych, zgodnie z Projektem Technicznym, do których Wykonawca przeniesie autorskie prawa majątkowe na Zamawiającego na warunkach i zasadach określonych w Umowie.
- 27) **Oprogramowanie Open Source** – oznacza oprogramowanie komputerowe dystrybuowane na warunkach tzw. licencji otwartych.
- 28) **Oprogramowanie Standardowe** – oznacza oprogramowanie powszechnie dostępne, będące przedmiotem dostaw w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, na które producent udziela Zamawiającemu licencji na warunkach i zasadach określonych w Umowie oraz umowach licencyjnych Oprogramowania Standardowego, dostarczane przez Wykonawcę wraz z licencją producenta oraz z dokumentacją i aktualizacjami.
- 29) **OPZ** – oznacza Opis przedmiotu Zamówienia.
- 30) **OST112** - oznacza Ogólnopolską Sieć Teleinformatyczną na potrzeby obsługi numeru 112.
- 31) **Plan Testów Akceptacyjnych / PTA** – oznacza dokument opracowany przez Wykonawcę, opisujący planowane testy akceptacyjne Systemu lub jego części podlegających odbiorowi przez Zamawiającego.
- 32) **Plan Zarządzania Projektem / PZP** – oznacza element Dokumentacji definiujący organizację, procesy, narzędzia i techniki dobrane w celu skutecznej i efektywnej realizacji Przedmiotu Umowy, zawierający co najmniej: zasady: raportowania, zarządzania ryzykiem, zarządzania konfiguracją, zarządzania zagadnieniami i problemami, szczegółowy opis zadań realizowanych w ramach Etapów, plan komunikacji, procedurę zarządzania zmianą, zasady tworzenia i aktualizacji repozytorium kodu źródłowego, wzory dokumentów projektowych.
- 33) **Porozumienie o dofinansowanie** - oznacza porozumienie o dofinansowanie nr POPC.02.01.00-00-0046/16-00 z Beneficjentem – Komendą Główną Policji w ramach naboru POPC.02.01.00-IP.01-00-002/15 ogłoszonego dla działania 2.1 Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa.
- 34) **Prawo telekomunikacyjne** - oznacza ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).
- 35) **Projekt** - oznacza projekt pn.: „*Modernizacja i wdrożenie nowych rozwiązań oraz e-usług w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112*” współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (działania 2.1 Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych).

- 36) **Projekt Techniczny** – oznacza element Dokumentacji opisujący sposób wykonania, wdrożenia i właściwości modernizacji i uzupełnień funkcjonalności SZK OST112. Szczegółowe wymagania dla Projektu Technicznego zostały określone w **Załączniku nr 5**.
- 37) **Produkt** – oznacza określone świadczenie Wykonawcy opisane Umową.
- 38) **Protokół Odbioru** – oznacza dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru w zakresie poszczególnych Produktów, Etapu lub całości Umowy, sporządzony w zależności od przedmiotu odbioru zgodnie z postanowieniami **Załączników nr 11-18**.
- 39) **Protokół Odbioru Dokumentacji** – oznacza dokument potwierdzający prawidłowość i kompletność Dokumentacji sporządzonej przez Wykonawcę zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 16**.
- 40) **Protokół Odbioru Etapu** – oznacza dokument potwierdzający należyłą realizację Umowy objętą poszczególnym Etapem, sporządzony zgodnie z wzorem zawartym w **Załączniku nr 15**.
- 41) **Protokół Odbioru Jakościowego** – oznacza dokument potwierdzający należyłą realizację Umowy w zakresie realizacji funkcjonalności Systemu i e-usług zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie, sporządzony zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 12**.
- 42) **Protokołu odbioru Przedmiotu umowy** – oznacza dokument stanowiący potwierdzenie spełnienia przez Wykonawcę całości zobowiązań określonych Umową, z wyłączeniem gwarancji, sporządzony zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 15**.
- 43) **Protokół Odbioru Szkoleń** – oznacza dokument potwierdzający prawidłową realizację Umowy w zakresie przeprowadzonych warsztatów/szkoleń, zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie, sporządzony zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 14**.
- 44) **Protokół Odbioru Jakościowo - Ilościowego** - oznacza dokument potwierdzający zgodność zainstalowanych urządzeń i oprogramowania standardowego z ilością i rodzajem określonym w Umowie i Projekcie Technicznym, sporządzony zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 11**.
- 45) **Protokół Odbioru Kodów Źródłowych** – oznacza dokument potwierdzający prawidłowe wykonanie i przekazanie kodów źródłowych, zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie, sporządzony zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 13**.
- 46) **Protokół Odbioru Usługi** - oznacza dokument potwierdzający prawidłowe wykonanie usług Etapu VIII zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie, sporządzony zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 18**.
- 47) **Pula usług wsparcia** – oznacza maksymalny wymiar usług wsparcia do wykorzystania w ramach Umowy w okresie jej trwania, tj. 2 000 roboczogodzin.
- 48) **PZP** - oznacza ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych. (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.).
- 49) **Raport z Testów** – oznacza dokument potwierdzający prawidłową realizację testów akceptacyjnych, zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie.
- 50) **Roboczogodzina** – oznacza jednostkę obliczeniową równą jednej godzinie zegarowej (60 min) przepracowanej przez jedną osobę.
- 51) **SLA** – oznacza postanowienia Umowy określające gwarantowany poziom świadczenia usług, których celem jest zapewnienie ciągłości istotnych procesów biznesowych, zawarte w **Załączniku nr 8**.
- 52) **SZK OST112** - oznacza System Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112.
- 53) **System** - oznacza Zmodernizowany SZK OST112 obejmujący infrastrukturę sprzętową, w tym Urządzenia, wraz z zainstalowanym Oprogramowaniem Standardowym oraz Oprogramowaniem Aplikacyjnym.
- 54) **Sieć OST112** – oznacza architekturę teleinformatyczną tworzącą sieć WAN OST 112 na

- potrzeby Systemu Powiadamiania Ratunkowego.
- 55) **Strona** - oznacza Zamawiającego lub Wykonawcę, w zależności od kontekstu.
- 56) **Strony** - oznacza łącznie Zamawiającego i Wykonawcę.
- 57) **Studium wykonalności (SW)** - oznacza Studium wykonalności projektu pn. *Modernizacja i wdrożenie nowych rozwiązań oraz e-usług w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112* stanowiące Załącznik nr 1 do OPZ stanowiącego Załącznik nr 2 do SIWZ.
- 58) **Umowa** – oznacza Umowę zawartą z Wykonawcą wraz z Załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy.
- 59) **Urządzenia, Sprzęt** – oznacza sprzęt teleinformatyczny wraz z niezbędnym wyposażeniem, dostarczone na podstawie niniejszej Umowy.
- 60) **Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych** – oznacza ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 880 z późn. zm.).
- 61) **Ustawa PZP** – oznacza ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.)
- 62) **Usługi wsparcia** – oznacza usługi w ramach którego Wykonawca wykonywał będzie prace polegające na doradztwie i konsultacjach technicznych oraz prace związane z rozbudową oraz zmianą konfiguracyjną Systemu, w tym dokonywanie zmian, usprawnień, rozbudowie Oprogramowania Aplikacyjnego, modyfikacji lub wdrażanie e-usług lub dokonywanie zmian Dokumentacji zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego wraz przeniesieniem, w ramach wynagrodzenia z tytułu realizowanej usługi, autorskich praw majątkowych do zmienionego lub dostarczonego Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zmienionej lub dostarczonej Dokumentacji.
- 63) **Usterka** – oznacza uszkodzenie lub nieprawidłowe działanie Urządzenia.
- 64) **Zlecenie** – oznacza dokument uszczegółwiający warunki wykonania zamówionych przez Zamawiającego u Wykonawcy Usług wsparcia, którego wzór stanowi **Załącznik nr 25**.
- 65) **Użytkownik** – oznacza osobę fizyczną lub podmiot korzystający z Systemu SZK OST112.
- 66) **Użytkownik indywidualny** – oznacza osobę fizyczną upoważnioną w ramach organu lub służby do wykorzystywania Systemu.
- 67) **Użytkownik instytucjonalny** – oznacza organ lub służbę, uprawnioną do współpracy z Systemem za pośrednictwem własnego systemu teleinformatycznego.
- 68) **Użytkownik końcowy** – oznacza osobę fizyczną korzystającą z Systemu w zakresie e-usług wspieranych przez System.
- 69) **Wady Produktu** – oznacza wszelkie odstępstwa Produktu od uzgodnionej specyfikacji, w tym zapisanej w Umowie, OPZ lub Projekcie Technicznym, skutkujące Błędami lub Usterkami.
- 70) **Wdrożenie** – oznacza opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wykonanie Systemu.
- 71) **Wykonanie Etapu I - VII** – oznacza zakończenie czynności danego Etapu, potwierdzone podpisaniem Protokołu Odbioru danego Etapu bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego.
- 72) **Wykonanie Umowy** - oznacza odbiór Etapów I-VII na podstawie podpisanych protokołów odbioru Etapów oraz podpisanie Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy, bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego a także zakończenie świadczenia usługi wsparcia technicznego w ramach Etapu VIII, potwierdzone Protokołem Odbioru Usługi.



2. Pojęcia i skróty odnoszące się do zagadnień technicznych są wyjaśnione lub rozwinięte w pkt. 1.1 Koncepcji Technicznej. Pozostałe pojęcia zastosowane w Umowie należy rozumieć zgodnie z ogólnie przyjętym znaczeniem.

## § 2

### Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest modernizacja i wdrożenie nowych rozwiązań oraz e-usług w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112, zgodnie z wymaganiami określonymi w **Załączniku nr 1**.
2. Specyfikację ilościowo – cenową zawiera **Załącznik nr 2**.
3. Przedmiot Umowy obejmuje w szczególności:
  - 1) migrację systemu zarządzania komunikacją wraz ze zmianą architektury, przebudową sieci w zakresie telefonii IP oraz przedłużeniem nieaktywnych kontraktów serwisowych na posiadane licencje telefoniczne i serwerowe w Systemie,
  - 2) dostawę i wdrożenie Centralnej Książki Telefonicznej dla Systemu,
  - 3) dostawę i wdrożenie Centralnego Systemu rejestracji rozmów dla Systemu,
  - 4) dostawę i wdrożenie centralnego systemu monitoringu, optymalizacji i zarządzania dla Systemu,
  - 5) dostawę i wdrożenie dwóch Centralnych Punktów Dostępu oraz modernizację i rozbudowę systemu bezpieczeństwa dla Systemu,
  - 6) rozbudowę systemu Child Alert,
  - 7) realizację szkoleń tematycznych,
  - 8) udzielenie gwarancji i świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego dla Urzędzeń oraz Oprogramowania, dostarczanych w ramach Umowy,
  - 9) świadczenie Usług wsparcia w łącznym wymiarze nie przekraczającym 2000 Roboczogodzin,
  - 10) przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Oprogramowania Aplikacyjnego oraz wytworzonej przez Wykonawcę Dokumentacji, a także udzielenie lub dostarczenie licencji na dostarczane Oprogramowanie Standardowe.
4. Przedmiot umowy będzie realizowany w następujących Etapach:
  - 1) Etap I – VII - zgodnie z postanowieniami pkt. 1.2 OPZ;
  - 2) Etap VIII obejmował będzie świadczenie Usług wsparcia w łącznym wymiarze nie przekraczającym 2000 Roboczogodzin,

## § 3

### Termin realizacji Umowy

1. Umowa zostanie wykonana przez Wykonawcę w następujących terminach:
  - 1) Etapy I -VII w terminie do dnia .....20.. roku. (zgodnie z ofertą Wykonawcy, nie później niż do dnia 24.02.2020 r. ).
  - 2) Etap VIII przez okres .... miesięcy, od dnia podpisania bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy, do zakończenia okresu gwarancji (zgodnie z ofertą

*Wykonawcy, nie mniej niż 36 miesięcy).*

2. Wykonawca w ramach i terminach Etapu I wykona Projekt techniczny. Za datę wykonania Projektu technicznego uznaje się dzień podpisania przez Strony protokołu odbioru dokumentacji bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego.
3. Realizacja Umowy nastąpi w terminach zgodnych z Harmonogramem Ramowym. Strony zgodnie uznają, że terminowa realizacja Umowy, w tym dotrzymanie opisanych w Harmonogramie Ramowym terminów zakończenia realizacji poszczególnych Etapów, ma kluczowe znaczenie dla Zamawiającego.
4. Strony uzgadniają następujący Harmonogram Ramowy:
  - 1) Etap I – nie później niż 30 dni od daty podpisania umowy;
  - 2) Etap II – nie później niż 150 dni od daty podpisania umowy;
  - 3) Etap III – nie później niż 180 dni od daty podpisania umowy;
  - 4) Etap IV – nie później niż 210 dni od daty podpisania umowy;
  - 5) Etap V – nie później niż 240 dni od daty podpisania umowy;
  - 6) Etap VI – nie później niż 330 dni od daty podpisania umowy;
  - 7) Etap VII – zgodnie z ofertą Wykonawcy, jednak nie później niż do dnia 24.02.2020 r.
  - 8) Etap VIII – przez okres ...miesiący od dnia podpisania bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy, do zakończenia okresu gwarancji *(zgodnie z ofertą Wykonawcy)*.
5. W przypadku przekroczenia terminów realizacji Umowy, w tym terminów realizacji poszczególnych Etapów wskazanych w Harmonogramie Ramowym, Zamawiający będzie miał prawo skorzystać z uprawnień wynikających z Umowy, a w szczególności Zamawiający naliczy kary umowne zgodnie z postanowieniami § 10 oraz będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy, jeżeli opóźnienie wynika z okoliczności leżących po stronie Wykonawcy.

#### § 4

##### Zobowiązania i oświadczenia Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę zgodnie z obowiązującymi przepisami, treścią i celem Umowy, oraz zgodnie z ofertą oraz zatwierdzonym przez Zamawiającego Projektem Technicznym, przy zachowaniu należytej staranności, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi.
2. W trakcie prac mających na celu stworzenie Projektu Technicznego Wykonawca, działając zgodnie z najlepszą wiedzą, zobowiązuje się zweryfikować i przedstawić Zamawiającemu optymalne działania zmierzające do zapewnienia wykonania Umowy i osiągnięcia jej celów.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z Umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej Kierownikowi Projektu Zamawiającego.
4. Wykonawca oświadcza, iż:
  - 1) posiada wiedzę, doświadczenie, urządzenia i narzędzia informatyczne niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy;

- 2) personel Wykonawcy wykonujący prace w ramach realizacji Umowy posiada doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy, w tym spełnia wymagania określone w SIWZ.
5. Wykonawca gwarantuje, iż:
  - 1) Urządzenia i Oprogramowanie będą zgodne z Umową i Projektem Technicznym oraz będą realizowały wszystkie funkcjonalności opisane w **Załączniku nr 1** i Dokumentacji, w szczególności Koncepcji Technicznej;
  - 2) Urządzenia i Oprogramowanie będą wolne od wad fizycznych i prawnych oraz, że nie toczy się żadne postępowanie, którego przedmiotem są Urządzenia lub Oprogramowanie, jak również nie będą obciążone zastawem, zastawem rejestrowym, ani zastawem skarbowym, ani żadnymi innymi ograniczonymi prawami rzeczowymi;
  - 3) Oprogramowanie będzie wolne od mechanizmów blokujących funkcje, umożliwiających nieautoryzowany lub nieudokumentowany dostęp lub wypływ danych, a także wolne od wirusów, koni trojańskich, robaków i innych szkodliwych lub nieudokumentowanych programów i funkcji;
  - 4) Oprogramowanie Aplikacyjne będzie spełniać wymagania nakładane przez obowiązujące przepisy o ochronie danych osobowych;
  - 5) Rozwiązania przyjęte do wykonania Przedmiotu Umowy w tym Urządzenia i Oprogramowanie zapewnią kompatybilność z urządzeniami, oprogramowaniem i innymi systemami funkcjonującymi w ramach Systemu a także będą zgodne z wymaganiami określonymi w **Załączniku nr 1** oraz Projektem Technicznym tak by była możliwa dalsza rozbudowa SZK OST 112 oraz świadczenie serwisu gwarancyjnego / pogwarancyjnego przez inne podmioty.
6. Przy wykonywaniu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać odpowiedniej organizacji prac związanej z realizacją Umowy tak, aby zapewnić terminowe wykonanie Umowy oraz delegować do prac objętych Umową osoby posiadające niezbędne uprawnienia i kwalifikacje.
7. Wykonawca jest uprawniony dokonać zmian członków personelu Wykonawcy, przy czym, w przypadku personelu kluczowego (wskazanego w Ofercie Wykonawcy), pod warunkiem wskazania zastępcy spełniającego wymagania określone dla danej roli w SIWZ, a także notyfikowania zmiany Zamawiającemu w formie pisemnej pod rygorem nieważności i przedłożenia dokumentów potwierdzających powyższe. Zmiana jest skuteczna po upływie 5 Dni Roboczych od dnia doręczenia notyfikacji Zamawiającemu, chyba, że Zamawiający złoży sprzeciw wobec takiej zmiany. Zamawiający zobowiązuje się, że będzie zgłaszał sprzeciw jedynie w wypadku, gdy wskazana osoba nie posiada doświadczenia lub kwalifikacji jak osoba zastępowana lub w przypadku, gdy nowa osoba nie gwarantuje należytego wykonania Umowy lub w innych uzasadnionych przypadkach, w tym wynikających z charakteru zadań realizowanych przez Zamawiającego. Zmiana członków personelu Wykonawcy nie będzie wymagać aneksu do Umowy.
8. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania zmiany dowolnej osoby należącej do personelu Wykonawcy, jeżeli Zamawiający stwierdzi, że nie daje ona gwarancji należytego wykonywania Umowy, w szczególności, jeżeli narusza zasady określone w Umowie. W tym celu Zamawiający przekazuje Wykonawcy pisemny wniosek o zmianę, a Wykonawca będzie zobowiązany do dokonania zmiany w terminie 7 Dni Roboczych, przy czym osoba ta musi posiadać kwalifikacje i doświadczenie wymagane dla danej roli.
9. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia we własnym zakresie i na swój koszt wszystkich ewentualnych pozwoleń, zgód, koncesji, certyfikatów bezpieczeństwa wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy.
10. Wykonawca gwarantuje, że posiada wszelkie niezbędne prawa własności przemysłowej lub

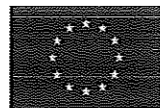


- intelektualnej do Oprogramowania oraz że Oprogramowanie nie narusza żadnych praw własności przemysłowej i intelektualnej osób trzecich i nie jest przedmiotem roszczeń osób trzecich.
11. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami wobec Zamawiającego w związku z naruszeniem praw własności intelektualnej w ramach wykonywania Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań szczegółowo opisanych w § 11 ust. 2 – 3 Umowy.
  12. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Zamawiającym i niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na prawidłowość lub terminowość realizacji Umowy jednak nie później niż w terminie 2 dni od dnia ich zaistnienia na adres e-mail wskazany w § 21 ust. 3 Umowy, a także do umożliwienia Zamawiającemu bieżącej kontroli realizacji Przedmiotu Umowy, w formach i terminach wyznaczonych przez Zamawiającego.
  13. W przypadku wykonywania Umowy na terenie pomieszczeń Zamawiającego, Wykonawca oraz personel Wykonawcy, odpowiedzialny za realizację obowiązków wynikających z Umowy zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich wewnętrznych regulaminów i zasad dotyczących pracy na terenie pomieszczeń Zamawiającego. Kierownik Projektu Wykonawcy zobowiązany jest dostarczyć dokument potwierdzający zapoznanie się Wykonawcy oraz personelu Wykonawcy z przekazanymi przez Zamawiającego regulaminami i zasadami dotyczącymi prac na terenie pomieszczeń Zamawiającego. Personel Wykonawcy, dla którego wyżej wymienione potwierdzenie nie zostanie dostarczone, nie zostanie przez Zamawiającego dopuszczony do realizacji prac na terenie pomieszczeń Zamawiającego.
  14. W przypadku powstania w związku z realizacją Umowy konieczności przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych, Wykonawca zobowiązany jest do podpisania umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych z podmiotem będącym administratorem danych w terminie 14 dni od dnia powstania konieczności przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę.
  15. Szczegółowe obowiązki Stron w ramach wykonywania Umowy zostaną określone w Planie Zarządzania Projektem.
  16. Wykonawca oświadcza, że wypełnił obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu realizacji umowy. Wzór oświadczenia zawiera **Załącznik nr 22**.
  17. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się opisem Infrastruktury Zamawiającego zawartym w koncepcji Technicznej i Infrastruktura ta jest odpowiednia do zapewnienia poprawnego działania Systemu zgodnie z Umową.
  18. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów Infrastruktury Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły.
  19. Przedmiot umowy musi posiadać oznaczenie informujące o tym, że został zakupiony ze środków UE. Wykonawca zapewni właściwe oznaczenie, poprzez umieszczenie w widocznym miejscu trwałych, trudno usuwalnych elementów (np. plakietek, naklejek), które w sposób widoczny będą informowały o źródle współfinansowania zakupu. Oznaczenia muszą być zgodne z zapisami i wzorami określonymi w Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji, dostępnych na stronie: [www.funduszeuropejskie.gov.pl/promocja](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/promocja).

## § 5

### Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający jest zobowiązany do współdziałania z Wykonawcą w granicach określonych prawem oraz Umową.



2. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że jeżeli Strony nie zdefiniowały danego działania niezbędnego do prawidłowej realizacji Umowy jako obowiązku Zamawiającego, Stroną zobowiązaną do wykonania takiego działania jest Wykonawca.
3. Wykonując uprawnienia i obowiązki Zamawiający może korzystać z usług działającego na podstawie odrębnej umowy Inżyniera Kontraktu, któremu może zostać udzielone upoważnienie do działania w imieniu Zamawiającego w zakresie określonym w Umowie lub w upoważnieniu.

## § 6

### Organizacja realizacji Przedmiotu Umowy

1. Szczegółowe kwestie związane z organizacją prac związanych z realizacją Umowy, obowiązki Stron oraz uprawnienia Kierowników Projektu określa Plan Zarządzania Projektem.
2. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia opracowanego, zgodnie z założeniami określonymi w **Załączniku nr 1**, Planu Zarządzania Projektem oraz Harmonogramu Szczegółowego w terminie 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy celem akceptacji przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego.
3. Do nadzoru nad realizacją Umowy, Strony powołają Komitet Sterujący, w skład którego wchodzi, po stronie Zamawiającego:

1) Przewodniczący:

a. ....

2) Członkowie:

a. ....

b. ....

po stronie Wykonawcy:

3) Członkowie:

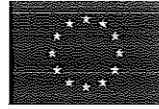
a. ....

b. ....

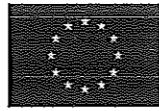
c. ....

4. Do Komitetu Sterującego należy:

- 1) zapewnienie, aby produkty projektu spełniały oczekiwania użytkowników końcowych i projekt zakończył się zgodnie z harmonogramem;
- 2) zapewnienie zasobów do realizacji projektu;
- 3) dostarczanie ogólnych wytycznych oraz ukierunkowywanie projektu zapewniające zasadność jego realizacji oraz utrzymanie w określonych granicach;
- 4) zapewnienie, aby ryzyka podlegały monitorowaniu i były efektywnie zarządzane;
- 5) zatwierdzanie zmian w projekcie;
- 6) nadzorowanie prawidłowości dostarczenia wszystkich produktów;
- 7) zatwierdzanie ukończonych produktów projektu;
- 8) zatwierdzenie raportu końcowego projektu.



5. Do obowiązków Przewodniczącego Komitetu Sterującego należy:
- 1) monitorowanie i kontrola postępów projektu na poziomie strategicznym;
  - 2) organizowanie posiedzeń komitetu sterującego i przewodniczenie im;
  - 3) monitorowanie ryzyka biznesowego;
  - 4) ograniczanie nadmiernych żądań użytkownika i Wykonawcy.
6. Komitet Sterujący upoważniony jest do podejmowania decyzji dotyczących realizacji Umowy, z wyłączeniem decyzji dot. zakresu prac, ceny oraz terminu wykonania. Decyzje są podejmowane przy udziale co najmniej jednego przedstawiciela każdej ze Stron.
7. Decyzje Komitetu Sterującego podejmowane są przez wszystkich członków obecnych (przynajmniej po jednym z każdej ze Stron) na posiedzeniu Komitetu w danej sprawie, a w przypadku braku zgodności, głos decydujący posiada Przewodniczący Komitetu Sterującego.
8. Strony ustalają, że spotkania Komitetu Sterującego będą odbywać się na wniosek Stron lub Kierowników Projektu.
9. Korespondencja pomiędzy członkami Komitetu Sterującego odbywać się będzie w języku polskim w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej.
10. W obradach Komitetu Sterującego może brać udział z głosem doradczym Inżynier Kontraktu oraz inne osoby zaproszone przez Przewodniczącego lub Członków Komitetu Sterującego osoby.
11. Decyzje Komitetu Sterującego podejmowane są przez wszystkich członków obecnych (przynajmniej po jednym z każdej ze Stron) na posiedzeniu Komitetu w danej sprawie, a w przypadku braku zgodności, głos decydujący posiada Przewodniczący Komitetu Sterującego.
12. W razie niemożności uczestnictwa danego członka Komitetu Sterującego może on udzielić pełnomocnictwa na piśmie, pod rygorem nieważności, do podejmowania decyzji w ramach Komitetu Sterującego innemu członkowi Komitetu Sterującego.
13. Strony mogą zmienić członków Komitetu Sterującego, w tym Przewodniczącego Komitetu Sterującego, informując drugą Stronę, z co najmniej 2 tygodniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej. Zmiana taka nie wymaga aneksu do umowy.
14. W celu bezpośredniego nadzoru nad realizacją Umowy Strony wyznaczają:
- 1) ze strony Zamawiającego:  
  
Kierownik Projektu ....., tel. ...., faks: ....., e-mail:  
.....  
  
Zastępca Kierownika Projektu....., tel. ...., faks: ....., e-mail:  
.....  
  
Koordinator Umowy ....., tel. ...., faks: ....., e-mail:  
.....
  - 2) ze strony Wykonawcy:  
  
Kierownik Projektu....., tel. ...., faks: ....., e-mail:  
.....
15. Zamawiający i Wykonawca mogą upoważnić do wykonywania obowiązków osób, o których mowa w ust. 3, inne osoby. Upoważnienie jest skuteczne pod warunkiem pisemnego powiadomienia drugiej Strony z jednodniowym wyprzedzeniem o danych osoby upoważnionej



oraz przekazaniu jej danych kontaktowych zawierających nr telefonu, faksu oraz adres e-mail.

16. Zmiana wskazanych w ust. 14 numerów faksów, telefonów lub adresów e-mail nie stanowi zmiany Umowy i może być dokonywana pisemnie przez Kierowników Projektu.
17. Strony mogą zmienić swoich Kierowników Projektu informując drugą Stronę, z co najmniej 2 tygodniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej. Zmiana taka nie wymaga aneksu do umowy. Zmiana Kierownika Projektu Wykonawcy odbywa się zgodnie z procedurą określoną w § 4 ust. 7.

#### § 7

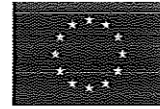
##### **Własność i ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Przedmiotu Umowy**

1. Tytuł własności, korzyści i ciężary oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Urządzeń i Oprogramowania przechodzą na Zamawiającego z chwilą odbioru Przedmiotu Umowy, potwierdzonego Protokołem Odbioru Przedmiotu umowy podpisanym przez Strony bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego.
2. Koszty przechowywania Urządzeń i Oprogramowania oraz ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Urządzeń i Oprogramowania spoczywa na Wykonawcy do momentu podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego.
3. Wszelkie dokumenty i materiały, będące własnością Zamawiającego, przekazane Wykonawcy w celu umożliwienia mu prawidłowej realizacji Umowy, pozostają wyłączną własnością Zamawiającego.
4. Wykonawca nie może udostępniać materiałów, dokumentów, kodów źródłowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, osobom trzecim, nie może także ich powielać w całości ani w części bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się zwrócić Zamawiającemu wszelkie dokumenty, materiały, będące własnością Zamawiającego, o których mowa w ust. 3 powyżej wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane w wersji elektronicznej, niezwłocznie po wykonaniu Umowy.

#### § 8

##### **Wykonanie Umowy, Odbiory**

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Przedmiot Umowy w terminie określonym w § 3 ust. 1 Umowy w zakresie określonym w **Załączniku 1** oraz zgodnie z Planem Zarządzania Projektem i Projektem Technicznym.
2. Projekt Techniczny może być uaktualniany w trakcie realizacji niniejszej Umowy zgodnie z zasadami zarządzania zmianami, opisanymi w Planie Zarządzania Projektem, a jego zmiany zatwierdzane w trybie Procedury Odbioru Dokumentacji opisanej w **Załączniku 7**.
3. Pozytywny Odbiór Projektu Technicznego przez Zamawiającego stanowi podstawę do dalszej realizacji Umowy zgodnie z jej warunkami i Projektem Technicznym.
4. Jeśli do realizacji funkcjonalności wskazanych w Umowie wymagane są dodatkowe elementy, licencje, klucze Wykonawca zobowiązany jest do ich dostarczenia w ramach Umowy.
5. Za datę wykonania części Umowy, będącej przedmiotem odbioru w ramach Etapu, uznaje się datę podpisania odpowiedniego Protokołu Odbioru bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że wszystkie czynności odbiorcze, w tym również związane z uwzględnianiem uwag lub zastrzeżeń Zamawiającego powinny zakończyć się w terminach wykonania Etapów określonych w § 3 ust. 4 Umowy.
6. Za datę wykonania Przedmiotu Umowy uznaje się datę podpisania Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy, bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że wszystkie czynności odbiorcze Etapów lub czynności w ramach Etapów, w tym również związane z

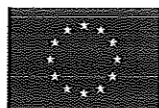


- uwzględnianiem uwag lub zastrzeżeń Zamawiającego powinny zakończyć się w terminie wykonania Umowy określonym w § 3 ust. 1 Umowy.
7. Strony potwierdzają, że Przedmiotem Umowy jest wykonanie dzieła, a pełna weryfikacja dzieła – w tym jego integracja z innymi systemami oraz wydajność i funkcjonalność – będzie możliwa wyłącznie po jego całkowitym wykonaniu.
  8. Odbiór prac wykonanych w trakcie realizacji Umowy polega na weryfikacji, czy przedmiot Odbioru spełnia wymagania określone w Umowie, z uwzględnieniem bardziej szczegółowych wymagań określonych w Projekcie Technicznym.
  9. Zamawiający zastrzega sobie 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. Osobom posiadającym pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie udzielić niezwłocznie wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac (w tym Produkty oraz inne rezultaty prac, także w postaci nieukończonych), jak również zapewnić możliwość ich kontroli. Zamawiający zastrzega sobie również prawo do korzystania, w ramach przeprowadzania testów bezpieczeństwa, z usług osób trzecich.
  10. Dokonanie Odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa lub Umowy w przypadku nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności na prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz odstąpienia od Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Umowy zostanie ujawniony po dokonaniu Odbioru Przedmiotu Umowy.
  11. Szczegółowe zasady Odbioru Przedmiotu Umowy opisane są w **Załączniku nr 7**. Wzory Protokołów Odbioru określają **Załączniki nr 11-18**.
  12. Procedura zamawiania i odbioru Usług wsparcia została opisana w **Załączniku nr 24**.

#### § 9

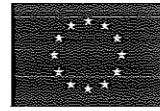
#### Wynagrodzenie, Warunki płatności

1. Wynagrodzenie za wykonanie Przedmiotu Umowy, określonego w § 2 Umowy, wynosi nie więcej niż .....zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100), w tym:
  - 1) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu I - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100), w tym wynagrodzenie za przeniesienie autorskich praw majątkowych do Dokumentacji wytworzonej w ramach Etapu I wraz z prawem do wykonywania praw zależnych, na polach eksploatacji, o których mowa w § 11 Umowy - ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100);
  - 2) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu II - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100),
  - 3) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu III - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100),
  - 4) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu IV - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100),
  - 5) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu V - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100),
  - 6) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu VI - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100),
  - 7) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu VII - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych



brutto: ....., ../100),

- 8) Wynagrodzenie za wykonanie Etapu VIII (z wyłączeniem Usług wsparcia) - w wysokości ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100), z zastosowaniem stawki za 1(jedną) Roboczogodzinę w wysokości brutto ..... zł (słownie złotych brutto: ...../100).
2. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, wynagrodzenie za udzielenie licencji do Oprogramowania Standardowego i aktualizacji wraz z prawem do udzielania sublicencji do Oprogramowania Standardowego i aktualizacji, na zasadach określonych w Umowie w szczególności w § 11 Umowy wynosi ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100);
3. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, wynagrodzenie za przeniesienie autorskich praw majątkowych wraz z prawem do wykonywania praw zależnych do utworów, o których mowa w § 11 ust. 6 na wszystkich określonych w przywołanym postanowieniu polach eksploatacji wynosi ..... zł brutto (słownie złotych brutto: ....., ../100).
4. Wynagrodzenie Wykonawcy w ramach Pulii usług wsparcia stanowić będzie iloczyn rzeczywiście wykorzystanych Roboczogodzin i wartości stawki za 1 Roboczogodzinę.
5. Zamawiający nie gwarantuje udzielenia Zleceń wyczerpujących Pulę usług wsparcia. Wykonawcy nie przysługuje względem Zamawiającego roszczenie o zapłatę różnicy między łączną wartością brutto Umowy, określoną w ust. 1, a kwotą wynikającą z sumy wykorzystanych Roboczogodzin, zamówionych przez Zamawiającego w okresie trwania Umowy. Wartość Roboczogodziny Wykonawcy nie ulegnie zmianie w całym okresie trwania Umowy.
6. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją Umowy z uwzględnieniem podatku od towarów i usług, innych opłat i podatków, opłat celnych, kosztów ubezpieczenia. Wynagrodzenie obejmuje w szczególności koszty i opłaty związane z wydaniem Dokumentacji i przeniesieniem majątkowych praw autorskich do Dokumentacji wraz z prawem do wykonywania praw zależnych na polach eksploatacji wskazanych w Umowie oraz przeniesieniem majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego wraz z prawem do wykonywania praw zależnych na polach eksploatacji wymienionych w Umowie, udzielenia licencji do Oprogramowania Standardowego i aktualizacji podmiotom i na zasadach określonych w Umowie oraz udzielenie gwarancji i świadczenie serwisu gwarancyjnego na zasadach określonych w Umowie, zawarcia umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, w przypadku jej zawarcia. Wynagrodzenie wyczerpuje wszelkie należności Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją Umowy. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, opłat, ceł i podatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy.
7. Wynagrodzenie za wykonanie Etapów I - VI zostanie wypłacone na podstawie dostarczonego Zamawiającemu przez Wykonawcę oryginału prawidłowo wystawionej faktury VAT w następujący sposób:
- 1) 70 % kwoty wynagrodzenia za dany Etap zostanie wypłacone po zakończeniu Etapu, po podpisaniu odpowiedniego Protokołu Odbioru Etapu, bez żadnych uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego;
  - 2) 30 % kwoty wynagrodzenia za Etapy I-VI zostanie wypłacone jednorazowo łącznie po zakończeniu Etapu VII i podpisaniu przez Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy
8. Wynagrodzenie za wykonanie Etapu VII zostanie wypłacone na podstawie dostarczonego Zamawiającemu przez Wykonawcę oryginału prawidłowo wystawionej faktury VAT, wystawionej po podpisaniu Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy, bez żadnych uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego.

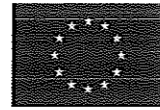


9. Płatności za realizację Etap VIII, w części obejmującej udzielenie gwarancji i świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego dla Urzędzeń oraz Oprogramowania, dostarczanych w ramach Umowy, dokonywane będą z dołu, za każdy kolejny Kwartał obowiązywania Umowy, w równych ratach w wysokości .... złotych brutto (słownie brutto złotych: .....złotych 00/100). Pierwsza faktura VAT zostanie wystawiona po upływie Kwartału od daty rozpoczęcia świadczenia usługi. Podstawą do wystawienia każdej faktury VAT sporządzony na koniec każdego Kwartału i podpisany bez zastrzeżeń przez Zamawiającego Protokół Odbioru Usługi, którego wzór stanowi **Załącznik nr 18** do Umowy.
10. Płatności w ramach Puli usług wsparcia realizowanych w Etapie VIII, dokonywane będą w kwartalnych ratach z dołu, według rzeczywiście wykorzystanych Roboczogodzin w danym Kwartale. Podstawą do wystawienia faktury VAT będzie podpisany przez przedstawicieli Stron – Protokół Odbioru Usługi, który stanowi **Załącznik nr 18**, dotyczący wykorzystanych Roboczogodzin za każdy kolejny Kwartał obowiązywania Umowy.
11. Wynagrodzenia płatne będą przelewem bankowym na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT, w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty doręczenia do siedziby **Biura Łączności i Informatyki Komendy Głównej Policji, ul. Wiśniowa 58, 02-520 Warszawa**, prawidłowo wystawionej faktury VAT i kopii odpowiedniego Protokołu Odbioru.
12. Zmiana danych, o których mowa w ust. 11 nie wymaga zmiany Umowy w formie aneksu, a jedynie poinformowania Wykonawcy na piśmie, pod rygorem nieważności, na adres wskazany w § 21 ust. 3 pkt. 2.
13. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
14. Wykonawca nie może dokonać cesji wierzytelności z tytułu należnego wynagrodzenia na rzecz osoby trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

## § 10

### Odpowiedzialność, Kary umowne

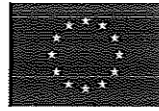
1. Wykonawca odpowiada za szkodę, wyrządzoną Zamawiającemu, w tym również za szkodę wyrządzoną przez osoby, którymi Wykonawca posłużył się przy wykonaniu Umowy, chyba że szkoda została spowodowana działaniem siły wyższej, wyłączną winą Zamawiającego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. W przypadku dostarczenia Oprogramowania bez wymaganych, zgodnie z postanowieniami § 11 kodów źródłowych lub niedostarczenia Dokumentacji zgodnie z Umową (również w sytuacji określonej w § 11 ust. 18 Umowy), Zamawiający uprawniony będzie do wyznaczenia dodatkowego terminu 5 Dni Roboczych na dostarczenie kodów źródłowych lub Dokumentacji zgodnych z Umową, pod rygorem odstąpienia od Umowy i żądania zapłaty kary umownej w wysokości 0,5 % maksymalnego wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w przypadku bezskutecznego upływu powyższego terminu.
3. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w stosunku do terminów wykonania poszczególnych Etapów Umowy, określonych w Harmonogramie Szczegółowym, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 0,5 % wartości wynagrodzenia brutto, adekwatnej dla danego Etapu, określonej w § 9 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
4. Jeżeli opóźnienie Wykonawcy w stosunku do terminów wykonania poszczególnych części Umowy określonych dla Etapów w § 3 ust. 4 Umowy, przekroczy 20 Dni Roboczych, Zamawiający może, niezależnie od kar umownych przewidzianych w ust. 3 powyżej, od Umowy odstąpić bez obowiązku wyznaczenia dodatkowego terminu, a także żądać zapłaty kary umownej w wysokości 20 % wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1 Umowy.
5. Jeżeli Wykonawca będzie wykonywał prace w sposób wadliwy albo sprzeczny z Umową, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zmiany sposobu wykonania i wyznaczy mu w tym celu



termin co najmniej 10 Dni Roboczych. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy oraz żądania zapłaty kary umownej w wysokości 20 % wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1 Umowy.

6. W wypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca, niezależnie od innych kar umownych, zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 20 % wynagrodzenia brutto przewidzianego w § 9 ust. 1 Umowy.
7. Wykonawca ponadto zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w przypadku:
  - 1) opóźnienia w usunięciu Błędu Krytycznego - w wysokości 5000 zł (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia poza termin określony w Załączniku nr 8;
  - 2) opóźnienia w usunięciu Błędu Niekrytycznego - w wysokości 1000 zł (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia poza termin określony w Załączniku nr 8;
  - 3) opóźnienia w usunięciu Błędu Zwykłego - w wysokości 500 zł (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia poza termin określony w Załączniku nr 8;
  - 4) opóźnienia w stosunku do uzgodnionego terminu wykonania Zlecenia w ramach Puli usług wsparcia, - w wysokości 500 zł (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia poza termin określony w Zleceniu.
  - 5) opóźnienia w usunięciu Usterki - w wysokości 1000 zł (słownie złotych: tysiąc 00/100) za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia poza termin określony w **Załączniku nr 8**;
  - 6) niedotrzymania określonego w **Załączniku nr 8** poziomu dostępności – w wysokości 5000 zł (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności powyżej poziomu określonego **Załączniku nr 8**. W przypadku równoczesnej niedostępności kilku systemów, w stosunku do których Wykonawca zapewnia określony poziom dostępności, karę umową nalicza się jednokrotnie (nie nalicza się kolejnej kary za ten sam czas niedostępności).
8. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych, na zasadach ogólnych uregulowanych w Kodeksie cywilnym.
9. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy. Doręczenie Wykonawcy, wystawionej przez Zamawiającego noty obciążeniowej, w której określono: kwotę naliczonych kar umownych, podstawę ich naliczenia oraz wprowadzono oświadczenie o ich potrąceniu z wynagrodzenia, zastępuje wezwanie do zapłaty oraz oświadczenie Zamawiającego o potrąceniu kar umownych.
10. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty Zamawiającemu kar umownych:
  - 1) w przypadku udostępnienia osobom trzecim przez Wykonawcę lub osoby, którymi się posługuje przy realizacji Umowy informacji poufnych Zamawiającego, w wyniku naruszenia przez Wykonawcę zasad poufności określonych w § 16 Umowy – w wysokości 100 000 zł (słownie złotych: sto tysięcy, 00/100) za każde naruszenie;
  - 2) w przypadku dostarczenia produktów dotkniętych wadą prawną (w tym w przypadku użycia Oprogramowania Open Source z naruszeniem postanowień Umowy) – w wysokości 50 000 zł (słownie złotych: pięćdziesiąt tysięcy 00/100) za każdy taki przypadek.



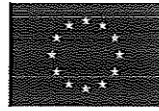


### **Prawa własności intelektualnej**

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że Dokumentacja i Oprogramowanie, ani korzystanie z nich przez Zamawiającego lub inne osoby 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 z Dokumentacją lub Oprogramowaniem, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. 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 wystąpi z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego.
3. Ponadto, jeśli używanie Dokumentacji lub Oprogramowania stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa Strony lub osoby trzeciej o naruszenie praw własności intelektualnej, jak wymieniono powyżej, Wykonawca może na swój własny koszt wybrać jedno z poniższych rozwiązań:
  - 1) uzyskać dla Zamawiającego prawo dalszego użytkowania Dokumentacji lub Oprogramowania lub
  - 2) zmodyfikować Dokumentację lub Oprogramowanie tak, żeby były zgodne z Umową, ale wolne od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
4. Strony potwierdzają, że żadne z powyższych postanowień nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego lub wykonania uprawnień przez Zamawiającego wynikających z innych ustaw, ani dochodzenia odpowiedzialności z innych tytułów niż określone w Umowie.

### **Autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Aplikacyjnego i Modyfikacji w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego**

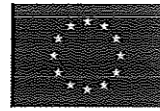
5. Wykonawca oświadcza, że do Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji, będących utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych przysługują mu wyłączne i nieograniczone autorskie prawa majątkowe i nie są one obciążone jakimikolwiek roszczeniami i prawami osób trzecich.
6. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 1 Umowy, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji oraz prawo do wykonywania zależnych praw autorskich oraz przenoszenia praw na inne osoby wraz z prawem do dokonywania w nich zmian i wykonywania praw zależnych. Przeniesienie autorskich praw majątkowych oraz wykonywanie zależnych praw autorskich, o których mowa w niniejszym ustępie, uprawnia do nieograniczonego w czasie korzystania i rozporządzania Oprogramowaniem Aplikacyjnym i jego Modyfikacjami bez ograniczeń terytorialnych, na następujących polach eksploatacji:
  - 1) wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji, w tym wykorzystywanie Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji w celu zbierania, przesyłania, udostępniania i usuwania danych;
  - 2) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym, w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji niezbędne jest ich zwielokrotnienie;



- 3) dokonywania zmian przez Zamawiającego lub podmiot trzeci, w tym zmian w kodach źródłowych Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji, tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian;
  - 4) rozpowszechniania i korzystania przez Nielimitowaną liczbę użytkowników jednocześnie oraz dysponowania Oprogramowaniem Aplikacyjnym i jego Modyfikacjami, w tym ich użyczenia lub jego kopii;
  - 5) wprowadzania do sieci, w tym sieci Internet i Intranet.
7. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji obejmuje również prawo do korzystania, pobierania pożytków i rozporządzenia wszelkimi opracowaniami Oprogramowania Aplikacyjnego i jego Modyfikacji wykonanymi przez Zamawiającego, na jego zlecenie lub za jego zgodą, bez konieczności uzyskiwania zgody Wykonawcy.
  8. Wykonawca wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych, zezwala Zamawiającemu na wykonywanie zależnych praw autorskich na polach eksploatacji określonych w ust. 6 powyżej, oraz upoważnia Zamawiającego do zlecenia osobom trzecim wykonywania tych zależnych praw autorskich.
  9. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i zezwolenia na wykonywanie praw zależnych do Oprogramowania Aplikacyjnego lub jego zmian nastąpi bezwarunkowo z chwilą podpisania przez Stronę Protokołu Odbioru Etapu, w którym Oprogramowanie to zostało dostarczone.
  10. W okresie od dnia dostarczenia Oprogramowania Aplikacyjnego lub jego zmian do momentu podpisania Protokołu Odbioru Etapu, o których mowa w ust. 9 powyżej, Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego lub jego zmian na polach eksploatacji wskazanych w ust. 6 powyżej, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 1 Umowy.
  11. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych przechodzi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalono Oprogramowanie Aplikacyjne lub jego Modyfikacje.
  12. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania wraz z Oprogramowaniem Aplikacyjnym kodów źródłowych dostarczanego Oprogramowania.

**Autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji powykonawczej oraz Dokumentacji projektowej oraz Modyfikacji Dokumentacji powykonawczej**

13. Wykonawca oświadcza, że do Dokumentacji oraz Modyfikacji Dokumentacji, zwanych dalej na potrzeby niniejszego paragrafu „Dokumentacją”, będących utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, przysługują mu wyłączne i nieograniczone autorskie prawa majątkowe i nie są one obciążone jakimikolwiek roszczeniami i prawami osób trzecich.
14. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 1 Umowy, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji oraz prawa do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich oraz przenoszenia praw na inne osoby wraz z prawem do dokonywania w nich zmian, wykonywania praw zależnych. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw pokrewnych oraz wykonywanie zależnych praw autorskich, o których mowa w niniejszym ustępie, uprawnia do nieograniczonego w czasie rozporządzania i korzystania z Dokumentacji bez ograniczeń terytorialnych na następujących polach eksploatacji:
  - a. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania Dokumentacji - wytwarzanie jakiegokolwiek techniką egzemplarzy Dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
  - b. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których Dokumentację utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
  - c. w zakresie rozpowszechniania Dokumentacji w sposób inny niż określony w ust. 6 pkt 2 -

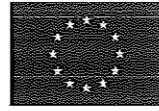


- publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
- d. wykorzystywania Dokumentacji lub jej dowolnych części do prezentacji, łączenie fragmentów z innymi utworami;
  - e. wprowadzanie do pamięci komputera lub do sieci multimedialnej, w tym do Internetu;
  - f. dowolnego przetwarzania Dokumentacji, w tym adaptacji, modyfikacji, wykorzystywania jako materiału wyjściowego do tworzenia innych utworów w rozumieniu przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
15. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Dokumentacji obejmuje również prawo do korzystania, pobierania pożytków i rozporządzenia wszelkimi opracowaniami Dokumentacji wykonanymi przez Zamawiającego, na jego zlecenie lub za jego zgodą, bez konieczności uzyskiwania zgody Wykonawcy.
16. Wykonawca wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych, zezwala Zamawiającemu na wykonywanie zależnych praw autorskich na polach eksploatacji określonych w ust. 14, oraz upoważnia Zamawiającego do zlecania osobom trzecim wykonywania tych zależnych praw autorskich.
17. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw zależnych do Dokumentacji nastąpi bezwarunkowo z chwilą podpisania przez Strony odpowiedniego Protokołu Odbioru na podstawie którego Dokumentacja została odebrana.
18. W okresie od dnia dostarczenia Dokumentacji do momentu podpisania przez Strony Protokołu Odbioru, o którym mowa w ust. 17 powyżej, w tym przez Zamawiającego bez uwag lub zastrzeżeń, Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z Dokumentacji na polach eksploatacji wskazanych w ust. 14, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 1 Umowy.
19. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych przechodzi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalono Dokumentację.

#### **Licencje na Oprogramowanie Standardowe i jego aktualizacje**

20. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 1 Umowy, udziela Zamawiającemu niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie i nieograniczonej czasowo licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego, którego producentem jest Wykonawca, oraz jego aktualizacji na następujących polach eksploatacji:
- a. wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania Standardowego lub jego aktualizacji, w tym wykorzystywanie Oprogramowania Standardowego lub jego aktualizacji w celu zbierania, przesyłania, udostępniania i usuwania danych;
  - b. rozpowszechniania i korzystania przez nielimitowaną liczbę użytkowników jednocześnie oraz dysponowania Oprogramowaniem Standardowym lub jego aktualizacjami, w tym jego użyczenia lub jego kopii,
  - c. trwałego lub czasowego zwielokrotnienia w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym, w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania Standardowego lub jego aktualizacji niezbędne jest jego zwielokrotnienie,
  - d. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian i modyfikacji w Oprogramowaniu Standardowym lub jego aktualizacjach,
  - e. wprowadzania do sieci, w tym sieci Internet i Intranet.

21. Wykonawca udzieli lub zapewni udzielenie Zamawiającemu, począwszy od dnia dostarczenia do Zamawiającego w sposób określony w Umowie Oprogramowania Standardowego, którego Wykonawca nie jest producentem, niewyłącznej, rozciągającej się na całe terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i nieograniczonej czasowo licencji producenta tego Oprogramowania lub podmiot upoważniony przez producenta, na korzystanie z Oprogramowania Standardowego oraz jego aktualizacji na polach eksploatacji określonych w ust. 20 powyżej.
22. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania kodów źródłowych Oprogramowania Standardowego, a także jego modyfikacji i dostosowań do wymagań Zamawiającego oraz późniejszych aktualizacji, którego jest producentem lub którego producentem są jego podwykonawcy oraz spółki powiązane, w rozumieniu Kodeksu spółek handlowych (Dz.U. z 2000 r., Nr 94, poz. 1037 z późn. zm.) oraz podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 z późn. zm.). Inicjalne przekazanie kodów źródłowych Oprogramowania Standardowego nastąpi z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy.
23. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że w przypadku Oprogramowania Standardowego, którego nie jest producentem, uzyskał zgodę producenta lub podmiotu upoważnionego przez producenta, na korzystanie z Oprogramowania Standardowego oraz jego aktualizacji, w tym na przekazywanie dokumentów zawierających warunki licencji. W przypadku Oprogramowania Standardowego, którego Wykonawca nie jest producentem, Wykonawca doloży starań by zapewnić Zamawiającemu dostęp do depozytu kodu źródłowego oprogramowania na wypadek upadłości lub zaprzestania działalności przez jego producenta.
24. Z chwilą udzielenia niniejszej licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego, własność nośników, na których utrwalono Oprogramowanie Standardowe lub jego aktualizacje przechodzi na Zamawiającego.
25. Udzielenie Zamawiającemu licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego następuje bezwarunkowo w chwili podpisania przez Strony Protokołu Odbioru danego Etapu bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego; w przypadku dostarczania aktualizacji Oprogramowania Standardowego do udzielenia licencji dochodzi z chwilą przekazania aktualizacji Zamawiającemu.
26. W okresie od dnia dostarczenia Oprogramowania Standardowego lub jego aktualizacji, którego producentem jest Wykonawca, do momentu podpisania przez Strony Protokołu Odbioru danego Etapu, o którym mowa w ust. 25 powyżej, Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego lub jego aktualizacji na polach eksploatacji wskazanych w ust. 20 powyżej, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 1 Umowy.
27. Licencja na korzystanie z Oprogramowania Standardowego, lub jego aktualizacje podlega wypowiedzeniu z zachowaniem 10 – letniego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego tylko w przypadku istotnego naruszenia licencji przez Zamawiającego.
28. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 1 Umowy Zamawiający ma prawo do udzielania sublicencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego lub jego aktualizacji.
29. Na potrzeby wykonania Przedmiotu Umowy Wykonawca może wykorzystywać lub dostarczać Zamawiającemu rezultaty prac, powstałe z wykorzystaniem Oprogramowania Open Source, pod warunkiem, że:
  - a. uprzednio wystąpi o zgodę Zamawiającego na wykorzystanie takiego Oprogramowania Open Source, przedstawiając jednocześnie warunki jego licencjonowania Zamawiającemu – a Zamawiający wyrazi zgodę na użycie takiego Oprogramowania Open Source;
  - b. wykorzystanie tego Oprogramowania Open Source będzie spełniać warunki zdefiniowane w ust. 30.
30. Zamawiający będzie mógł posłużyć się Oprogramowaniem Open Source przy spełnieniu następujących warunków:
  - a. w każdym przypadku wykorzystania Oprogramowania Open Source Wykonawca



zapewnia, że jego wykorzystanie na potrzeby Umowy będzie zgodne z postanowieniami odpowiednich licencji przypisanych do danego oprogramowania,

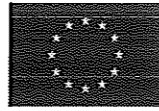
- b. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że wykorzystanie Oprogramowania Open Source nie będzie ograniczać Zamawiającego w zakresie rozpowszechniania innego oprogramowania połączonego z Oprogramowaniem Open Source, w tym nie może nakładać na Zamawiającego obowiązku rozpowszechniania takiego połączonego oprogramowania wraz z kodem źródłowym. W przypadku, w którym dana licencja na Oprogramowanie Open Source uzależnia zakres takich obowiązków od sposobu połączenia Oprogramowania Open Source z innym oprogramowaniem, Wykonawca zobowiązany jest do zrealizowania takiego połączenia w sposób nienakładający na Zamawiającego obowiązku rozpowszechniania połączonego oprogramowania wraz z kodem źródłowym.
- c. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że licencja na Oprogramowanie Open Source nie będzie nakładać na Zamawiającego obowiązku odprowadzania jakichkolwiek opłat lub wynagrodzenia na rzecz podmiotów uprawnionych do takiego oprogramowania.

31. Niezależnie od innych postanowień Umowy, naruszenie przez Wykonawcę któregośkolwiek warunku wskazanego w ust. 29 lub 30, będzie traktowane jako wada prawna.

## § 12

### Gwarancja i serwis gwarancyjny

1. Dla potrzeb zapewnienia bezawaryjnego i zgodnego z Umową działania Urządzeń i Oprogramowania Wykonawca udziela Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 1 Umowy, przez okres ..... miesięcy (zgodnie z ofertą Wykonawcy) gwarancji na dostarczone Urządzenia i Oprogramowanie.
2. W okresie gwarancji Wykonawca zapewni serwis gwarancyjny oraz ciągłość działania Systemu. Szczegółowe warunki gwarancji i serwisu gwarancyjnego oraz wymagania w zakresie zapewnienia ciągłości działania systemu (SLA) określa **Załącznik nr 8**.
3. Bieg okresu gwarancyjnego rozpocznie się od daty podpisania, w tym ze strony Zamawiającego bez zastrzeżeń, Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy, którego wzór jest określony w **Załączniku nr 15**.
4. Strony ustalają okres rękojmi równy okresowi gwarancji.
5. W przypadku, jeżeli świadczenie gwarancyjne polegać będzie na wymianie wadliwego Urządzenia, komponentu lub Oprogramowania na wolne od wad, okres gwarancji dla tego Urządzenia, komponentu lub Oprogramowania biegnie na nowo od daty protokołu stwierdzającego tę wymianę.
6. Wykonawca dokona usunięcia Usterek i Błędów w sposób i w terminach opisanych w wymaganiach SLA, określonych w **Załączniku nr 8**. Załącznik ten określa również tryb zgłaszania Usterek i Błędów. Nieusunięcie Usterek lub Błędów w terminie określonym w **Załączniku nr 8** uprawnia Zamawiającego do naliczenia kar umownych określonych w § 10 ust. 7.
7. W przypadku nieusunięcia Usterek lub Błędów w określonych w **Załączniku nr 8** terminach, Zamawiający ma prawo zlecić usunięcie osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez wyznaczania dodatkowego terminu Wykonawcy i bez utraty uprawnień z tytułu gwarancji, niezależnie od kar umownych, o których mowa w § 10.
8. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości serwisu gwarancyjnego w wypadku zakończenia działalności swojego przedsiębiorstwa w czasie, na który została udzielona gwarancja.
9. Gwarancja udzielona przez producenta oraz gwarancja wystawiona przez Wykonawcę nie może zawierać następujących warunków:



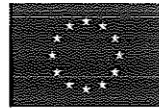
- a. ograniczać okresu gwarancji poprzez uwzględnienie naturalnego zużycia Urzędzeń (z wyłączeniem elementów eksploatacyjnych ulegających naturalnemu zużyciu);
  - b. obowiązku dokonywania przez Zamawiającego płatnych przeglądów okresowych wykonywanych przez podmioty wskazane przez Wykonawcę;
  - c. postanowień powodujących obciążenie Zamawiającego dodatkowymi kosztami związanymi z dostawą Przedmiotu Umowy, a także zawierających dodatkowe warunki współpracy z Wykonawcą, chyba, że zostaną zaakceptowane przez Zamawiającego;
  - d. dotyczących innych płatnych działań nie ujętych w Umowie.
10. Gwarancja, nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu udzielonej rękojmi.

### § 13 Siła wyższa

1. Żadna Strona nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, w stopniu w jakim wynika ono bezpośrednio i wyłącznie z siły wyższej, jeżeli udowodni, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zostało spowodowane siłą wyższą, oraz że w chwili zawarcia Umowy niemożliwe było przewidzenie zdarzenia i jego skutków, które wpłynęły na zdolność Strony do wykonania Umowy.
2. W rozumieniu Umowy, „Siła Wyższa” oznacza okoliczności pozostające poza kontrolą Strony i uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie przez tę Stronę jej zobowiązań, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy, ani im zapobiec przy dołożeniu należytej staranności.
3. Za Siłę Wyższą nie uznaje się niedotrzymania zobowiązań przez kontrahenta – dostawcę Wykonawcy.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności Siły Wyższej, Strona, która powołuje się na te okoliczności, niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę na piśmie o jej zaistnieniu i przyczynach.
5. W razie zaistnienia Siły Wyższej wpływającej na termin realizacji Umowy, Strony zobowiązują się w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia zawiadomienia, o którym mowa w ust. 4, ustalić nowy termin wykonania Umowy lub ewentualnie podjąć decyzję o odstąpieniu od Umowy za porozumieniem Stron.
6. W wypadku, jeżeli okoliczności siły wyższej trwać będą dłużej niż 30 dni Zamawiający ma prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

### § 14 Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Przed podpisaniem Umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w formie .....wysokości 10% wartości brutto Umowy, tj. kwotę ..... zł (słownie złotych: .....).
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone w następujących terminach:
  - 1) 70 % zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, tj. kwotę ..... zł, gwarantującą zgodne z Umową wykonanie Przedmiotu Umowy, w terminie 30 dni po ostatecznym, bezusterkowym odbiorze Przedmiotu Umowy,
  - 2) 30 % zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, tj. kwotę ..... zł, nie później niż



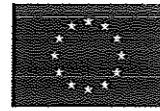
15 dni po upływie okresu rękojmi za wady.

3. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia zabezpieczenia w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.
4. Jeżeli z uwagi na przedłużenie terminu realizacji Umowy, niezależnie od przyczyn przedłużenia, zabezpieczenie wniesione w formie gwarancji bankowych, ubezpieczeniowych lub poręczeniach wygasłoby przed upływem przedłużonego terminu realizacji umowy, Wykonawca na 30 dni roboczych przed wygaśnięciem tego zabezpieczenia przedstawi Zamawiającemu stosowny aneks do gwarancji/poręczenia lub nową gwarancję/poręczenie lub wpłaci odpowiednie zabezpieczenie w formie pieniądza. Jeżeli Wykonawca nie wypełni tego obowiązku Zamawiający może żądać od gwaranta/poręczyciela wpłaty z gwarancji/poręczenia i zaliczyć uzyskaną w ten sposób kwotę na poczet zabezpieczenia.
5. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na bezpośrednie potrącenie przez Zamawiającego z zabezpieczenia wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
6. Wniesione przez Wykonawcę zabezpieczenie jest przeznaczone na pokrycie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym roszczeń z tytułu rękojmi za wady.

#### § 15

##### Prawo audytu

1. Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia audytu sposobu realizacji Umowy przez Wykonawcę, w szczególności w celu weryfikacji:
  - 1) czy Umowa jest realizowana zgodnie z wymaganiami opisanymi w **Załączniku nr 1** oraz planami sporządzonymi i uzgodnionymi w trakcie realizacji Umowy;
  - 2) stanu zaawansowania prac;
  - 3) bezpieczeństwa Systemu w zakresie wskazanym przez Zamawiającego;
  - 4) czy wytwarzane Oprogramowanie i Dokumentacja są zgodne z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 i 5 oraz udokumentowanymi szczegółowymi uzgodnieniami dokonanymi w trakcie realizacji Umowy.
2. Zamawiający może powierzyć przeprowadzenie audytu osobie trzeciej.
3. Zamawiający jest zobowiązany poinformować Wykonawcę o audycie z wyprzedzeniem co najmniej 2 Dni Roboczych przed jego rozpoczęciem.
4. Wykonawca jest zobowiązany:
  - 1) udostępnić audytorom wskazanym przez Zamawiającego Dokumentację związaną z realizacją Umowy;
  - 2) udostępnić kody źródłowe rozbudowywanego Systemu;
  - 3) udzielić odpowiedzi na pytania audytorów na piśmie nie później niż w czasie 3 Dni Roboczych.
  - 4) Umożliwić osobom po stronie Zamawiającego przeprowadzenie testów lub zapoznanie się z dokumentami w Biurze Projektu Wykonawcy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia kontroli wykonania Umowy przez instytucje zarządzające funduszami, z których finansowana jest niniejsza Umowa, Komisję Europejską lub inną instytucję uprawnioną do przeprowadzenia kontroli na podstawie odrębnych przepisów, w



tym w szczególności do umożliwienia przedstawicielom instytucji przeprowadzającej kontrolę nieograniczonego dostępu do miejsc, w których realizowana jest Umowa oraz dostępu do systemu komputerowego, a także do wszystkich dokumentów i plików komputerowych związanych z realizacją Umowy.

#### § 16

##### Ochrona tajemnicy i zasady poufności

1. Informacje udostępniane Wykonawcy w ramach wykonywania Przedmiotu Umowy będą traktowane przez Wykonawcę jako istotne (w czasie obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od niej) i mogą być ujawniane wyłącznie tym pracownikom i upoważnionym przedstawicielom, których obowiązkiem jest realizacja Umowy, pod rygorem pociągnięcia przez Zamawiającego do odpowiedzialności za naruszenie poufności.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji istotnych, w posiadanie których wejdzie w trakcie wykonywania Umowy, w szczególności:
  - 1) nieujawniania i niezezwalania na ujawnienie informacji w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego;
  - 2) zapewnienia, że personel oraz inni współpracownicy Wykonawcy, którym informacje zostaną udostępnione nie ujawnią i nie zezwolą na ich ujawnienie w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego;
  - 3) zapewnienia prawidłowej ochrony informacji przed utratą, kradzieżą, zniszczeniem, zgubieniem lub dostępem osób trzecich nieupoważnionych do uzyskania informacji,
  - 4) o których mowa w ust. 1 powyżej;
  - 5) przejęcia na siebie wszelkich roszczeń osób trzecich w stosunku do Zamawiającego, wynikających z wykorzystania przez Wykonawcę danych uzyskanych w czasie wykonywania Umowy w sposób naruszający ich postanowienia.
3. Wykonawca zobowiązuje się do niewykorzystywania informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej pisemnie pod rygorem nieważności.
4. 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.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej nie dotyczy przypadków, gdy informacje te:
  - 1) stały się publicznie dostępne, jednak w inny sposób niż w wyniku naruszenia Umowy;
  - 2) 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.
6. 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.
7. W przypadku konieczności przekazania Wykonawcy informacji niejawnych, w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2010 r. Nr 182, poz. 1228), Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie do pisemnego powiadomienia Wykonawcy o

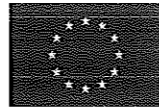


- rodzaju informacji niejawnych, które zamierza przekazać oraz zastosowanej klauzuli tajności. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów o ochronie informacji niejawnych oraz przekazanej mu instrukcji bezpieczeństwa.
8. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z przepisów o ochronie informacji niejawnych, a także za nieprzestrzeganie wymagań określonych w instrukcji bezpieczeństwa.
  9. W przypadku nieprzestrzegania wymogów przepisów o ochronie informacji niejawnych lub instrukcji bezpieczeństwa, Zamawiający zastrzega sobie prawo do naliczenia kary umownej, za każde naruszenie.
  10. Wykonawca, przed zawarciem Umowy, przedstawił Zamawiającemu – do akceptacji, listę osób z jego strony, uprawnionych do realizacji Umowy ze wskazaniem ich kompetencji. W celu zapewnienia kontroli osób uzyskujących dostęp do policyjnych zasobów, w tym Aktywów Teleinformatycznych, Wykonawca wraz z listą osób dostarczył:
    - 1) dla każdej osoby zgłoszonej do realizacji Umowy potwierdzoną za zgodność z oryginałem kserokopię aktualnego zaświadczenia o niekaralności lub alternatywnie dokument wygenerowany elektronicznie przez system e-Platforma Ministerstwa Sprawiedliwości. Zaświadczenie musi być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed dniem zawarcia Umowy. Kierowane do Krajowego Rejestru Karnego zapytanie o udzielenie informacji o osobie, powinno dotyczyć kartoteki karnej. Ponadto w ww. formularzu nie należy wypełniać pkt 11 pn. *Wskazanie postępowania, w związku z którym zachodzi potrzeba uzyskania informacji o osobie,*
    - 2) w przypadku osób mających miejsce zamieszkania poza terytorium Polski tłumaczenie przysięgłe oraz oryginał, lub potwierdzoną za zgodność kopię, zaświadczenia o niekaralności wydanego przez właściwy terytorialnie urząd, równoważny polskiemu Krajowemu Rejestrowi Karnemu, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed dniem zawarcia Umowy,
    - 3) oświadczenie o zachowaniu poufności dla każdej osoby realizującej umowę, którego wzór określa **Załącznik nr 3**,
  11. Zamawiający dopuści do realizacji Przedmiotu Umowy jedynie osoby legitymujące się dokumentami określonymi w ust. 10.
  12. Zamawiający dopuszcza zmianę listy osób, o której mowa w ust. 10. Warunkiem akceptacji przez Zamawiającego nowej listy jest spełnienie wymogu, o którym mowa w ust. 10.

## § 17

### Podwykonawcy

1. Na dzień zawarcia Umowy Wykonawca zobowiązuje się wykonać zakres rzeczowy zamówienia, objęty Umową, siłami własnymi bez udziału podwykonawców / z udziałem podwykonawców określonych w Ofercie. *(do odpowiedniego zastosowania, w zależności od treści złożonej oferty).*
2. Zgodnie ze złożoną ofertą, podwykonawcą, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22 a ust. 1 ustawy PZP, w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy PZP, jest .....  
*(do odpowiedniego zastosowania, w zależności od treści złożonej oferty).*
3. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 ustawy PZP, w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je



w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia, a także przedstawić dokumenty potwierdzające brak podstaw do wykluczenia proponowanego innego podwykonawcy.

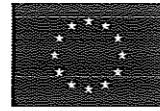
*(Postanowienia ust. 3 i 4 mają zastosowanie w przypadku wskazania w ofercie podwykonawcy, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 ustawy, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.)*

4. W przypadku zlecenia wykonania części zamówienia podwykonawcy:
  - a. Wykonawca zobowiązuje się do koordynowania prac realizowanych przez podwykonawców lub zakresu zamówienia powierzonego podwykonawcy;
  - b. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o wszelkich zmianach nazw lub imion i nazwisk oraz danych kontaktowych podwykonawców zaangażowanych w realizację Przedmiotu Umowy.
5. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy. W przypadku powierzenia wykonania części Umowy podwykonawcom, Wykonawca odpowiada za czynności wykonane przez podwykonawców oraz jego personel, jak za działania i zaniechania własne.
6. Zmiany podwykonawców są możliwe za zgodą Zamawiającego.

#### § 18 Zmiany Umowy

Zamawiający dopuszcza zmiany Umowy w zakresie i na warunkach przewidzianych w Ustawie PZP, w szczególności:

1. Strony są uprawnione do wprowadzenia do Umowy zmian nieistotnych, to jest innych, niż zmiany zdefiniowane w art. 144 ust. 1e Ustawy PZP;
2. Stosownie do art. 144 ust. 1 pkt 1 Ustawy PZP Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do Umowy zmian opisanych w postanowieniach w zakresie terminu lub zakresu realizacji Przedmiotu Umowy, określonego w § 2 i 3 Umowy w przypadku, gdy:
  - a. po podpisaniu Umowy producent Urządzeń lub Oprogramowania wprowadzi do obrotu nowe wersje Urządzeń lub Oprogramowania (charakteryzujące się nie gorszymi walorami funkcjonalnymi i eksploatacyjnymi niż zawarte w Ofercie), zmiana ta nie może powodować zmiany wartości Umowy.
  - b. niezbędna jest zmiana sposobu lub terminu wykonania Umowy, z powodu okoliczności za które wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania Umowy, zmiana ta nie może powodować zmiany wartości Umowy.
  - c. w wyniku przeprowadzonego audytu, o którym mowa w § 15 Umowy, audytor zaleci przeprowadzenie zmiany sposobu realizacji Umowy, a zmiana ta wymaga zmiany Umowy,
  - d. w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Wykonawcy, związanych z równoległe prowadzonymi przez Zamawiającego lub inny organ administracji publicznej projektami mającymi wpływ na realizację Umowy,
  - e. w przypadku uzasadnionej przyczynami technicznymi, w szczególności ujawnionymi na etapie prac analitycznych i projektowych, konieczności zmiany:



- i. sposobu wykonania Umowy w obszarach: organizacyjnym, wykorzystywanych narzędzi, przyjętych metod i kanałów komunikacji,
- ii. zakresu przedmiotu Umowy w obszarze wymagań funkcjonalnych lub niefunkcjonalnych, jeżeli rezygnacja z danego wymagania lub zastąpienie go innym, spowoduje zoptymalizowane dopasowanie przedmiotu Umowy do potrzeb Zamawiającego, Zamawiający dopuszcza wprowadzenie odpowiednich zmian uwzględniających stwierdzone przyczyny techniczne, polegających w szczególności na modyfikacji wymagań Zamawiającego lub zmianie sposobu ich realizacji.

### § 19

#### Zmiany umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia Wykonawcy

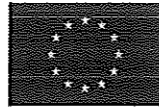
1. Strony zobowiązują się dokonać zmiany wysokości maksymalnego wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w § 9 ust. 1 Umowy, każdorazowo w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
  - a. zmiany stawki podatku od towarów i usług,
  - b. zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
  - c. zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne
  - d. na zasadach i w sposób określony w ust. 2 – 12 niniejszego paragrafu, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę.
2. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 lit a, będzie odnosić się wyłącznie do części Przedmiotu Umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit a, wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
4. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 lit b lub c, będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokość minimalnej stawki godzinowej lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.
5. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit b, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą wzrostowi kosztu Wykonawcy w związku ze zwiększeniem wysokości wynagrodzeń pracowników świadczących usługi na rzecz Zamawiającego na podstawie Umowy do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia.
6. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit c, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą zmianie kosztu Wykonawcy ponoszonego w związku z wypłatą

- wynagrodzenia pracownikom świadczącym usługi na podstawie Umowy. Kwota odpowiadająca zmianie kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia pracowników świadczących usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją Przedmiotu Umowy.
7. W celu zawarcia aneksu, o którym mowa w ust. 1, każda ze Stron może wystąpić do drugiej Strony z wnioskiem o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, wraz z uzasadnieniem zawierającym w szczególności szczegółowe wyliczenie całkowitej kwoty, o jaką wynagrodzenie Wykonawcy powinno ulec zmianie, oraz wskazaniem daty, od której nastąpiła bądź nastąpi zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy, uzasadniająca zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
  8. W przypadku zmian, o których mowa w ust. 1 lit b lub c, jeżeli z wnioskiem występuje Wykonawca, jest on zobowiązany dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy, w szczególności:
    - a. pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących usługi (bez ujawniania tzw. „danych wrażliwych”), wraz z określeniem zakresu, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją Przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit b, lub
    - b. pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących usługi (bez ujawniania tzw. „danych wrażliwych”), wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją Przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit c.
  9. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 lit c jeżeli z wnioskiem występuje Zamawiający, jest on uprawniony do zobowiązania Wykonawcy do przedstawienia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni roboczych, dokumentów, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiana ta ma wpływ na koszty wykonania Umowy, w tym pisemnego zestawienia wynagrodzeń, o którym mowa w ust. 8 lit b
  10. W terminie do 30 dni roboczych od dnia przekazania wniosku, o którym mowa w ust. 7, Strona, która otrzymała wniosek, przekaże drugiej Stronie informację o zakresie, w jakim zatwierdza wniosek oraz wskaże kwotę, o którą wynagrodzenie należne Wykonawcy powinno ulec zmianie, albo informację o niezatwierdzeniu wniosku wraz z uzasadnieniem.
  11. W przypadku otrzymania przez Stronę informacji o niezatwierdzeniu wniosku lub częściowym zatwierdzeniu wniosku, Strona ta może ponownie wystąpić z wnioskiem, o którym mowa w ust. 7. W takim przypadku przepisy ust. 8 - 10 stosuje się odpowiednio.
  12. Zawarcie aneksu nastąpi nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia zatwierdzenia wniosku o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
  13. Ponadto Zamawiający dopuszcza zmiany w zakresie Przedmiotu Umowy oraz wynagrodzenia Wykonawcy, jeśli z przyczyn, których nie można było przewidzieć przed zawarciem Umowy konieczne stało się nabycie od Wykonawcy produktów i usług tożsamyh z przewidzianymi w Umowie, których łączna wartość nie przekracza 10% wynagrodzenia o którym mowa w § 9 ust. 1.

## § 20

### Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku:



- 1) wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy;
  - 2) gdy opóźnienie Wykonawcy w stosunku do terminów wskazanych w §3 ust. 4 przekroczy 15 dni roboczych;
  - 3) dostarczenia przez Wykonawcę Urządzeń lub Oprogramowania niespełniających wymogów określonych w Dokumentacji lub Umowie;
  - 4) jeżeli suma kar umownych przekroczy 20% wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1 Umowy,
  - 5) podjęcia decyzji przez organ nadzorujący Zamawiającego, Instytucję Zarządzającą, Pośredniczącą lub Wdrażającą:
    - a) o zakończeniu realizacji lub zawieszeniu prowadzenia dalszych prac nad projektem przez Zamawiającego,
    - b) o zmniejszeniu zakresu realizacji projektu, co bezpośrednio wpłynie na zakres Przedmiotu Umowy,
    - c) o zmniejszeniu finansowania działalności Zamawiającego w zakresie realizacji projektu, co bezpośrednio wpłynie na sposób finansowania realizacji Umowy;
  - 6) braku możliwości wywiązania się z zobowiązań z przyczyn niezależnych od Zamawiającego;
  - 7) istotnego naruszenia postanowień Umowy dotyczących ochrony danych osobowych, ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa lub ochrony informacji niejawnych;
  - 8) bezskutecznego upływu terminu wyznaczonego przez Zamawiającego do zmiany sposobu wykonywania Umowy w przypadku, gdy Wykonawca będzie wykonywał prace w sposób wadliwy albo sprzeczny z Umową. Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach;
  - 9) nie zawarcia przez Wykonawcę umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, w terminie wskazanym § 4 ust. 14;
  - 10) w innych sytuacjach wskazanych w Umowie.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 3 i 6 po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego Wykonawcy do zmiany sposobu wykonywania Umowy.
  3. Prawo odstąpienia Zamawiający może wykonać w terminie do 60 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach skutkujących możliwością odstąpienia od Umowy.

## **§ 21**

### **Inne postanowienia**

1. Przy prowadzeniu korespondencji w sprawach związanych z realizacją Przedmiotu umowy obowiązywać będzie forma pisemna.
2. W razie pilnej potrzeby zawiadomienia mogą być przesyłane faksem z pisemnym potwierdzeniem ich otrzymania. Korespondencja e-mail jest dopuszczalna w sprawach określonych w Umowie oraz Planie Zarządzania Projektem.
3. Ustala się następujące adresy, numery faksów i telefonów i adresy e-mail:  
Adres Wykonawcy dla potrzeb korespondencji i składania zawiadomień:



.....  
.....  
tel. /.../ .....  
faks /.../ .....  
e-mail: .....

Adres Zamawiającego dla potrzeb korespondencji i składania zawiadomień:

**Biuro Łączności i Informatyki KGP**  
02-520 Warszawa, ul. Wiśniowa 58  
tel. /22/ .....  
faks /22/ 60-158-73.  
e-mail: .....

## § 22

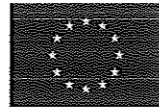
### Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy a Załącznikami, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Ustawy PZP, Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Ewentualne spory powstałe w trakcie realizacji niniejszej Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowę sporządzono w 4 (czterech) jednobrzmiących egzemplarzach, z których 3 (trzy) egzemplarze otrzymuje Zamawiający i 1 (jeden) egzemplarz otrzymuje Wykonawca.
6. Załączniki do niniejszej Umowy, stanowią jej integralną część:
  - 1) Załącznik 1 – Szczegółowy opis Przedmiotu Umowy
  - 2) Załącznik 2 – Specyfikacja ilościowo-cenowa
  - 3) Załącznik 3 - Oświadczenie o zachowaniu poufności
  - 4) Załącznik 4 – Wymagania w zakresie organizacji prac
  - 5) Załącznik 5 – Wymagania dotyczące dokumentacji
  - 6) Załącznik 6 – Wymagania w zakresie szkoleń
  - 7) Załącznik 7 – Wymagania w zakresie odbioru Przedmiotu Umowy
  - 8) Załącznik 8 – Warunki gwarancji i serwisu gwarancyjnego; SLA
  - 9) Załącznik 9 – Zgłoszenie serwisowe (wzór)
  - 10) Załącznik 10 – Raport z realizacji zgłoszenia serwisowego (wzór)
  - 11) Załącznik 11 – Protokół Odbioru jakościowo-ilościowego
  - 12) Załącznik 12 – Protokół Odbioru jakościowego
  - 13) Załącznik 13 - Protokół Odbioru kodów źródłowych
  - 14) Załącznik 14 - Protokół Odbioru szkoleń
  - 15) Załącznik 15 – Protokół Odbioru Etapu/Przedmiotu umowy
  - 16) Załącznik 16 – Protokół Odbioru dokumentacji
  - 17) Załącznik 17 – Protokół Odbioru ilościowego
  - 18) Załącznik 18- Protokół Odbioru Usługi
  - 19) Załącznik 19 – Wzór Raportu Miesięcznego
  - 20) Załącznik 20 – Wzór Raportu Końcowego



**Fundusze Europejskie**  
Polska Cyfrowa

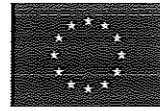
**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



- 21) Załącznik 21 – Wzór Raportu ad hoc
- 22) Załącznik 22 – Wzór oświadczenia RODO
- 23) Załącznik 23 – Raport z Testów Produktu
- 24) Załącznik 24 – Procedura zamawiania usługi wsparcia
- 25) Załącznik 25 – Wzór zlecenia
- 26) Załącznik 26 – Adresy dostaw sprzętu

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

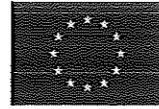


**Załącznik nr 1 do Umowy**

**Szczegółowy opis Przedmiotu umowy**

*(opis Przedmiotu umowy zostanie sporządzony na podstawie OPZ oraz oferty Wykonawcy)*

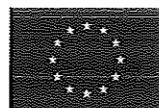




Załącznik nr 2 do Umowy

Specyfikacja ilościowo - cenowa  
(sporządza Wykonawca przed zawarciem umowy)

Lp.	Opis / Nazwa	Ilość	Cena jedn. netto zł.	Cena jedn. brutto zł.	Wartość netto zł.	VAT %	Wartość brutto zł
1							
2							
3							
4							
5							
<b>Razem</b>							



Załącznik nr 3 do Umowy

(miejsowość, data)

(imię i nazwisko)

(miejsce zatrudnienia)

**OŚWIADCZENIE O ZACHOWANIU POUFNOŚCI**

Stwierdzam własnoręcznym podpisem, że zobowiązuję się do nie przekazywania, nie ujawniania oraz nie wykorzystywania bez zgody Dyrektora Biura Łączności i Informatyki KGP wiadomości udostępnionych przez pracowników i funkcjonariuszy BLiI KGP oraz uzyskanych w związku z wykonywaniem Umowy nr /.../BLiI/.../... z dnia ..... 2018r., zawartej pomiędzy Komendantem Głównym Policji a....., a nie podlegających wykluczeniu na podstawie poniższych postanowień:

1. jeżeli informacja została ujawniona publicznie przez stronę, będącą właścicielem informacji chronionej;
2. jeżeli ujawnienia informacji żąda sąd lub organ ścigania w toku prowadzonych czynności na podstawie stosownych przepisów;
3. jeżeli właściciel informacji chronionej wyrazi na to uprzednio zgodę pisemną;
4. jeżeli informacja została uzyskana od osób trzecich bez naruszenia prawnych zobowiązań o poufności informacji.

Załącznik nr 4 do Umowy

Wymagania w zakresie organizacji prac

1. Obowiązki w zakresie komunikacji, organizacji i raportowania

1) Komunikacja.

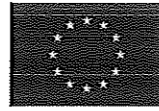
- a) Wykonawca Projektu zobowiązany jest do organizacji nie rzadziej niż raz na trzy tygodnie (chyba że większa częstotliwość spotkań będzie niezbędna dla prawidłowej realizacji umowy) narad dotyczących postępu realizacji Projektu lub ujęcia realizowanych zmian w żyjącej sieci OST112, w których udział będą brali w szczególności Wykonawca oraz Zamawiający. W naradach może brać udział również Inżynier Kontraktu wraz z osobami dedykowanymi przez Inżyniera Kontraktu, odpowiednio do przedmiotu narady.
- b) Wykonawca przygotowuje, w uzgodnieniu z Zamawiającym, dla każdej narady jej agendę, a także dokona zaproszenia (poprzez korespondencję elektroniczną) wszystkich jej uczestników uzgodnionych wcześniej z Zamawiającym.
- c) Z każdej narady w terminie do 3 dni roboczych od jej zakończenia będzie sporządzany przez Wykonawcę protokół zawierający co najmniej ustalenia mające na celu zapewnienie należytego wykonania Umowy i jej prawidłowej realizacji. Propozycja formatu i zawartości (szczegółowość) protokołów z narad powinna zostać ustalona z Zamawiającym na 5 dni robocze przed pierwszą naradą, z mocą wiążącą dla Wykonawcy. Zamawiający zastrzega sobie prawo wniesienia uwag do protokołu ze skutkiem wiążącym w terminie 2 dni roboczych od jego otrzymania.
- d) Zamawiający realizuje projekt zgodnie z metodyką PRINCE2 i wymaga organizacji projektu zgodnej z metodyką PRINCE2.
- e) Projekt realizowany jest w języku polskim.

2) Organizacja Projektu

- a) Szczegółowe kwestie związane z organizacją prac związanych z realizacją Umowy, obowiązki Stron oraz uprawnienia Kierowników Projektu określa Plan Zarządzania Projektem.
- b) Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia opracowanego, zgodnie z założeniami określonymi w Umowie, Planu Zarządzania Projektem w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy celem akceptacji przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego. Wszelkie zmiany Planu Zarządzania Projektem wymagają zgody Kierowników Projektu.
- c) W sprawach dotyczących bieżącej pracy nad realizacją Umowy dopuszcza się korespondencje z wykorzystaniem e-mail pomiędzy Kierownikami Projektu.
- d) Wykonawca uwzględni uzgodnione uwagi i komentarze do przedstawianych w toku realizacji Umowy dokumentów oraz przygotowuje kolejną wersję celem finalnego przeglądu treści dokumentu przed opracowaniem wersji ostatecznej.
- e) Wykonawca przygotowuje ostateczną wersję dokumentu uwzględniającą uwagi zawarte w przeglądzie finalnym.
- f) Datą wykonania dokumentu jest dzień jego odbioru przez Zamawiającego.

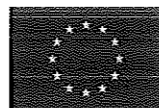
3) Monitorowanie postępu prac

- a) Wykonawca obowiązany jest na bieżąco monitorować przebieg prac w Projekcie.
- b) Wykonawca zobowiązany jest do pełnienia nadzoru i koordynacji wszelkich czynności, działań związanych z realizacją przedmiotu Umowy tak, aby zapewnić terminowe i o najwyższej jakości wykonanie przedmiotu Umowy.
- c) Nadzór i kontrola prawidłowej (m.in. rzeczowej i terminowej) realizacji prac przez Wykonawcę Projektu prowadzona jest przez Zamawiającego, który do tych czynności



może delegować Inżyniera Kontraktu.

- d) Wykonawca będzie informował na bieżąco Zamawiającego o postępie prac w Projekcie zgodnie z Planem Komunikacji przygotowanym dla zakresu realizacji niniejszej Umowy przez Wykonawcę w ramach Dokumentu Inicjującego Projekt, zgodnie z metodyką Prince 2.
  - e) Wykonawca zapewni obsługę raportowania statusu Projektu, w tym w szczególności w terminach wynikających z Planu Komunikacji oraz Harmonogramu Szczegółowego Prac będzie przygotowywał prezentacje dotyczące kolejnych Etapów Projektu na posiedzenia Zespołu Koordynującego lub Komitetu Sterującego (składającego się z wytypowanych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy, w tym co najmniej Kierownika Projektu i Kierownika Projektu Wykonawcy).
  - f) Wykonawca zobowiązany jest do powołania struktur organizacyjnych i stanowisk koniecznych do organizacji zarządzania Projektem w zakresie realizacji niniejszej umowy, w tym osób odpowiedzialnych za monitorowanie prac w Projekcie i informowanie Zamawiającego o wszelkich ryzykach powstałych w trakcie jego realizacji.
  - g) Wykonawca obowiązany jest na bieżąco pisemnie informować Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach, przeszkodach, utrudnieniach związanych czy też powstałych w trakcie realizacji przedmiotu Umowy, w tym także powstałych w związku z nieprzekazywaniem przez Personel Zamawiającego danych, informacji niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy, utrudnieniach w dostępie do Infrastruktury Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na terminowe wykonanie prac objętych Umową lub na jakość i zakres tych prac.
  - h) Wykonawca obowiązany jest prowadzić rejestr otwartych zagadnień w Projekcie, w tym przypisywać odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów powstałych w trakcie realizacji Umowy, monitorować zadania wynikające z listy otwartych zagadnień i na bieżąco, zgodnie z Planem Komunikacji, informować o tym pisemnie i e-mailem Zamawiającego oraz Kierownika Projektu.
- 4) Raportowanie
- a) Wykonawca przez cały okres realizacji niniejszej Umowy sporządzać będzie Raporty Miesięczne. Wykonawca, w terminie do 5 dni roboczych po zakończeniu każdego miesiąca (z wyłączeniem ostatniego miesiąca realizacji Umowy, w związku z obowiązkiem sporządzenia Raportu końcowego) złoży Zamawiającemu raport wyszczególniający wykonane prace, sprawdzenia kontrolne, uzyskiwanym poziomie jakości usług oraz występujących problemach w realizacji Projektu. Raport będzie zawierał w szczególności:
    - i. opis postępu prac i powstałych problemów,
    - ii. postęp prac w podziale na poszczególne kategorie prac w powiązaniu z planem na każdy okres,
    - iii. plan poszczególnych prac na kolejny okres,
    - iv. przegląd ryzyk.
  - b) Wykonawca, w okresie trwania Umowy zobowiązany będzie do udzielania informacji w trybie "ad-hoc", jeśli Instytucja Zarządzająca lub Instytucja Pośrednicząca (CPPC) lub MSWiA będzie oczekiwała pilnej informacji o projekcie.
  - c) Wykonawca, w terminie do 5 dni roboczych po zakończeniu Projektu przekaże Zamawiającemu Raport Końcowy (z podsumowaniem informacji składanych wcześniej w raportach miesięcznych) zawierające pełne i obszerne podsumowanie wykonywanych czynności w szczególności:
    - i. wstęp wraz z krótkim opisem Projektu,



- ii. wykonawstwo w tym chronologiczny postęp prac i uwagi do wykonania poszczególnych głównych ich elementów,
  - iii. czas trwania umowy na realizację Projektu, w tym wszystkie zmiany i ich opis,
  - iv. uwagi i wnioski z przebiegu realizacji umowy (w tym rekomendacje dla przyszłych podobnych przedsięwzięć).
- d) Raporty będą sporządzane w wersji elektronicznej i papierowej oraz zatwierdzone przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu po 2 egzemplarze każdego raportu (w każdej wersji) w terminach określonych powyżej zgodnie z przyjętymi kanałami komunikacji.
- e) Weryfikacja raportów nastąpi w przeciągu 2 dni roboczych. W przypadku konieczności przygotowania korekty Wykonawca zostanie o tym powiadomiony i ma 2 dni robocze na naniesienie poprawek. Następnie Zamawiający w przeciągu 2 dni roboczych dokona akceptacji raportu.

## 2. Wykonanie umowy

- 1) Wykonawca zobowiązuje się wykonać Przedmiot Umowy w terminach określonych w § 3 Umowy w zakresie określonym w niniejszym dokumencie oraz zgodnie z Planem Zarządzania Projektem.
- 2) Pod pojęciem wykonania Umowy, Strony rozumieją odbiór wszystkich Etapów na podstawie podpisanych Protokołów Odbioru Etapów, Protokołów Odbioru Usługi oraz Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy, bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego. Pod pojęciem wykonania Etapu Strony rozumieją podpisanie Protokołu Odbioru Etapu bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego.
- 3) Za datę wykonania części Umowy, będącej przedmiotem odbioru w ramach Etapu, uznaje się datę podpisania odpowiedniego Protokołu Odbioru Etapu bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że wszystkie czynności odbiorcze, w tym również związane z uwzględnianiem uwag lub zastrzeżeń Zamawiającego powinny zakończyć się w terminach wykonania Etapów określonych w § 3 ust. 4 Umowy.
- 4) Za datę wykonania przedmiotu Umowy w zakresie Etapów I-VII uznaje się datę podpisania Protokołu Odbioru Przedmiotu umowy bez uwag lub zastrzeżeń ze strony Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że wszystkie czynności odbiorcze Etapów lub czynności w ramach Etapów, w tym również związane z uwzględnianiem uwag lub zastrzeżeń Zamawiającego powinny zakończyć się w terminie wykonania Umowy określonym w § 3 ust. 1 Umowy.

## 3. Dostawy

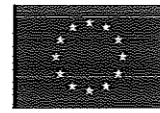
- 1) Wykonawca ma obowiązek dostarczyć i zainstalować sprzęt i oprogramowanie objęte Umową w lokalizacjach wynikających z Projektu Technicznego.
- 2) Dostawy muszą się odbywać w Dni Robocze w godzinach pracy obowiązujących dla danej lokalizacji.
- 3) Termin i pozostałe warunki dostawy muszą być uzgodnione z Zamawiającym z wyprzedzeniem minimum 5 Dni Roboczych.
- 4) Jeżeli odbioru nie można dokonać w dniu dostawy, podpisany jest protokół przekazania ilościowego. Wzór protokołu zawiera **Załącznik nr 17**.

Załącznik nr 5 do Umowy

**Wymagania dotyczące dokumentacji**

1. W ramach realizacji umowy Wykonawca opracuje i dostarczy Zamawiającemu dokumentację związaną z Przedmiotem Umowy:
  - a. Dokumenty organizacyjne: Plan Zarządzania Projektem (PZP), Harmonogram szczegółowy. Za zgodą Zamawiającego Harmonogram Szczegółowy może być opracowywany i akceptowany odrębnie dla każdego Etapu. Zmiana Harmonogramu Szczegółowego odbywa się zgodnie z procedurą zarządzania zmianą określoną w PZP i nie wymaga aneksu do Umowy, chyba, że dotyczy zmiany terminów określonych w Umowie.
  - b. Projekt techniczny
  - c. Plan Testów Akceptacyjnych (PTA) i Scenariusze Testów Akceptacyjnych (STA);
  - d. Plan szkoleń;
  - e. Dokumentację projektową (Projekt Techniczny i specyfikację wymagań dla Przedmiotu umowy);
  - f. Dokumentację powykonawczą;
  - g. Dokumentację eksploatacyjną;
  - h. Plan migracji;
  - i. Podręczniki: użytkownika indywidualnego, administratora.
2. Dokumentacja, o której mowa w ust. 1 podlega odbiorowi, z wyłączeniem Planu Zarządzania Projektem oraz Harmonogramu szczegółowego, przez Zamawiającego.
3. Planu Zarządzania Projektem oraz Harmonogram szczegółowy podlegają akceptacji Zamawiającego. Wersje robocze Dokumentacji Systemu, które będą podlegały odbiorowi, Kierownik Projektu po stronie Wykonawcy będzie przekazywał drogą elektroniczną do Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego.
4. Dokumentacja, o której mowa w ust. 1, z wyłączeniem Planu Zarządzania Projektem oraz Harmonogramu szczegółowego, zostanie odebrana protokołem odbioru dokumentacji (Załącznik nr 16 do Umowy), podpisanym przez komisję powołaną do odbioru przedmiotu Umowy. Szczegółowa procedura odbioru dokumentacji została opisana w Załączniku nr 7 do Umowy.
5. **Dokumenty organizacyjne** muszą być zgodne z metodyką PRINCE2 oraz z warunkami Umowy.
6. **Plan Testów Akceptacyjnych (PTA) i Scenariusze Testów Akceptacyjnych (STA)** muszą spełniać następujące wymagania:
  - a) opisać w sposób wyczerpujący wszystkie możliwe przypadki użycia oraz obejmować weryfikację migracji,
  - b) dla każdego scenariusza testowego wskazywać na oczekiwane wyniki testu stanowiące warunek pozytywnego zakończenia danego testu,
  - c) określać harmonogram testów oraz wskazać na warunki i osoby niezbędne do przeprowadzenia testów, w tym personel Zamawiającego.
7. **Plan Szkoleń** musi zawierać:
  - a) Tematykę szkoleń, program godzinowy szkolenia,
  - b) Warunki prowadzenia szkolenia,
  - c) Wymagania i warunki wstępne (jeżeli są) dla uczestników szkolenia,
  - d) miejsce i czas przeprowadzenia szkolenia
  - e) sposób prowadzenia szkolenia (wykłady, warsztaty, ćwiczenia praktyczne)

- f) informację o osobach prowadzących szkolenie.
8. **Dokumentacja projektowa** musi cechować się:
- a) spójnością i koordynacją we wszystkich dziedzinach wiążących się z realizacją przedmiotu zamówienia oraz taką formą i szczegółowością, aby możliwe było dokonanie jej oceny przez inny niezależny podmiot, co zastrzega sobie Zamawiający,
  - b) odzwierciedleniem architektury i wszystkich funkcji przewidzianych do realizowania przez administratorów i użytkowników,
  - c) kompletnym i szczegółowym opisem przyjętych rozwiązań funkcjonalnych wraz z informacjami o parametrach i sposobie konfiguracji, konstrukcyjnych, użytkowych i sprzętowych oraz z wyspecyfikowaniem asortymentowym i ilościowym wszystkich elementów składowych i oprogramowania,
  - d) określeniem zasad i planu instalacji oraz wdrożenia systemu.
9. **Dokumentacja powykonawcza** zawierać będzie co najmniej:
- a) opis zainstalowanego (rejestr konfiguracji) Sprzętu, oprogramowania wraz z informacjami o parametrach i sposobie konfiguracji,
  - b) listę urządzeń i oprogramowania składającego się na System z podziałem na Sprzęt, oprogramowanie (elementy dostarczone w ramach Umowy muszą być wyszczególnione osobno) analogicznie z wzorem stanowiącym Załącznik nr 2 - specyfikacja ilościowo-cenowa,
  - c) instrukcje obsługi Sprzętu i oprogramowania Standardowego,
  - d) opis interfejsów Systemu (zamieszczony w oddzielnym dokumencie),
  - e) wskazanie punktów krytycznych i zagrożeń mających wpływ na niezawodne działanie Systemu.
  - f) instrukcje instalacji oprogramowania klienckiego na stanowiskach roboczych,
  - g) schematy blokowe systemu oraz przepływu informacji w ramach Systemu,
10. **Dokumentacja eksploatacyjna** Systemu obejmować będzie procedury związane z administracją, eksploatacją, bezpieczeństwem i kontrolą bezpieczeństwa Systemu, w szczególności:
- a) procedury o charakterze testowym;
  - b) procedury działania administratora i użytkownika;
  - c) procedury konserwacji;
  - d) procedury awaryjne (w tym dotyczące wykonywania kopii bezpieczeństwa Systemu , przywracania oprogramowania Systemu z kopii bezpieczeństwa);
  - e) opis konfiguracji przeznaczony dla administratorów;
  - f) opis procedur eksploatacyjnych przeznaczony dla administratorów i operatorów;
  - g) szczegółową procedurę zgłaszania błędów;
  - h) numery telefonów, numery faksu oraz e-mail, pod którymi możliwe będzie dokonywanie zgłoszeń o błędach przez Zamawiającego;
  - j) nazwiska osób i numery telefonów do kontaktów w celu udzielania nieodpłatnych konsultacji;
  - k) dokumentację opisującą przeprowadzenie kompilacji kodu źródłowego do postaci binarnej i instalacji poszczególnych składników oprogramowania;
  - l) dokumentację opisującą budowę, konfigurację i uruchomienie środowiska programistycznego;
  - m) dokumentację opisującą samodzielne uruchomienie całego systemu od początku, np. podczas uruchomienia procedury zapewniającej ciągłość działania usługi.
- Każda z procedur będzie zawierać minimum następujące informacje:



- identyfikator i nazwę procedury,
  - rodzaj procedury,
  - data utworzenia i zatwierdzenia oraz wersja procedury,
  - cel i zakres procedury,
  - warunki uruchomienia procedury i oczekiwany oraz możliwy rezultat jej wykonania,
  - dane osób, które opracowały procedurę, sprawdziły, zaakceptowały i zatwierdziły,
  - wzór formularza zgłoszenia błędu,
  - algorytm działania, jaki należy zastosować, wykonując kolejne czynności, aby osiągnąć postawiony cel, w tym z informacją o osobie, która powinna wykonać dane czynności.
- n) Dokumentacja eksploatacyjna dostarczanego sprzętu zawierać będzie rejestr z wykazem zawierającym numery seryjne urządzeń, dysków twardej. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania dokumentacji w języku polskim w trzech jednobrzmiących egzemplarzach i przekazania jej Zamawiającemu w formie drukowanej oraz niezabezpieczonej przed edycją wersji elektronicznej (płyta CD lub DVD) w formacie MS Word – DOC i Adobe Acrobat – PDF (dopuszcza się inne formaty zapisu dokumentacji np. diagramy UML lub formaty wektorowe, jak DWG, DXF, w takim przypadku zostanie dołączona przeglądarka obsługująca wykorzystane formaty).
- o) Wykonawca zobowiązany jest do nanoszenia do dokumentacji powykonawczej i eksploatacyjnej wszelkich, zmian wprowadzonych przez Wykonawcę w okresie gwarancji, o którym mowa w Załączniku nr 10 „Wymagania gwarancyjne i serwisowe” oraz przekazania zaktualizowanej wersji dokumentów Zamawiającemu w terminie do 5 Dni Roboczych od wprowadzenia zmiany, w formie elektronicznej w ilości i formie określonych w przedmiotowym załączniku.

#### 11. Plan Migracji

- a) Plan migracji musi szczegółowo opisywać wszystkie uwarunkowania rozpoczęcia procesu migracji oraz kroki wykonywane w trakcie migracji, wraz z podziałem zadań pomiędzy zespoły i osoby uczestniczące w procesie migracji.
- b) Dla wszystkich kroków migracji muszą być jasno określone warunki uznania powodzenia danego kroku oraz przejścia do następnego kroku.
- c) Plan migracji musi zawierać scenariusze pozytywne i negatywne, tzn. opisywać działania podejmowane również w sytuacji, gdy któryś z kroków migracji zakończył się niepowodzeniem.
- d) Musi zawierać analizę ryzyka.



Załącznik nr 6 do Umowy

**Wymagania w zakresie szkoleń**

1. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia w ramach realizacji Umowy szkoleń dla pracowników Zamawiającego w zakresie i pozostałymi wymaganiami opisanymi w Rozdziale 7.2 Koncepcji Technicznej.
2. Szkolenie obejmuje wykłady teoretyczne i laboratoria praktyczne.
3. Szkolenie powinno zapewnić należyte przygotowanie wytypowanych przez Zamawiającego pracowników do pełnego wykorzystania dostarczonych elementów infrastruktury.
4. Wykonawca przeprowadzi szkolenie w języku polskim i zapewni uczestnikom materiały szkoleniowe w jęz. polskim na terenie m. st. Warszawy.
5. Szkolenia odbywać się będą w dni robocze.
6. Po akceptacji Planu Szkoleń Zamawiający przekaze Wykonawcy informacje o uczestnikach szkoleń: imię, nazwisko, adres e-mail.
7. Wykonawca, na wskazane adresy e-mail, przekaze osobom zgłoszonym na szkolenia niezbędne informacje związane z organizacją szkoleń (program szkolenia, agendę, informacje o miejscu szkolenia, itp.). Wiadomość zostanie przesłana uczestnikom oraz do wiadomości osobie wyznaczonej do kontaktu ze strony Zamawiającego, wskazanej w umowie, nie później niż 5 (pięć) dni przed rozpoczęciem szkolenia.
8. Wykonawca sporządzi listy obecności osób przeszkolonych. Listy obecności wraz z harmonogramem szkolenia i kopią imiennych certyfikatów będą stanowiły załączniki do protokołu odbioru szkolenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 14 i dostarczy Zamawiającemu.
9. Wykonawca zapewni uczestnikom szkoleń imienne zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia, zaś w przypadku szkoleń certyfikowanych stosowne certyfikaty.
10. Wykonawca zapewni uczestnikom szkoleń sale szkoleniowe oraz usługi restauracyjne (w tym: kawa, herbata, zimne napoje i minimum jeden gorący posiłek) w dniach, w których będą prowadzone szkolenia.
11. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty związane z przeprowadzeniem szkolenia (w tym: wyżywienie, napoje, noclegi) za wyjątkiem dojazdów pracowników Zamawiającego.
12. Podpisanie protokołu odbioru szkoleń przez powołaną komisję do odbioru przedmiotu umowy ze strony Zamawiającego oraz upoważnionego przedstawiciela ze strony Wykonawcy jest warunkiem koniecznym do realizacji przedmiotu umowy.
13. Podstawą podpisania protokołu odbioru szkoleń stanowią będą kopie imiennych zaświadczeń lub certyfikatów wraz z załączoną listą obecności dla każdego z wymaganych szkoleń.
14. Protokół odbioru szkolenia zostanie sporządzony w czterech (4) jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden przeznaczony będzie dla Wykonawcy, a trzy (3) dla Zamawiającego.

Załącznik nr 7 do Umowy

**WYMAGANIA W ZAKRESIE ODBIORU PRZEDMIOTU UMOWY**

**I Zasady ogólne Odbioru Przedmiotu Umowy**

1. Harmonogram szczegółowy i Plan Zarządzania Projektem nie są produktami Umowy i nie podlegają Odbiorowi, podlegają natomiast akceptacji przez Kierowników Projektu Stron zgodnie z procedurą akceptacji dokumentacji opisaną poniżej.
2. Wszelkie Odbiory dokonywane są w imieniu Zamawiającego przez powołaną w tym celu Komisję do Odbioru Przedmiotu Umowy.
3. Wszystkie protokoły Odbioru, o których mowa w niniejszym Załączniku zostaną sporządzone w 4 (czterech) jednobrzmiących egzemplarzach, z których 3 (trzy) otrzyma Zamawiający, a 1 (jeden) Wykonawca.
4. Odbiorom podlegają rezultaty prac Wykonawcy w podziale na Produkty i Etapy.
5. Odbiorowi podlegają produkty obejmujące:
  - 1) Funkcjonalność i wydajność Systemu i e-usług, - dokonany na podstawie testów akceptacyjnych, scenariuszy i przypadków testowych oraz dokumentacji związanej z konfiguracją urządzeń i oprogramowania na potrzeby Systemu – Odbiór jakościowy;
  - 2) Dokumentację - Odbiór dokumentacji;
  - 3) Szkolenia i warsztaty – Odbiór szkoleń;
  - 4) Urządzenia i oprogramowanie standardowe – Odbiór ilościowo – jakościowy;
  - 5) Oprogramowanie aplikacyjne – Odbiór kodów źródłowych.
6. Wykaz produktów/rezultatów niezbędnych do Odbioru Przedmiotu Umowy przedstawia poniższa tabela. W kolumnie „Procedura Odbioru” wskazano, jakie procedury odbiorowe z opisanych w kolejnych rozdziałach niniejszego Załącznika będą stosowane dla poszczególnych produktów:

Lp	Rezultat/produkt	Procedura Odbioru
<b>Etap I</b>		
1	Projekt techniczny	Odbiór dokumentacji
<b>Etap II</b>		
1	Urządzenia i oprogramowanie standardowe	Odbiór ilościowo – jakościowy
2	Migracja systemu	Plan migracji Testy akceptacyjne, dokumentacja powykonawcza i eksploatacyjna Odbiór jakościowy
3	Szkolenia	Odbiór szkoleń
<b>Etap III</b>		
1	Konfiguracja i uruchomienie Centrów Przetwarzania Danych	Testy akceptacyjne, dokumentacja powykonawcza i eksploatacyjna Odbiór jakościowy
2	Szkolenia	Odbiór szkoleń
<b>Etap IV</b>		
1	Konfiguracja oraz integracja usług KWP/KSP	Testy akceptacyjne, dokumentacja powykonawcza i eksploatacyjna



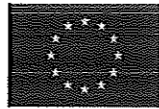
		Odbiór jakościowy
2	Szkolenia	Odbiór szkoleń
<b>Etap V</b>		
1	Konfiguracja i uruchomienie usług w DMZ	Testy akceptacyjne Odbiór dokumentacji (powykonawcza i eksploatacyjna) Odbiór jakościowy
2	Szkolenia	Odbiór szkoleń
<b>Etap VI</b>		
1	e-Usługi wymagane SW	Testy akceptacyjne Odbiór dokumentacji (powykonawcza i eksploatacyjna) Odbiór jakościowy, odbiór kodów źródłowych
2	Konfiguracja i uruchomienie bram dostępowych dla wyróżnika AB47	Testy akceptacyjne Odbiór jakościowy
3	Środowisko testowe	Testy akceptacyjne Odbiór dokumentacji (powykonawcza i eksploatacyjna) Odbiór jakościowy
4	Szkolenia	Odbiór szkoleń
<b>Etap VII</b>		
1	Skonfigurowany i działający system	Testy Odbiór jakościowy Odbiór jakościowo-ilościowy
2	Skonfigurowane i udostępnione publicznie eUsługi wymagane SW	Testy Odbiór jakościowy
3	Dokumentacja i kody źródłowe	Odbiór dokumentacji (użytkownika indywidualnego, administratora, powykonawczej, eksploatacyjnej) Odbiór kodów źródłowych

7. O przygotowaniu Przedmiotu Umowy lub części Umowy do Odbioru, Wykonawca powiadomi faksem Wydział Zarządzania Projektami BLiI KGP na numer 22 60-158-73 lub na wskazany w Umowie adres e-mail Zamawiającego na co najmniej 3 dni robocze, podając:
- numer Umowy,
  - planowaną datę odbioru,
  - zakres produktów/rezultatów.
8. Zamawiający ma obowiązek przystąpienia do Odbioru Przedmiotu Umowy lub jego części, o którym mowa w pkt. 7 w ciągu 10 Dni Roboczych od otrzymania od Wykonawcy zgłoszenia gotowości do Odbioru.
9. Wszystkie czynności związane z odbiorami muszą się zakończyć w terminach realizacji Umowy określonych w § 3 Umowy.

10. Odbiór Przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony podpisaniem przez Komisję Zamawiającego, przy udziale przedstawiciela lub przedstawicieli Wykonawcy Protokołu odbioru Przedmiotu umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 15 do Umowy. Podpisany bez zastrzeżeń Protokół Odbioru Przedmiotu umowy jest podstawą do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę.

## II Prowadzenie testów

1. Do obowiązków Wykonawcy należy, w zakresie testowania opracowanych elementów (Produktów, Etapów, Systemu):
  - przygotowanie i przeprowadzenie testów: dopuszczeniowych, integracyjnych, akceptacyjnych i innych niezbędnych we wdrażaniu Systemu,
  - opracowanie harmonogramu testów adekwatnych do potrzeb Projektu,
  - opracowanie scenariuszy testów integracyjnych, akceptacyjnych innych niezbędnych do weryfikacji poprawności działania Systemu,
  - wsparcie przeprowadzenia przez Zamawiającego testów akceptacyjnych i dokumentacji ich wyników,
  - wsparcie przeprowadzenia przez Zamawiającego testów integracyjnych i dokumentacja ich wyników,
  - analiza wyników testów i usuwanie ujawnionych wad.
2. W terminach wynikających z Harmonogramu Szczegółowego etapu Wykonawca opracuje plan testów zawierający:
  - definicję odpowiednich cykli testowych (dla testów dopuszczeniowych, akceptacyjnych i integracyjnych),
  - definicję warunków wykonania poszczególnych cykli testowych, w tym kryteria przekazywania pomiędzy kolejnymi cyklami testowymi,
  - w ramach procedur testowych i zgodnie z podziałem zadań określonym w Umowie, oraz dokumentach projektowych, zostanie również opracowane i wdrożone środowisko testowe pozwalające na testowanie dostarczanych rozwiązań. Zamawiający zatwierdzi opracowany plan testów i zestaw danych testowych zgodnie z zasadami przewidzianymi dla Odbioru Produktów.
3. Przyjmując jako podstawę ww. Plan testów oraz wdrożony zestaw danych testowych, zgodnie z podziałem zadań określonym w Umowie oraz dokumentach projektowych, zostanie opracowana definicja przypadków testowych, według których weryfikowana będzie poprawność wykonania Produktu. Lista przypadków może, według wyboru Zamawiającego, podlegać jego weryfikacji pod kątem kompletności względem zakresu wdrażanego Systemu. Dla każdego z wyróżnionych przypadków testowych, zostaną opracowane i udokumentowane - zgodnie z podziałem Zadań określonym w Umowie oraz w dokumentach projektowych - Skrypty Testowe, zawierające specyfikację danych wejściowych do testu, opis sekwencji działań dla testujących oraz specyfikację oczekiwanych wyników testu wraz z opisem sposobu pozyskania tych danych przez testujących. W zakresie, w jakim zgodnie z podziałem zadań Skrypty testowe opracowywane są przez Wykonawcę, podlegają one zatwierdzeniu przez Zamawiającego, zgodnie z procedurą Odbioru Produktów.
4. Na etapie testów Zamawiający będzie uprawniony do przeprowadzenia testów Systemu w dowolny sposób (również z pominięciem uzgodnionych przypadków testowych), przy czym dodane nowe przypadki testowe muszą być zgodne z przypadkami użycia Systemu wynikającymi z wymagań udokumentowanych jako podstawa projektowania funkcjonalności Systemu przedstawionego do testów i nie mogą powodować dodatkowej pracochłonności po stronie



Wykonawcy względem zasobów założonych dla przeprowadzania testów.

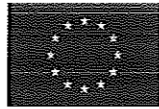
5. Testy dopuszczeniowe - stopniowo, w miarę przygotowywania uzgodnionych elementów Systemu, Zespół Testowy będzie poddawać poszczególne elementy testom dopuszczeniowym Produktów, w których korzystać będzie z opracowanych danych testowych oraz oczekiwanych wyników, weryfikując zgodność ich funkcjonowania z Umową, w tym w szczególności z wymaganiami funkcjonalnymi opisanymi w OPZ, Ofercie i Projekcie Technicznym oraz innymi dokumentami powstałymi w trakcie realizacji Projektu i uzgodnionymi z Zamawiającym. Wszelkie stwierdzone w ramach testów nieprawidłowości zostaną usunięte przez Wykonawcę. Poprawione elementy Systemu zostaną poddane kolejnemu Testowi Dopuszczeniowemu weryfikującemu, czy po wprowadzonych poprawkach funkcjonalność jest zgodna z wyżej opisanymi wymogami. Po zakończeniu z sukcesem odpowiedniego testu Produktów (zgodnie z Planem testów) Wykonawca wprowadzi System lub jego część do środowiska testowego w celu przeprowadzenia Testu Akceptacyjnego i Integracyjnego.
6. Testy Integracyjne zostaną przeprowadzone zgodnie z Planem Testów przez Zamawiającego przy udziale Wykonawcy w środowisku testowym stworzonym przez Wykonawcę, na modelu danych testowych. Podstawą wykonania testów i weryfikacji poprawności działania Systemu będzie lista uzgodnionych przypadków testowych oraz definicje powiązanych z nimi Skryptów Testowych (w tym oczekiwanych wyników) lub inne metody testowe wskazane przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że zastosowanie innych metod testowych nie powinno spowodować dodatkowej pracochłonności po stronie Wykonawcy ani przedłużać terminu na wykonanie testów.
7. Testy Akceptacyjne zostaną przeprowadzone przez przedstawicieli Zamawiającego w terminach określonych zgodnie z Umową, po pomyślnym zakończeniu Testów Dopuszczeniowych. Na tym etapie Zamawiający będzie uprawniony do przeprowadzenia testów Systemu w dowolny sposób, z zastrzeżeniem, że zmiana ustalonego sposobu przeprowadzenia testów nie powinna spowodować dodatkowej pracochłonności po stronie Wykonawcy, ani nie przedłużać terminu na wykonanie tych testów. Wszelkie odchylenia od oczekiwanych wyników lub inne nieprawidłowości stwierdzone w trakcie wykonywania tych testów będą na bieżąco usuwane przez Wykonawcę.
8. Jeżeli nieprawidłowości w działaniu Systemu (w tym Błędy lub Usterki) stwierdzone w czasie testów nie będą mieścić się w ramach kryteriów akceptacji danego etapu testów wyspecyfikowanych w planie testów, test uważa się za niezakończony – w takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest usunąć ww. nieprawidłowości, a powyższa procedura testowa zostanie powtórzona po ich usunięciu (z zastrzeżeniem, że ponowne testy będą prowadzone tak, by możliwe było stwierdzenie ewentualnych błędów, jakie mogły się pojawić w testowanym Produkcie w trakcie naprawy zgłoszonych do poprawki nieprawidłowości- tzw. test regresji).
9. W przypadku, gdy ww. nieprawidłowości stwierdzone w czasie testów wynikają z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, czasy usuwania wad i problemów oraz czas ponownego przeprowadzenia testów nie przedłużają terminów zastrzeżonych w Harmonogramie dla wykonania danego Produktu. Jeżeli jednak testy wykażą, że ww. nieprawidłowości wynikają z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy, Strony uzgodnią w terminie do 3 (słownie: trzech) dni odpowiednie zmiany terminów prac Wykonawcy.
10. Pozytywne zakończenie Testu Akceptacyjnego i/lub Integracyjnego, tj. stwierdzenie braku Wad Produktu lub innych nieprawidłowości leżących po stronie Wykonawcy stanowi podstawę do zgłoszenia przez Wykonawcę danego Produktu do Odbioru. Wraz z Produktem Wykonawca przekazuje Zamawiającemu odpowiednio udokumentowane wyniki przeprowadzonych testów.
11. Jeżeli wyniki testów wykażą, że Produkt ma Wady, Zamawiający podpisuje Protokołu Odbioru

negatywny, nie dokonując odbioru. Wykonawca po usunięciu wszystkich stwierdzonych Wad w terminach wyznaczonych przez Zamawiającego przedstawi Produkt do ponownego Odbioru. Procedura ta jest powtarzana aż do podpisania bezwarunkowego Protokołu Odbioru przez Zamawiającego.

12. Niezależnie od innych postanowień Umowy, Zamawiający ma prawo w ramach i terminach odbiorów przeprowadzić własne, niezależne testy, także korzystając z pomocy osób trzecich (audytorów IT). Zamawiający zapewni zachowanie przez ww. osoby trzecie poufności informacji przekazanych przez Wykonawcę i jego podwykonawców. Koszty związane z powyższymi testami ponosi Zamawiający. Działania takie nie mogą powodować obciążenia Wykonawcy skutkami przekroczenia Harmonogramu Ramowego wynikającymi z takich czynności. W przypadku wstrzymania prac wdrożeniowych z ww. powodów, Harmonogram Szczegółowy zostanie skorygowany stosownie do czasu trwania prac poprzez podpisanie aneksu do przedmiotowej umowy.

### III Procedura Odbioru Jakościowego

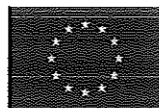
1. Celem czynności kontrolnych prowadzonych w ramach Odbioru jakościowego jest sprawdzenie wszystkich wymagań funkcjonalnych dostarczonego produktu i potwierdzenie zgodności ze szczegółowym opisem Przedmiotu Umowy i Projektem Technicznym.
2. Podstawą dokonania odbioru jakościowego jest przeprowadzenie z pozytywnym skutkiem Testów Akceptacyjnych dla Systemu według Planu Testów Akceptacyjnych oraz Scenariuszy Testów Akceptacyjnych.
3. O przygotowaniu do Odbioru jakościowego Wykonawca powiadomi Zamawiającego w sposób, o którym mowa w Rozdz. I pkt.7
4. Zgłoszenie gotowości produktu stanowiącego Przedmiot Umowy do Odbioru jakościowego nie może nastąpić wcześniej niż zaakceptowanie przez Zamawiającego Planu Testów Akceptacyjnych oraz Scenariuszy Testów Akceptacyjnych dla danego produktu podlegającego procedurze Odbioru.
5. Zamawiający przystąpi do Odbioru jakościowego w terminie określonym w Rozdz. I pkt.8.
6. Testy akceptacyjne zostaną przeprowadzane przez Komisję przy udziale przedstawicieli Wykonawcy, zgodnie z zaakceptowanym Harmonogramem szczegółowym. Testy akceptacyjne odbywać się będą zgodnie z Planem Testów Akceptacyjnych i Scenariuszami Testów Akceptacyjnych dostarczonymi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego.
7. Przebieg testów akceptacyjnych będzie dokumentowany w raporcie, który zawierać będzie: miejsce na udokumentowanie daty, czasu i miejsca przeprowadzenia testów akceptacyjnych, identyfikację osoby wykonującej test, identyfikację wykonywanego testu, jego wynik oraz podpisy członków Komisji.
8. W przypadku, gdy Zamawiający podczas wykonywania testów akceptacyjnych zgodnie ze Scenariuszami Testów Akceptacyjnych stwierdzi, że w testowanym przedmiocie Umowy znajdują się nieprawidłowości (i informacja o nich zostanie odnotowana w raporcie z testów akceptacyjnych), w dniu przeprowadzenia testów, o ile nie wymaga to dodatkowych uzgodnień, Komisja i przedstawiciele Wykonawcy dokonują przeglądu zgłoszenia nieprawidłowości. W przypadku konieczności dokonania dodatkowych uzgodnień, Komisja i przedstawiciele Wykonawcy dokonują ich podczas testów akceptacyjnych (tego samego lub następnego dnia testów), o ile jest to możliwe, lub na spotkaniu, które odbędzie się nie później niż w następnym Dniu Roboczym od zakończenia danej tury testów akceptacyjnych.



9. Jeżeli liczba tur testów akceptacyjnych jest większa od dwóch, o zaistniałej sytuacji Kierownicy Projektu niezwłocznie powiadamiają Komitet Sterujący.
10. Na zakończenie każdego dnia testów akceptacyjnych sporządzany jest raport z testów akceptacyjnych, który podpisany jest przez Komisję i przedstawicieli Wykonawcy i stanowi podstawę do dokonania Odbioru.
11. Pozytywny wynik Odbioru jakościowego zostanie potwierdzony podpisaniem przez Komisję powołaną do Odbioru Przedmiotu Umowy i Wykonawcę protokołem Odbioru jakościowego, który stanowi Załącznik nr 12 do Umowy.

#### IV Procedura odbioru dokumentacji

1. Odbiór Dokumentacji zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego oraz Wykonawcy protokołów Odbioru dokumentacji, których wzór stanowi Załącznik nr 16 do Umowy.
2. Wymaganą zawartość dokumentacji dla każdego rodzaju dokumentacji określa Załącznik nr 5. Dokumenty składające się na Dokumentację przygotowane przez Wykonawcę muszą spełniać kryteria tam zawarte i są akceptowane przez Zamawiającego zgodnie z procedurą opisaną w kolejnych punktach.
3. Kierownik Projektu Wykonawcy przekazuje wersje elektroniczne Dokumentacji do Kierownika Projektu Zamawiającego, w celu jej weryfikacji. Wersja zaakceptowana przez Zamawiającego na zasadach określonych w niniejszym Załączniku zostanie dostarczona przez Wykonawcę w formie papierowej lub elektronicznej na trwałym nośniku.
4. Plan szkoleń zostanie przekazany do akceptacji Zamawiającego co najmniej na 30 dni przed planowanymi szkoleniami.
5. Dokumenty zostaną poddane weryfikacji przez Zamawiającego w ciągu następującej liczby Dni Roboczych od daty przekazania dokumentu przez Wykonawcę do Zamawiającego:
  - 1) Projekt techniczny 10 dni roboczych
  - 2) PTA/STA 20 dni roboczych
  - 3) Dokumentacja szkolenia 5 dni roboczych
  - 4) Dokumentacja projektowa 20 dni roboczych
  - 5) Dokumentacja powykonawcza 15 dni roboczych
  - 6) Dokumentacja eksploatacyjna 15 dni roboczych
  - 7) Plan migracji 5 dni roboczych
  - 8) Podręcznik użytkownika 10 dni roboczych
  - 9) Podręcznik administratora 15 dni roboczych
6. Uwagi Zamawiającego do dokumentacji Kierownik/Koordinator Projektu po stronie Zamawiającego przekazuje w formie elektronicznej Kierownikowi Projektu po stronie Wykonawcy. Kierownicy Projektu Stron Umowy ustalają nową datę dostarczenia poprawionej wersji dokumentacji. Prace związane z usunięciem wad wskazanych w protokole odbioru dokumentacji nie wpływają na terminy realizacji pozostałych elementów zamówienia, w tym w szczególności na jego ostateczny termin realizacji.
7. Wadami dokumentacji są w szczególności:



- 1) braki w zawartości dokumentu w stosunku do określonych dla dokumentu wymagań zawartych w OPZ lub Umowie,
  - 2) rażąco niska jakość opracowania: błędy merytoryczne.
8. W przypadku trzykrotnego wystawienia negatywnego protokołu odbioru tej samej dokumentacji z wadami, Zamawiający może odstąpić od Umowy z Wykonawcą ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy.
9. Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia i ustosunkowania się do uwag Zamawiającego. Ustosunkowanie się do uwag powinno zawierać informacje dot. sposobu uwzględnienia lub nieuwzględnienia każdej z uwag (komentarze z odpowiedziami do uwag w treści dokumentów, a jeśli uwagi nie były zgłoszone przez Zamawiającego w formie komentarzy - dokument .docx lub .xlsx z tabelą z odniesieniem do poszczególnych uwag). Wersje elektroniczne wraz ze zmianami naniesionymi w trybie śledzenia zmian (z personalizacją wprowadzanych zmian) wraz z odniesieniem się do uwag Zamawiającego przekazywane będą w sposób opisany w poprzednich punktach. Wersje papierowe przekazywanych dokumentów będą stanowiły tzw. wersje "wyczyszczone" (tj. z zaakceptowanymi zmianami i bez komentarzy).
10. Dla poprawionej wersji dokumentacji kroki niniejszej procedury zostają powtórzone, przy czym okres ponownej weryfikacji dokumentacji przez Zamawiającego wynosi połowę Dni Roboczych przedstawionych w ust. 5, zaokrąglając w górę do pełnych dni roboczych. Weryfikacja poprawionej dokumentacji dotyczy tylko tych elementów Dokumentacji, do których były zgłaszane uwagi. W przypadku Odbioru Projektu Technicznego okres ponownej weryfikacji wynosi 15 dni roboczych.
11. O przygotowaniu do Odbioru dokumentacji Wykonawca powiadomi Zamawiającego w sposób, o którym mowa w Rozdz. I pkt.7.

#### **V Procedura odbioru szkoleń**

1. Odbiór szkoleń zostanie potwierdzony podpisaniem przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy protokołu Odbioru szkoleń, którego wzór określa Załącznik nr 14 do Umowy.
2. Szkolenia zostaną odebrane przez Zamawiającego przy udziale Wykonawcy zgodnie z wymaganiami i zasadami określonymi w Załączniku nr 6 do Umowy.
3. Załącznikami do protokołu, o którym mowa w pkt. 1. będą kserokopie certyfikatów/zaświadczeń ze szkoleń przeprowadzonych przez Wykonawcę, wraz z kopią listy obecności uczestników z podpisami za każdy dzień szkolenia.

#### **VI Procedura odbioru jakościowo-ilościowego**

1. Celem czynności kontrolnych prowadzonych w ramach Odbioru jakościowo-ilościowego jest potwierdzenie zgodności zainstalowanej Infrastruktury Technicznej i Infrastruktury Uzupełniającej z ilością i rodzajem określonym w Umowie i Projekcie Technicznym oraz sprawdzenie poprawności i jakości ich instalacji.
2. Wykonawca zobowiązany jest do prezentacji funkcjonalności/parametrów wynikających z Umowy i Projektu Technicznego wskazanych przez Zamawiającego.
3. Jeśli w czasie Odbioru komisja stwierdzi braki w Przedmiocie Umowy lub dostarczony sprzęt nie będzie spełniał wymagań określonych w Umowie Przedmiot Umowy zostanie zwrócony Wykonawcy a cała procedura Odbioru zostanie powtórzona od początku.
4. Wynik Odbioru jakościowo - ilościowego zostanie potwierdzony podpisaniem Protokołu Odbioru jakościowo-ilościowego, którego wzór określa Załącznik nr 11.



## VII Procedura odbioru kodów źródłowych

### Etap 1

1. Wykonawca dostarczy specyfikację środowiska programistycznego (SP), które powinno być zgodne ze środowiskiem produkcyjnym, a w szczególności:
  - konfigurację środowiska,
  - nazwy i wersje oprogramowania wchodzącego w skład SP,
  - wymagania sprzętowe SP,
  - listę poprawek producentów oprogramowania, jakie muszą zostać zainstalowane (np. serwis pack, patche, itp.),
  - opis konfiguracji SP i kolejności instalacji komponentów SP w postaci dokumentu opisującego czynności jakie muszą być wykonane.
2. Wykonawca dokona instalacji i konfiguracji SP na udostępnionej przez Zamawiającego infrastrukturze zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. 1.

#### **Kryteria odbioru:**

- Przeprowadzona bez błędów instalacja SP, wg przygotowanej przez Wykonawcę procedury.

#### **Produkt:**

- Skonfigurowane środowisko programistyczne.

### Etap 2

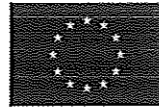
1. Dostarczone przez Wykonawcę kody źródłowe w wersji aktualnie eksploatowanej w Policji zostaną wczytane do SP.
2. Wg opisanej przez Wykonawcę procedury, zostanie przeprowadzona kompilacja kodów źródłowych.
3. Przeprowadzenie testów poprawności działania zmian opisanych w przedmiocie zamówienia.
4. Kompilacja musi zostać przeprowadzona bez błędów i ostrzeżeń kompilatora.
5. Wg opisanej przez Wykonawcę procedury kod wynikowy kompilacji zostanie porównany z kodem wykonywanym na obecnie eksploatowanych systemach poprzez sprawdzenie:
  - obliczenia sumy kontrolnej MD5 plików umieszczonych na nośniku optycznym,
  - weryfikacji poprawności oprogramowania pod kątem wymogu, iż zmiany opisane w przedmiocie zamówienia nie powinny wpływać na poprawność działania pozostałych elementów aplikacji/systemu, które nie zostały objęte Przedmiotem zamówienia.
6. Weryfikacja zgodności dokumentacji z wymaganiami określonymi w umowie.

#### **Kryteria odbioru:**

- brak błędów i ostrzeżeń przy kompilacji,
- pozytywny wynik testów,
- zmiany opisane w przedmiocie zamówienia nie powinny wpływać na poprawność działania pozostałych elementów aplikacji / systemu, które nie zostały objęte Przedmiotem zamówienia,
- zgodność sumy skrótu MD5 plików umieszczonych na nośniku optycznym,
- zgodność dokumentacji z przygotowanym przez Zamawiającego szablonem.

#### **Produkt:**

- kody źródłowe zapisane na dwóch nośnikach optycznych,
- dokumentacja systemu.



**Uwaga!**

Obliczanie funkcji skrótu MD5 zrealizowane zostanie za pomocą powszechnie dostępnych narzędzi.

**Etap 3**

Podpisanie protokołu odbioru kodów źródłowych, którego wzór stanowi załącznik nr 13 do Umowy

**Kryteria odbioru:**

W związku z realizacją Etapu 1 i Etapu 2 procedury odbioru kodów źródłowych, następuje sporządzenie i podpisanie protokołu odbioru kodów źródłowych.

**Produkt:**

Wykonane w czterech egzemplarzach protokołu odbioru kodów źródłowych (3 egzemplarze dla Zamawiającego, 1 egzemplarz dla Wykonawcy). Podpisany z wynikiem pozytywnym Protokół Odbioru Kodów Źródłowych potwierdza prawidłowe wykonanie Etapu 1 i Etapu 2 procedury kodów źródłowych oraz przekazanie kodów źródłowych, zapisanych na dwóch nośnikach optycznych oraz dokumentacji systemu..

**VIII Procedura odbioru Przedmiotu umowy**

Na podstawie wszystkich protokołów odbioru dla Etapów I-VII, zgodnie z zestawieniem z Rozdziału I ust 6 Komisja odbiorowa stwierdza poprawne zakończenie wyżej wymienionych etapów oraz spełnienie wszystkich wymagań przewidzianych Umową i dokonuje ostatecznego odbioru Przedmiotu Umowy.

**VIII Procedura odbioru usługi w zakresie gwarancji i świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego dla Urzędzeń oraz Oprogramowania, dostarczanych w ramach Umowy.**

1. Po zakończeniu każdego kwartału obowiązywania Umowy, Wykonawca w ciągu 10 dni roboczych przedstawi koordynatorowi ze strony Zamawiającego, raport z wykonanych czynności za miniony kwartał.
2. Raport będzie zawierał rejestr zgłoszeń w ramach serwisu gwarancyjnego, tj. opis zgłoszenia, termin otwarcia i zamknięcia zgłoszenia, priorytet, czas reakcji, czas realizacji.
3. Komisja w ciągu 3 dni roboczych zaakceptuje raport lub nie, wnosząc uwagi, które Wykonawca powinien uwzględnić i ponownie w ciągu 3 dni roboczych przekazać raport do akceptacji.
4. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport będzie podstawą do podpisania Protokołu odbioru usługi. Którego wzór stanowi załącznik nr 18 do umowy, za każdy kolejny kwartał obowiązywania Umowy. W przypadku podstaw do naliczenia przez Zamawiającego kar umownych Komisja zamieści taką informację w protokole w pozycji Uwagi.

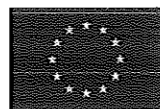
**IX Procedura odbioru Usług wsparcia w ramach Puli usług wsparcia**

1. Wykonanie Usług Wsparcia będzie potwierdzane poprzez Odbiory. Odbiorom podlegają poszczególne Zlecenia.
2. Odbiór jest czynnością jednostronną Zamawiającego.
3. Odbiór świadczeń wykonanych w trakcie realizacji Umowy polega na weryfikacji, czy przedmiot Odbioru spełnia wymagania określone w Umowie i Zleceniu.
4. Wykonawca dokona zgłoszenia gotowości świadczeń do Odbioru w terminie określonym w Zleceniu, a jeżeli terminu brak – bezzwłocznie po ich wykonaniu. Wykonawca jest



zobowiązany przekazać świadczenia w terminie umożliwiającym ich Odbiór, zgodnie z terminami określonymi w Zleceniu lub uzgodnionymi przez Strony umowy.

5. W terminach opisanych w Zleceniu lub uzgodnionych przez Strony Zamawiający przeprowadzi weryfikację zgodności świadczeń z kryteriami określonymi w zaakceptowanym Zleceniu, a następnie dokona Odbioru lub zgłosi uwagi. W przypadku wskazania niezgodności dostarczonych świadczeń ze Zleceniem, Zlecenie zostaje ponownie przesłane do realizacji a czas spędzony nad ponowną realizacją Zlecenia nie będzie doliczony do wyceny.
6. Zamawiający ma prawo do weryfikacji zgodności wykonania świadczeń ze Zleceniem dowolną metodą.
7. Za datę Odbioru uważa się datę podpisania przez Zamawiającego pozytywnego Protokołu Odbioru Usługi, którego wzór stanowi Załącznik nr 18 do Umowy. Zamawiający nie dopuszcza jednostronnych Protokołów Odbioru Usługi wystawionych przez Wykonawcę.
8. Dokonanie Odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa, Umowy lub Zlecenia w przypadku nienależytego wykonania Usług, a w szczególności na prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz wypowiedzenia Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Usług zostanie ujawniony po dokonaniu Odbioru.



Załącznik nr 8 do Umowy

**WARUNKI GWARANCJI I SERWISU GWARANCYJNEGO, SLA**

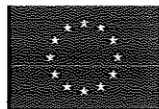
**Postanowienia wspólne**

1. Wykonawca zapewni możliwość zgłaszania Błędów i Usterek do Wykonawcy bez ograniczeń w zakresie ich ilości. Wykonawca odpowiada za analizę i identyfikację problemów przekazanych przez Zamawiającego oraz ich rozwiązanie w terminach określonych w Załączniku 8.
2. Wykonawca jest zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń w trybie 24/7/365 (24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku) w drodze pisemnej, poprzez stronę WWW, faksem lub mailem na adresy podane przez Wykonawcę poniżej, lub telefonicznie - pod warunkiem późniejszego potwierdzenia zgłoszenia na drodze pisemnej.

strona www .....  
nr faxu .....  
mail na adres .....  
nr telefonu .....

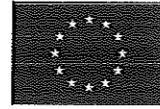
Wykonawca ma obowiązek udostępnić pojedynczy punkt przyjmowania zgłoszeń dla wszystkich dostarczanych rozwiązań.

3. W przypadku nieusunięcia Błędów lub Usterek w określonych powyżej terminach Zamawiający ma prawo zlecić usunięcie osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez wyznaczania dodatkowego terminu Wykonawcy i bez utraty uprawnień z tytułu gwarancji, niezależnie od kar umownych, o których mowa w § 10 Umowy.
4. Planowe okna serwisowe związane z konserwacją/rekonfiguracją Systemu nie podlegają uwzględnianiu w obliczeniu czasu niedostępności Systemu (termin i zakres prac realizowanych w ramach okna serwisowego wymaga uzyskania przez Wykonawcę uprzedniej akceptacji Zamawiającego, zgodnie z wymaganiami wskazanymi w Planie Zarządzania Projektem).
5. Zamawiający w przypadku konieczności wykonania diagnostyki lub naprawy dopuszcza dostęp zdalny, uruchamiany na żądanie Wykonawcy, zgodnie z procedurą przedstawioną w ramach projektu wykonawczego i zaakceptowaną przez Zamawiającego.

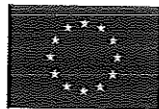


## Gwarancja i serwis gwarancyjny Urządzeń i Oprogramowania

1. Dla potrzeb zapewnienia zgodnego z Umową działania Urządzeń i Oprogramowania Wykonawca udziela Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 1 Umowy, przez okres ..... (co najmniej 60 miesięcy) gwarancji na dostarczone Urządzenia i Oprogramowanie, licząc od dnia podpisania przez obie Strony, w tym ze strony Zamawiającego bez uwag lub zastrzeżeń, Protokołu Odbioru Końcowego. Zamawiający wymaga, by serwis był autoryzowany przez producenta urządzeń, to jest by zapewniona była naprawa lub wymiana urządzeń lub ich części, na części nowe i oryginalne, zgodnie z metodyką i zaleceniami producenta.
2. Serwis gwarancyjny Urządzeń i Oprogramowania Aplikacyjnego ma być świadczony w miejscu instalacji Urządzeń i Oprogramowania, Aplikacyjnego, chyba, że Zamawiający pisemnie wyrazi zgodę na świadczenie serwisu w innym miejscu. Serwis gwarancyjny Oprogramowania Standardowego ma być świadczony na standardowych warunkach producenta tego Oprogramowania.
3. W przypadku wyrażenia zgody przez Zamawiającego na naprawę w innym miejscu, Wykonawca zobowiązany jest do odbioru wadliwych Urządzeń na własny koszt i ryzyko, z miejsca wskazanego przez Zamawiającego. Po naprawie lub wymianie wadliwych Urządzeń Wykonawca zobowiązany jest do jego dostarczenia, na własny koszt, do miejsca wskazanego przez Zamawiającego.
4. W przypadku naprawy sprzętu poza siedzibą Zamawiającego na okres naprawy wszelkie dyski twarde lub inne nośniki danych pozostają w siedzibie Zamawiającego.
5. W okresie udzielonej gwarancji awaria nośnika danych wymagająca jego wymiany na wolny od wad odbywać się będzie na koszt Sprzedawcy. Uszkodzony nośnik pozostaje u Zamawiającego. Zamawiający umożliwi Wykonawcy weryfikację uszkodzonego nośnika celem potwierdzenia uszkodzenia. Weryfikacja ta odbędzie się w siedzibie Zamawiającego pod nadzorem przedstawiciela Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z gwarancji w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy. W przypadku, gdy dokonanie usunięcia wady wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usuwania wady oraz umożliwić Zamawiającemu dokonanie kopii zapasowych danych. W przypadku wymiany Urządzeń na wolne od wad, Zamawiający zastrzega sobie prawo zachowania wszelkich nośników danych, w szczególności twardego dysku.
7. Czas reakcji na zgłoszony problem (rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych i kontakt ze zgłaszającym) nie może przekroczyć jednego dnia roboczego (tryb 8x5xNBD);
8. Z zastrzeżeniem ust. 9, usunięcie Wady Urządzenia (naprawa lub wymiana wadliwego podzespołu lub Urządzenia) lub Oprogramowania Aplikacyjnego powinno zostać wykonane w przeciągu następnego dnia roboczego. Usuwanie Wad w Oprogramowaniu Standardowym odbywa się na warunkach serwisu producenta tego Oprogramowania.
9. Jeżeli Wada Urządzenia lub Oprogramowania jest przyczyną Błędu, Wykonawcę, niezależnie od obowiązku usunięcia Usterki obowiązuje termin usunięcia Błędu określony w niniejszym Załączniku.
10. Jeżeli naprawa będzie powodowała konieczność dostarczenia sprzętu zamiennego, to wymiana wadliwych Urządzeń powinna nastąpić w terminie ustalonym dla naprawy Urządzenia. W przypadku jeśli naprawa Urządzenia nie może być wykonana w terminie określonym w ust. 7, Zamawiający dopuszcza podstawienie na czas naprawy Urządzeń o nie gorszych parametrach funkcjonalnych. Naprawa w takim przypadku nie może jednak przekroczyć 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia Usterki.



11. Zamawiający otrzyma dostęp do pomocy technicznej Wykonawcy – Hot-Line (telefon, e-mail, WWW) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z bieżącą eksploatacją dostarczonych rozwiązań w godzinach pracy Zamawiającego tj. 8:15 – 16:15 w dni robocze.
12. Zamawiający uzyska dostęp do części chronionych stron internetowych producentów rozwiązań, umożliwiając:
  - a. Pobieranie nowych wersji oprogramowania,
  - b. Dostęp do narzędzi konfiguracyjnych i dokumentacji technicznej,
  - c. Bezpośredni dostęp do pomocy technicznej producentów.
13. Ze względu na długi okres trwania umowy, Zamawiający oczekuje, że dostarczone pakiety gwarancyjne umożliwią obsługę zgłoszeń awarii i zapytań o pomoc techniczną niezależnie od statusu partnerskiego Wykonawcy względem producentów sprzętu i oprogramowania. W związku z tym, wymagane pakiety serwisowe mają dać gwarancję zachowania podstawowych praw serwisowych dla sprzętu niezależnie od przyszłej kondycji Wykonawcy.
14. Wykonawca, przez cały okres świadczenia umowy zobowiązany jest do wykonywania - po uzgodnieniu z Zamawiającym - aktualizacji oprogramowania, wgrzywania patch-y producenta. Prace te muszą być wykonywane w uzgodnieniu z Zamawiającym, po wyrażeniu zgody przez osobę upoważnioną w BLiI KGP, w zaplanowanych wcześniej oknach serwisowych, poza zwykłymi godzinami pracy.
15. Wykonawca w ramach gwarancji będzie wykonywał naprawy gwarancyjne (usunięcia wad lub usterek) lub wymianę dostarczonych wadliwych Urządzeń i Oprogramowania na wolne od wad i usterek, realizujących te same lub wyższe parametry oraz zapewni wykonywanie wszelkich obowiązkowych przeglądów technicznych Urządzeń zgodnie z wymogami ich producentów w sposób niezakłócający działania systemu lub w wyznaczonych do tego celu oknach serwisowych.
16. Wsparcie dla urządzeń, oprogramowania lub licencji będących w posiadaniu Zamawiającego i które będą użyte w projekcie modernizacji systemu SZK OST112, będzie kontynuowanie do wygaśnięcia wsparcia, którym są objęte. Przedłużenie obsługi gwarancyjnej do końca obowiązywania umowy zostanie zrealizowane zgodnie z wymaganiami opisanymi w niniejszym załączniku. Wyjątkiem są serwery rejestratorów lokalnych (16 sztuk) oraz serwer VmwareM VCenter Standard 6.0, dla których należy odnowić wsparcie gwarancyjne w reżimie 24x7x4 Numery seryjne serwerów i numery kontraktów serwisowych zostaną przekazane Wykonawcy niezwłocznie po podpisaniu umowy. Ukompletowanie serwerów, ich typ i model został zawarty w koncepcji.
17. W okresie gwarancji Wykonawca w ramach otrzymanego wynagrodzenia udostępni Zamawiającemu możliwość wielokrotnego uaktualniania całego dostarczonego Oprogramowania Standardowego a także oprogramowania wbudowanego do Urządzeń do najnowszych wersji oferowanych przez producenta oprogramowania (włączając tzw. firmware i mikrokody), a także dostęp do usług wsparcia technicznego właściwych dla danego produktu, baz wiedzy etc. W przypadku, gdy dostęp taki wymaga podania nazwy użytkownika, hasła lub numeru seryjnego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu ww. dane przed podpisaniem protokołu potwierdzającego odbiór danego Oprogramowania Standardowego lub Urządzeń. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wsparcie techniczne producenta lub podmiotu upoważnionego przez producenta, w tym aktualizacje Oprogramowania przez okres gwarancji.
18. W przypadku wprowadzenia przez Wykonawcę zmian do Oprogramowania Aplikacyjnego, Wykonawca za każdym razem dostarczy Zamawiającemu zaktualizowaną wersję kodów źródłowych Oprogramowania Aplikacyjnego wraz z odnoszącą się do nich Dokumentacją. Na koniec okresu świadczenia Serwisu gwarancyjnego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu zaktualizowaną wersję kodów źródłowych Oprogramowania Aplikacyjnego wraz z odnoszącą się do nich Dokumentacją.

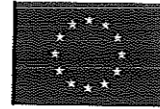


**1. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu UC. System Zarządzania Komunikacją Głosową**

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Zarządzania Komunikacją Głosową dla Systemu UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

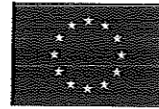
**I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. brak możliwości wykonywania połączeń głosowych z wykorzystaniem kodeków szerokopasmowych,
  2. brak możliwości obsługi konferencji głosowych, w tym połączeń wielostronnych,
  3. brak możliwości obsługi połączeń wideo, w tym połączeń wielostronnych z zastosowaniem mostków wideo i serwerów konferencji,
  4. brak możliwości zdalnego zarządzania całym systemem,
  5. utrata możliwości logowania się użytkowników do systemu z dowolnego terminala nim objętego,
  6. brak możliwości dostępu z poziomu terminalu do informacji pochodzących z różnorodnych aplikacji merytorycznych,
  7. brak możliwości zdefiniowania dla użytkownika pojedynczego numeru urzędowego, obejmującego osobisty terminal użytkownika w systemie oraz jego inne urządzenie komunikacyjne spoza niego (np. telefon komórkowy),
  8. brak możliwości obsługi terminali bezprzewodowych.
  9. brak funkcjonowania systemu zunifikowanej komunikacji w zakresie obsługi połączeń i terminali w zakresie telefonii oraz wideo, obejmującego:
    - a. Zestawianie połączeń w oparciu o zdefiniowany plan numeracji,
    - b. Możliwość odrzucenia połączeń,
    - c. Możliwość warunkowego przekazania połączeń, gdy abonent rozmawia albo nie odbiera połączenia, albo też bezwarunkowo wszystkich połączeń,
    - d. Parkowanie połączeń oraz funkcje CallPickup,
    - e. Obsługę połączeń na bazie numeracji skróconej, numerów E.164 oraz identyfikatorów SIP URI,
    - f. Obsługę połączeń oczekujących,
    - g. Identyfikację połączeń przychodzących,
    - h. Dostęp do Centralnej Książki Telefonicznej bezpośrednio z ekranu terminala,
    - i. Obsługę klawiszy szybkiego wybierania numerów,
    - j. Podgląd stanu innych linii/numerów,
    - k. Możliwość transferowania połączeń,
    - l. Funkcje grup huntingowych z kolejkowaniem połączeń oraz odtwarzaniem dla połączeń oczekujących zapowiedzi powitalnej i zapowiedzi w trakcie oczekiwania,
    - m. Realizację audiokonferencji aranżowanych w trybach ad-hoc (rozumianym jako: wydzwanianie kolejno do osób, które mają uczestniczyć w konferencji i kolejne dołączanie ich do niej) i meet-me (rozumianym jako: samodzielne wdzwonienie się osób, które mają uczestniczyć w konferencji na podany wcześniej numer), z możliwością udziału w nich łącznie nie mniej niż 64 stron konferencji w jednej lub wielu konferencjach,
    - n. Możliwość realizacji wideokonferencji aranżowanych w trybach ad-hoc w jakości HD720p AVC na bazie Systemu Zarządzania Konferencjami Wideo, zarządzanego z Systemu Zarządzania Komunikacją Głosową,

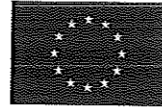


- o. Funkcjonalność sekretarsko-dyrektorską, w tym monitorowanie linii dyrektora przez sekretariat, ograniczanie połączeń do dyrektora, możliwość włączenia przez dyrektora statusu „nie przeszkadzać” oraz funkcję interkom,
  - p. Logowanie abonenta na telefonie IP, z zachowaniem profilu zalogowanego abonenta (numery linii, uprawnienia abonenckie, ustawienia obsługi połączeń).
10. utrata możliwości zarządzania połączeniami w zakresie:
- a. Ograniczania możliwości połączeń (restrykcje), w tym z wymaganiami podania kodu dostępu,
  - b. Możliwości generowania raportów połączeń Call Detail Records (CDR), zawierających informacje statystyczne o numerach abonentów wywołującego i wywoływane, o czasie rozpoczęcia i zakończenia połączenia – dla celów późniejszego tworzenia zestawień wykorzystania systemu telekomunikacyjnego przez jego użytkowników,
  - c. Możliwości generowania raportów połączeń Call Detail Records (CDR), zawierających informacje diagnostyczne o jakości połączenia: rodzaj kodeka, liczba wysłanych, odebranych i zgubionych pakietów z próbkami głosowymi, zmienność opóźnienia przesyłania tych pakietów, a także wyliczona informacja o jakości podawana w postaci uniwersalnej wartości (np. MOS - Mean Opinion Score, SCSR - Severely Concealed Seconds Ratio) dla celów monitorowania przez administratorów realizacji transmisji głosu w systemie telekomunikacyjnym z właściwą jakością,
  - d. Możliwości zdefiniowania pojedynczego numeru biznesowego na stacjonarnym terminalu użytkownika, którego wywołanie przez połączenie przychodzące z wnętrza systemu lub z zewnątrz (z sieci PSTN) spowoduje automatyczne jednoczesne propagowanie tego połączenia na inne zdefiniowane przez użytkownika numery urządzeń mobilnych (nie mniej niż cztery). Brak możliwości przenoszenia połączenia pomiędzy urządzeniem mobilnym a terminalem użytkownika bez konieczności przerywania połączenia, po odebraniu połączenia
  - e. Brak logicznego przypisania do wielu terminali jednego i tego samego numeru (np. do terminala stacjonarnego i terminala bezprzewodowego),
  - f. Brak narzędzia do centralnej konfiguracji i zarządzania systemem dla administratora, dostępnego z poziomu Systemu Zarządzania i Monitoringu oraz poprzez przeglądarkę www aplikacji,
  - g. Brak narzędzia zarządzania dla użytkowników końcowych dostępnego przez przeglądarkę internetową, dającego im możliwość konfiguracji podstawowych parametrów ich terminala, zrealizowanego w języku polskim.
11. Brak poprawnej obsługi w Systemie Zarządzania Komunikacją Głosową:
- a. sposobu kompresji głosu dla połączenia,
  - b. iLBC oraz iSAC (internet Speech Audio Codec),
  - c. automatycznego wybierania drogi (Auto Route Selection),
  - d. routingu połączeń na bazie czasu i daty, obsługi routingu telefonii na bazie klasycznej numeracji telefonicznej oraz routingu na bazie SIP URI,
  - e. dynamicznego uaktualniania oprogramowania systemowego terminali,
  - f. dynamicznej wymiany routingu połączeń oraz informacji na temat planu numeracyjnego (Call Control Discovery) z innymi systemami komunikacyjnymi,
  - g. standardowych protokołów komunikacyjnych,
  - h. wideotelefonii z wykorzystaniem terminali wideotelefonicznych osobistych oraz grupowych,
  - i. wideotelefonii z wykorzystaniem aplikacji zainstalowanej na stacji roboczej,
  - j. sygnalizacji za pomocą standardowego protokołu TLS. Brak możliwości wymuszenia TLS,
  - k. zestawiania połączeń szyfrowanych w oparciu o standardowy protokół sRTP,
  - l. współpracy systemu z Systemem Rejestracji Rozmów Telefonicznych,
  - m. funkcji kontroli wykorzystania pasma w sieci IP poprzez mechanizmy Call Admission Control w Systemie Zarządzania Komunikacją Głosową,

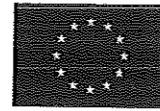




- n. współpracy mechanizmów Call Admission Control z routerami IP w sieci LAN/WAN w celu rezerwacji pasma w sieci poprzez protokół RSVP dla połączeń telefonicznych w sieciach rozległych,
12. Brak możliwości współpracy z urządzeniami Gatekeeper.
  13. Brak możliwości rejestrowania w Systemie zaawansowanych telefonów wideo oraz grupowych terminali wideo na bazie protokołu SIP w sposób umożliwiający zarządzanie nimi poprzez narzędzia administracyjne wbudowane w System Zarządzania Komunikacją Głosową, w tym brak:
    - a. pobierania oraz wymiany plików konfiguracyjnych oraz oprogramowania z serwerów systemu,
    - b. obsługi oprogramowania (firmware), które jest podpisane cyfrowo przez producenta oraz plików konfiguracyjnych zaszyfrowanych przez serwery systemu,
    - c. możliwości zdalnej zmiany ustawień urządzenia: numeru i opisu linii, funkcji przypisanych do programowalnych klawiszy funkcyjnych, uprawnień abonenckich dla danych linii urządzenia, przypisania do właściwych elementów infrastruktury (bramy i mostki MCU),
    - d. możliwości zdalnego restartu urządzenia lub grupy urządzeń,
    - e. możliwości dystrybucji certyfikatów dla urządzeń z serwerów systemu.
  14. Brak możliwości rejestrowania w systemie mostków audio oraz wideo i serwerów konferencji w sposób umożliwiający zarządzanie nimi poprzez narzędzia administracyjne wbudowane w system.
  15. Brak współpracy Systemu Zarządzania Komunikacją Głosową z Systemem Poczty Głosowej, z możliwością automatycznego tworzenia skrzynek poczty głosowej dla użytkowników.
  16. Brak współpracy Systemu z systemami pojedynczego logowania (Single Sign-On, SSO) realizowanego w oparciu o standard rynkowy Security Assertion Markup Language Single Sign-On (SAML SSO) dla użytkowników oraz administratorów systemu komunikacyjnego dla funkcji zarządzania połączeniami oraz informacji o dostępności.
  17. Brak realizacji przez System Zarządzania Komunikacją Głosową funkcji Zarządzania Statusem Dostępności w celu agregacji i wymiany informacji o dostępności użytkowników korzystających z różnych terminali i udostępniania jej dla komunikatorów programowych oraz innych aplikacji wykorzystujących taką informację:
  18. Brak dostępu do indywidualnych list kontaktowych dla danego użytkownika.
  19. Brak realizacji funkcji „group chat” (czat z wieloma osobami jednocześnie).
  20. Brak realizacji przez System funkcji zdalnego zarządzania połączeniami telefonicznymi realizowanymi z terminala abonenta.
  21. Brak informacji o dostępności w jednym ze źródeł informacji:
    - a. zajętość abonenta w czasie rozmowy telefonicznej,
    - b. w czasie połączenia wideo,
    - c. zajętość wynikająca z zaplanowanego spotkania w kalendarzu,
    - d. zajętość zdefiniowana samodzielnie przez użytkownika poprzez wpis statusu obecności do komunikatora użytkownika.
  22. Brak dostępności w Systemie aplikacji Komunikatora dla użytkownika, w tym funkcjonalności obejmującej:
    - a. Informację o dostępności,
    - b. obsługę komunikacji tekstowej (ang. IM, „chat”) oraz czat grupowy,
    - c. sterowania telefonem IP abonenta poprzez CTI,
    - d. funkcja zaprezentowania pulpitu oraz funkcji przejęcia kontroli pulpitu zdalnego komputera PC między komunikatorami,
    - e. funkcji grupowego zaprezentowania pulpitu dla grupy co najmniej 10 osób z komunikatorami,
  23. Brak dostępności w Systemie aplikacji Komunikatora Podstawowego na urządzenia mobilne dla użytkownika, w tym funkcjonalności obejmującej:
    - a. Informację o dostępności,
    - b. Obsługę komunikacji tekstowej (ang. IM, „chat”) oraz czat grupowy,



24. Brak dostępności w Systemie aplikacji Komunikatora Zaawansowanego dla użytkownika, w tym brak funkcjonalności obejmującej:
  - a. Informację o dostępności,
  - b. Obsługę komunikacji tekstowej (ang. IM, „chat”) oraz czat grupowy,
  - c. Sterowanie telefonem IP poprzez CTI,
  - d. funkcję prezentowania pulpitu oraz funkcję przejęcia kontroli pulpitu zdalnego komputera PC między komunikatorami na komputery PC z OS Windows,
  - e. funkcję grupowego prezentowania pulpitu dla grupy co najmniej 10 osób z komunikatorami na komputery PC z OS Windows,
  - f. Obsługę połączeń głosowych na bazie standardów G.711, G.722, G.729a oraz Opus,
  - g. Obsługę połączeń wideo HD 720p na bazie standardu H.264/AVC oraz przekazu i odbioru prezentacji,
  - h. Możliwości podglądu zawartości skrzynki poczty głosowej oraz możliwości odsłuchania wiadomości ze skrzynki poczty głosowej,
25. Brak możliwości współpracy Systemu z aplikacją programowego Komunikatora Zaawansowanego na urządzenia mobilne, w tym brak funkcjonalności:
  - a. Informacji o dostępności,
  - b. Obsługi komunikacji tekstowej (ang. IM, „chat”) oraz czat grupowy,
  - c. Obsługi połączeń głosowych na bazie standardów G.711, G.722, G.729a oraz Opus,
  - d. Obsługi połączeń wideo na bazie standardu H.264/AVC oraz odbioru prezentacji,
  - e. Możliwości podglądu zawartości skrzynki poczty głosowej oraz możliwości odsłuchania wiadomości ze skrzynki poczty głosowej.
26. Brak możliwości uruchamiania usług dla abonentów poprzez System Zarządzania i Monitoringu UC.
27. Brak możliwości monitorowania poprzez System Zarządzania i Monitoringu UC.
28. Brak realizacji przez System Zarządzania Komunikacją Głosową funkcji Systemu Zapowiedzi Głosowych IVR w celu emitowania zapowiedzi głosowych oraz tworzenia drzew IVR dla potrzeb użytkowników systemu,
29. Brak realizacji przez System Zapowiedzi Głosowych IVR funkcji zapowiedzi słownych dla użytkowników Systemu Zarządzania Komunikacją Głosową oraz funkcji dystrybucji wywołań ACD dla agentów usługi helpdesku.
30. Brak umożliwiania przez System Zapowiedzi Głosowych IVR terminowania połączeń telefonicznych i ich automatycznej obsługi przez system zapowiedzi IVR (Interactive Voice Responder), definiowanej przez skrypty, lub brak umożliwiania poprzez obsługę skryptu:
  - a. Tworzenia wielopoziomowych, warunkowych drzew obsługi IVR,
  - b. Odgrywania zapowiedzi głosowych (pliki .wav),
  - c. Odczytu i interpretacji sygnałów DTMF,
  - d. Możliwości sięgania do danych w źródłach HTTP/XML,
  - e. Odczytywania danych systemowych takich jak liczba osób oczekujących w kolejkach, średni czas oczekiwania itp.,
  - f. Możliwości przesyłania danych do programu, którym dysponuje agent systemu na swoim komputerze PC,
  - g. Kolejowania połączeń do wybranej kolejki z przypisaną do nich grupą agentów,
  - h. Rezerwowania zdefiniowanego czasu dla zamknięcia połączenia,
  - i. Obsługi języka polskiego oraz angielskiego,
  - j. Zastosowania parametrów w skryptach obsługi, ułatwiających dokonywanie zmian działania skryptu przez administratorów bez konieczności edycji samego skryptu, a jedynie poprzez zmianę jego parametrów.
31. Brak obsługi przez System 400 jednoczesnych kanałów IVR.
32. Brak obsługi przez System 5 agentów helpdesk z funkcjami Contact Center.
33. Brak możliwości obsługi - w ramach obsługi połączeń - wielu kanałów komunikacji, w tym telefonii (głosu) oraz połączeń wideo w Systemie Zarządzania Komunikacją Głosową.
34. Brak realizacji przez System funkcji kolejowania Contact Center dla połączeń głosowych oraz dla połączeń wideo.



35. Brak dostępności aplikacji webowej, dedykowanej do obsługi połączeń oraz edycji stanu gotowości (gotowy/nie gotowy/wylogowany) do przyjmowania kolejnych połączeń dla Konsultantów pracujących w ramach Systemu Zapowiedzi Głosowych IVR i będących abonentami Systemu Zarządzania Komunikacją Głosową, którzy są delegowani do obsługi kolejek ACD
36. Brak realizacji przez System funkcji nadzorczych w zakresie podglądu stanu kolejek ACD w helpdesk oraz poszczególnych agentów.
37. Brak realizacji przez System funkcji nadzorczych w zakresie generowania raportów historycznych oraz bieżących z pracy systemu oraz pracy poszczególnych agentów.
38. Brak dostępności funkcji kierujących połączeniami na bazie umiejętności (skills based routing), dla 50 zdefiniowanych kategorii umiejętności oraz 10 poziomów umiejętności Agenta.
39. Brak możliwości obsługi przez System funkcji nadzorczej (Supervisor) w helpdesk dla dedykowanej aplikacji na PC, do zarządzania pracą i monitorowania kolejek Contact Center
40. Niedostępność e-USług:
  - a. Usługi dostępu do administracji z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia.
  - b. Usługi dostępu do funkcjonariuszy z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia.
  - c. Usługi dotyczącej możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza przez Internet.
  - d. Usługi wysłania wiadomości SMS Child Alert.
  - e. Usługi umożliwiającej wykonanie zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza w komisariacie.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

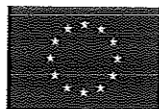
- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak możliwości dostarczenia interfejsu użytkownika umożliwiającego dostęp do informacji o nieodebranych/odebranych/wykonanych połączeniach z drugiego poziomu menu głównego, a także tworzenie własnych książek adresowych.
  2. Brak informowania o aktualnym stanie dostępności innych użytkowników systemu (dostępny/niedostępny/proszę-nie-przeszkadzać) na terminalu sprzętowym oraz komunikatorze programowym.
  3. Brak realizacji funkcji emitowania muzyki podczas zawieszenia obsługiwanego połączenia telefonicznego (ang. Music on Hold), w tym emitowania muzyki w sieci IP w trybie rozświeczym (multicast) oraz w postaci indywidualnych, oddzielnych sesji (unicast).
  4. Brak realizacji przez System funkcji emitowania wideo podczas zawieszenia obsługiwanego połączenia wideo (ang. Video on Hold).
  5. Brak pracy Systemu Zapowiedzi Głosowych IVR w klastrze niezawodnościowym (HA)
- 2) Niedostępność e-USług:
  - a. Usługi automatycznej i samodzielnej zmiany konfiguracji urządzenia teleinformatycznego.
  - b. Usługi wspólnej pracy nad dokumentami i czatu.
  - c. Usługi wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych oraz z wykorzystaniem urządzeń mobilnych.

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h



Błąd Zwykły	2 h	48 h
-------------	-----	------

## 2. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu UC, System Poczty Głosowej

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Poczty Głosowej dla Systemu UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

### I. **Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak dostępu abonenta do Systemu Poczty Głosowej.
  2. Utrata możliwości tworzenia i obsługi indywidualnych skrzynek poczty głosowej dla abonentów.
  3. Brak możliwości dostępu do skrzynek poczty głosowej przez interfejs na telefonach IP poprzez TUI (Telephone User Interface) oraz ich obsługi w zakresie:
    - a. Odgrywania i zarządzania wiadomościami (powtórzenie, odpowiedź, przesłanie dalej, usunięcie, zapisanie, oznaczenie jako nowa, odtworzenie daty, przejście do następnej wiadomości),
    - b. Cofania, pauzy, przewijania wiadomości przy odsłuchiwanie,
    - c. Możliwości skierowania wiadomości do wielu odbiorców,
    - d. Możliwości potwierdzenia odsłuchania wiadomości,
  4. Utrata możliwości konfiguracji polityki bezpieczeństwa w zakresie funkcji:
    - a. Dostępu do skrzynki poczty głosowej poprzez PIN oraz hasło,
    - b. Trwałego kasowania wiadomości,
    - c. Wyłączenia opcji przekierowania wiadomości poza system poczty głosowej,
    - d. Czasu przechowywania wiadomości głosowych.
  5. Utrata możliwości zapewnienia dla każdego użytkownika poczty głosowej integracji z pocztą elektroniczną w celu unifikacji wiadomości poprzez IMAP, poprzez automatyczne przesyłanie wiadomości pozostawionych na skrzynce poczty głosowej na konto email abonenta w formie wiadomości email z załącznikiem w formie pliku dźwiękowego.
  6. Utrata integracji z usługami katalogowymi LDAP (synchronizacji oraz uwierzytelniania użytkowników).
  7. Utrata możliwości uruchamiania usług dla abonentów poprzez System Zarządzania i Monitoringu UC.
  8. Utrata możliwości monitorowania poprzez System Zarządzania i Monitoringu UC
  9. Niedostępność e-Usług:
    - a. Usługi dostępu do administracji z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia.
    - b. Usługi dostępu do funkcjonariuszy z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia.

### II. **Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata funkcjonalności tworzenia i obsługi indywidualnych zapowiedzi poczty głosowej przed przekierowaniem połączenia do skrzynki.
  2. Utrata funkcjonalności tworzenia i obsługi indywidualnych zapowiedzi abonenckich przed zestawieniem połączenia przychodzącego do abonenta posiadającego pocztę głosową.
  3. Utrata dostępu przez abonenta (posiadającego dostęp do poczty głosowej z aplikacji webowej) do możliwości nagrywania swojego powitania oraz zmienienia ustawień kierowania połączeń na pocztę głosową.



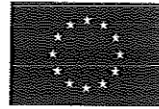
4. Utrata zarządzania skrzynką poczty głosowej przez użytkownika, w szczególności utrata możliwości:
  - a. Dostosowania powiadomień,
  - b. Zarządzania powitaniem poprzez możliwość nagrania oddzielnego powitania dla stanów: zajęty, wewnętrzny, poza godzinami pracy, standardowy. Możliwość określenia czasu ważności powitania,
  - c. Zmiany haseł,
  - d. Włączenia/wyłączenia odczytywania wartości liczników (typy wiadomości, ilość łączna, zapisane, nowe).
5. Utrata funkcjonalności jednokrotnego logowania SSO (Single Sign-On) poprzez standardy OpenAM lub SAML (Security Assertion Markup Language).
6. Brak funkcjonowania systemu zunifikowanej komunikacji w zakresie oddzwania (Callback).
7. Utrata możliwości zarządzania połączeniami w zakresie możliwości zalogowania się użytkownika na innym terminalu w systemie, co oznacza czasowe przyjęcie na nim ustawień danego użytkownika (np. jego indywidualnych uprawnień do wykonywania połączeń telefonicznych).
8. Brak możliwości tworzenia przez System scenariuszy przekierowania połączenia do skrzynki poczty głosowej dla połączeń nieodebranych, w przypadku zajętości lub dla kolejkowana Hunt group.
9. Brak możliwości dostępu do skrzynek poczty głosowej przez interfejs na telefonach IP poprzez TUI (Telephone User Interface) oraz ich obsługi w zakresie:
  - a. Ustawiania głośności i prędkości podczas odtwarzania wiadomości,
  - b. Pauzy przy nagrywaniu wiadomości,
  - c. Możliwości oznaczenia wiadomości (normalna, pilna, prywatna, do późniejszego doręczenia)
- 2) Niedostępność e-Usług:
  1. Usługi automatycznej i samodzielnej zmiany konfiguracji urządzenia teleinformatycznego.

### III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

#### Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h



**3. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu UC. System Zarządzania Contact Center.**

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Zarządzania Contact Center dla Systemu UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

**I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak możliwości tworzenia zapowiedzi słownych,
  2. Brak zapowiedzi słownych IVR,
  3. Utrata możliwości terminowania połączeń telefonicznych i ich automatycznej obsługi przez system zapowiedzi IVR,
  4. Utrata funkcjonalności umożliwiającej w ramach funkcji skryptu IVR pobieranie i zapis informacji do zewnętrznych baz danych (SQL),
  5. Utrata możliwości obsługi kanałów komunikacji, w szczególności telefonii (głos) i połączenia wideo w Systemie Zarządzania Komunikacją Głosową,
  6. Utrata możliwości obsługi dodatkowych kanałów i kolejki dla komunikacji, w szczególności email oraz web czat dla każdego z Agentów Child Alert,
  7. Utrata możliwości obsługi zgłoszeń poprzez SMS,
  8. Utrata możliwości obsługi zgłoszeń poprzez MMS,
  9. Brak możliwości realizowania funkcji nadzorczych w zakresie podglądu stanu kolejek ACD w helpdesk oraz poszczególnych agentów,
  10. Brak możliwości realizowania funkcji nadzorczych w zakresie generowania raportów historycznych oraz bieżących z pracy systemu oraz pracy poszczególnych agentów,
  11. Utrata możliwości obsługi funkcji nadzorczej (Supervisor) w helpdesk, do zarządzania pracą i monitorowania kolejek Contact Center,
  12. Niedostępność e-Uslug:
    - a. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza w komisariacie,
    - b. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza przez Internet,
    - c. Usługa wysłania wiadomości SMS Child Alert.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

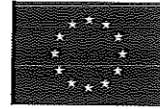
- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Niedziałające lub działające błędnie kierowanie połączeń na bazie umiejętności (skills based routing),

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h



**4. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu UC. System Zapowiedzi Głosowych IVR.**

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Zapowiedzi Głosowych IVR dla Systemu UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

**I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak zapowiedzi słownych IVR,
  2. Utrata możliwości terminowania połączeń telefonicznych i ich automatycznej obsługi przez system zapowiedzi IVR,
  3. Utrata funkcjonalności umożliwiającej w ramach funkcji skryptu IVR pobierania i zapisu informacji do zewnętrznych baz danych (SQL),
  4. Utrata możliwości obsługi kanałów komunikacji, w szczególności telefonii (głos) i połączeń wideo w Systemie Zarządzania Komunikacją Głosową.
  5. Utrata możliwości obsługi dodatkowych kanałów i kolejki dla komunikacji, w szczególności email oraz web chat dla każdego z Agentów Child Alert.
  6. Utrata możliwości obsługi zgłoszeń poprzez SMS,
  7. Utrata możliwości obsługi funkcji nadzorczej (Supervisor) w helpdesk, do zarządzania pracą i monitorowania kolejek Contact Center.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak możliwości tworzenia zapowiedzi słownych,
  2. Brak możliwości realizowania funkcji nadzorczych w zakresie podglądu stanu kolejek ACD w helpdesk oraz poszczególnych agentów,
  3. Brak możliwości realizowania funkcji nadzorczych w zakresie generowania raportów historycznych oraz bieżących z pracy systemu oraz pracy poszczególnych agentów.

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h



**5. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu UC. System Pracy Grupowej.**

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Pracy Grupowej dla Systemu UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

**I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata dostępu do platformy Systemu Pracy Grupowej,
  2. Utrata możliwości uczestnictwa w web konferencjach z komputerów PC pracujących pod kontrolą różnych systemach operacyjnych
  3. Utrata możliwości klientów mobilnych do:
    - a. Rozpoczynania konferencji, planowania oraz dołączania do konferencji,
    - b. Funkcji czatu, obsługi połączeń głosowych, oddzwaniania na numer telefoniczny, podglądu kalendarza, przekazywania uprawnień w trakcie trwania konferencji,
    - c. Obsługi wideo poprzez nadawanie i odbieranie obrazu wideo z kamery w konferencji,
  4. Utrata funkcjonalności współdzielenia w trakcie konferencji dokumentów, aplikacji oraz desktopu.
  5. Utrata obsługi wyłączenia oraz włączenia głosu od uczestnika telekonferencji
  6. Utrata funkcji usunięcia uczestnika z konferencji
  7. Utrata możliwości pracy na cyfrowej „białej tablicy” dla uczestników konferencji.
  8. Utrata możliwości przekazywania innemu, wybranemu uczestnikowi konferencji kontroli nad aktualnie prezentowaną aplikacją i desktopem.
  9. Utrata funkcji czat oraz głosowania.
  10. Brak możliwości obsługi audiokonferencji.
  11. Utrata możliwości nagrywania konferencji webowej.
  12. Utrata możliwości monitorowania platformy sprzętowej systemu oraz konfiguracji ustawień systemowych,
  13. Utrata funkcjonalności zarządzania kontami, w tym dodawania pojedynczych kont oraz dodawania ich w trybie wsadowym,
  14. Utrata funkcjonalności zarządzania licencjami, raportowania wykorzystania systemu oraz zarządzania przestrzenią dyskową na nagraniu z poziomu administratora.
  15. Utrata funkcji archiwizacji konfiguracji systemu.
  16. Niedostępność e-Uslug:
    - a. Usługa wspólnej pracy nad dokumentami i czatu.
    - b. Usługa zdalnego udostępnienia zasobów lokalnych stanowiska komputerowego lub urządzenia mobilnego dla administracji/ Usługa pomocy zdalnej.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata możliwości odtwarzania nagranych konferencji z serwera.
  2. Utrata możliwości pobierania pliku nagranej konferencji z systemu.

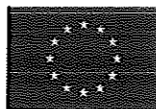
**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h





**6. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu UC. System Zarządzania Wideokonferencjami i Wideokonferencjami Web.**

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Zarządzania Wideokonferencjami dla Systemu UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

**I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata możliwości realizacji wirtualnych spotkań z wykorzystaniem kanałów audio, wideo i web.
  2. Utrata możliwości podłączenia do wirtualnego spotkania za pomocą:
    - a. Dedykowanej aplikacji,
    - b. Przeglądarki webowej implementującej protokół WebRTC,
    - c. Terminali wideo,
    - d. Klienta programowego do standardowych połączeń audio i wideo na bazie SIP,
    - e. Klienta programowego Microsoft Skype for Business,
    - f. Połączenia telefonicznego.
  3. Utrata możliwości obsługi Systemu na platformach stacjonarnych oraz mobilnych.
  4. Niedostępność e-Usług:
    - a. Centralna Książka Telefoniczna dostępna na telefonach IP i softphonach oraz przez interfejs Webowy.
    - b. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza przez Internet.
    - c. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza w komisariacie.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

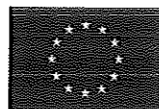
- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata możliwości połączeń wideo w ramach scenariusza pracy zdalnej, realizowanej na terminalach wideo, telefonach z funkcją wideo i komunikatorach.
    - a. Utrata funkcji nagrywania połączeń, w tym:
    - b. Nagrywanie na żądanie oraz nagrywanie zaplanowane, jako opcja zaznaczona w systemie planowania spotkań wideo,
    - c. Możliwość nagrywania wielu jednoczesnych spotkań wideo,
    - d. Możliwość nagrywania spotkań w jakości co najmniej 720p30,
    - e. Możliwość nagrywania głównego strumienia wideo oraz strumienia prezentacyjnego z prezentacji współdzielonej w ramach spotkania wideo w standardzie H.264
    - f. Możliwość nagrywania spotkania skomponowanego w jedną sesję wideo 720p30 złożoną z jednego lub wielu strumieni wideo oraz ze strumienia prezentacyjnego.
  2. Utrata funkcjonalności przechowywania oraz nagrywania spotkań video na zewnętrznych zasobach dyskowych,
  3. Utrata możliwości trybu pracy wielokontekstowej (świadczenia usług konferencji dla wielu niezależnych podmiotów).
  4. Utrata możliwości obsługi wielu równoczesnych konferencji, w tym co najmniej dwu powyżej wymienionych scenariuszy dla gospodarzy konferencji
  5. Niedostępność e-Usług:
    - a. Usługa wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych oraz z wykorzystaniem urządzeń mobilnych.



**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**  
1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h



**7. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu UC. Bramy Multimedialne.**

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Bram Multimedialnych Systemu UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

**I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata możliwości obsługi połączeń spoza sieci wewnętrznej LAN/WAN poprzez trawersowanie zewnętrznych połączeń dla głosu, wideo, czat oraz funkcji dostępności.
  2. Utrata funkcjonalności zdalnego rejestrowania urządzeń końcowych.
  3. Utrata funkcjonalności wykonywania połączeń głosowych i wideo spoza własnej sieci.
  4. Utrata funkcjonalności obsługi połączeń z sieci Internet do oraz z zewnętrznych systemów, np. innych organizacji (tzw. połączenia Business to Business, B2B).
  5. Niedostępność e-Uslug:
    - a. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza przez Internet.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata możliwości połączeń wideo w ramach scenariusza pracy zdalnej, realizowanej na terminalach wideo, telefonach z funkcją wideo i komunikatorach.
  2. Utrata funkcjonalności obsługi połączeń z sieci Internet od użytkowników indywidualnych nie posiadających własnych systemów (tzw. połączenia Business to Customer, B2C) we współpracy z Systemem Konferencji Webowych.
- 2) Niedostępność e-Uslug:
  - a. Usługa wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych oraz z wykorzystaniem urządzeń mobilnych.

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h

**8. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu Bram Dostępowych do PSTN (AB=47).**

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Bram Dostępowych do PSTN (AB=47) z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

**I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak możliwości kontroli sesji,
  2. Brak możliwość elastycznego routingu połączeń,
  3. Brak możliwości przekierowania połączeń od operatora publicznego do klastra systemu przetwarzania połączeń,
  4. Utrata zdolności do działania, jako odrębny punkt rozgraniczający między dwiema sieciami,
  5. Brak możliwość translacji adresów i portów,
  6. Utrata funkcjonalności inteligentnego zezwalania lub blokowania ruchu w czasie rzeczywistym między sieciami oraz szyfrowania ruchu w czasie rzeczywistym.
  7. Niedostępność e-Usług:
    - a. Usługa dostępu do administracji z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia.
    - b. Usługa dostępu do funkcjonariuszy z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

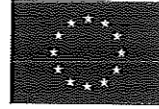
- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak możliwości zarządzania jakością połączeń,
  2. Brak możliwość taryfikowania ruchu.

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h

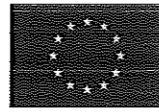


9. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych.

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Rejestracji Rozmów Telefonicznych z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

I. **Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak dostępności interfejsu użytkownika opartego o przeglądarkę oraz z protokołem HTTPS.
  2. Brak dostępności aplikacji administracyjnych opartych o przeglądarkę dla potrzeb zarządzania użytkownikami.
  3. Brak realizacji usługi monitorowania Systemu przy użyciu SNMP .
  4. Błędne działanie wielopoziomowych uprawnień,
  5. Błędne działanie dowolnego z mechanizmów kontroli dostępu ograniczającego dostęp do aplikacji i funkcji aplikacji (odtworzenie, pobieranie, przeglądanie, itp.).
  6. Brak dostępności funkcji automatycznego archiwizowania/tworzenia kopii zapasowej,
  7. Brak obsługi centralizacji zdalnych lokalizacji lub brak obsługi mechanizmu synchronizacji połączeń z wielu serwerów nagrywających połączenia.
  8. Brak autonomicznej obsługi nagrywania dla zdalnych lokalizacji w razie awarii/rozłączenia sieci.
  9. Niepoprawne działanie usługi przełączania pomiędzy pracą standardową oraz trybem awaryjnym na tym samym serwerze.
  10. Brak możliwości konfiguracji za pośrednictwem interfejsu opartego o przeglądarkę planowania i reguł nagrywania (definicji tego, które połączenia powinny być nagrane).
  11. Brak możliwości ograniczenia ważności każdej reguły nagrywania co do dnia tygodnia oraz godziny.
  12. Brak obsługi oznaczania rozmów zgodnie z wymaganiami regulacji UE Mifid II.
  13. Niepoprawne działanie którejkolwiek z funkcji wymaganych do zagwarantowania zgodności z GDPR (RODO).
  14. Brak możliwości automatycznego usuwania połączeń w oparciu o wymagane kryteria.
  15. Brak możliwości nagrywania na żądanie.
  16. Brak obsługi jednego z trybów nagrywania:
    - a. Pasywne – w oparciu o przechwytywanie SIP i komunikatów sygnalizacyjnych,
    - b. Pasywne zaawansowane – tam, gdzie sygnalizacja jest przechwytywana za pośrednictwem interfejsu CTI z Systemu Zarządzania Komunikacją Głosową, a strumienie RTP są przechwytywane w porcie SPAN,
    - c. CUBE Sip Dial Peer forking tam, gdzie sesja nagrywania jest zarządzana przez CUBE, a strumienie RTP są replikowane przez CUBE,
    - d. Aktywne - tam, gdzie sygnalizacja jest przechwytywana za pośrednictwem interfejsu CTI z Systemu Zarządzania Komunikacją Głosową, a strumienie RTP są wysyłane bezpośrednio z aparatu monitorowanego.
  17. Brak obsługi metod nagrywania na pojedynczym serwerze (np. nagrywanie Passive i Active).
  18. Brak możliwości nagrywania rozmów kodowanych przez standardy: G.711, G.729, G722.
  19. Brak obsługi opcji active/hot standby dla Active Recording.
  20. Brak wsparcia przetwarzania strumieni na serwerze HA, jeżeli jakkolwiek inny komponent serwera głównego przestanie działać.
  21. Brak realizacji mechanizmu do synchronizacji połączeń.



22. Brak realizacji usługi przechowywania nagranych połączeń w skompresowanym formacie MP3 z konfigurowalną przepływnością.
23. Brak możliwości przechowywania nagranych połączeń w nieskompresowanym formacie WAV.
24. Brak możliwości porównywania nagranych połączeń z zestawionymi połączeniami w oparciu CDR-y (Call Details Records).
25. Brak obsługi nagrywania szyfrowanych połączeń z wykorzystaniem aktywnego nagrywania, w tym zabezpieczania połączeń z Systemem Zarządzania Komunikacją Głosową SIP TLS.
26. Brak możliwości kompresji do formatu mp3 lub podobnego dla połączeń importowanych z innych systemów nagrywania.
27. Brak możliwości łączenia rozmowy rozdzielonej na segmenty poprzez wstrzymania "hold" i przełączenia "transfers" lub eksportowania ich, jako pojedynczego nagrania.
28. Brak działania funkcji umożliwiającej automatyczne wyzwalanie zatrzymania i wznowienia nagrania (pause and resume) zarówno dla nagrań głosowych, a także nagrań ekranów za pomocą zewnętrznych zdarzeń.
29. Brak widoku całego połączenia, w tym hold i transfer itp. włączając w to połączenia przekazywane z jednego centrum do drugiego.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

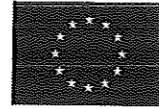
- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak możliwości odtwarzania nagrania za pomocą interfejsu użytkownika za pomocą standardowej przeglądarki internetowej.
  2. Brak dostępu do szczegółowego dziennik kontroli, który dostarcza następujące informacje:
    - a. jaka czynność została wykonana,
    - b. czy czynność została wykonana z powodzeniem, czy nie,
    - c. który użytkownik wykonał czynność,
    - d. data i godzina, w której czynność miała miejsce,
    - e. informacja o wykonanej czynności.
  3. Brak możliwości dostosowanie kolumn do potrzeb klienta w widoku użytkownika w interfejsie.
  4. Brak możliwości wyszukiwania w interfejsie użytkownika w oparciu o liczbę segmentów, rodzaju połączenia oraz czasu.
  5. Brak obsługi funkcji wysyłania nagrania przed e-mail bezpośrednio z interfejsu użytkownika.
  6. Brak obsługi eksportu nagranych połączeń wraz z metadanymi przez upoważniony personel.
  7. Brak możliwości odtwarzania nagrania za pomocą interfejsu bez konieczności instalowania aplikacji firm trzecich lub wtyczek do przeglądarek innych, niż standardowa przeglądarka.
  8. Brak możliwości przechowywania wraz z nagraniem informacji o tym, kto rozłączył się pierwszy (osoba wykonująca połączenie, czy osoba odbierająca połączenie).
- 2) Niedostępność e-Uslug:
  - a. Usługa zdalnego odsłuchiwania nagranych rozmów przez stronę Web.

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony błąd oraz naprawy systemu.**

Kategoria błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h

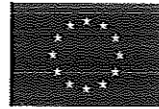


#### 10. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu Centralnej Książki Telefonicznej.

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Centralnej Książki Telefonicznej z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

##### **I. Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak redundancji serwerów na poziomie serwerów wirtualnych
  2. Brak redundancji serwerów na poziomie serwerów fizycznych
  3. Brak lub nieprawidłowo działające mechanizmy load balancingu
  4. Brak działającego backupu
  5. Brak możliwości centralnego zarządzania i wglądu we wszystkie kontakty oraz monitorowania pracy poszczególnych serwerów w tym brak:
    - a. mechanizmów nadawania specjalnych uprawnień administratorskich do zarządzania wszystkimi kontaktami, bez względu na ich status,
    - b. eksportu części lub całości danych do plików,
    - c. rejestracji szczegółowych danych dotyczących czynności administratorów i użytkowników oraz możliwości ich przeglądania na dowolnym stanowisku administratorów,
    - d. centralnego monitoringu wszystkich serwerów wchodzących w jego skład.
    - e. mechanizmów automatycznie powiadamiających administratorów o problemach w działaniu poszczególnych komponentów.
  6. Brak możliwości oddelegowania zadań zarządzania grupami, lokalnymi kontami użytkowników oraz lokalnymi danymi teleadresowymi, w tym brak:
    - a. zapewnienia wielopoziomowego, hierarchicznego modelu nadawania uprawnień do edycji i usuwania poszczególnych kontaktów,
    - b. możliwości dodawania użytkowników jedynie do swoich grup przez uprawnionych administratorów lokalnych.
    - c. zapewnienia mechanizmu automatyzacji przyznawania uprawnień do określonych części książki,
    - d. rejestracji szczegółowych danych dotyczące czynności, działań i pracy poszczególnych administratorów lokalnych.
  7. Brak zapewnienia wysokiego bezpieczeństwa w zakresie dostępu do książki, w tym brak:
    - a. zapewnienia bezpiecznego, szyfrowanego połączenia z serwerem,
    - b. autoryzacji użytkownika lub ograniczenia dostępu do książki przez podanie loginu i hasła z możliwością ustalenia siły haseł, czasu ich wygasania itp.
    - c. Brak zintegrowanego logowania SSO dla użytkowników domenowych.
  8. Brak zapewnienia dostępności systemu - podwójne zabezpieczenie, przed uszkodzeniem sprzętu, błędem oprogramowania w tym błędem zapisu danych oraz brak:
    - a. zapewnienia redundancji krytycznych elementów systemu,
    - b. zapewnienia automatycznej synchronizacji między poszczególnymi komponentami.
  9. Brak możliwości tworzenia prywatnych książek telefonicznych w tym brak:
    - a. możliwości utworzenia i przeszukiwania wpisów prywatnych dla użytkownika,
    - b. zapewnienia separacji wpisów w książkach prywatnych, lub ich widoczność dla innych użytkowników.
  10. Brak możliwości synchronizacji z pozostałymi systemami użytkownika (np. CRM, ERP) w tym brak:
    - a. możliwości konfiguracji procesów synchronizacji dla administratorów systemu,
    - b. zapewnienia mechanizmów automatyzacji procesów synchronizacji,

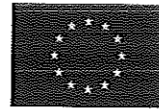


- c. możliwości uruchomienia procesu synchronizacji na żądanie przez administratora zarówno całości jak i części procesu.
- 11. Brak zapewnienia możliwości identyfikacji dzwoniącego poprzez wyświetlenie zdjęcia lub danych tekstowych:
- 12. Brak dostępności interfejsu WEB, w tym brak:
  - a. zapewnienia dostępu do danych książki z poziomu aplikacji web z wykorzystaniem przeglądarki internetowej
  - b. zapewnienia dostępu do aplikacji z poziomu urządzeń mobilnych podłączonych do sieci,
  - c. funkcji eksportu i importu danych w interfejsie web, z możliwością ograniczenia uprawnień
  - d. Interfejsu użytkownika książki w dwóch językach: polskim lub angielskim,
  - e. Brak działającego mechanizmu zabezpieczenia przed wyszukiwaniem automatycznym w Interfejsie użytkownika książki dostępnej w internecie dla obywateli,
- 13. Niepoprawne działanie usługi organizacji danych w książki o różnym przeznaczeniu, w tym brak:
  - a. możliwości nadania poszczególnym wpisom statusu publicznego lub prywatnego,
  - b. możliwości identyfikacji wpisów prywatnych dla poszczególnych użytkowników,
  - c. możliwości ograniczania wyświetlania wpisów prywatnych do ich autorów oraz uprawnionych administratorów,
- 14. Brak możliwości tworzenia i importowania struktury drzewiastej użytkowników, w tym brak:
  - a. możliwości konfiguracji systemu dla umożliwienia tworzenia kont użytkowników z przypisaniem przełożonego,
  - b. mechanizmów kontroli poprawności importowanych danych.
- 15. Brak możliwości wykonywania połączeń z poziomu książki webowej.
- 16. Brak możliwości monitorowania linii wewnętrznej (zajęta/wolna) z poziomu webowej książki adresowej, w tym brak:
  - a. możliwości wyświetlenia aktualnego statusu linii dla każdego wyszukanego numeru lub informacji o zajętości lub dostępności linii,
  - b. bieżącej aktualizacji statusu linii.
- 17. Brak możliwości zestawienia konferencji telefonicznej na żądanie na numery telefonów dostępne w książce, w tym brak:
  - a. możliwości korzystania z dostępnego Systemu Zarządzania Wideokonferencjami dla Systemu telekonferencji z wykorzystaniem książki.
  - b. możliwości nadawania specjalnych uprawnień i ograniczeń ilości połączeń dla użytkowników w mechanizmie telekonferencji.
- 18. Niedostępność e-Usług:
  - a. Usługa dostępu do administracji z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia.
  - b. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza przez Internet.
  - c. Usługa wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych oraz z wykorzystaniem urządzeń mobilnych.

## II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,

- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  - 1. Brak możliwości wyszukiwania danych wg dowolnych fraz, pojedynczych wyrazów oraz części wyrazu,
  - 2. Brak możliwości wyszukiwania danych wg zwrotów różnych form fleksyjnych wyrazów języka polskiego,
  - 3. Brak możliwości edycji i rozszerzania dostępnych pól kontaktowych, w tym brak:
    - a. możliwości dodawania i modyfikowania zakresu przechowywanych informacji przez dodawanie niezbędnych pól do bazy lub ich indywidualnego opisu,





- b. możliwości dodawania kolejnych pól kontaktowych przez administratorów,
- c. możliwości blokowania edycji wybranych parametrów opisujących rekord,
- 4. Brak możliwości importu danych związanych z użytkownikiem końcowym jak i samych numerów (jeśli nie są one przypisane do użytkownika końcowego) w tym brak:
  - a. możliwości w pełni automatycznego importu danych z innych systemów lub plików,
  - b. zapewnienia funkcjonalności importu użytkowników książki z zewnętrznych źródeł,
  - c. zapewnienia mechanizmów importu ręcznego dla uprawnionych użytkowników z poziomu aplikacji web.
- 2) Niedostępność e-Uslug:
  - a. Centralna Książka Telefoniczna dostępna przez interfejs Webowy.
  - b. Centralna Książka Telefoniczna dostępna na telefonach IP i softphonach oraz przez interfejs Webowy.

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

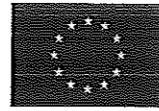
Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h

## 11. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu ChildAlert.

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu ChildAlert z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

### I. **Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Błędy lub awarie powodujące brak dostępności systemu w skali całej sieci.
  2. Błędy lub awarie powodujące brak dostępności usługi dotyczącej możliwości realizacji zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza przez Internet do systemu Child Alert.
  3. Błędne działanie klastra niezawodnościowego (np. brak dostępności jednego z serwerów, niepoprawna synchronizacja baz danych, brak komunikacji między klastrami, itp.)
  4. Kluczowe błędy z punktu widzenia użytkownika m.in.
    - a. Brak możliwości wykonywania / odbierania połączeń
    - b. Brak możliwości rejestracji rozmów, korespondencji
    - c. Brak możliwości wysyłania / odbierania SMS-ów i MMS-ów
    - d. Brak możliwości logowania do systemu agentów i supervisorów
    - e. Brak możliwości realizacji kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji
    - f. Brak dostępności portalu Child Alert
    - g. Inne funkcjonalności obligatoryjne, w tym:
      - rozpraszanie połączeń w grupie abonentów;
      - kolejkowanie połączeń;
      - przekierowywanie połączeń (w przypadku nieodebrania, zajętości lub bezwarunkowo);
      - raportowanie bieżące i historyczne;
      - prezentacja numeru wywołującego i wywoływanego;
      - decentralizacja możliwości pracy agentów contact center/call center;
      - konferencja trójstronna;
      - supervisor posiadający pełny wgląd w stan agentów oraz informacje na temat ich aktualnych połączeń,
      - możliwość wejścia na trzeciego, nagrywania wybranych połączeń i podsłuchiwanie;
      - odgrywanie zapowiedzi słownych;
      - automatyczne oddzwonienia (Call Back), w przypadku nieodebrania połączenia przez konsultanta;
      - zawieszanie/odwieszanie rozmowy;
      - przełączanie połączenia (ślepe lub konsultacyjne);
      - poczta głosowa;
      - dostęp supervisor do historii połączeń, nagrań, maili, chatów, raportów statystycznych oraz funkcji zarządzania agentami, listami kontaktów i innymi parametrami;
      - ACD, IVR oraz CTI.
  5. Niedostępność e-Usług:
    - a. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza w komisariacie.
    - b. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby niesłyszące z udziałem tłumacza przez Internet.
    - c. Usługa wysłania wiadomości SMS Child Alert.



**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
1. Brak dostępności części usług wykraczających poza usługi obligatoryjne lub ich błędne działanie
  2. Brak możliwości generacji zapowiedzi słownych
  3. Błędy z punktu widzenia użytkownika m.in.
    - a. Brak możliwości obsługi maili, chatów, formularza WWW
    - b. Brak możliwości rejestrację historii kontaktów z agentem
    - c. Brak dostępu agentów i supervisorów do książki adresowej

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h

## 12. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu Zarządzania UC.

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Zarządzania UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności systemu, z zachowaniem poniższych warunków:

### I. **Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata możliwości uruchamiania i zarządzania usługami dla użytkowników w systemie komunikacyjnym.
  2. Utrata dostępności systemu poprzez interfejs webowy dla administratorów.
  3. Utrata komunikacji z Systemem Zarządzania Komunikacją Głosową lub Systemem Poczty Głosowej
  4. Brak możliwości obsługi urządzeń końcowych obsługiwanych w Systemie Zarządzania Komunikacją Głosową.
  5. Utrata funkcjonalności zarządzania poziomami uprawnień użytkowników,
  6. Utrata funkcjonalności śledzenia historii wprowadzanych zmian w zakresie abonenta i infrastruktury.
  7. Utrata pełnego zarządzania usługami abonenckimi w zakresie dodawania, wprowadzania zmian, przenoszenia, kasowania dla usług: zarządzania połączeniami, poczty głosowej oraz wymiany informacji o obecności i usług czat,
  8. Brak możliwości zautomatyzowanej konfiguracji i uruchamiania usług na podstawie odpowiedniego poziomu polityki dla usług, domen i typu abonenta.
  9. Utrata możliwości tworzenia praw administratora do zarządzania określoną grupą abonentów poprzez ograniczone domeny administracyjne,
  10. Brak możliwości zbiorczej realizacji dodawania i zmian ustawień konfiguracyjnych w zakresie usług dla użytkowników.

### II. **Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Brak możliwości tworzenia ścieżek akceptacji zmian,
  2. Utrata zarządzania grupą elementów infrastruktury i planów numeracyjnych przy pomocy szablonów usługowych,
  3. Brak możliwości inwentaryzacji urządzeń, usług i ich subskrybentów.

### III. **Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

#### Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h

### 13. Gwarantowany poziom świadczenia SLA dla Systemu Monitorowania UC.

- 1) Wykonawca zapewni ciągłość działania Systemu Monitorowania UC z SLA na poziomie 99,9% w skali 30-dniowego ruchomego okienka, przy czym każdorazowo czas niedostępności systemu nie może przekraczać 15 minut.
- 2) Wykonawca zapewni ciągłość działania funkcjonalności Systemu, oraz usuwanie Usterek z zachowaniem poniższych warunków:

#### I. **Błąd Krytyczny – czas reakcji 0,5h – czas naprawy 1h,**

- 1) brak dostępności Systemu w skali całej sieci
- 2) utrata funkcjonalności w zakresie:
  1. Utrata możliwości diagnostyki, monitorowania, analizowania oraz raportowania zdarzeń i trendów w systemie komunikacyjnym.
  2. Utrata dostępności systemu poprzez interfejs webowy dla administratorów.
  3. Utrata komunikacji z Systemem Zarządzania Komunikacją Głosową lub Systemem Poczty Głosowej
  4. Brak możliwości monitorowania urządzeń końcowych obsługiwanych w Systemie Zarządzania Komunikacją Głosową
  5. Brak możliwości diagnostyki i monitorowania wszystkich urządzeń końcowych w systemie komunikacyjnym pod względem realizacji usług.
  6. Utrata możliwości przygotowania kompleksowych pulpitów dla administratora,
  7. Utrata możliwości uzyskania informacji nt. powiązania pomiędzy danym węzłem klastra CUCM, a zarejestrowanymi do niego aparatami oraz informacji zbiorczych dotyczących monitorowanego systemu (Ilość aparatów IP zarejestrowanych/niezarejestrowanych, ilości węzłów w klastrze CUCM)
  8. Brak możliwości uzyskania informacji nt. ilości zdarzeń w systemie wraz z podziałem na kategorie:
    - a. Zdarzenia krytyczne (critical),
    - b. Ostrzeżenia (warnings),
    - c. Informacje (informational).
  9. Brak uzyskania opisu ostatnio odnotowanych zdarzeń zawierającego informację dotyczącą urządzenia, którego dotyczy zdarzenie, czasu wystąpienia zdarzenia oraz opisu zdarzenia.
  10. Brak uzyskania informacji nt. połączeń głosowych w systemie z odnotowaniem danych dotyczących jakości usług dla zadanej wartości SCSR lub MOS, poniżej zadanej przez administratora wartości.
  11. Brak dostępu do informacji nt. urządzeń biorących udział w zdarzeniu,
  12. Brak możliwości wykonania testów sprawdzających:
    - a. Osiągalność aparatu w sieci IP,
    - b. Wykonanie testów rejestracji aparatu IP w systemie,
    - c. Wykonanie testów podniesienia słuchawki aparatu i uzyskania Dial-Tone,
    - d. Wykonanie testów połączenia do aparatu IP (fizycznego, bądź symulowanego przez system) mających na celu zbadanie możliwości uzyskania połączenia,
    - e. Wykonanie testów uzyskania powiadomienia dotyczącego nowej wiadomości w systemie poczty głosowej (ang. Message-Waiting Indicator, MWI),
    - f. Wykonanie testów poprawności pozyskania konfiguracji aparatu z serwera TFTP.
  13. Brak możliwości analizy zdarzeń oraz generowanie raportów:
    - a. Wykorzystanie urządzeń końcowych w systemie, najczęściej wykorzystywane oraz najrzadziej wykorzystywane urządzenia,
    - b. Analiza ruchu i najczęściej wykorzystywane numery abonenckie,
    - c. Analiza ruchu i najczęściej wykorzystywane numery i kierunki PSTN, poza siecią wewnętrzną,
    - d. Trendy ruchu w sieci z uwzględnieniem lokalizacji, urządzeń końcowych oraz pul urządzeń abonenckich,



- e. Analiza wykorzystania połączeń w sieci WAN w odniesieniu do konfiguracji Call Admission Control (CAC),
- f. Analiza wykorzystania połączeń w sieci w odniesieniu do trunków do PSTN,
- g. Analiza wykorzystania zasobów DSP w routerach i bramach głosowych,
- h. Analiza i raportowanie jakości połączeń telefonicznych.

**II. Błąd Niekrytyczny – czas reakcji 1h – czas naprawy 6h,**

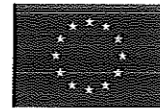
- 1) Utrata funkcjonalności w zakresie:
  - 1. Utrata możliwości wykrywania oraz importowania urządzeń końcowych systemu.
  - 2. Utrata funkcjonalności wyświetlania pełnej informacji na temat danego urządzenia na żądanie administratora.

**III. Błąd Zwykły – czas reakcji 2h – czas naprawy 48h**

- 1) Pozostałe błędy działania systemu.

**Czasy reakcji na zgłoszony Błąd oraz naprawy Systemu.**

Kategoria Błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd Krytyczny	0,5 h	1 h
Błąd Niekrytyczny	1 h	6 h
Błąd Zwykły	2 h	48 h



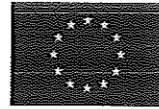
Załącznik nr 9 do Umowy

Zgłoszenie serwisowe (wzór)

*(Wzór zastosowany w umowie – zostanie przedstawiony do akceptacji Zamawiającego przez Wykonawcę przed podpisaniem Umowy)*

ZGŁOSZENIE SERWISOWE

Data / godzina zgłoszenia rrrr-mm-dd/gg:mm	Numer zgłoszenia nadaje serwis				
Nazwisko Zgłaszającego	Dot. umowy nr. .... /... /BLil/... /... z dn. ....				
Telefon / Fax	Usterka Urządzenia / numer seryjny   Błąd systemu				
Miejsce Awarii	Rodzaj zgłoszenia <input type="checkbox"/> Serwisowe <input type="checkbox"/> Utrzymaniowe				
Obszar występowania problemu	Zgłoszenie dotyczy błędu <input type="checkbox"/> Krytyczny <input type="checkbox"/> Niekrytyczny <input type="checkbox"/> Zwykły				
Opis problemu					
Uwagi					
<table border="1"> <tr> <td>zgłoszenie</td> <td>telefon / fax / e-mail*</td> </tr> <tr> <td>*niepotrzebne skreślić</td> <td></td> </tr> </table>	zgłoszenie	telefon / fax / e-mail*	*niepotrzebne skreślić		<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: center;">podpis zgłaszającego</p>
zgłoszenie	telefon / fax / e-mail*				
*niepotrzebne skreślić					



Załącznik nr 10 do Umowy

Raport z realizacją zgłoszenia serwisowego (Wzór)

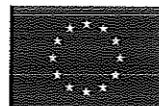
*(Wzór zastosowany w umowie – zostanie przedstawiony do akceptacji Zamawiającego przez Wykonawcę przed podpisaniem Umowy)*

RAPORT Z REALIZACJĄ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

Nr zgłoszenia/ /

Data	W godzinach		Czas dojazdu do klienta
	Od	Do	
rrrr-mm-dd			
Opis wykonanych prac			
Uwagi			
podpis serwisanta		podpis osoby odbierającej prace	





Załącznik nr 11 do Umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORU JAKOŚCIOWO-ILOŚCIOWEGO**

.....  
do Umowy nr ..... z dnia .....r.  
na.....

Miejsce dokonania Odbioru:

.....

Data dokonania Odbioru:

.....

Ze strony Wykonawcy:

.....

(nazwa i adres)

1. ....

2. ....

(osoba/osoby upoważniona do udziału w odbiorze)

Ze strony Zamawiającego:

**Komenda Główna Policji, ul. Puławska 148/150, 02-624 Warszawa**

(nazwa i adres)

**Komisja do obioru Przedmiotu zamówienia w składzie:**

1.....

4. ....

2. ....

5. ....

3. ....

6. ....

Przedmiotem Odbioru ilościowo-jakościowego .....przeprowadzonego ramach

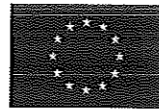
Umowy jest:

**Urządzenia**

Lp.	Nazwa Przedmiotu	Jednostka miary	Ilość	Nr seryjny	Adres miejsca instalacji	Uwagi

**Oprogramowanie Standardowe**

Lp.	Nazwa Przedmiotu	Jednostka miary	Ilość	Nr identyfikacyjny	Adres instalacji	Uwagi




W ramach Odbioru ilościowo-jakościowego, przeprowadzonego do Umowy nr..... z dnia .....r. na „.....” Komisja .....z dnia ..... r, przeprowadziła czynności kontrolne i potwierdza/nie potwierdza zgodność zainstalowanych urządzeń i oprogramowania standardowego z ilością i rodzajem określonym w Umowie i Projekcie Technicznym oraz potwierdza poprawność i wymaganą jakość ich instalacji.

Wynik Odbioru ilościowo-jakościowego:

- Pozytywny\*
- Negatywny\*

Uwagi: .....

Podpisy Komisji do Odbioru Przedmiotu zamówienia:

Przewodniczący:

1.....

Członkowie:

2.....

3.....

4.....

5.....

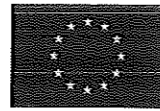
1.....

6.....

2.....

(Członkowie komisji Zamawiającego) (upoważnieni Przedstawiciele Wykonawcy)

\*niewłaściwe skreślić



Załącznik nr 12 do Umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORU JAKOŚCIOWEGO .....**  
do Umowy nr ..... z dnia .....r.  
na.....

Miejsce dokonania Odbioru: .....  
Data dokonania Odbioru: .....

Ze strony Wykonawcy: .....  
(nazwa i adres)

1. ....
  2. ....
- (osoba/osoby upoważniona do udziału w odbiorze)

Ze strony Zamawiającego:

**Komenda Główna Policji**, ul. Puławska 148/150, 02-624 Warszawa  
(nazwa i adres)

**Komisja do odbioru Przedmiotu zamówienia w składzie:**

- |         |         |
|---------|---------|
| 1. .... | 4. .... |
| 2. .... | 5. .... |
| 3. .... | 6. .... |

Przedmiotem Odbioru jakościowego .....przeprowadzonego w ramach Umowy jest:

1. ....
2. ....
3. ....

W ramach Odbioru jakościowego, przeprowadzonego w ramach Umowy nr ..... z dnia .....na „.....”, Komisja powołana na mocy ..... z dnia .... r. przeprowadziła czynności kontrolne na podstawie zatwierdzonego przez Strony Umowy Planu Testów Akceptacyjnych, scenariuszy i przypadków testowych i potwierdza/nie potwierdza zgodność jakości dostarczonego produktu z parametrami/funkcjonalnością zawartymi w opisie Przedmiotu Umowy oraz Projekcie Technicznym.

Wynik Odbioru jakościowego:

- Pozytywny\*
- Negatywny\*

Uwagi: .....

Podpisy Komisji do Odbioru Przedmiotu zamówienia:

Przewodniczący:

1.....

Członkowie:

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

6. ....

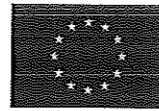
(Członkowie komisji Zamawiającego)

1. ....

2. ....

(upoważnieni Przedstawiciele Wykonawcy)

\*niewłaściwe skreślić



Załącznik nr 13 do Umowy

**WZÓR**  
**PROTOKÓŁ ODBIORU KODÓW ŹRÓDŁOWYCH**

do umowy nr \_\_\_\_\_ zawartej w dniu \_\_\_\_\_  
dot. \_\_\_\_\_

Miejsce dokonania odbioru: \_\_\_\_\_

Data dokonania odbioru: \_\_\_\_\_

Ze strony Wykonawcy (osoba upoważniana do udziału w odbiorze):  
\_\_\_\_\_

Ze strony Zamawiającego: Komisja do odbioru Przedmiotu Umowy na mocy  
\_\_\_\_\_

Komisja do odbioru w składzie:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

na podstawie przeprowadzonej procedury odbioru kodów źródłowych potwierdza otrzymanie:

1. Kodów źródłowych zapisanych na dwóch nośnikach optycznych,
2. Dokumentacji systemu w \_\_\_\_\_ egz.

Uwagi: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

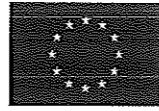
Podpisy osób uczestniczących w odbiorze:

Ze strony Zamawiającego

Ze strony Wykonawcy

Przewodniczący komisji:  
\_\_\_\_\_

Członkowie komisji:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Załącznik nr 14 do Umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORU SZKOLEŃ .....**  
do Umowy nr ..... z dnia .....r.  
na.....

Miejsce dokonania Odbioru: .....

Data dokonania Odbioru: .....

Ze strony Wykonawcy: .....

(nazwa i adres)

1. ....

2. ....

(osoba/osoby upoważniona do udziału w odbiorze)

Ze strony Zamawiającego:

**Komenda Główna Policji**, ul. Puławska 148/150, 02-624 Warszawa

(nazwa i adres)

**Komisja do odbioru Przedmiotu zamówienia w składzie:**

1.....

4.....

2.....

5.....

3.....

6.....

Szkolenie.....(tytuł szkolenia) zostało przeprowadzone zgodnie z zatwierdzonym programem szkoleń.

- Termin szkolenia .....
- Ilość godzin szkolenia: .....
- Liczba uczestników szkolenia:.....
- Przedmiot i zakres szkolenia: .....

Szkolenie.....(tytuł szkolenia) zostało przeprowadzone zgodnie z zatwierdzonym programem szkoleń.

- Termin szkolenia .....
- Ilość godzin szkolenia: .....
- Liczba uczestników szkolenia:.....
- Przedmiot i zakres szkolenia: .....

Na podstawie czynności odbiorczych, przeprowadzonych w ramach Umowy Komisja do Odbioru Przedmiotu Umowy potwierdza/nie potwierdza\* zgodność przeprowadzonych/dostarczonych szkoleń z warunkami Umowy.

Wynik Odbioru szkoleń:

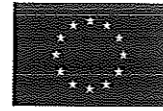
- Pozytywny\*
- Negatywny\*

Załączniki:

kserokopie certyfikatów/zaświadczeń ze szkoleń przeprowadzonych przez Wykonawcę,  
kopie listy obecności uczestników z podpisami za każdy dzień szkolenia.

Uwagi:.....

\*niewłaściwe skreślić



Załącznik nr 15 do Umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORU ETAPU/ PRZEDMIOTU UMOWY<sup>1</sup>**  
do Umowy nr ..... z dnia .....r.  
na.....  
okres od.... do ...<sup>2</sup>

Miejsce dokonania Odbioru:

.....

Data dokonania Odbioru:

.....

Ze strony Wykonawcy:

.....

(nazwa i adres)

1. ....

2. ....

(osoba/osoby upoważniona do udziału w odbiorze)

Ze strony Zamawiającego:

**Komenda Główna Policji, ul. Puławska 148/150, 02-624 Warszawa**

(nazwa i adres)

**Komisja do odbioru Przedmiotu zamówienia w składzie:**

1.....

4.....

2.....

5.....

3.....

6.....

W ramach czynności odbiorczych przeprowadzonych w ramach Umowy nr ..... z dnia ..... na „.....” Komisja powołana na mocy Decyzji .....Komendanta Głównego Policji z dnia .....r:

Na podstawie przeprowadzonych czynności kontrolnych oraz protokołów odbioru:

1. ...

2. ...

potwierdza/nie potwierdza\* wykonanie zamówienia zgodnie z warunkami zawartymi w umowie.

Wynik Odbioru Przedmiotu umowy

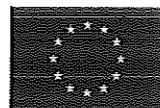
- Pozytywny\*
- Negatywny\*

Uwagi: .....

\*niewłaściwe skreślić

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić.

<sup>2</sup> Wskazanie okresu protokołu odbioru dotyczy wyłącznie odbioru etapu.



Załącznik nr 16 do Umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORU DOKUMENTACJI .....**  
do Umowy nr ..... z dnia .....r.  
na.....

Miejsce dokonania Odbioru: .....  
Data dokonania Odbioru: .....

Ze strony Wykonawcy: .....  
(nazwa i adres)

1. ....
  2. ....
- (osoba/osoby upoważniona do udziału w odbiorze)

Ze strony Zamawiającego:

**Komenda Główna Policji**, ul. Puławska 148/150, 02-624 Warszawa  
(nazwa i adres)

**Komisja do obioru Przedmiotu zamówienia w składzie:**

- |         |         |
|---------|---------|
| 1. .... | 4. .... |
| 2. .... | 5. .... |
| 3. .... | 6. .... |

W ramach czynności odbiorczych, przeprowadzonych w ramach Umowy nr ..... z dnia ..... na „.....” Komisja powołana na mocy Decyzji .....Komendanta Głównego Policji z dnia ..... r. potwierdza kompletność dostarczonej przez Wykonawcę dokumentacji:

Lp.	Nazwa Dokumentacji	Wersja	Ilość	Uwagi

Potwierdza wymagany w umowie poziom jakości dostarczonej dokumentacji:

1. Zgodne\*
2. Niezgodne z umową\*

Opis stwierdzonych niezgodności/rozbieżności :.....

Uwagi: .....

Podpisy Komisji do Odbioru Przedmiotu zamówienia:

Przewodniczący:

1.....

Członkowie:

2. ....

3. ....

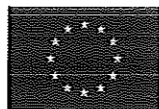
4. ....

(Członkowie komisji Zamawiającego)

1. ....

(upoważnieni Przedstawiciele Wykonawcy)

\*niewłaściwe skreślić



Załącznik nr 17 do Umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORU ILOŚCIOWEGO .....**  
do Umowy nr ..... z dnia .....r.  
na.....

Miejsce dokonania Odbioru:

.....

Data dokonania Odbioru:

.....

Ze strony Wykonawcy:

.....

(nazwa i adres)

1. ....

2. ....

(osoba/osoby upoważniona do udziału w odbiorze)

Ze strony Zamawiającego:

**Komenda Główna Policji, ul. Puławska 148/150, 02-624 Warszawa**

(nazwa i adres)

**Komisja do obioru ilościowego w składzie:**

1.....

4. ....

2. ....

5. ....

3. ....

6. ....

Przedmiotem Odbioru ilościowego ..... przeprowadzonego ramach Umowy jest:

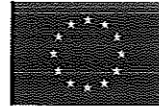
**Urządzenia**

Lp.	Nazwa Przedmiotu	Jednostka miary	Ilość	Nr seryjny	Adres miejsca instalacji	Uwagi

**Oprogramowanie Standardowe**

Lp.	Nazwa Przedmiotu	Jednostka miary	Ilość	Nr identyfikacyjny	Adres instalacji	Uwagi





W ramach Odbioru ilościowego, przeprowadzonego do Umowy nr..... z dnia .....r. na „.....” Komisja powołana na mocy .....z dnia ..... r, przeprowadziła czynności kontrolne i potwierdza/nie potwierdza zgodność przekazanych urządzeń i oprogramowania standardowego z ilością i rodzajem określonym w Umowie i Projekcie Technicznym.

Wynik Odbioru ilościowego:

- Pozytywny\*
- Negatywny\*

Uwagi: .....

Podpisy Komisji do Odbioru Przedmiotu zamówienia:

Przewodniczący:

1.....

Członkowie:

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

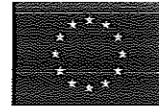
(Członkowie komisji Zamawiającego)

1.....

2.....

(upoważnieni Przedstawiciele Wykonawcy)

\*niewłaściwe skreślić



Załącznik nr 18 do Umowy

Egz. nr \_\_\_\_

**PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI**

do Umowy nr ...../...../BLiI/...../.....z dnia .....  
za okres (od – do): ..... r.

Miejsce dokonania odbioru:

.....

Data dokonania odbioru: .....

Ze strony Wykonawcy:

.....

.....

(Przedstawiciel Wykonawcy)

Ze strony Zamawiającego - Komisja do obioru przedmiotu umowy w składzie:

.....

.....

powołana na mocy .....i nr ..... z dnia ..... r. potwierdza wykonanie usługi w ww. okresie, zgodnie/niezgodnie\* z warunkami zawartymi w Umowie.

Uwagi.....

Załączniki:

.....

Podpisy Komisji do odbioru przedmiotu Umowy:

Przewodniczący:

.....

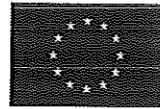
Członkowie:

.....

(Członkowie komisji Zamawiającego)

.....  
(Przedstawiciel Wykonawcy)

\* - niepotrzebne skreślić



Załącznik nr 19 do Umowy

Raport Miesięczny Wykonawcy Systemu nr ... (tydzień/miesiąc)/rok – wzór

1. Opis postępu prac

.....

2. Zrealizowane produkty

.....

3. Powstałe problemy

.....

4. Zestawienie postępu prac

.....

5. Przegląd Ryzyk (pozycje dotyczące danego tygodnia / miesiąca)

.....

6. Plan prac na kolejny tydzień / miesiąc

.....

Miejsce, data:

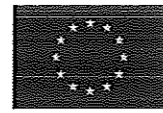
Podpisy Komisji Zamawiającego:

Przewodniczący:

Członkowie:

*(członkowie Komisji Zamawiającego)*

*(przedstawiciel Wykonawcy Systemu)*



Załącznik nr 20 do Umowy

Raport Końcowy Wykonawcy Systemu - wzór

1. Wstęp

(krótki opis zakresu prac)

7. Wykonawstwo

Lp.	Prace	Data realizacji	Uwagi do dokumentacji
	<i>Główne prace Umowy</i>	<i>Chronologiczny postęp prac</i>	
1	...		
2	...		
3			
4			
5			
6			
...			
...			

8. Czas trwania umowy

Okres trwania umowy:

(określenie dat)

Wszystkie zaistniałe zmiany i ich opis:

9. Uwagi i wnioski

(z przebiegu realizacji umowy)

10. Rekomendacje

(dla przyszłych podobnych inwestycji)

Miejsce, data:

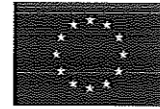
Podpisy Komisji Zamawiającego:

Przewodniczący:

Członkowie:

(członkowie Komisji Zamawiającego)

(przedstawiciel Wykonawcy Systemu)



Załącznik nr 21 do Umowy

**Raport ad hoc Wykonawcy Systemu - wzór**

11. Wstęp  
(krótki opis Projektu)

Elementy raportu dostosowane będą do pytań Instytucji wymagającej raportu

Miejsce, data:  
Podpisy Komisji Zamawiającego:  
Przewodniczący:

Członkowie:

*(członkowie Komisji Zamawiającego)*

*(przedstawiciel Wykonawcy Systemu)*



Unia Europejska  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



Załącznik nr 22 do Umowy

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(miejsce zatrudnienia)

#### OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>3</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w związku z wykonywaniem umowy nr .....z dnia....., zawartej pomiędzy Komendą Główną Policji a firmą .....<sup>4</sup>

(podpis).....

<sup>3</sup> rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

<sup>4</sup> W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa

Załącznik nr 23 do Umowy

**RAPORT Z TESTÓW**  
do Umowy nr ..... z dnia .....r.

Miejsce wykonania Testów:

.....

Data wykonania Testów:

.....

Ze strony Wykonawcy:

.....

(nazwa i adres)

3. ....

4. ....

(osoba/osoby upoważniona do udziału w testach)

Ze strony Zamawiającego:

**Komenda Główna Policji**, ul. Puławska 148/150, 02-624 Warszawa

(nazwa i adres)

**Komisja do przeprowadzenia testów w składzie:**

1.....

4. ....

2. ....

5. ....

3. ....

6. ....

W ramach testów zbadano scenariusze testowe i uzyskano wyniki zestawione w poniższej tabeli:

Lp.	Scenariusz testowy	Liczba błędów w poszczególnych kategoriach					
		A	B	C	D	E	Uwagi

**Kategorie błędów:**

**A - Blokada** – zatrzymuje pracę systemu, brak jakiegokolwiek możliwości pracy z produktem.

**B - Krytyczny** – wada uniemożliwia wykonanie podstawowej funkcjonalności produktu.

**C- Poważny** – poważny ubytek funkcjonalności.



**Fundusze Europejskie**  
Polska Cyfrowa

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



**D - Drobny** – niewielki ubytek funkcjonalności lub problem, który łatwo obejść.

**E - Trywialny** - kosmetyczny problem, taki jak np. literówka lub nieprawidłowe formatowanie.

**U - Uwaga** - uwaga zgłoszona przez członka Zespołu Testującego nie mająca wpływu na kryteria.

Zestawienie błędów

Lp	Scenariusz testowy	Kategoria błędu	Opis błędu	Uwagi

Wynik testów:

- Pozytywny\*
- Negatywny\*

Uwagi: .....

Podpisy Komisji do przeprowadzenia testów:

Przewodniczący:

1.....

Członkowie:

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

(Członkowie komisji Zamawiającego)

1.....

2.....

(upoważnieni Przedstawiciele Wykonawcy)

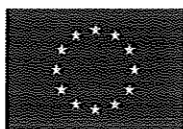
\*niewłaściwe skreślić





**Fundusze Europejskie**  
Polska Cyfrowa

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



#### Załącznik nr 24 do Umowy nr ....

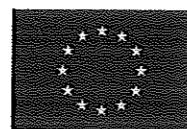
##### Procedura zamawiania Usług wsparcia w ramach Puli usług wsparcia

1. Usługi wsparcia będą realizowane na podstawie Zleceń, uzgadnianych zgodnie z poniższą procedurą. Szczegółowy przedmiot danej Usługi wsparcia będzie każdorazowo opisywany w Zleceniu.
2. Każde Zlecenie obejmujące Usługi wsparcia, będzie określać maksymalną liczbę Roboczogodzin, które są konieczne do wykonania Usług wsparcia. W przypadku, gdy faktyczna liczba Roboczogodzin w ramach realizacji Zlecenia nie będzie przekraczać maksymalnej liczby Roboczogodzin wskazanej w Zleceniu, z Puli usług wsparcia, zostanie rozliczona faktyczna liczba Roboczogodzin. W przypadku, gdy faktyczna liczba Roboczogodzin w ramach realizacji Zlecenia będzie przekraczać maksymalną liczbę Roboczogodzin wskazaną w Zleceniu, z Puli usług wsparcia zostanie rozliczona maksymalna liczba Roboczogodzin wskazana w Zleceniu. Faktyczna liczba Roboczogodzin w ramach realizacji Zlecenia, będzie ustalana na podstawie zaakceptowanych uprzednio przez Zamawiającego zestawień czasu pracy Personelu Wykonawcy dla danego Zlecenia, które Wykonawca będzie dostarczał Zamawiającemu po zakończeniu każdego kolejnego miesiąca po wykonaniu każdego Zlecenia obowiązywania Umowy. W przypadku realizacji Zlecenia w siedzibie Zamawiającego, weryfikacja czasu pracy Personelu Wykonawcy dokonywana jest przez Koordynatora umowy Zamawiającego.
3. Usługi wsparcia będą rozliczane w ramach Puli usług wsparcia.
4. Usługi wsparcia będą zamawiane przez Zamawiającego poprzez składanie Zleceń zgodnie z następującą procedurą:
  - 1) Zamawiający przekazuje Wykonawcy zapytanie obejmujące wykonanie Usług wsparcia, w którym określi:
    - a) przedmiot Usług wsparcia,
    - b) oczekiwany termin wykonania Usług wsparcia,
    - c) kryteria odbioru Usług wsparcia,
    - d) ewentualne inne oczekiwania dotyczące Usług wsparcia, istotne dla Zamawiającego.
  - 2) Termin przygotowania wyceny pracochłonności Usług wsparcia jest ustalony przez strony umowy;
  - 3) W ustalonym terminie, Wykonawca wystosuje do Zamawiającego odpowiedź na zapytanie obejmującą:
    - a) wskazanie maksymalnej liczby Roboczogodzin koniecznych do wykonania Usług wsparcia,
    - b) potwierdzenie terminu wykonania Usług wsparcia albo propozycję nowego terminu ich wykonania,
    - c) opis prac, które zostaną wykonane w ramach realizacji Zlecenia.
  - 4) Zamawiający, po otrzymaniu odpowiedzi na zapytanie od Wykonawcy, może:



**Fundusze Europejskie**  
Polska Cyfrowa

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego

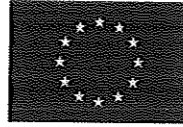


- a) potwierdzić warunki wykonania Usług wsparcia zgodnie z treścią zapytania Zamawiającego i odpowiedzi na zapytanie Wykonawcy, albo
  - b) złożyć oświadczenie o rezygnacji z wykonania Usług wsparcia, albo
  - c) zaprosić Wykonawcę do negocjacji celem ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu wykonania Usług wsparcia.
2. W przypadku uzgodnienia przez Strony warunków wykonania Usług wsparcia, Zamawiający przedłoży Wykonawcy wypełniony projekt Zlecenia o treści odpowiadającej podjętym uzgodnieniom Stron, zgodne ze wzorem Zlecenia określonym w **Załączniku nr 25**. Zlecenie zostaje udzielone w momencie jego podpisania przez umocowanych przedstawicieli obu Stron. Zapytanie Zamawiającego, odpowiedź na zapytanie Wykonawcy oraz wszelkie protokoły z negocjacji będą stanowić załącznik do Zlecenia.
3. Wszelkie oświadczenia składane w toku powyższej procedury przez Zamawiającego i Wykonawcę powinny być dokonane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.



**Fundusze Europejskie**  
Polska Cyfrowa

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



Załącznik nr 25 do Umowy

**WZÓR ZLECENIA**

Miejscowość, data \_\_\_\_\_

W ramach umowy nr \_\_\_\_\_ zawartej w dniu \_\_\_\_\_  
Zamawiający zamawia a Wykonawca przyjmuje do realizacji Usług wsparcia, wg. poniższych kryteriów:

1. Przedmiot zamawianych Usług wsparcia:

\_\_\_\_\_

2. Termin wykonania zamawianych Usług wsparcia: \_\_\_\_\_

3. Maksymalna liczba \_\_\_\_\_ /Roboczogodzin koniecznych do wykonania zamawianych Usług wsparcia .

4. Sposób weryfikacji wykonania zamawianych Usług wsparcia:

\_\_\_\_\_

5. Sposób weryfikacji przedstawionej przez Wykonawcę faktycznej liczby /Roboczogodzin wykorzystanych do wykonania zamawianych Usług wsparcia:

\_\_\_\_\_

6. Kryteria odbioru zamawianych Usług wsparcia:

\_\_\_\_\_

7. Inne istotne informacje: \_\_\_\_\_

Ze strony Zamawiającego

Ze strony Wykonawcy

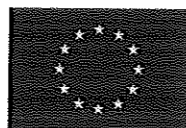
(imię, nazwisko i podpis)

(imię, nazwisko i podpis)



**Fundusze Europejskie**  
Polska Cyfrowa

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



Załącznik nr 26 do Umowy

Adresy dostaw sprzętu dla projektu pn. „Modernizacja i wdrożenie nowych rozwiązań oraz e-usług w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112”

Lp.	Jednostka	Adres*
1	Białystok	ul. Sienkiewicza 65, 15-003 Białystok
2	Bydgoszcz	Al. Powstańców Wlkp. 7, 85-090 Bydgoszcz
3	Gdańsk	ul. Okopowa 15, 80-819 Gdańsk
4	Gorzów Wlkp.	ul. Kwiatowa 10, 66-400 Gorzów Wielkopolski
5	Katowice	ul. Lompy 19, 40-038 Katowice
6	Kielce	ul. Seminaryjska 12, 25-372 Kielce
7	Kraków	ul. Mogilska 109, 31-571 Kraków
8	Lublin	ul. Narutowicza 73, 20-019 Lublin
9	Łódź	ul. Lutomierska 108/112, 91-048 Łódź
10	Olsztyn	ul. Partyzantów 6/8, 10-950 Olsztyn
11	Opole	ul. Korfantego 2, 45-077 Opole
12	Poznań	ul. Kochanowskiego 2a, 60-844 Poznań
13	Radom	ul. 11 Listopada 37/59, 26-600 Radom
14	Rzeszów	ul. Dąbrowskiego 30, 35-036 Rzeszów
15	Szczecin	ul. Małopolska 47, 70-515 Szczecin
16	Wrocław	ul. Podwale 31/33, 50-040 Wrocław
17	KSP	ul. Nowolipie 2, 00-150 Warszawa

\* Przed dokonaniem dostawy wymagane jest skontaktowanie się z Wydziałem Łączności i Informatyki/Wydziałem Teleinformatyki KWP/KSP w celu uzgodnienia terminu i dokładnego miejsca dostawy.

\*\*Adresu dostawy sprzętu na terenie danej jednostki organizacyjnej Policji może ulec zmianie, w takim przypadku Zamawiający poinformuje Wykonawcę pisemnie, zmiana taka nie wymaga formy aneksu.

**Załącznik nr 4 do SIWZ**  
**spr. nr 202/BŁiI/18/MP/POPC**

WZÓR GWARANCJI W RAMACH ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

**GWARANCJA Nr**  
**NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

Dla:

Skarb Państwa - Komendant Główny Policji  
ul. Puławska 148/150  
02-624 Warszawa NIP: 521-31-72-762, REGON: 012137497  
zwanego dalej "Beneficjentem gwarancji"

1. MY .....(wpisać nazwę firmy) wystawca gwarancji ..... (wpisać rodzaj gwarancji: ubezpieczeniowa, bankowa) ....., z siedzibą w ....., ul. ...., zarejestrowana/y w Sądzie Rejonowym ..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS ..... wysokość kapitału zakładowego ..... w całości wpłaconego, zwany dalej Gwarantem, reprezentowana/y na podstawie pełnomocnictwa nr ..... z dnia ..... przez: ....., działając na zlecenie ..... (zwanego dalej „Zobowiązanym”) niniejszym gwarantujemy nieodwołalnie i bezwarunkowo na zasadach określonych w niniejszej gwarancji zapłatę należności do kwoty ..... złotych (słownie złotych: ..... ) bez względu na sprzeciw Zobowiązanego w terminie 14 dni po otrzymaniu pierwszego pisemnego żądania Beneficjenta, do zapłacenia których na rzecz Beneficjenta gwarancji Zobowiązany jest zobligowany z tytułu należytego wykonania umowy lub z tytułu rękojmi za wady umowy, dotyczące ..... nr postępowania....., a które to należności nie zostały zapłacone przez Zobowiązanego.
2. Kwota gwarancji stanowi górną granicę odpowiedzialności Gwaranta, a każda wypłata z tytułu gwarancji obniża odpowiedzialność Gwaranta o wysokość wypłaconej kwoty.
3. Niniejsza gwarancja jest ważna w okresie od ..... do ....., zwanym dalej "okresem ważności gwarancji".
4. W dniu ..... odpowiedzialność Gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji ulegnie automatycznemu zmniejszeniu do kwoty..... (słownie:.....) i przeznaczona będzie na zabezpieczenie roszczeń Beneficjenta w stosunku do Zobowiązanego powstałych z tytułu rękojmi za wady umowy. W przypadku, gdy wypłaty z gwarancji dokonane przed dniem .... są wyższe niż kwota ..... (słownie: .....) postanowienia dotyczące automatycznego zmniejszenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie będą miały zastosowania.
5. Żądanie wypłaty wraz z oświadczeniami powinno:
  - 1) być doręczone, pod rygorem nieważności, do Gwaranta lub jednego z warszawskich oddziałów Gwaranta, w okresie ważności gwarancji,
  - 2) być podpisane przez Beneficjenta lub osobę przez niego upoważnioną,
  - 3) dotyczyć wyłącznie należności, które powstały w związku z umową objętą gwarancją,
  - 4) zawierać załączone pisemne oświadczenie Beneficjenta stwierdzające, że Zobowiązany nie wywiązał się ze swoich zobowiązań z tytułu należytego wykonania umowy lub z tytułu rękojmi za wady wynikające z umowy,
  - 5) zawierać oznaczenie rachunku bankowego Beneficjenta gwarancji, na który ma nastąpić wypłata z gwarancji.
6. Odpowiedzialność Gwaranta z tytułu niniejszej gwarancji jest wyłączona, gdy Beneficjent doręczy żądanie wypłaty niezgodne z warunkami określonymi w pkt 5.
7. Gwarancja wygasa po upływie okresu jej ważności, a także w następujących przypadkach:
  - 1) z chwilą zwrotu przez Beneficjenta gwarancji przed upływem okresu jej ważności wraz z pisemnym oświadczeniem, że nie będzie zgłaszał żadnych roszczeń z tytułu niniejszej gwarancji,
  - 2) przez pisemne zwolnienie Gwaranta przez Beneficjenta z zobowiązania wynikającego z gwarancji,
  - 3) po wypłacie przez Gwaranta pełnej kwoty gwarancji.
8. Prawa z niniejszej gwarancji nie mogą być przedmiotem przelewu.
9. Niniejsza gwarancja podlega zwrotowi do Gwaranta niezwłocznie po jej wygaśnięciu. Jednakże zobowiązanie Gwaranta wygasa z upływem tego terminu bez względu na to czy niniejszy dokument zostanie zwrócony.
10. Niniejsza gwarancja podlega prawu polskiemu.
11. Wszelkie spory mogące wyniknąć z niniejszej gwarancji podlegają rozpoznaniu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Beneficjenta.

numer postępowania 202/BŁiI/18/MP/POPC

Załącznik nr 5 do SIWZ

spr. nr 202/BLiI/18/MP/POPC

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest *Komendant Główny Policji* ;
- Nadzór nad prawidłowym przetwarzaniem danych osobowych w Komendzie Głównej Policji sprawuje inspektor ochrony danych osobowych KGP:  
Adres: ul. Puławska 148/150. 02-624 Warszawa  
e-mail: iod.kgp@policja.gov.pl.
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego „Modernizacja i wdrożenie nowych rozwiązań oraz e-usług w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112”, numer postępowania spr. nr 202/BLiI/18/MP/POPC prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 i 2018), dalej „ustawa Pzp”;
- Okres przechowywania danych osobowych wynika bezpośrednio z przepisów prawa. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy Okres przechowywania może zostać również wydłużony w przypadku, gdy dane będą przetwarzane do celów archiwalnych w interesie publicznym.
- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pani/Pan:
  - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych<sup>1</sup>;

- na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO<sup>ii</sup>;
- prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - **na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.**

<sup>i</sup> Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.

<sup>ii</sup> Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego