**ZAMAWIAJĄCY:**

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)
al. Jana Pawła II 13**

**00-828 Warszawa**

SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)

|  |  |
| --- | --- |
|  **Asysta Techniczna i Konserwacja Generatora Wniosków, Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia i usługi Modyfikacji i Rozwoju Generatora Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia**  |  |
|   |

Numer sprawy: ZP/01/21

1. **Nazwa i adres Zamawiającego**

Nazwa Zamawiającego:Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON),

Siedziba: Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa

Numer tel. : (22) 50 55 500

Adres poczty e-mail: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl

Adres strony internetowej prowadzonego postępowania, na której będą zamieszczane zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia zawierająca odesłanie na Platformę zakupową pod adresem: <https://platformazakupowa.pl>/pn/pfron

1. **Tryb udzielenia zamówienia**
	1. Niniejsze postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 2019 ze zm.) zwanej dalej także „ustawą” lub „Pzp” oraz niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia, zwaną dalej „SWZ”.
	2. Szacunkowa wartość zamówienia przekracza kwotę określoną w obwieszczeniu Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych wydanym na podstawie art. 3 ust. 2 Pzp.
	3. Zamawiający przewiduje zastosowanie tzw. procedury odwróconej, o której mowa w art. 139 ust. 1 ustawy Pzp, tj. Zamawiający najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego Oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu.
	4. Zamawiający nie przewiduje wyboru Oferty najkorzystniejszej z zastosowaniem aukcji elektronicznej.
	5. Zamawiający nie prowadzi postępowania w celu zawarcia Umowy ramowej.
	6. Do postępowania stosuje się przepisy dotyczące zamawiania usług.

1. **Opis przedmiotu zamówienia**
	1. Przedmiotem zamówienia jest usługa Asysty Technicznej i Konserwacji dla Generatora

Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia (świadczona stale przez 36 miesięcy) oraz usługa Modyfikacji i Rozwoju Generatora Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia świadczona na rzecz Zamawiającego, w maksymalnym wymiarze 18 000 Roboczogodzin w okresie od dnia zawarcia Umowy, przez okres 36 miesięcy.

* 1. Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ) znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia (SWZ) i stanowi jej integralną część.
	2. Nazwy i kody zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):
	+ 48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne,
	+ 48610000-7 Systemy baz danych,
	+ 72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia,
	+ 72260000-5 Usługi w zakresie oprogramowania,
	+ 72263000-6 Usługi wdrażania oprogramowania,
	+ 72265000-0 Usługi konfiguracji oprogramowania,
	+ 72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego.
1. Zamawiający przewiduje prawa opcji. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia w wysokości do 30% wartości całości zamówienia w zależności od faktycznych potrzeb.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz ofert wariantowych, a także w postaci katalogów elektronicznych.
3. Stosownie do art. 95 ust. 1 Pzp Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy, w rozumieniu ustawy z dnia 26.06.1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2020r. poz. 1320), osób wykonujących następujące czynności w zakresie realizacji zamówienia:
	* współpracy z Zamawiającym w celu bieżącego zarządzania realizacją Umowy, obsługi wszelkich Zgłoszeń, zapytań, wniosków i Zamówień,
	* podejmowania decyzji w imieniu Wykonawcy we wszystkich sprawach dotyczących realizacji Umowy, w tym także do podpisywania odpowiednich protokołów odbioru, jednakże bez prawa do zmiany postanowień Umowy.
4. Zatrudnienie osób, o których mowa powyżej, musi trwać przez cały okres realizacji prac wymienionych powyżej. Zakres czynności wykonywanych przez te osoby w trakcie realizacji Umowy musi wynikać z zakresu obowiązków osób zatrudnionych na podstawie Umowy o pracę. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez osobę zatrudnioną lub przez pracodawcę przed zakończeniem okresu realizacji Umowy Wykonawca będzie zobowiązany do zatrudnienia na to miejsce innej osoby na podstawie Umowy o pracę. Zamawiający ma prawo w każdym okresie realizacji wymienionych czynności zwrócić się do Wykonawcy o przedstawienie dokumentacji potwierdzającej zatrudnienie na umowę o pracę wyżej wymienionych osób (np. kopie umów o pracę, oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie Umowy o pracę osób wykonujących wskazane czynności). Dla skutecznej weryfikacji może być wymagane udostępnienie danych w następującym zakresie: imię i nazwisko, data zawarcia Umowy, rodzaj Umowy o pracę oraz wymiar etatu. Wykonawca ma obowiązek przedstawienia przedmiotowej dokumentacji Zamawiającemu w ciągu 4 dni od wezwania.
5. Projektowane Postanowienia Umowy określa Załącznik nr 5 do SWZ.
6. Zamawiający może pozostawić na zabezpieczenie roszczeń z tytułu gwarancji kwotę nie przekraczającą 30% zabezpieczenia.
7. Powody niedokonania podziału zamówienia na części:

Przedmiotem planowanego zamówienia są usługi wsparcia i rozwoju a usługi te dotyczą aplikacji Generator Wniosków i Ewidencja Godzin Wsparcia to można by założyć dwojaki podział na części, pierwszy poprzez podział mógłby dotyczyć usług. Zamawiający mógłby podzielić postępowania na dwie części każda z nich dotyczyłaby innej usługi. Inny podział jaki można by sobie wyobrazić to podział na usługi wsparcia i rozwoju, ale osobno dla każdej z aplikacji osobno dla GW i osobno dla EGW. Niestety i pierwszy jak i drugi podział nie jest możliwy ze względu na specyfikę aplikacji. Aplikacje tak mocno korelują ze sobą, że bardzo dużym ryzykiem byłby podział planowanego postępowania na części. Inną kwestią jest oszczędność finansowa przy założeniu niedzielenia postępowania na części, mianowicie Wykonawca przystępując do postępowania, którego efektem jest realizacja usług utrzymania i rozwoju kalkuluje koszty i ryzyka w taki sposób, że koszty realizacji obu usług się równoważą. Gdyby wykonawca składał Ofertę tylko na jedną usługę koszty postępowania mogłyby być wyższe. Zostaje jeszcze kwestia związana z ryzykiem związanym

z logistyką i zarządzaniem projektem, gdzie za realizację każdej z usług odpowiada inny Wykonawca. Dlatego nie jest możliwy podział postepowania na części.

1. **Termin realizacji zamówienia**

Przedmiot zamówienia należy zrealizować w terminie: **36 miesięcy** od dnia zawarcia Umowy.

1. **Warunki udziału Wykonawców w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny ich spełniania.**
	* + 1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy zgodnie z art. 57 ustawy Pzp nie podlegają wykluczeniu i spełniają określone przez Zamawiającego warunki udziału w postępowaniu.
			2. Na podstawie spełnienia ww. warunku Wykonawcy wykażą, że nie zachodzą wobec nich przesłanki określone w art. 108 ust. 1 pkt 1 - 6 ustawy oraz przesłanki określone w art. 109 ust. 1 pkt 1 i pkt 4 ustawy,

2.2 spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:

2.2.1 sytuacji ekonomicznej lub finansowej:

- Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że posiada środki finansowe lub zdolność kredytową w wysokości nie mniejszej niż 750 000,00 zł brutto;

2.2.2 zdolności technicznej lub zawodowej:

- Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że:

a) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje należycie, co najmniej:

2 usługi, z których każda z nich trwała co najmniej 12 miesięcy, polegające na świadczeniu Asysty Technicznej i Konserwacji systemu informatycznego, każda oparta na modelu SLA, o wartości minimum 150 000,00 zł brutto, każda. W przypadku usługi, której wykonywania jeszcze nie zakończono, Zamawiający uzna spełnienie warunku, gdy dotychczasowy okres świadczenia usługi będzie nie krótszy niż 12 miesięcy;

2 usługi polegające na modyfikacji lub rozwoju systemu informatycznego o wartości minimum 450 000,00 zł brutto, każda.

**UWAGA**: w przypadku, gdy ww. zakres usług będzie stanowił część usług o szerszym zakresie,

Wykonawca zobowiązany jest wyodrębnić usługi, o których mowa powyżej;

b) Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował osobami, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia publicznego posiadającymi następujące wykształcenie, kwalifikacje i doświadczenie (Zamawiający nie dopuszcza łączenia stanowisk):

I) co najmniej jedną osobą na stanowisku Kierownika projektu, która posiada udokumentowane kwalifikacje w zakresie stosowania powszechnie uznanych metodyk prowadzenia projektów i w okresie ostatnich trzech lat zdobyła doświadczenie kierownika projektu w co najmniej dwóch zakończonych projektach informatycznych obejmujących swym zakresem budowę lub utrzymanie lub rozwój systemów informatycznych – w pełnym cyklu realizacji (analiza – projekt – wdrożenie) o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto, każdy projekt;

* + - * 1. co najmniej jedną osobą na stanowisku Administratora platformy bazodanowej, posiadającą wykształcenie informatyczne, zaawansowaną znajomość relacyjnych baz danych. W tym: (PostgreSQL, Oracle 11g/12c czy DB2), umiejętność strojenia baz danych

(performance tuning) oraz umiejętność posługiwania się językami skryptowymi;

* + - * 1. co najmniej jedną osobą na stanowisku Architekta systemu, która posiada wykształcenie o profilu informatycznym i w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert zdobyła doświadczenie wykonując obowiązki architekta systemu w co najmniej dwóch zakończonych projektach informatycznych zrealizowanych z wykorzystaniem technologii Symfony 2, o wartości co najmniej 300 000,00 zł brutto, każdy projekt;
				2. co najmniej dwiema osobami na stanowisku Projektanta-programisty, które posiadają wykształcenie o profilu informatycznym i w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert zdobyły doświadczenie projektanta-programisty w co najmniej 2 zakończonych projektach informatycznych zrealizowanych z wykorzystaniem technologii Symfony 2 oraz posiadają doświadczenie w projektowaniu i wdrażaniu systemów wykorzystujących bazę danych PostgreSQL;
				3. co najmniej jedną osobą na stanowisku Specjalisty ds. testowania, która w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert zdobyła doświadczenie uczestnicząc we wdrożeniach zarządzając jakością oprogramowania w co najmniej dwóch

zakończonych projektach informatycznych zrealizowanych z wykorzystaniem technologii Symfony 2;

* + - * 1. co najmniej jedną osobą na stanowisku Analityka biznesowego, która w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert zdobyła doświadczenie wykonując obowiązki analityka biznesowego w co najmniej dwóch zakończonych projektach informatycznych;
				2. co najmniej jedną osobą na stanowisku Administratora systemów, która posiada doświadczenie w zarządzaniu serwerami aplikacyjnymi, sieciowymi, systemami Linux czy Windows.
1. Na podstawie art. 139 ust. 1 ustawy Zamawiający może najpierw dokonać badania i oceny ofert, a następnie dokonać kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego Oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełnienia warunków udziału w postępowaniu.
2. W przypadku, o którym mowa powyżej, Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia wraz z ofertą oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy.
3. Jeżeli wobec Wykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia, Wykonawca ten nie spełnia warunków udziału w postępowaniu, nie składa podmiotowych środków dowodowych lub oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, potwierdzających brak podstaw wykluczenia lub spełnienia warunków udziału w postępowaniu, Zamawiający dokonuje ponownego badania i oceny ofert pozostałych Wykonawców, a następnie dokonuje kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego Oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu.
4. Zamawiający kontynuuje procedurę ponownego badania i oceny ofert, o której mowa w ust. 5, w odniesieniu do ofert Wykonawców pozostałych w postępowaniu, a następnie dokonuje kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego Oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu, do momentu wyboru najkorzystniejszej Oferty albo unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia.
5. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków, o których mowa w pkt 2.2 w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
6. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów udowodni Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
7. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą, wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1–6 i ust. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy.
8. Zamawiający może określić szczególny, obiektywnie uzasadniony, sposób spełniania przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia warunków udziału w postępowaniu, jeżeli jest to uzasadnione charakterem zamówienia i jest proporcjonalne.
9. Warunek dotyczący uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o którym mowa w art. 112 ust. 2 pkt 2 ustawy, jest spełniony, jeżeli co najmniej jeden z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia posiada uprawnienia do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej i zrealizuje roboty budowlane, dostawy lub usługi, do których realizacji te uprawnienia są wymagane.
10. W odniesieniu do warunków określonych w ust. 2 pkt 2.2 Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z Wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
11. W przypadku, o którym mowa ust. 2 w pkt 2.2, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia dołączają odpowiednio do wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo do Oferty oświadczenie, z którego wynika, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, każdy z warunków określonych ust. 2 w pkt 2.2 winien spełniać co najmniej jeden z tych Wykonawców albo wszyscy Wykonawcy wspólnie.
12. Warunek określony w ust. 2 pkt 2.2 powinien spełniać każdy z Wykonawców samodzielnie.
13. W przypadku, gdy złożone przez Wykonawcę dokumenty, oświadczenia dotyczące warunków udziału w postępowaniu zawierają informacje w innych walutach niż określono w SWZ, Zamawiający jako kurs przeliczeniowy waluty przyjmie kurs NBP z dnia publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Biuletynie Zamówień Publicznych (BZP). Jeżeli w dniu publikacji ogłoszenia o zamówieniu nie będzie opublikowany średni kurs walut przez NBP Zamawiający przyjmie kurs przeliczeniowy z ostatniej opublikowanej tabeli kursów NBP przed dniem publikacji ogłoszenia o zamówieniu w BZP.

1. **Podstawy wykluczenia**
	1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się ̨Wykonawców, w stosunku do których zachodzi którakolwiek z okoliczności wskazanych w art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt 1 i 4 Pzp.
	2. Wykluczenie Wykonawcy następuje zgodnie z art. 111 ustawy.
	3. Wykonawca nie podlega wykluczeniu w okolicznościach określonych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2, 5 i 6 Pzp, jeżeli udowodni Zamawiającemu, że spełnił łącznie przesłanki wskazane w art. 110 ust. 2 Pzp.
	4. Zamawiający oceni, czy podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa powyżej, są wystarczające do wykazania jego rzetelności, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy. Jeżeli podjęte przez Wykonawcę czynności nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, Zamawiający wyklucza Wykonawcę.
	5. Zamawiający w trakcie trwania postępowania żąda od Wykonawcy podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie braku podstaw wykluczenia, zgodnie z art. 7 ust. 17 Pzp.
	6. Zamawiający może żądać od Wykonawcy podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji. Rodzaje podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, okres ich ważności oraz formy, w jakich mogą być one składane, wyznacza rozporządzenia Ministra Rozwoju wydane na podstawie art. 128 ust. 6 Pzp.
	7. Wykonawca może zostać wykluczony przez Zamawiającego na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.

1. **Oświadczenia i dokumenty, jakie zobowiązani są dostarczyć wykonawcy w celu wykazania braku podstaw wykluczenia oraz potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu**
	1. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów:

a) **Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia** (JEDZ) w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Wykonawca wypełnia JEDZ, tworząc dokument elektroniczny. Może korzystać z narzędzia ESPD (Serwis umożliwiający wypełnienie i ponowne wykorzystanie ESPD dostępny na stronie https://espd.uzp.gov.pl/ lub innych dostępnych narzędzi lub oprogramowania, które umożliwiają wypełnienie JEDZ i utworzenie dokumentu elektronicznego, w jednym z ww. formatów, przy czym zaleca się stosowanie formatu .pdf. Zaleca się stosowanie narzędzia ESPD. Jednolity dokument, stanowiący załącznik nr 3 do SWZ , przygotowany wstępnie przez Zamawiającego dla przedmiotowego postępowania

(w formacie xml – do zaimportowania w serwisie ESPD) jest dostępny na Platformie zakupowej. Informacje zawarte w JEDZ będą stanowić wstępne potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. Zamawiający informuje, że Instrukcja wypełniania JEDZ jest dostępna na stronie Urzędu Zamówień Publicznych pod linkiem:

[https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/prawo-zamowien-publicznych-regulacje/prawokrajowe/jednolity-europejski-dokument-zamowienia](https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/prawo-zamowien-publicznych-regulacje/prawo-krajowe/jednolity-europejski-dokument-zamowienia)

1. **Oświadczenie Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 Pzp, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**, w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 ze zm.), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną Ofertę, Ofertę częściową lub wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie Oferty, Oferty częściowej lub wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej;
2. **Oświadczenie Wykonawcy** o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Pzp w zakresie odnoszącym się do podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 3-6 Pzp;
3. **Informacja z Krajowego Rejestru Karnego** w zakresie określonym w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 4

Pzp, sporządzona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem;

1. **Wykaz usług** potwierdzający spełnianie warunku określonego w rozdziale V ust. 2 pk 2.2 ppkt 2.2.2 SWZ. Usługi powinny być wykonane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywane należycie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi te zostały wykonane. Do wykazu należy załączyć dowody potwierdzające, że wymienione usługi zostały wykonane należycie, w szczególności referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. Wykaz należy sporządzić według Załącznika
nr 3 do SWZ;
2. **Wykaz osób**, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego potwierdzający spełnianie warunku określonego w rozdziale V ust. 2 pkt 2.2 ppkt 2.2.2. lit. b) SWZ, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia, niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami **–** Załącznik nr 4 do SWZ;
3. Informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy, potwierdzająca spełnianie warunku określonego w rozdziale V pkt 1.2 ppkt 1.2.2 SWZ, w okresie nie wcześniejszym niż 1 miesiąc przed upływem terminu składania ofert;
4. Zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków i opłat, w zakresie art. 109 ust 1 pkt 1 Pzp, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed złożeniem a w przypadku zalegania z opłaceniem podatków lub opłat wraz z zaświadczeniem Zamawiający żąda złożenia dokumentów potwierdzających, że przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych podatków lub opłat wraz z odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
5. Zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub właściwego oddziału regionalnego lub właściwej placówki terenowej Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 1 Pzp, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed jego złożeniem, a w przypadku zalegania z opłaceniem składek na ubezpieczanie społeczne lub zdrowotne wraz z zaświadczeniem albo innym dokumentem Zamawiający żąda złożenia dokumentów potwierdzających, że przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
6. Odpis lub informacja z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 Pzp, sporządzone nie wcześniej niż 3 miesiące przed złożeniem, jeśli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.

2. Zamawiający informuje, iż instrukcję wypełnienia ESPD oraz edytowalną wersję formularza ESPD można znaleźć pod adresem: [https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/prawo-zamowien-publicznychregulacje/prawo-krajowe/jednolity-europejski-dokument-zamowienia.](https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/prawo-zamowien-publicznych-regulacje/prawo-krajowe/jednolity-europejski-dokument-zamowienia)

* W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców oświadczenie na formularzu jednolitego dokumentu składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Oświadczenie to ma potwierdzać brak podstaw wykluczenia w zakresie określonym w niniejszej SWZ. Wykonawca, każdy uczestnik Konsorcjum – składają własne Jednolite Europejskie Dokumenty Zamówienia.
* W przypadku Wykonawcy, który polega na zdolnościach innych podmiotów, Wykonawca składa także JEDZ dotyczący każdego z tych podmiotów potwierdzający brak istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz potwierdzający spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie w jakim powołuje się na ich zasoby, podpisany przez osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.
* Wypełniając JEDZ w zakresie Części II Sekcji D ESPD (Informacje dotyczące podwykonawców, na których zdolności Wykonawca nie polega) Wykonawca oświadcza czy zamierza zlecić osobom trzecim podwykonawstwo jakiejkolwiek części zamówienia (w przypadku twierdzącej odpowiedzi należy podać wykaz proponowanych podwykonawców).

Zamawiający zastrzega, że w Części III Sekcja C jednolitego dokumentu „Podstawy związane z niewypłacalnością, konfliktem interesów lub wykroczeniami zawodowymi” w podsekcji „Czy wykonawca, wedle własnej wiedzy, naruszył swoje obowiązki w dziedzinie prawa środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy” wykonawca składa oświadczenie w zakresie:

* przestępstw przeciwko środowisku wymienionych w art. 181 – 188 Kodeksu karnego;
* przestępstw przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową z art. 218 – 221 Kodeksu karnego;
* przestępstwa, o którym mowa w art. 9 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2012 r., poz. 769 ze zm.).

W Części IV JEDZ Zamawiający żąda jedynie ogólnego oświadczenia dotyczącego wszystkich kryteriów kwalifikacji (sekcja α), bez wypełniania poszczególnych Sekcji A, B, C i D;

- Część V (Ograniczenie liczby kwalifikujących się kandydatów) należy pozostawić niewypełnioną. W przypadku powoływania się na zasoby podmiotów trzecich, Wykonawca zgodnie z art. 125 ust. 5 ustawy składa także jednolite dokumenty (JEDZ) dotyczące tych podmiotów oraz dołącza do Oferty w formie elektronicznej i opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym zobowiązanie podmiotu trzeciego do udostępnienia zasobów, o którym mowa w pkt 4, potwierdzające spełnienie przez nie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim się powołuje na ich zasoby i w celu wykazania braku podstaw ich wykluczenia.

Oświadczenia podmiotów składających Ofertę wspólnie oraz podmiotów udostępniających potencjał składane na formularzu JEDZ powinny mieć postać dokumentu elektronicznego, podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby uprawnione do reprezentowania tych podmiotów w zakresie w jakim potwierdzają okoliczności, o których mowa w treści art. 57 Pzp.

1. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia podmiotowe środki dowodowe, wymienione w ust. 3 lit. b) (tj. na potwierdzenie braku podstaw wykluczenia), składa każdy z Wykonawców występujących wspólnie.
2. W przypadku podmiotu, na którego zdolnościach lub sytuacji Wykonawca polega na zasadach
art. 118 Pzp, Wykonawca składa podmiotowe środki dowodowe w odniesieniu do każdego z tych podmiotów.
3. Jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, Zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu, spełniają warunki udziału w postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów.
4. Dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w rozporządzeniu w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia, powinny być złożone w oryginale w formie dokumentu elektronicznego lub w elektronicznej kopii dokumentu lub oświadczenia poświadczonej za zgodność z oryginałem.
5. Jeżeli wykaz, oświadczenia lub inne złożone przez Wykonawcę dokumenty budzą wątpliwości Zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi były wykonane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, o dodatkowe informacje lub dokumenty w tym zakresie.
6. Jeżeli Wykonawca nie złoży oświadczenia w postaci Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia (JEDZ), o którym mowa w pkt 1, oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy, lub innych dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia postępowania, oświadczenia lub dokumenty są niekompletne, zawierają błędy lub budzą wskazane przez Zamawiającego wątpliwości, Zamawiający wezwie do ich złożenia, uzupełnienia, poprawienia w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia Oferta Wykonawcy podlegałaby odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.

**UWAGA**:

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w ust. 3:
	1. pkt 3 lit. c) – składa informację z odpowiedniego rejestru, takiego jak rejestr sądowy albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, w zakresie, o którym mowa w ust. 3 lit. b) SWZ;
	2. pkt 3 lit. g) do i) – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
		1. nie zalega z opłacaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne;
		2. nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości, jego aktywami nie zarządza likwidator lub sąd, nie zawarł układu z wierzycielami, jego działalności gospodarcza nie jest zawieszona ani nie znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.
2. Dokumenty, o których mowa w pkt 10.1, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jego złożeniem. Dokumenty, o którym mowa w ust. 3 lit. a) do c), powinny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed ich złożeniem.
3. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w ust. 10, lub gdy dokumenty te nie odnoszą się do wszystkich przypadków, o których mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 4 oraz art. 109 ust. 1 pkt 1 Pzp, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis ust. 11 stosuje się.
4. W przypadku wątpliwości, co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.
5. Do podmiotów udostępniających zasoby na zasobach art. 118 Pzp, mających siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowienia ust. 10-12 stosuje się odpowiednio.
6. Podmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia należy przekazać

Zamawiającemu przy użyciu środków komunikacji elektronicznej dopuszczonych w SWZ, w zakresie i sposobie określonym w przepisach rozporządzenia wydanego na podstawie art. 70 Pzp. Podmiotowe środki dowodowe sporządzane w języku obcym musza być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski.

**VIII. Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z Wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej**

1. W postępowaniu o udzielenie zamówienia komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, tj.:
	1. za pośrednictwem platformy zakupowej zwanej dalej „Platformą” pod adresem: [https://platformazakupowa.pl/pn/pfron,](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron%2C%20)
	2. poczty elektronicznej: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl (korespondencja, zawiadomienia, informacje, wnioski oprócz Ofert i załączników do Oferty);
	3. strony internetowej Zamawiającego <http://bip.pfron.org.pl/zamowienia-publiczne/> (tylko informacja o wszczęciu postępowania).
2. Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcą w zakresie przesyłania odpowiedzi na pytania, zmiany specyfikacji, zmiany terminu składania i otwarcia Ofert, itp., odbywa się za pośrednictwem platformazakupowa.pl i formularza „Wyślij wiadomość do zamawiającego”. Informacje zwrotne Zamawiający będzie zamieszczał na platformie w sekcji “Komunikaty”.
3. Zamawiający dopuszcza również możliwość składania dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń za pomocą poczty elektronicznej, na adres

e-mail: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl.

1. Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów.
2. Wykonawca jako podmiot profesjonalny ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości bezpośrednio na platformazakupowa.pl przesłanych przez Zamawiającego, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.
3. Zamawiający, zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 31 grudnia 2020r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (Dz. U. z 2020r. poz. 2452), określa niezbędne wymagania sprzętowo - aplikacyjne umożliwiające pracę na platformazakupowa.pl, tj.:

6.1. stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s,

6.2. komputer klasy PC lub MAC o następującej konfiguracji: pamięć min. 2 GB Ram, procesor Intel IV 2 GHZ lub jego nowsza wersja, jeden z systemów operacyjnych - MS Windows 7, Mac Os x 10 4, Linux, lub ich nowsze wersje,

6.3. zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10.0,

6.4. włączona obsługa JavaScript,

6.5. zainstalowany program Adobe Acrobat Reader lub inny obsługujący format plików .pdf,

6.6. Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3.

6.7. Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar.

1. Za datę przekazania Oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie Platformy poprzez kliknięcie przycisku **Złóż ofertę** w drugim kroku i wyświetlaniu komunikatu, że Oferta została złożona.
2. Za datę przekazania zawiadomień, dokumentów lub oświadczeń elektronicznych, podmiotowych środków dowodowych lub cyfrowego odwzorowania podmiotowych środków dowodowych oraz innych informacji sporządzonych pierwotnie w postaci papierowej, przyjmuje się datę kliknięcia przycisku **Wyślij wiadomość**, po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do Zamawiającego.
3. Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia, akceptuje warunki korzystania z Platformy określone w Regulaminie oraz zobowiązuje się, korzystając z Platformy, przestrzegać postanowień Regulaminu.
4. Wymagania techniczne i organizacyjne sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, zostały opisane w Regulaminie Internetowej Platformy zakupowej platformazakupowa.pl Open Nexus Sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem na Platformie. Sposób sporządzenia, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 70 Ustawy.
5. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem dedykowanych formularzy, tj.: do złożenia lub wycofania Oferty oraz do komunikacji wynosi **150 MB**, natomiast przy komunikacji wielkość pliku to maksymalnie 500 MB. Dokumenty powinny zostać zamieszczone w formatach, w szczególności: .txt, .pdf, .doc, .docx, odt, .xls, .xml, 7-Zip, przy czym Zamawiający zaleca format .pdf.
6. Ofertę należy przygotować z należytą starannością dla podmiotu ubiegającego się o udzielenie zamówienia publicznego i zachowaniem odpowiedniego odstępu czasu do zakończenia przyjmowania Ofert. Zamawiający sugeruje złożenie Oferty z zachowaniem czasu niezbędnego na sprawdzenie poprawności złożonych dokumentów przed terminem składania Ofert.
7. Zamawiający określa dopuszczalny format kwalifikowanego podpisu elektronicznego jako:
	1. dokumenty w formacie „pdf" zaleca się podpisywać formatem PAdES,
	2. dopuszcza się podpisanie dokumentów w formacie innym niż „pdf", wtedy będzie wymagany oddzielny plik z podpisem. W związku z tym Wykonawca będzie zobowiązany załączyć prócz podpisanego dokumentu oddzielny plik z podpisem.
8. Podczas podpisywania plików zaleca się stosowanie algorytmu skrótu SHA2 zamiast SHA1.
9. Jeśli Wykonawca pakuje dokumenty np. w plik ZIP zalecamy wcześniejsze podpisanie każdego ze skompresowanych plików.
10. Zamawiający rekomenduje wykorzystanie podpisu z kwalifikowanym znacznikiem czasu.
11. Zamawiający zaleca, aby nie wprowadzać jakichkolwiek zmian w plikach po podpisaniu ich podpisem kwalifikowanym. Może to skutkować naruszeniem integralności plików co równoważne będzie z koniecznością odrzucenia Oferty w postępowaniu.
12. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za złożenie Oferty w sposób niezgodny z Instrukcją korzystania z platformazakupowa.pl, w szczególności za sytuację, gdy Zamawiający zapozna się z treścią Oferty przed upływem terminu składania ofert (np. złożenie Oferty w zakładce „Wyślij wiadomość do Zamawiającego”). Taka Oferta zostanie uznana przez Zamawiającego za ofertę handlową i nie będzie brana pod uwagę w przedmiotowym postępowaniu, ponieważ nie został spełniony obowiązek narzucony w art. 221 Ustawy Pzp.
13. Zamawiający nie przewiduje sposobu komunikowania się z Wykonawcami w innym sposób niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w SWZ.
14. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z platformazakupowa.pl dotyczące w szczególności logowania, składania wniosków o wyjaśnienie treści SWZ, składania Ofert oraz innych czynności podejmowanych w niniejszym postępowaniu przy użyciu platformazakupowa.pl znajdują się
w zakładce „Instrukcje dla Wykonawców" na stronie internetowej pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje>.
15. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieotrzymania przez Wykonawcę informacji w przypadku wskazania przez Wykonawcę w Ofercie np. błędnego adresu lub adresu poczty elektronicznej.
16. Wykonawca może w formie elektronicznej zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ. Zamawiający niezwłocznie udzieli mu wyjaśnień, jednak nie później niż **6 dni** przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż na 14 dni przed upływem wyznaczonego terminu składania ofert i nie dotyczy udzielonych wyjaśnień. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynie po upływie terminu, o którym mowa powyżej, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
17. Pytania należy przesyłać za pomocą poczty elektronicznej na adres:

zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl. W temacie pisma należy podać: „ZP/01/21 - Usługa Asysty Technicznej i Konserwacji (ATiK) dla Generatora Wniosków (GW) i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia (EGW)”.

1. Zamawiający przekaże treść zapytań wraz z wyjaśnieniami wszystkim Wykonawcom oraz zamieści na stronie internetowej prowadzonego postępowania bez ujawniania źródła zapytania.
2. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania ww. wniosków. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął po upływie terminu, o którym mowa powyżej lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu składania ofert, modyfikować treść SWZ. Dokonaną zmianę Zamawiający udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania.
4. Osobą uprawnioną do kontaktu z Wykonawcami w zakresie przebiegu postępowania jest Pan Seweryn Morgiewicz.
5. **Termin związania ofertą**
	* + 1. Wykonawca jest związany ofertą od dnia upływu terminu składania ofert do dnia 29.09.2021 r.
			2. W przypadku, gdy wybór najkorzystniejszej Oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą określonego w SWZ, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą zwraca się jednokrotnie do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 60 dni.
			3. Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa powyżej, wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.
			4. Odmowa wyrażenia zgody, o której mowa powyżej, nie powoduje utraty wadium.
6. **Opis sposobu przygotowania ofert**
	* + 1. Ofertę należy sporządzić w formie elektronicznej na Formularzu Oferty stanowiącym Załącznik nr 2 do SWZ.
			2. Wykonawca może złożyć tylko jedną Ofertę w postępowaniu. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, w ogólnie dostępnych formatach danych, w szczególności w formatach: .pdf, .doc, .docx, .txt, .rtf,.xps, .odt, przy czym Zamawiający zaleca format .pdf.
			3. Do przygotowania Oferty konieczne jest posiadanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
			4. Do Oferty (Formularza Oferty) należy dołączyć:
	1. **Formularz ofertowy** – do wykorzystania wzór, stanowiący Załącznik nr 2 do SWZ (podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym),
	2. **Pełnomocnictwo** upoważniające do złożenia Oferty, o ile Ofertę składa pełnomocnik;
	3. **Pełnomocnictwo dla pełnomocnika** do reprezentowania w postępowaniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia - dotyczy ofert składanych przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia;
		* 1. Wykonawca składa Ofertę za pośrednictwem Platformy zakupowej, zgodnie z rozdziałem VIII SWZ Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z Wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej. Minimalne wymagania sprzętowe. Wybór ikony ZŁÓŻ OFERTĘ oznacza złożenie Oferty zgodnie z przepisami ustawy. Potwierdzeniem prawidłowo złożonej Oferty jest komunikat systemowy „Oferta złożona poprawie”.
			2. Wykonawca powinien opisać każdy załącznik nazwą umożliwiającą jego identyfikację.
			3. Jeżeli na Ofertę składa się kilka dokumentów, Wykonawca powinien stworzyć folder, do którego przeniesie wszystkie dokumenty Oferty, podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
			4. Wykonawca załączając dokument oznacza czy jest on: „Tajny” – dokument zawiera informacje stanowiące „tajemnice przedsiębiorstwa” lub opcję „Jawny” – zawierający informacje niestanowiące tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
			5. Wszelkie informacje stanowiące **TAJEMNICĘ PRZEDSIĘBIORSTWA** w rozumieniu ustawy z dnia

16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913), które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia **„Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa”**, a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku (np. ZIP).

1. Wykonawca zobowiązany jest, wraz z przekazaniem tych informacji, wykazać spełnienie przesłanek określonych w art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zamawiający nie ujawni informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, wraz z przekazaniem takich informacji zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Zaleca się, aby uzasadnienie zastrzeżenia informacji jako tajemnicy przedsiębiorstwa było sformułowane w sposób umożliwiający jego udostępnienie. Zastrzeżenie przez Wykonawcę tajemnicy przedsiębiorstwa bez uzasadnienia, będzie traktowane przez Zamawiającego jako bezskuteczne ze względu na zaniechanie przez Wykonawcę podjęcia niezbędnych działań w celu zachowania poufności objętych klauzulą informacji zgodnie z postanowieniami art. 18 ust. 3 Pzp.
2. Wykonawca powinien wykazać, iż zastrzeżone informacje nie zostały ujawnione do dnia składania ofert, mają charakter techniczny, technologiczny, organizacyjny lub posiadają wartość gospodarczą oraz Wykonawca podjął w stosunku do nich czynności zmierzające do zachowania ich w poufności.
3. Zasady określone w pkt 6 i 7 mają zastosowanie do informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, zawartych w szczególności w oświadczeniach, wyjaśnieniach i dokumentach składanych przez Wykonawcę w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, przy czym wskazanie tych informacji oraz wykazanie, że stanowią one tajemnicę przedsiębiorstwa powinno nastąpić przed upływem wskazanego terminu do złożenia przez Wykonawcę wyjaśnień lub uzupełnień.
4. Wykonawca w szczególności nie może zastrzec w ofercie informacji przekazywanych po otwarciu Ofert, o których mowa w art. 222 ust. 5 Pzp.
5. Wykonawca składa Ofertę w formie zaszyfrowanej. Po zapisaniu pliku na Platformie zakupowej, plik jest w Systemie zaszyfrowany. Jeśli Wykonawca zamieścił niewłaściwy plik, może go usunąć zaznaczając plik i klikając polecenie „usuń". Szczegółowy sposób złożenia Oferty określony jest w Instrukcji użytkownika dla Wykonawcy na wyżej wymienionej Platformie. Treść Oferty jest niewidoczna do momentu odszyfrowania ofert tj. po upływie terminu otwarcia ofert.
6. Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej Oferty lub zmodyfikować Ofertę. Szczegóły dotyczące modyfikacji lub zmiany Oferty zawarte są w Instrukcji użytkownika dla Wykonawcy na wskazanej Platformie.
7. Do upływu terminu składania ofert Wykonawca może samodzielnie wycofać złożoną przez siebie

Ofertę. W tym celu w zakładce „OFERTY" należy zaznaczyć Ofertę, a następnie wybrać polecenie „Wycofaj Ofertę”. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może wycofać złożonej Oferty.

1. Po upływie terminu składania ofert, dodanie Oferty i/lub załączników do Oferty nie będzie możliwe.
2. Oferta wraz z załącznikami powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy, albo przez pełnomocnika Wykonawcy.
3. Pełnomocnictwo do podpisania Oferty w formie elektronicznej podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym musi być dołączone do Oferty, o ile prawo do podpisania Oferty nie wynika z innych dokumentów załączonych do Oferty.
4. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia Umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia. Pełnomocnictwo powinno być załączone do Oferty i powinno zawierać w szczególności wskazanie:

a) postępowania o zamówienie publiczne, którego dotyczy,

b) wszystkich Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia wymienionych z nazwy z określeniem adresu siedziby, ustanowionego pełnomocnika oraz zakresu jego umocowania.

1. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie musi też wyliczać wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie i być podpisane przez każdego z nich.
2. W przypadku, gdy pełnomocnictwa udziela inna osoba niż uprawniony do reprezentowania podmiot z mocy prawa lub Umowy spółki, należy dołączyć do Oferty również pełnomocnictwo do dokonania tej czynności.
3. Jeżeli Wykonawca nie złożył wymaganych pełnomocnictw albo złożył wadliwe pełnomocnictwa,

Zamawiający wezwie do ich złożenia w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia Oferta Wykonawcy podlegałaby odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.

1. Jeżeli Wykonawca nie złoży przedmiotowych środków dowodowych lub złożone przedmiotowe środki dowodowe będą niekompletne, Zamawiający wezwie do ich złożenia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie.
2. Postanowień pkt 25 nie stosuje się, jeżeli przedmiotowy środek dowodowy służy potwierdzaniu zgodności z cechami lub kryteriami określonymi w opisie kryteriów oceny ofert lub pomimo złożenia przedmiotowego środka dowodowego, Oferta podlega odrzuceniu albo zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.
3. Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, które Zamawiający posiada, jeżeli Wykonawca wskaże te środki oraz potwierdzi ich prawidłowość i aktualność.
4. Poświadczenie za zgodność z oryginałem elektronicznej kopii dokumentów lub oświadczeń następuje przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego, w przypadku pełnomocnictwa podpisu notariusza.
5. Wykonawca składa podmiotowe środki dowodowe aktualne na dzień ich złożenia.

1. **Sposób oraz termin składania ofert**
	* 1. Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy umieścić na platformazakupowa.pl pod adresem:

<https://platformazakupowa.pl/pn/pfron> w myśl Ustawy na stronie internetowej prowadzonego postępowania do dnia 02.07.2021 r. do godz. 10:00

* + 1. Do oferty należy dołączyć wszystkie wymagane w SWZ dokumenty.
		2. Wykonawca może złożyć tylko jedną Ofertę.
		3. Zamawiający odrzuci Ofertę złożoną po terminie składania ofert.
		4. W procesie składania Oferty za pośrednictwem platformazakupowa.pl, Wykonawca powinien złożyć podpis bezpośrednio na dokumentach przesłanych za pośrednictwem platformazakupowa.pl. Zaleca się stosowanie podpisu na każdym załączonym pliku osobno, w szczególności wskazanych w art. 63 ust. 1 oraz ust. 2 Pzp, gdzie zaznaczono, iż Oferty, wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu oraz oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust.1 sporządza się, pod rygorem nieważności,
		w formie elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
		5. Oferta złożona po terminie zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 1 Ustawy.
		6. Wykonawca przed upływem terminu składania Ofert może zmienić lub wycofać Ofertę. Zasady wycofania lub zmiany Oferty określa Regulamin.
		7. Wykonawca po upływie terminu do składania Ofert nie może wycofać złożonej Oferty.

1. **Termin otwarcia ofert**
	* 1. Otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po upływie terminu składania Ofert, tj. w dniu 02.07.2021 r. o godz. 11:00. Otwarcie Ofert dokonywane jest przez odszyfrowanie i otwarcie Ofert.
		2. Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
		3. Jeżeli otwarcie Ofert następuje przy użyciu systemu teleinformatycznego, w przypadku awarii tego systemu, która powoduje brak możliwości otwarcia ofert w terminie określonym przez

Zamawiającego, otwarcie Ofert nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii. Zamawiający poinformuje o zmianie terminu otwarcia Ofert na stronie internetowej prowadzonego postępowania.

* + 1. Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania informacje o:
	1. nazwach albo imionach i nazwiskach oraz siedzibach lub miejscach prowadzonej działalności gospodarczej albo miejscach zamieszkania Wykonawców, których Oferty zostały otwarte;
	2. cenach lub kosztach zawartych w Ofertach.
		1. W toku badania i oceny złożonych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących ich treści. Oferty, które nie zostaną odrzucone, zostaną poddane procedurze oceny zgodnie z kryteriami oceny ofert.
		2. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego Oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w ustawie Pzp oraz SWZ, a ponadto uzyska największą liczbę punktów zgodnie z przyjętym kryterium oceny ofert.

1. **Sposób obliczenia ceny**
	* 1. Cena Ofert stanowi wartość Umowy za wykonanie przedmiotu zamówienia w całym zakresie i powinna być umieszczona na Platformie zakupowej, wyrażona w złotych polskich i zaokrąglona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
		2. Cena oferty brutto powinna być obliczona jako suma iloczynu 36 miesięcy i ceny brutto świadczenia Usługi Asysty Technicznej przez 1 miesiąc oraz iloczynu 18 000 roboczogodzin i ceny brutto jednej roboczogodziny oraz ceny za realizację usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków. Wartości: cen brutto świadczenia Usługi Asysty Technicznej przez 1 miesiąc i 1 roboczogodziny Modyfikacji i Rozwoju oraz usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków Wykonawca poda w Formularzu Ofertowym - Załącznik nr 2 do SWZ.
		3. Cena Oferty brutto za świadczenie usługi Asysty Technicznej i Konserwacji nie może przekroczyć 40% ceny Oferty brutto. W celu porównania ofert przyjmuje się maksymalną liczbę Roboczogodzin dla ocenianej usługi, jeżeli są określone w danym kryterium.
		4. Cena Oferty brutto musi zawierać wszelkie koszty związane z należytym wykonaniem przedmiotu zamówienia łącznie z aktualnie obowiązującą stawką podatku VAT. Powinna ona obejmować wszystkie składniki związane z wykonaniem zamówienia, które są niezbędne do prawidłowej realizacji zamówienia.
		5. Cena określona przez Wykonawcę jest ostateczna, nie będzie podlegała negocjacjom.
		6. Jeżeli złożono Ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej Oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami.Wykonawca, składając Ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór Oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

1. **Opis kryteriów oceny ofert, wraz z wag kryteriów i sposobu oceny Oferty**

1. Za najkorzystniejszą zostanie uznana Oferta z największą ilością punktów.

* + 1. W sytuacji, gdy Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru najkorzystniejszej Oferty ze względu na fakt, iż zostały złożone Oferty o takiej samej cenie, wezwie on Wykonawców, którzy złożyli te Oferty, do złożenia ofert dodatkowych zawierających nową cenę w terminie określonym przez Zamawiającego. Składając Oferty dodatkowe Wykonawcy nie mogą zaoferować wyższych cen niż te, które złożyli uprzednio.
		2. Zamawiający oceni Oferty przyznając punkty w ramach kryteriów oceny ofert, przyjmując zasadę,
		że 1% = 1 punkt, uwzględnione następujące kryteria:

**UWAGA:**

**Cena brutto za świadczenie usługi Asysty Technicznej i Konserwacji nie może przekroczyć 40% ceny oferty brutto.**

**3.1 Kryterium - Cena Oferty „C” – waga 60 % (60% = 60 pkt).**

* + 1. **Podkryterium „CU” – Cena za usługę Asysty Technicznej i Konserwacji aplikacji GW/EGW waga 40% (40% = 40 ppkt).**

Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (40 ppkt) otrzyma Wykonawca, który zaproponuje najniższą cenę brutto za usługę asysty technicznej i konserwacji, podaną przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym (Załącznik nr 2 do SIWZ), natomiast pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

 CU n

CU = x 40

 CU o

|  |  |
| --- | --- |
| gdzie: CU n  | – najniższa zaoferowana cena brutto za usługę Asysty Technicznej i Konserwacji GW/EGW  |
|  CU o  |  – badana cena brutto za zaoferowaną Asysty Technicznej i Konserwacji GW/EGW.  |

Najkorzystniejsza Oferta w odniesieniu do tego podkryterium może uzyskać maksimum 40 ppkt

* + 1. **Podkryterium „CR”– Cena za świadczenie Usługi Modyfikacji i Rozwoju waga 50 % (50% = 50 ppkt).**

 Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (50 ppkt) otrzyma Wykonawca, który zaproponuje najniższą cenę brutto za 1 Roboczogodzinę świadczenia Usługi Rozwoju. Cena wyliczona będzie jako iloczyn ceny jednej Roboczogodziny brutto. Cenę jednej Roboczogodziny brutto za świadczenie Rozwoju Wykonawca poda w Formularzu ofertowym (Załącznik nr 2 do SWZ). Pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

 RM n

CR = x 50 RM o

RR n – najniższa cena jednej Roboczogodziny brutto za świadczenie Usługi gdzie: Rozwoju podana w ofertach

 RR o – cena jednej Roboczogodziny brutto za Usługi Rozwoju podana w ofercie ocenianej

Najkorzystniejsza Oferta w odniesieniu do tego podkryterium może uzyskać maksimum 50 ppkt

**c)** **Podkryterium „CZ” – Cena za świadczenie usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków waga 10% (10% = 10 ppkt).**

Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (10 ppkt) otrzyma Wykonawca, który zaproponuje najniższą cenę brutto za świadczenie usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków, podaną przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym (Załącznik nr 2 do SIWZ), natomiast pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

 CZ n

 CZ = x 10

 CZ o

CZn– najniższa cena brutto za świadczenie usługi dotyczącej zmiany sposobu gdzie: przechowywania danych z wniosków;

 CZo  – cena brutto za świadczenie usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków podana w ofercie ocenianej.

Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert w kryterium - Cena Oferty „C” stanowić będzie liczba punktów przyznanych na podstawie oceny Podkryteriów i wagi kryterium, tj.:

C = (CU + CR + CZ) x 60%

Najkorzystniejsza Oferta w kryterium - Cena Oferty „C” może uzyskać maksimum 60 pkt

**3.2 Kryterium – Jakość obsługi „J” – waga 40% (40% = 40 pkt).**

**Podkryterium „CNK” – Czas Naprawy w czasie trwania Konkursu**

Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (60 ppkt) otrzyma Wykonawca, którego zaoferowany przez Czas Naprawy Wady Systemu rodzaju Awaria, Błąd oraz Usterka w trakcie realizacji Usługi Utrzymania. Wartości punktacji za poszczególne zakresy Czasu Naprawy przedstawia poniższa tabela:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp.  | Nazwa Wady  | Minimalny Czas Naprawy wymagany przez Zamawiającego  | Maksymalny Czas Naprawy wymagany przez Zamawiającego  | Ocena punktowa Czasu Naprawy oferowanego przez Wykonawcę (*Czas Naprawy liczony w pełnych godzinach*)  |
| A  | B  | C  | D  | D  |
| 1.  | Awaria  | 4 godziny  | 8 godzin  | za każdą 1 godzinę krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 1D) - 10 punktów, jednak nie więcej niż 40 punktów łącznie  |
| 2.  | Błąd  | 12 godzin  | 24 godzin  | za każde 6 godzin krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 2D) - 4 punkty, jednak nie więcej niż 12 punktów łącznie  |
| 3.  | Usterka  | 24 godziny  | 48 godzin  | za każde 8 godzin krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 2D) - 2 punkty, jednak nie więcej niż 8 punktów łącznie  |

Definicje pojęć Awaria, Błąd i Usterka oraz Czas Naprawy zawiera Załącznik nr 1 SWZ.

Jeżeli Wykonawca zaoferuje Czas Naprawy równy maksymalnemu wymaganemu przez

Zamawiającego, oferta Wykonawcy w tym kryterium otrzyma 0 punktów. W sytuacji, gdy Wykonawca zaoferuje Czas Naprawy dłuższy niż maksymalny wymagany przez Zamawiającego, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy.

**Podkryterium „CNPK” – Czas Naprawy poza trwaniem trwania Konkursu**

Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (30 ppkt) otrzyma Wykonawca, którego zaoferowany przez Czas Naprawy Wady Systemu rodzaju Awaria, Błąd oraz Usterka w trakcie realizacji Usługi Utrzymania. Wartości punktacji za poszczególne zakresy Czasu Naprawy przedstawia poniższa tabela:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp.  | Nazwa Wady  | Minimalny Czas Naprawy wymagany przez Zamawiającego  | Maksymalny Czas Naprawy wymagany przez Zamawiającego  | Ocena punktowa Czasu Naprawy oferowanego przez Wykonawcę (*Czas Naprawy liczony w pełnych godzinach*)  |
| A  | B  | C  | D  | D  |
| 1.  | Awaria  | 8 godziny  | 12 godzin  | za każdą 1 godzinę krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 1D) - 5 punktów, jednak nie więcej niż 20 punktów łącznie  |
| 2.  | Błąd  | 16 godzin  | 34 godzin  | za każde 6 godzin krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 2D) - 2 punkty, jednak nie więcej niż 6 punktów łącznie  |
| 3.  | Usterka  | 36 godziny  | 68 godzin  | za każde 8 godzin krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 2D) - 1 punkt, jednak nie więcej niż 4 punkty łącznie  |

Definicje pojęć Awaria, Błąd i Usterka oraz Czas Naprawy zawiera Załącznik nr 1 SWZ.

Jeżeli Wykonawca zaoferuje Czas Naprawy równy maksymalnemu wymaganemu przez

Zamawiającego, oferta Wykonawcy w tym kryterium otrzyma 0 punktów. W sytuacji, gdy Wykonawca zaoferuje Czas Naprawy dłuższy niż maksymalny wymagany przez Zamawiającego, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy.

  **Podkryterium „ZL” – Zasoby Ludzkie**

Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (10 ppkt) otrzyma Wykonawca, który przeznaczy większą liczbę specjalistów danych specjalności do realizacji zamówienia. Wykaz minimalnej i maksymalnej liczby specjalistów przedstawia poniższa tabela:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp.  | Specjalista  | Liczba Specjalistów przeznaczona przez Wykonawcę do realizacji Zamówienia  |
| A  | A  | B  |
| 1.  | Analityk biznesowy  | 1. – 0 punktów
2. – 1 punkt
 |
| 2.  | Projektant programista  | 1. – 0 punktów
2. – 1 punkt
3. – 2 punkty
 |
| 3.  | Administrator platformy bazodanowej  | 1. – 0 punktów
2. – 1 punkt
3. – 2 punkty
 |
| 4.  | Administratora systemowy  | 1. – 0 punktów
2. – 1 punkt
3. – 2 punkty
 |
| 5.  | Specjalista ds. testowania  | 1. – 0 punktów
2. – 1 punkt
3. – 2 punkty
4. – 3 punkty
 |

**UWAGA:** Zapisy Załącznika nr 5 SWZ ulegną zmianie w tym zakresie poprzez dostosowanie ich do wartości z oferty Wykonawcy podlegających ocenie w tym kryterium.

Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert w kryterium - cena oferty „J” stanowić będzie liczba punktów przyznanych na podstawie oceny podkryterium i wagi kryterium, tj.:
**J = (CNK + CNPK + ZL) x 40 %**

Najkorzystniejsza oferta w **kryterium - Jakość obsługi „J”** może uzyskać maksimum 40 pkt

3.3 Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert stanowić będzie suma liczby punktów przyznanych w ramach kryteriów: a) „C” – Cena Oferty; b) „J” – Jakość obsługi.

***LP = C + J***

*gdzie* ***LP*** *- liczba punktów uzyskanych przez Ofertę.*

Wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana Oferta, która uzyska największą liczbę punktów. Najkorzystniejsza Oferta może uzyskać maksimum 100 pkt .

1. **Informacje o formalnościach, jakie muszą zostać dopełnione po wyborze Oferty w celu zawarcia**

**Umowy w sprawie zamówienia publicznego**

* + - * 1. Zamawiający zawrze umowę z wybranym Wykonawcą w terminach, o których mowa w art. 308
				ust. 2 Pzp.
				2. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny Ofert spośród Ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców oraz wybrać najkorzystniejszą Ofertę albo unieważnić postępowanie.
				3. Wykonawca, którego Oferta została wybrana winien wnieść zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, o którym mowa w rozdziale XXI, jednak nie później niż w dniu zawarcia Umowy, chyba że Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia.
				4. Jeśli zostanie wybrana Oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający może żądać przed zawarciem Umowy kopii Umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
				5. Przed podpisaniem Umowy wybrany Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne informacje do uzupełnienia w treści Umowy (np. imię i nazwisko osoby, która będą reprezentować Wykonawcę przy podpisaniu).

1. **Projektowane postanowienia Umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do Umowy**
	* + - 1. Warunki na jakich Zamawiający zawrze Umowę z Wykonawcą zostały przedstawione w Projektowanych postanowieniach Umowy, które zostaną wprowadzone do treści Umowy w sprawie zamówieniapublicznego (Załącznik nr 6 do SWZ).
				2. Zakres świadczenia Wykonawcy wynikający z Umowy jest tożsamy z jego zobowiązaniem zawartym w Ofercie.
				3. Zmiana Umowy podlega unieważnieniu, jeżeli została dokonana z naruszeniem art. 454 i art. 455 Pzp.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany zawartej Umowy w stosunku do treści wybranej oferty w zakresie wskazanym w Projektowanych postanowieniach Umowy.
3. Dokonanie zmian Umowy wymaga podpisania aneksu do Umowy.

1. **Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy.**
	* + - 1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale IX ustawy Pzp.
				2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 Pzp oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorstw.
				3. Odwołanie przysługuje na:

niezgodną z przepisami ustawy Pzp czynność Zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienie Umowy;

zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy.

* + - * 1. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby. Odwołujący przekazuje kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu.
				2. Odwołanie wobec treści ogłoszenia lub treści SWZ wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej.
				3. Odwołanie wnosi się w terminie:

10 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;

15 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana w sposób inny niż określony w pkt 1).

* + - * 1. Na orzeczenie Izby oraz postanowienie Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Pzp, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
				2. W postępowaniu toczącym się wskutek wniesienia skargi stosuje się odpowiednio przepisy ustawy

z dnia 17.11.1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego o apelacji, jeżeli przepisy niniejszego rozdziału nie stanowią inaczej.

9. Prezes Izby przekazuje skargę wraz z aktami postępowania odwoławczego do sądu zamówień publicznych w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania.

1. **Wymagania dotyczące Wadium**
	* + - 1. Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości 50 000,00 zł. (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 0/100) przed upływem terminu składania ofert.
				2. Wadium może być wnoszone w jednej lub kilku następujących formach:
	1. w pieniądzu (przelewem na rachunek bankowy: **BGK I O/Warszawa 43 1130 1017 0019 9361 9020 0261** z dopiskiem: „Asysta Techniczna i Konserwacja Generatora Wniosków, Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia i usługi Modyfikacji i Rozwoju Generatora Wniosków
	i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia”.
	2. gwarancjach bankowych,
	3. gwarancjach ubezpieczeniowych,
	4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2020 r. poz. 299).
		* + 1. Wadium musi zabezpieczać Ofertę przez cały okres związania ofertą, począwszy od dnia, w którym upływa termin składania ofert.
				2. W przypadku wadium wnoszonego w formie gwarancji lub poręczenia musi spełniać poniższe wymagania:

musi obejmować odpowiedzialność za wszystkie przypadki powodujące utratę wadium przez

Wykonawcę określone w Pzp, bez potwierdzania tych okoliczności;

z jej treści powinno jednoznacznej wynikać zobowiązanie gwaranta do zapłaty całej kwoty wadium;

powinno być nieodwołalne i bezwarunkowe oraz płatne na pierwsze żądanie;

termin obowiązywania poręczenia lub gwarancji nie może być krótszy niż termin związania ofertą

(z zastrzeżeniem, iż pierwszym dniem związania Ofertą jest dzień składania ofert);

w treści poręczenia lub gwarancji powinna znaleźć się nazwa oraz numer przedmiotowego postępowania;

beneficjentem poręczenia lub gwarancji jest: PFRON.

w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (art. 58 Pzp), Zamawiający wymaga, aby poręczenie lub gwarancja obejmowała swą treścią (tj. zobowiązanych z tytułu poręczenia lub gwarancji) wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia lub aby z jej treści wynikało, że zabezpiecza Ofertę Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (konsorcjum);

musi zostać złożone w formie elektronicznej, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez wystawcę poręczenia lub gwarancji.

5. W przypadku wniesienia wadium w formie:

pieniężnej - zaleca się, by dowód dokonania przelewu został dołączony do Oferty;

poręczeń lub gwarancji - wymaga się, by oryginał dokumentu został złożony wraz z Ofertą.

* + - 1. Wadium wnoszone w pieniądzu musi wpłynąć na wskazany w pkt 2.1 rachunek bankowy

Zamawiającego **najpóźniej przed upływem terminu składania ofert**. Za termin wniesienia wadium w pieniądzu przyjmuje się termin uznania kwoty wadium na podanym wyżej rachunku bankowym.

* + - 1. Oferta Wykonawcy, która nie będzie zabezpieczona wadium w formie, o której mowa w pkt 2, zostanie przez Zamawiającego odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 14 ustawy.
			2. Wadium wniesione w pieniądzu Zamawiający przechowuje na rachunku bankowym.
			3. Zamawiający dokona niezwłocznie zwrotu wadium, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia jednej z okoliczności wskazanej w art. 98 ust. 1 i 2 ustawy.
			4. Jeżeli wadium wniesiono w pieniądzu, Zamawiający zwraca je wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia rachunku bankowego oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę.
			5. Zamawiający zwraca wadium wniesione w innej formie niż w pieniądzu poprzez złożenie gwarantowi lub poręczycielowi oświadczenie o zwolnieniu wadium.
			6. Zmawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca, którego Oferta została wybrana:
	1. odmówił podpisania Umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie,
	2. nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy,
	3. zawarcie Umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, którego Oferta została wybrana.

13. Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 107 ust. 2 lub art. 128 ust. 1 ustawy, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył podmiotowych środków dowodowych lub przedmiotowych środków dowodowych potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 57 lub art. 106 ust. 1 ustawy, oświadczeń, o których mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, innych dokumentów lub oświadczeń lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 223 ust. 2 pkt 3 ustawy, co powoduje brak możliwości wybrania Oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej.

1. **Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**
	* + - 1. Wykonawca zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy najpóźniej przed wyznaczonym przez Zamawiającego terminem podpisania Umowy.
				2. Wartość zabezpieczenia ustala się na 5% ceny całkowitej podanej w ofercie.
				3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy może być wniesione w jednej lub kilku następujących formach:
	1. w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy: **BGK I o/Warszawa 43 1130 1017 0019 9361 9020 0261** z dopiskiem - „Asysta Techniczna i Konserwacja Generatora Wniosków, Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia i usługi Modyfikacji i Rozwoju Generatora Wniosków
	i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia”,
	2. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo– kredytowej, z tym, że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
	3. gwarancjach ubezpieczeniowych,
	4. gwarancjach bankowych,
	5. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2020 r., poz. 299).
		* 1. Zabezpieczenie wniesione w pieniądzu będzie przechowywane na oprocentowanym rachunku bankowym i zostanie zwrócone wraz z odsetkami naliczonymi według Umowy wynikającej z tego rachunku bankowego pomniejszonymi o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.
			2. Zabezpieczenie wniesione w postaci gwarancji lub poręczenia powinno być sporządzone zgodnie z obowiązującym prawem i winno zawierać następujące elementy:
	6. nazwę dającego zlecenie (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji lub poręczenia (Zamawiającego), gwaranta lub poręczyciela (banku lub instytucji ubezpieczeniowej udzielających gwarancji lub poręczenia) oraz wskazanie ich siedzib,
	7. dokładne przytoczenie nazwy niniejszego postępowania,
	8. precyzyjne określenie wierzytelności, która ma być zabezpieczona gwarancją lub poręczeniem,
	9. kwotę gwarancji lub poręczenia,
	10. zobowiązania gwaranta lub poręczyciela do: nieodwołalnego i bezwarunkowego zapłacenia kwoty gwarancji lub poręczenia na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego,
	11. gwarancja powinna przewidywać okres bezwarunkowej wypłaty maksymalnie do 14 dni od pierwszego pisemnego żądania wypłaty,
	12. zapewnienia wykonalności na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
	13. określenia miejsca rozstrzygania sporów w sądzie właściwym dla siedziby Zamawiającego.
		* 1. Jeżeli Wykonawca, którego Oferta została wybrana nie wniesie zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, Zamawiający wybiera najkorzystniejszą Ofertę spośród pozostałych ofert stosownie do treści art. 94 ust. 3 ustawy.
			2. Do zmiany formy zabezpieczenia Umowy w trakcie realizacji Umowy stosuje się art. 451 ustawy.
			3. Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w formach wymienionych
			w art. 450 ust 1 ustawy.
			4. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmienia formę na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia.
			5. Zwrot kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy następuje na zasadach określonych w art. 453 ust. 1 ustawy w terminie 30 dni od dnia zrealizowania Umowy.
2. **Sposób udzielania wyjaśnień treści SWZ**
	* + 1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ.
			2. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert albo nie później niż na 4 dni przed upływem terminu składania ofert w przypadku, o którym mowa w art. 138 ust. 2 pkt 2 ustawy, pod warunkiem, że wniosek

o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do zamawiającego nie później niż na odpowiednio 14 albo 7 dni przed upływem terminu składania ofert.

* + - 1. Jeżeli Zamawiający nie udzieli wyjaśnień w terminach, o których mowa w ust. 2, przedłuża termin składania ofert o czas niezbędny do zapoznania się wszystkich zainteresowanych Wykonawców z wyjaśnieniami niezbędnymi do należytego przygotowania i złożenia ofert.
			2. Jeżeli zamawiający nie udzieli wyjaśnień w terminach, o których mowa w ust. 2, przedłuża termin składania ofert o czas niezbędny do zapoznania się wszystkich zainteresowanych Wykonawców z wyjaśnieniami niezbędnymi do należytego przygotowania i złożenia ofert.
			3. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SWZ, o którym mowa w ust. 2.
			4. W przypadku, gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynął w terminie, o którym mowa w ust. 2, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
			5. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania, a w przypadkach, o których mowa w art. 133 ust. 2 i 3 ustawy, przekazuje Wykonawcom, którym przekazał SWZ, bez ujawniania źródła zapytania.
1. **Podwykonawstwo.**
	* + 1. Zakres prac wykonywanych przez podwykonawców określa Oferta Wykonawcy, przy czym Wykonawca w trakcie realizacji zamówienia może wprowadzić nowego podwykonawcę pod warunkiem spełnienia przesłanek ustawowych.
			2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy za wszelkie prace oddane do wykonania podwykonawcom, a także za wszystkie działania i zaniechania podwykonawców osób zatrudnionych i innych osób działających na jego rzecz i na jego zlecenie, jak za działania własne.
			3. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania od Wykonawcy zmiany podwykonawcy, jeżeli realizuje on powierzone usługi w sposób wadliwy, niezgodny z zapisami Umowy.
			4. Wykonawca zobowiązany jest do koordynacji prac realizowanych przez podwykonawców.
			5. W przypadku zamiaru zawarcia przez Wykonawcę Umowy z podwykonawcą, której przedmiotem są usługi, Wykonawca będzie zobowiązany do uzyskania uprzedniej zgody Zamawiającego w następującym trybie:
				1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wniosek wraz z projektem Umowy z podwykonawcą ze wskazaniem wynagrodzenia podwykonawcy,
				2. jeżeli Zamawiający w terminie 14 (czternastu) dni od daty przedstawienia mu przez Wykonawcę projektu Umowy z podwykonawcą wraz z dokumentacją dotyczącą wykonania usług określonych w projekcie Umowy, nie zgłosi na piśmie sprzeciwu lub zastrzeżeń wobec zatrudnienia tego podwykonawcy, uważa się, iż Zamawiający wyraził zgodę na zatrudnienie tego podwykonawcy przez Wykonawcę,
				3. zgłoszenie w powyższym terminie sprzeciwu lub zastrzeżeń przez Zamawiającego do projektu

Umowy będzie równoznaczne z odmową udzielenia zgody,

* + - * 1. w przypadku odmowy określonej w pkt 3, Wykonawca ponownie przedstawi projekt Umowy z tym samym podwykonawcą w powyższym trybie, uwzględniający zastrzeżenia i uwagi zgłoszone przez zamawiającego, bądź przedstawi projekt Umowy z nowym podwykonawcą.

6. Zastrzeżenia lub sprzeciw Zamawiającego do projektu Umowy o podwykonawstwo mogą dotyczyć:

niespełnienia wymagań określonych w SWZ;

gdy przewidywany termin zapłaty wynagrodzenia jest dłuższy niż 30 dni,

wprowadzenia w umowie o podwykonawstwo postanowień kształtujących prawa i obowiązki podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki wykonawcy wynikające Umowy o wykonanie zamówienia publicznego.

* + - 1. Powyższy tryb udzielenia zgody na zawarcie Umowy o podwykonawstwo będzie mieć zastosowanie do wszelkich zmian, uzupełnień oraz aneksów do Umów z podwykonawcami.
			2. Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii zawartej Umowy o podwykonawstwo, której przedmiotem są usługi, w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia, z wyłączeniem umów o podwykonawstwo o wartości mniejszej niż 0,5% wartości Umowy w sprawie zamówienia publicznego. Wyłączenie, o którym mowa z zdaniu pierwszym nie dotyczy umów o podwykonawstwo, której przedmiotem są dostawy lub usługi o wartości większej niż 50 000,00 zł.
			3. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za zawarcie Umowy z podwykonawcami bez wymaganej zgody zamawiającego, zaś skutki z tego wynikające, będą obciążały wyłącznie Wykonawcę.
			4. Powierzenie wykonania części Umowy podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonane prace. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego oraz osób trzecich za działania, zaniechanie działania, uchybienia i zaniedbania podwykonawców w takim samym stopniu, jakby to byłyby działania, uchybienia lub zaniedbania jego własnych pracowników.
			5. W przypadku bezpośredniego zaspokojenia przez Zamawiającego roszczeń podwykonawców, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia równowartości zaspokojonych roszczeń podwykonawców z wynagrodzenia Wykonawcy, a jeżeli wartość zaspokojonych roszczeń podwykonawców przekroczy wartość wynagrodzenia należnego Wykonawcy do dochodzenia pozostałych kwot od Wykonawcy w drodze regresu.
			6. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do dalszych podwykonawców.
			7. W sprawach nieuregulowanych dotyczących podwykonawców lub dalszych podwykonawców stosuje się przepisy art. 462-465 Pzp.
1. **Dodatkowe informacje**
	* + - 1. Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert wariantowych.
				2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
				3. Zamawiający nie przewiduje ustanowienia dynamicznego systemu zakupów.
				4. Zamawiający nie przewiduje zawarcia Umowy ramowej.
				5. Zamawiający nie przewiduje udzielenie zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy.
				6. Zamawiający przewiduje udzielenie zamówienia na podstawie art. 139 ust. 1 ustawy.

1. **Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych**
2. 1. Działając na podstawie art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych
i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, w związku z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia na „Dostawę komputerów przenośnych” (dalej: Postępowanie”), Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych:
	1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z siedzibą w Warszawie (00-828), Al. Jana Pawła II 13. Z administratorem można skontaktować się także telefonicznie pod numerem (22) 50 55 500 oraz poprzez e-mail kancelaria@pfron.org.pl;
	2. Administrator powołał inspektora ochrony danych osobowych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iod@pfron.org.pl, telefonicznie pod numerem (22) 50 55 165 lub listownie na adres
	Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa. Inspektor ochrony danych jest osobą, z którą mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z tym przetwarzaniem;
	3. Państwa dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z przeprowadzeniem Postępowania;
	4. odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być wszyscy zainteresowani przebiegiem Postępowania, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy – Prawo zamówień publicznych; odbiorcami danych będą ponadto podmioty świadczące usługi wsparcia informatycznego, usługi pocztowe lub doradcze;
	5. zakres danych dotyczących przedstawicieli Wykonawcy, przetwarzanych w związku z Postępowaniem obejmuje dane osobowe przedstawione w związku z udziałem w Postępowaniu, w szczególności imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu;
	6. w przypadku danych osobowych przedstawicieli Wykonawcy administrator pozyskuje je od tego Wykonawcy;
	7. w związku z jawnością Postępowania Państwa dane osobowe mogą być przekazywane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego, z zastrzeżeniem wyjątków określonych
	w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy – Prawo zamówień publicznych;
	8. posiadają Państwo:
		1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii,
		2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych (skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku Postępowania ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z przepisami o zamówieniach publicznych oraz nie może naruszać integralności protokołu z Postępowania),
		3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych (prawo to nie przysługuje w przypadku, gdy przetwarzanie danych następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej),
		4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych (prawo to nie przysługuje w przypadku, gdy przetwarzanie danych następuje w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej lub ze względu na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego);
	9. przysługuje Państwu także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez Zamawiającego. Administrator nie będzie przetwarzał Państwa danych osobowych w sposób opierający się na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu;
	10. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres 4 lat od dnia zakończenia Postępowania,
	a w przypadku, gdy okres obowiązywania umowy zawartej w wyniku Postępowania przekracza 4 lata – przez cały okres obowiązywania ww. umowy. Dane osobowe mogą być przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń w przypadku ustalania, dochodzenia lub obrony tych roszczeń;
	11. podanie przez Państwa danych osobowych może być warunkiem koniecznym wzięcia udziału w Postępowaniu (konsekwencją niepodania danych w zakresie wynikającym z SWZ będzie odrzucenie oferty na zasadach wynikających z ustawy – Prawo zamówień publicznych).

**Załączniki do Specyfikacji Warunków Zamówienia**

Integralną częścią SWZ są załączniki:

* + - * 1. Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia.
				2. Załącznik nr 2 – Formularz ofertowy.
				3. Załącznik nr 3 – Wykaz usług o charakterze określonym w rozdziale V ust. 2 SWZ.
				4. Załącznik nr 4 – Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, o których mowa w rozdziale V ust. 2 SWZ.
				5. Załącznik nr 5 – Projektowane postanowienia Umowy

**Załącznik nr 1 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Część I – Szczegółowy Opis Zamówienia**

* + - 1. Przedmiotem zamówienia jest usługa Asysty Technicznej i Konserwacji (ATiK) dla Generatora Wniosków (GW) i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia (EGW) świadczona stale przez 36 miesięcy oraz usługa Modyfikacji i Rozwoju Generatora Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia świadczona na rzecz Zamawiającego, w maksymalnym wymiarze 18 000 Roboczogodzin
			w okresie od dnia zawarcia Umowy, przez okres 36 miesięcy.
			2. **Opis zamówienia.**

 2.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie:

* + 1. Usługa dotycząca zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków.
		2. Usług Asysty Technicznej i Konserwacji Generatora Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia.
		3. Usług Modyfikacji i Rozwoju Generatora Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia w ramach maksymalnego limitu 18 000 Roboczogodzin.

 2.2. W ramach niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązuje się także:

* + 1. Udzielić Zamawiającemu gwarancji, na warunkach szczegółowo opisanych
		w § 3 Umowy.
		2. Przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz zależne prawa do wytworzonych lub dostarczonych podczas realizacji niniejszego zamówienia Produktów na warunkach i zasadach opisanych szczegółowo w § 9 Umowy.
		3. Zapewnić Zamawiającemu licencje na korzystanie z Produktów, na warunkach
		i zasadach opisanych szczegółowo w § 9 Umowy.
		4. Wykonać inne zobowiązania na rzecz Zamawiającego określone w Umowie.
	1. Szczegółowe zasady realizacji zobowiązań Wykonawcy w ramach przedmiotu zamówienia, w tym zasady świadczenia usług, o których mowa w pkt 1 powyżej określają Istotne dla Stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści Umowy w sprawie zamówienia publicznego, zawarte w Umowie.
	2. Wykonawca zobowiązany jest do stosowania regulacji wewnętrznych PFRON w zakresie utrzymania i rozwoju systemów informatycznych PFRON.
	3. Zamawiający zobowiązuje się, iż na żądanie Wykonawcy udzieli pełnomocnictwa umożliwiającego przeniesienie usługi gwarancji z umowy nr 2018/07/287zawartej w dniu 10 sierpnia 2018 roku do celów związanych z realizacją niniejszej Umowy.

**a) Szczegółowy opis poszczególnych usług**

**3.1. Usługa dotycząca zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków.**

2.5.1. W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia analizy, zaprojektowania oraz wdrożenie rozwiązania pozwalającego na migrację danych w formacie JSON do relacyjnej bazy danych w okresie 9 m-cy od dnia podpisania umowy.

2.5.2. Po 3 miesiącach od dnia podpisania Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu efekt przeprowadzonej analizy Usługi zamiany sposobu przechowywania danych z wniosków oraz projekt wróżenia usługi.

2.5.3. W aplikacji Generator Wniosków dane dotyczące poszczególnych wniosków przechowywane są w formacie JSON. Zadaniem Wykonawcy będzie przeprowadzenie analizy oraz zaproponowaniu Zamawiającemu rozwiązania, które pozwoli na zastąpienie JSON relacyjną baza danych. Po akceptacji przez Zamawiającego zaproponowanego rozwiązania Wykonawca przeprowadzi migrację danych do relacyjnej bazy danych.

Zamawiający rekomenduje bazę danych PostgreSQL. System korzysta z serwera baz danych PostgreSQL 9.4. Składa się z dwóch oddzielnych relacyjnych baz danych: jednej dla podsystemu GW, drugiej dla podsystemu EGW. Baza GW zawiera wszystkie swoje tabele w schemacie 'public'. Baza EGW składa się z schematów audit, public i system. W schemacie audit przechowywane są logi form wsparcia, w schemacie public tabele przechowujące informacje merytoryczne systemu, a w schemacie system tabele odpowiedzialne za przechowywanie użytkowników, uprawnienia, itp.

**2.2. Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji.**

2.2.1. W ramach Usług Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji Wykonawca zobowiązany jest do:

2.2.1.1. Administrowania Środowiskami, w tym współpracy z Hostingodawcą w przypadkach dotyczących infrastruktury, na której posadowione są Aplikacje.

2.2.1.2. Zapewnienia ciągłości działania Aplikacji przez 24 godziny 7 dni w tygodniu 365 dni w roku („24/7/365”) przez cały okres obowiązywania Umowy na poziomie określonym w Załączniku nr 5 do Umowy.

2.2.1.3. Zapewnienia ciągłości działania Środowisk pomocniczych: deweloperskiego, testowego i preprodukcyjnego w godzinach od 7.00 do 22:00 7 dni w tygodniu.

2.2.1.4. Zapewnienia utrzymania parametrów wydajnościowych Aplikacji na poziomie opisanym w Załączniku nr 5 do Umowy. Zamawiający jest uprawniony do wykonania własnych testów w tym zakresie.

2.2.1.5. Kontrolowania funkcjonowania oraz dokonywania okresowych przeglądów funkcjonowania Aplikacji, o których mowa w pkt 3.3.7.34.

2.2.1.6. Bieżącego informowania Zamawiającego o wystąpieniu konieczności aktualizacji Aplikacji i konfiguracji bazy danych lub aktualizacji i konfiguracji oprogramowania serwera aplikacyjnego.

2.2.1.7. Bieżącego dostarczania i instalowania Pakietów Aktualizacji oraz, w razie konieczności, konfiguracji bazy danych lub konfiguracji oprogramowania serwera aplikacyjnego.

2.2.1.8. Przyjmowania i obsługi Zgłoszeń dotyczących Wad Aplikacji.

2.2.1.9. Usuwania Wad z odpowiednim priorytetem.

2.2.1.10. Odzyskiwania danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wad Aplikacji.

2.2.1.11. Wydawania rekomendacji dotyczących przeprowadzania zmian oraz modernizacji Aplikacji również z inicjatywy Wykonawcy.

2.2.1.12. Zapewnienia Zamawiającemu stałej opieki co najmniej jednego dyżurującego konsultanta Wykonawcy, w celu udzielania wsparcia przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem Aplikacji. Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu, co najmniej 5 Dni Roboczych przed uruchomieniem Usług Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji, dane kontaktowe konsultanta/konsultantów (co najmniej numer telefonu, adres e-mail).

2.2.1.13. Rozwiązywania bieżących problemów poprzez przyjmowanie Zgłoszeń i pytań dotyczących funkcjonowania Aplikacji, utrzymania, konfiguracji i współpracy poszczególnych części Aplikacji oraz udzielania na nie odpowiedzi.

2.2.1.14. Udzielania Konsultacji dotyczących Przypadków Szczególnych wraz z opracowaniem odpowiednich instrukcji.

2.2.1.15. Wykorzystywania Portalu Serwisowego udostępnionego przez Zamawiającego, w celu ewidencji i obsługi Zgłoszeń oraz rozliczania w zakresie SLA.

2.2.1.16. Tworzenia i aktualizacji bazy wiedzy poprzez gromadzenie opinii oraz wiedzy o problemach i zastosowanych rozwiązaniach w Portalu Serwisowym.

2.2.1.17. Przygotowania zestawień dotyczących realizowanych Zgłoszeń i pytań.

2.2.1.18. Zgłaszania zdefiniowanych problemów do Zamawiającego.

2.2.1.19. Interweniowania przez połączenie zdalne lub bezpośrednio w lokalizacji, w której zainstalowany są Aplikacje.

2.2.1.20. Bieżącego utrzymania, administracji warstwy Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego Systemu oraz administracji.

2.2.1.21. Konfiguracji, konserwacji i aktualizacji warstw Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego nie później niż miesiąc po udostępnieniu przez producentów danego oprogramowania nowej, stabilnej jego wersji po wcześniejszym uzgodnieniu i w terminie, na jaki wyrazi zgodę Zamawiający. Wymóg nie dotyczy aktualizacji, do których instalacji konieczne będzie poniesienie przez Wykonawcę dodatkowych kosztów z tytułu zakupu licencji – wówczas koszty ponosi i decyzję o instalacji podejmuje Zamawiający. W przypadku krytycznych poprawek bezpieczeństwa wymaga się ich niezwłocznej instalacji.

2.2.1.22. Świadczenia Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji w oparciu o wartości parametrów związanych z utrzymaniem na warunkach opisanych w Załączniku nr 5 do Umowy.

2.2.1.23. Wdrożenia i utrzymywania w działaniu procedury Disaster Recovery (dalej jako „DR”) w odniesieniu do wszystkich Środowisk.

2.2.1.24. Aktualizacji Dokumentacji, po każdym wgraniu Pakietu Aktualizacji.

2.2.1.25. Zarządzania dostępem i uprawnieniami Użytkowników.

2.2.1.26. Usuwania Awarii.

2.2.1.27. Usuwania Wad oraz niezgodności zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych określonych przez standard Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytów lub indywidualnych uwag Zamawiającego, przez cały okres trwania Umowy.

2.2.1.28. Usuwania Wad bezpieczeństwa aplikacji. Wykonawca będzie odpowiedzialny za wdrażanie poprawek w zakresie bezpieczeństwa przekazane przez Zamawiającego lub zidentyfikowane przez Wykonawcę w ramach bieżącej pracy.

2.2.1.29. Odzyskiwania i odtwarzania w Aplikacjach danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wad Aplikacji w terminach przewidzianych dla Czasu Naprawy.

2.2.1.30. Wydawania rekomendacji dotyczących przeprowadzania zmian oraz modernizacji

Aplikacji.

2.2.1.31. Przygotowania oraz prowadzenia instruktaży i warsztatów związanych ze zmianami w Systemie wprowadzonymi w ramach Usług Asysty Technicznej i Konserwacji.

2.2.1.32. Tworzenia i aktualizacji bazy wiedzy poprzez gromadzenie opinii oraz wiedzy o problemach i ich rozwiązaniach w Portalu Serwisowym (Jira).

2.2.1.33. Proponowania i wdrażania Obejść dla zgłoszonych Wad Aplikacji lub Problemów.

2.2.1.34. Wsparcia przy konstruowaniu zapytań bezpośrednich do bazy danych i dostarczania gotowych zapytań w języku SQL w celach raportowych.

2.2.1.35. Bieżącego utrzymania, administracji usługi chmury obliczeniowej IAAS w obszarze Aplikacji, warstwy Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego Aplikacji oraz administracji.

2.2.1.36. Zapewniania zgodności Aplikacji z oprogramowaniem dostępowym (np. aktualne wersje przeglądarek internetowych i ich współzależne komponenty) pod rygorem uznania niedostosowania za Błąd Systemu, w przypadku niedostosowania trwającego dłużej niż 30 dni od dnia udostępniania przez producenta nowej wersji oprogramowania dostępowego. Wykonawca zobowiązany jest do śledzenia zmian w wersja oprogramowania dostępowego.

2.2.1.37. Udzielania Zamawiającemu lub innym podmiotom wskazanym przez Zamawiającego konsultacji ustnych lub pisemnych na temat architektury Systemu, Kodów Źródłowych Systemu oraz Dokumentacji Aplikacji, szczegółów dotyczących statusu i sposobu realizowanych prac w zakresie Usług Utrzymania.

2.2.1.38. Dokonania w terminie nie dłuższym niż 120 dni od momentu zawarcia Umowy instalacji (jeśli będzie taka konieczność) i konfiguracji środowiska zapasowego Aplikacji, zapewniającego realizowaną w modelu active-active dla Aplikacji GW/EGW.

2.2.1.39. Utrzymania wartości parametrów związanych z asystą techniczną i konserwacją na warunkach opisanych w pkt 1 Załącznika nr 5 do Umowy.

2.2.1.40. Aktualizacji całej Dokumentacji Aplikacji oraz Kodów Źródłowych Aplikacji w ramach zmian powstałych w trakcie realizacji Usług Asysty Technicznej, zgodnie z wymogami dla Dokumentacji Aplikacji opisanymi IV części OPZ – Opis Dokumentacji Aplikacji.

2.2.2. W Dni Robocze w Godzinach Roboczych Wykonawca musi realizować usługi, o których mowa w pkt: 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3, 3.2.1.4, 3.2.1.5, 3.2.1.6, 2.3.1.8, 3.2.1.9, 3.2.1.10,

3.2.1.11, 3.2.1.12, 3.2.1.13, 3.2.1.14, 3.2.1.15, 3.2.1.16, 3.2.1.17, 3.2.1.18, 3.2.1.19,

3.2.1.20, 3.2.1.22, 3.2.1.23, 3.2.1.24, 3.2.1.25, 3.2.1.27, 3.2.1.28 powyżej.

2.2.3. W Dni Robocze poza Godzinami Roboczymi i poza Oknem Serwisowym Wykonawca musi realizować usługi, o których mowa w pkt: 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3, 3.2.1.4, 3.2.1.6 i 3.2.1.7. wyłącznie w przypadku Awarii, 3.2.1.8 wyłącznie w przypadku Awarii, 3.3.1.10, 3.2.1.12,

3.2.1.15, 3.2.1.19, 3.2.1.20, 3.2.1.22, 3.2.1.23, 3.2.1.25, 3.2.1.26, 3.2.1.28 powyżej.

2.2.4. W dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy poza Oknem Serwisowym Wykonawca musi realizować usługi, o których mowa w pkt: 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3, 3.2.1.4, 3.2.1.9, 3.2.1.10,

3.3.1.12, 3.2.1.22, 3.2.1.23, 3.2.1.25. 3.2.1.28 powyżej.

2.2.5. W Dni Robocze oraz w dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy w czasie Okna Serwisowego Wykonawca musi realizować usługi, o których mowa w pkt 3.2.1.5, 3.2.1.7,

3.2.1.12, 3.2.1.20, 3.2.1.21, 3.2.1.23, 3.2.1.24, 3.2.1.25, 3.2.1.26 powyżej.

2.2.6. Obsługa Zgłoszeń może odbywać się przy użyciu Portalu Serwisowego Zamawiającego.

Decyzja w tej sprawie należy do Zamawiającego.

2.2.7. Zasady obsługi Zgłoszeń.

2.2.7.1. Zgłoszenie dokonywane jest za pośrednictwem Portalu Serwisowego przez upoważnionych Pracowników Wykonawcy oraz Zamawiającego.

2.2.7.2. Jeżeli Wada została wykryta przez pracowników Wykonawcy lub Wykonawca

otrzymał informację o wystąpieniu Wady z dowolnego zewnętrznego źródła, Wykonawca niezwłocznie, tj. o każdej porze doby, poinformuje Zamawiającego o wystąpieniu Wady, nada Wadzie odpowiednią kategorię oraz przystąpi do działań zmierzających do usunięcia Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii oraz zatwierdzenia usunięcia Wady należy do Zamawiającego.

2.2.7.3. Wszystkie Zgłoszenia muszą być przez Strony rejestrowane i prezentowane w Portalu Serwisowym, w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie i treści Zgłoszeń i Naprawy Wad.

2.2.7.4. Zgłoszenie Wady musi zawierać:

2.2.7.4.1. opis funkcjonalności Aplikacji, której dotyczy Wada;

2.2.7.4.2. opis zauważonych nieprawidłowości w działaniu Aplikacji, jeśli jest to możliwe, ilustrowanych zrzutami ekranów;

2.2.7.4.3. kategorię Wady.

2.2.7.5. W przypadku, gdy Zgłoszenie zostanie uznane przez Wykonawcę za niezasadne lub w przypadku uznania, iż Zamawiający w sposób nieprawidłowy określił kategorię Wady,

Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o wyniku analizy Zgłoszenia, przy czym ostateczna decyzja co do realizacji oraz co do kwalifikacji określonej Wady należy do Zamawiającego. Czas oczekiwania na reakcję Zamawiającego w tym zakresie nie wstrzymuje czasów naprawy.

2.2.7.6. Przyjmuje się, że do skutecznego Zgłoszenia Wady dochodzi z chwilą zarejestrowania i zatwierdzenia przez Zamawiającego Wady w Portalu Serwisowym. W przypadku braku dostępności Portalu Serwisowego zgłoszenie dokonywane jest za pomocą poczty elektronicznej. W przypadku Awarii do skutecznego Zgłoszenia dochodzi z chwilą wysłania Zgłoszenia na adres e-mail ……….. .

2.2.7.7. Po otrzymaniu Zgłoszenia Wykonawca potwierdzi przyjęcie Zgłoszenia Wady oraz przystąpi do jej Naprawy.

2.2.7.8. W przypadku, gdy skuteczne Zgłoszenie ma miejsce w Godzinach Roboczych, Czas na usunięcie Wady rozpoczyna się w momencie skutecznego Zgłoszenia. W przypadku skutecznego Zgłoszenia poza Godzinami Roboczymi, czas na usunięcie Wady liczy się od godziny 8:00 następnego Dnia Roboczego. W przypadku skutecznego zawiadomienia przed godziną 8:00 w Dniu Roboczym, czas na usunięcie Wady liczy się od godziny 8:00 tego Dnia Roboczego. Powyższego zapisu nie stosuje się do Wady będącej Awarią.

2.2.7.9. W przypadku Awarii, Czas na usunięcie Wady rozpoczyna się w momencie skutecznego Zgłoszenia.

2.2.7.10. Jeśli dla dokonania usunięcia Wady obiektywnie niezbędne będzie podjęcie przez

Zamawiającego określonych czynności lub uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie zwróci się do Zamawiającego z żądaniem wykonania odpowiednich działań, wskazując precyzyjny zakres niezbędnych działań lub wyjaśnień ze strony Zamawiającego. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w których Wykonawca w sposób usuwający wszelkie wątpliwości udowodni, że żądanie wykonania odpowiednich działań było bezwzględnie konieczne, czas na dokonanie ww. koniecznych działań przez Zamawiającego nie będzie wliczany do czasu usunięcia Wady.

2.2.7.11. Usunięcie Wady nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Aplikacji lub innych składników infrastruktury Zamawiającego; w takich wypadkach uznaje się, że Wada nie została naprawiona. Wykonawca zobowiązuje się również do usunięcia Wad w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usunięcia Wady.

2.2.7.12. Usunięcie Wady nie może spowodować braku zgodności graficznego interfejsu użytkownika z zaleceniami WCAG 2.1 lub każdej nowej obowiązującej wersji WCAG.

2.2.7.13. Wykonawca przed zainstalowaniem Pakietu Aktualizacji na Środowisku Testowym wykona testy wewnętrzne i przedstawi ich wynik w postaci dokumentów potwierdzających realizacja określonych kroków w ramach scenariuszy testowych, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.

2.2.7.14. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji danych bazy testowej zgodnie z zawartością bazy produkcyjnej w razie konieczności przeprowadzenia testów. Dodatkowo Wykonawca zobowiązany jest do powiadamiania Zamawiającego o planowanych okresach wyłączenia serwerów testowych oraz o zmianach konfiguracji infrastruktury sieciowej.

2.2.7.15. Poinformowanie Zamawiającego o zainstalowaniu przez Wykonawcę Pakietu Aktualizacji usuwającego Wadę na Środowisku Testowym uznaje się za zgłoszenie przez Wykonawcę gotowości do odbioru poprawki. W przypadku dostarczenia

Pakietu Aktualizacji, który nie usuwa Wady (tj. nie skutkuje jej Naprawą), Czas Naprawy uważa się za niedochowany.

2.2.7.16. Po zgłoszeniu gotowości odbioru Pakietu Aktualizacji Zamawiający przystąpi niezwłocznie do weryfikacji poprawki.

2.2.7.17. Po weryfikacji Pakietu Aktualizacji Zamawiający niezwłocznie potwierdzi skuteczność

lub stwierdzi nieskuteczność dokonanych poprawek. Potwierdzenie odbioru Pakietu Aktualizacji przez Zamawiającego jest wykonywane za pomocą zapisu w Portalu Serwisowym, a dla odbiorów poprawek nie stosuje się procedury wskazanej w § 8 Umowy.

2.2.7.18. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania usługi dowolną metodą. Zamawiający ma w szczególności prawo przeprowadzić testy za pomocą samodzielnie zdefiniowanych scenariuszy testowych.

2.2.7.19. W przypadku, gdy Pakiet Aktualizacji nie usunie zgłoszonej Wady lub spowoduje pojawienie się nowej Wady w Aplikacji, Zgłoszenie uznaje się za niezakończone. Do czasu obsługi Zgłoszenia nie są wliczane okresy potwierdzania przez Zamawiającego skuteczności dostarczonych poprawek oraz godziny poza Godzinami Roboczymi (Godziny Robocze nie dotyczą Awarii, patrz: Załącznik nr 5 do Umowy).

2.2.7.20. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za Produkt Programowy, przyjmuje się domniemanie, że się wszelkie Wady i Problemy wynikają z jego działań lub zaniechań. Dowód przeciwny obciąża Wykonawcę.

2.2.7.21. Rejestracja Problemu lub zastosowanie Obejścia nie mogą być przyczyna uznania Wady za poddaną Naprawie.

2.2.7.22. W przypadku, gdy poprawka nie usunie zgłoszonej Wady lub spowoduje pojawienie się nowej Wady w Systemie, Zgłoszenie uznaje się za niezakończone. Do czasu obsługi Zgłoszenia nie są wliczane okresy potwierdzania przez Zamawiającego skuteczności dostarczonych poprawek, o ile Wykonawca będzie w stanie dowieść, że dostarczona poprawka spełnia obiektywne kryteria skuteczności. Ostateczna decyzja

o skuteczności dostarczonej poprawki należy do Zamawiającego. Za termin usunięcia Wady uznaje się potwierdzenie przez Zamawiającego usunięcia Wady na Portalu Serwisowym, w korespondencji e-mail.

2.2.7.23. Naprawę Wady zatwierdza upoważniona osoba wskazana w Umowie ze Strony Zamawiającego po zainstalowaniu przez Wykonawcę poprawek (Pakietu Aktualizacji) na Środowisku Produkcyjnym.

2.2.7.24. Jeżeli Naprawa Wady nie jest możliwa w czasie przewidzianym dla danej kategorii Wady, Strony dopuszczają możliwość zastosowania Obejścia, przy czym zastosowanie Obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Wady.

2.2.7.25. Jeżeli Wykonawca nie dokona Naprawy w terminach, o których mowa w Załączniku
nr 5 do Umowy, Zamawiający może:

2.2.7.25.1. wydłużyć termin usunięcia Wady na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie;

2.2.7.25.2. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie,

2.2.7.25.3. zawiadamiając uprzednio Wykonawcę, usunąć Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi trzeciemu na koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu gwarancji - przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu Wady mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy. W takim wypadku, Wykonawca zobowiązany jest objąć Usługami Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji zmiany wprowadzone do Aplikacji w wyniku realizacji uprawnienia wskazanego w niniejszym punkcie.

2.2.7.26. Potwierdzenie przez Zamawiającego usunięcia Wady upoważnia Wykonawcę do instalacji Pakietu Aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym. Zakończenie instalacji na

Środowisku Produkcyjnym kończy obsługę Zgłoszenia. Zamknięcie Zgłoszenia
w Portalu Serwisowym dokonywane jest po instalacji poprawki na Środowisku Produkcyjnym przez upoważnionych Pracowników Zamawiającego wskazanych w Umowie.

2.2.7.27. Zaktualizowana wersja Kodów Źródłowych Aplikacji jest na bieżąco odwzorowywana przez Wykonawcę w Repozytorium Kodów Źródłowych.

2.2.7.28. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu zaktualizowaną Dokumentację Aplikacji lub jego części nie rzadziej niż raz na kwartał. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu zaktualizowaną Dokumentację, na każde żądanie Zamawiającego, w przypadku stwierdzenia niespójności Dokumentacji z działaniem Aplikacji, w terminie o którym mowa w pkt 3.2.7.30. Struktura

Dokumentacji Aplikacji oraz Kodów Źródłowych Aplikacji jest opisana w IV część Opisu

Przedmiotu Zamówienia - Opis Dokumentacji Aplikacji .

2.2.7.29. Zamawiający ma prawo do zmiany terminu przedłożenia przez Wykonawcę Dokumentacji, o której mowa w pkt 3.2.7.28. W takim przypadku Strony ustalą termin przedłożenia Dokumentacji.

2.2.7.30. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niespójności pomiędzy zaktualizowaną przez Wykonawcę Dokumentacją Aplikacji a działaniem Aplikacji, Wykonawca usunie niespójności w ciągu 48 Godzin Roboczych od pozyskania informacji od Zamawiającego.

2.2.7.31. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania comiesięcznego Raportu, który będzie określał liczby oraz rodzaj zgłoszonych Wad wraz z opisem dotrzymania lub zwłoki względem terminów wskazanych w Załączniku nr 5 do Umowy.

2.2.7.32. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone

Wady nawet pomimo zakończenia okresu Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji, o ile zostały one zgłoszone przed zakończeniem okresu świadczenia usługi.

2.2.7.33. Zasady aktualizacji Aplikacji.

2.2.7.33.1. Aktualizacja Aplikacji realizowana jest w szczególności dla:

2.2.7.33.1.1. nowych wersji Aplikacji wytworzonych w związku ze zmianami sprzętu i

Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego,

2.2.7.33.1.2. nowych wersji lub uaktualnień Aplikacji lub jego poszczególnych części w ramach wersji głównej Aplikacji lub części Aplikacji,

2.2.7.33.1.3. utworzonych z własnej inicjatywy przez Wykonawcę z uwzględnieniem zapisów w pkt 3.3.7.33.6 poniżej, jako kolejne wersje Aplikacji lub części Aplikacji, zawierające usprawnienia w porównaniu z poprzednimi wersjami Aplikacji lub części Aplikacji,

2.2.7.33.1.4. dostosowania Aplikacji do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wpływających na sposób funkcjonowania oraz funkcjonalności Aplikacji, w tym również określających minimalne wymagania techniczne dla systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego.

2.2.7.33.2. Instalacja Pakietu Aktualizacji Aplikacji realizowana będzie w terminie uzgodnionym z Zamawiającym w czasie Okna Serwisowego, o ile Zamawiający nie postanowi inaczej.

2.2.7.33.3. Zamawiający jest uprawniony do podjęcia decyzji odnośnie do zainstalowania Aktualizacji.

2.2.7.33.4. Instalacja taka będzie dokonywana najpierw na Środowisku Testowym. Zamawiający przeprowadzi testy Aplikacji weryfikujące poprawność pracy Aplikacji w Środowisku Testowym po zainstalowaniu Aktualizacji i dopiero
w przypadku stwierdzenia poprawności działania Aplikacji Aktualizacja instalowana jest, po uzyskaniu wyraźnej decyzji Zamawiającego w tym zakresie, na Środowisku Preprodukcyjnym a następnie na Środowisku Produkcyjnym.

2.2.7.33.5. Po zakończeniu instalacji Aktualizacji Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu aktualizację Dokumentacji Aplikacji.

2.2.7.33.6. Jeżeli Wykonawca opracuje samodzielnie, niezależnie od zobowiązań

wynikających z Zamówienia, jakiekolwiek aktualizacje polegające na uaktualnieniu Aplikacji w ramach jego wersji głównej, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości pracy Aplikacji, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w przepisach prawa - Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do poinformowania Zamawiającego o fakcie przygotowania powyższych uaktualnień oraz ich przedstawienia. Wykonawca zobowiązany jest również poinformować Zamawiającego o skutkach zainstalowania Pakietu Aktualizacji w Aplikacjach, w szczególności ich wpływie na sposób jego funkcjonowania oraz sposób korzystania z Aplikacji.

2.2.7.33.7. Wykonawca Zobowiązany jest do ciągłego monitorowania kolejnych wersji
i poprawek Oprogramowania Standardowego / Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego, do bieżącego informowania Zamawiającego o zaistniałych możliwościach aktualizacji oprogramowania danego typu i do przeprowadzenia aktualizacji do wskazanej przez Zamawiającego wersji oprogramowania we wskazanym przez Zamawiającego terminie po uzyskaniu przez Zamawiającego zgody.

2.2.7.33.8. Aktualizacja Aplikacji przez Wykonawcę obejmuje w szczególności: 2.2.7.33.8.1. przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym planu wdrożenia wersji Aplikacji, aby Zamawiający z odpowiednim wyprzedzeniem mógł poinformować Użytkowników Wewnętrznych i Zewnętrznych o przerwie w działaniu Aplikacji i planowanym zakresie aktualizacji;

 2.2.7.33.8.2. dostarczenie aktualizacji;

 2.2.7.33.8.3. instalację aktualizacji na Środowisku Testowym;

 2.2.7.33.8.4. instalację aktualizacji na Środowisku Preprodukcyjnym;

 2.2.7.33.8.5. instalację aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym;

2.2.7.33.8.6. wsparcie dla Zamawiającego przy testach uruchomieniowych Aplikacji na Środowisku Produkcyjnym; 2.2.7.33.8.7. aktualizację Dokumentacji Aplikacji;

 2.2.7.33.8.8. podniesienie wersji Aplikacji.

2.2.7.34. Zasady zapewnienia kontroli działania Aplikacji oraz okresowych przeglądów. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przeprowadzał następujące działania: monitorowanie maszyn wirtualnych, systemów operacyjnych, systemów baz danych, serwerów WEB pod kątem dostępności oraz wykorzystania ich zasobów;

3.2.7.34.2 monitorowanie systemów operacyjnych, serwerów aplikacyjnych, baz danych, serwerów WEB pod kątem wydajności i obciążenia;

3.2.7.34.3 generowanie w trybie ad-hoc zestawień dotyczących dostępności i wydajności
i obciążenia wskazanych przez Zamawiającego komponentów sprzętowoprogramowych uzupełnionych o analizę wysycenia pasma łącza internetowego.

2.2.7.35. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu dziennych
i zagregowanych zestawień z systemu monitorującego.

 2.2.7.36. Wykonawca będzie prowadził działania prewencyjne mające na celu wydłużenie

czasu bezawaryjnej pracy Aplikacji, w tym będzie wykonywał optymalizacje Aplikacji oprogramowania Standardowego/Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz przeglądy nie rzadziej niż raz na kwartał, a także na żądanie Zamawiającego.

 2.2.7.37. W przypadku konieczności wykonania prac mających na celu optymalizację działania

Aplikacji lub Oprogramowania Standardowego/ Oprogramowania Systemowego
i Narzędziowego, Wykonawca bezzwłocznie poinformuje Zamawiającego o zakresie prac, jaki jest z tym związany.

2.2.7.38. Wszelkie planowane przerwy w działaniu Aplikacji związane z wykonywaniem optymalizacji muszą być uzgodnione z Zamawiającym.

2.2.7.39. Wykonawca zapewni ciągłe funkcjonowanie Aplikacji przy założeniu, że z Aplikacji korzysta 6 000 użytkowników w ciągu jednego dnia, z ustalonym punktem przesilenia w godzinach 9:00 - 15:00 oraz założeniu utrzymania minimum 1000 sesji jednocześnie.

2.2.7.40. Wszelkie planowane przerwy w działaniu Aplikacji związane z wykonywaniem optymalizacji muszą być uzgodnione z Zamawiającym.

2.2.7.41. Nie później niż 30 dni po wskazaniu przez Zamawiającego obszarów Systemu podlegających monitoringowi oraz dostarczeniu przez Zamawiającego

odpowiednich narzędzi do monitorowania, Wykonawca zaprojektuje, wykona i wdroży procedury monitorowania Aplikacji.

2.2.7.42. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania kopii bezpieczeństwa zgodnie
z procedurami składowania i odzyskiwania danych.

 2.2.7.43. Zasady udzielania Konsultacji.

2.2.7.43.1. Konsultacje zgłaszane są w formie pytań za pośrednictwem Portalu Serwisowego przez upoważnionych Pracowników Zamawiającego.

2.2.7.43.2. Konsultacje udzielane są za pośrednictwem Portalu Serwisowego przez upoważnionych pracowników Wykonawcy wskazanych w Umowie.

2.2.7.43.3. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenia, uwagi i pytania od Zamawiającego oraz udziela odpowiedzi, porad i wyjaśnień za pośrednictwem Portalu Serwisowego.

2.2.7.43.4. Wszystkie materiały z Konsultacji muszą być przez Strony rejestrowane
i prezentowane w Portalu Serwisowym w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie i treści Konsultacji (zapytań i odpowiedzi) oraz budowanie bazy wiedzy.

2.2.7.43.5. Przyjmuje się, że do skutecznego zawiadomienia dochodzi z chwilą zarejestrowania i zatwierdzenia przez Zamawiającego Zgłoszenia w Portalu Serwisowym. W przypadku braku dostępności Portalu Serwisowego zgłoszenie dokonywane jest za pomocą poczty elektronicznej.

2.2.7.43.6. Jeżeli Wykonawca nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi w czasie określonym

Załączniku nr 5 do Umowy jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, z którym zostanie ustalony nowy termin udzielenia odpowiedzi.

2.2.7.43.7. Jeżeli udzielenie odpowiedzi będzie wymagało od Wykonawcy kontaktu
z podmiotem trzecim (Użytkownikiem Zewnętrznym), w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i przekaże korespondencję w danej sprawie poprzez zamieszczenie jej w Portalu Serwisowym.

2.2.7.43.8. W ramach udzielonych odpowiedzi dotyczących Przypadków Szczególnych, Wykonawca opracuje i udostępni Zamawiającemu instrukcję opisującą rozwiązanie danego przypadku.

 2.2.7.44. Zasady aktualizacji Dokumentacji Systemu.

2.2.7.44.1. Wykonawca jest zobowiązany do bieżącej aktualizacji Dokumentacji Aplikacji.

2.2.7.44.2. Dla każdej następnej wersji Dokumentacji Aplikacji (bez względu na to, czy powstała w wyniku usunięcia Wady Aplikacji, czy rozwoju Aplikacji, dostosuje adekwatne do sytuacji partie Dokumentacji).

2.2.7.44.3. Zmiany wprowadzane przez Wykonawcę do Dokumentacji Aplikacji będą oznaczone wyraźnie oraz w sposób umożliwiający Zamawiającemu ich zidentyfikowanie - w dokumentach tekstowych poprzez zastosowanie trybu śledzenia zmian, w repozytorium poprzez jednoznaczne odzwierciedlenie zmian w strukturze katalogów.

2.2.7.44.4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany lub uszczegółowienia wymagań dotyczących struktury produktów wchodzących w skład Dokumentacji
w uzgodnieniu z Wykonawcą.

2.2.7.45. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania projektów zleceń dla Hostingodawcy dotyczących zmiany infrastruktury sprzętowej. Projekty muszą zostać przedłożone Zamawiającemu do akceptacji w terminie uzgodnionym przez Strony.

2.2.8. Usługa Migracji Aplikacji:

2.2.8.1. Usługa Migracji będzie realizowana w ramach usługi ATiK.

2.2.8.2. Zamawiający może zgłosić Wykonawcy usługę migracji nie więcej niż 4 razy w czasie trwania umowy.

2.2.8.3. Zamawiający zgłasza usługę migracji jak każde zadanie w ramach usługi ATiK w systemie JIRA.

2.2.8.4. Wykonawca po zleceniu przez Zamawiającego usługi migracji w systemie JIRA
w pierwszej kolejności definiuje potrzeby dotyczące specyfikacji parametrów jakie mają spełniać maszyny, na które będzie migrowany system.

2.2.8.5. Po otrzymaniu niezbędnych danych od Wykonawcy Zamawiający zleca przygotowanie niezbędnych maszyn i środowiska systemowego zgodnego z informacja przekazaną przez Wykonawcę.

2.2.8.6. Zamawiający przekazuje Wykonawcy dostępy do nowo skonfigurowanych maszyn.

2.2.8.7. Z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę dostępu do nowo skonfigurowanych maszyn, przystępuję on do prac związanych z migracją.

2.2.8.8. Dalsza obsługa zlecenia dotyczącego usługi migracji jest realizowana jak każde zlecenia w ramach usługi ATiK opisanej w pkt 3.2.

**2.3. Usługi Modyfikacji i Rozwoju Aplikacji.**

2.3.1. W ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju Aplikacji Wykonawca zobowiązany jest do: 2.3.1.1. Opracowywania i wdrażania nowych funkcjonalności Aplikacji oraz dokonywania wszelkich innych zmian w Aplikacjach w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, w tym wynikających ze zmian przepisów prawa, zaleceń audytorów, kontrolerów, zmieniających się wymogów technologicznych oraz optymalizacji procesów biznesowych.

2.3.1.2. Ustalania z Zamawiającym szczegółowych warunków wykonania konkretnej zmiany
w Aplikacjach i jej realizacji w sposób wskazany przez Zamawiającego.

2.3.1.3. Dokonywania zmian w Aplikacjach na potrzeby integracji z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego.

2.3.1.4. Opracowywania i wdrażania nowych rozwiązań i funkcjonalności Systemu lub dokonywania wszelkich innych zmian w Systemie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego.

2.3.1.5. Opracowywania i wdrażania nowych rozwiązań i funkcjonalności Systemu lub dokonywania wszelkich innych zmian w Systemie zgodnie z metodyką wytwarzania oprogramowania wskazaną przez Zamawiającego.

2.3.1.6. Opracowywania i wdrażania nowych rozwiązań i funkcjonalności Systemu lub dokonywania wszelkich innych zmian w Systemie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego.

2.3.1.7. Utrzymania wartości parametrów związanych z modyfikacją i rozwojem na warunkach opisanych pkt 3 Załącznika nr 5 do Umowy.

2.3.1.8. Aktualizowania Dokumentacji Aplikacji, po realizacji modyfikacji i rozwoju zgodnie
z wymogami opisanymi w IV części OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji.

2.3.1.9. Przygotowania i prowadzenia dla Zamawiającego lub innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego instruktaży na temat architektury Systemu, Kodów Źródłowych Systemu oraz Dokumentacji Systemu.

2.3.2. Zasady realizacji Usług Modyfikacji i Rozwoju w zakresie pkt 2.1.3.

2.3.2.1. Usługi Rozwoju mogą być zgłaszane w miarę potrzeb.

2.3.2.2. Do momentu wykorzystania limitu Roboczogodzin, o którym mowa w pkt 2.1.3., Zamawiający ma prawo składać Wykonawcy Wnioski i Zlecenia na Usługi Modyfikacji
i Rozwoju, o których mowa w pkt 2.1.3., a Wykonawca zobowiązany jest do ich realizacji.

2.3.2.3. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania w całości limitu Roboczogodzin oraz zastrzega sobie prawo wykorzystania dostępnych Roboczogodzin w dowolnym momencie trwania Umowy.

2.3.2.4. Wykonawca nie może odmówić realizacji złożonego Wniosku i Zlecenia, poza przypadkami, gdy realizacja usługi spowoduje przekroczenie limitu Roboczogodzin.

2.3.2.5. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przy realizacji Usług Modyfikacji i Rozwoju dysponował zespołem projektowo-programowym, który może wykonać prace
o zakresie nie mniejszym niż 1000 Roboczogodzin w trakcie jednego miesiąca.

2.3.2.6. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca ewidencjonował w Portalu Serwisowym czas wykonanej pracy w podziale na zadania wykonywane przez poszczególnych członków zespołu projektowo-programowym.

2.3.2.7. W przypadku, gdy do realizacji Usług Modyfikacji i Rozwoju niezbędne jest użycie licencji Wykonawca zobowiązany jest do wykorzystania licencji typu open-source. Stosowanie płatnych licencji dopuszczalne jest wyłącznie w sytuacji braku odpowiedniej licencji typu open-source. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dokonania zakupu licencji i przeniesienia praw autorskich na Zamawiającego zgodnie z postanowieniami § 9 Umowy.

2.3.2.8. Zrealizowana usługa nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Aplikacji lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do realizacji usług.

2.3.2.9. W przypadku, gdy realizacja usługi spowoduje pojawienie się Wady w Aplikacjach, Wykonawca zobowiązany jest do wstrzymania prac nad usługą, do czasu skutecznego usunięcia Wady.

2.3.2.10. Przyjmuje się, że do skutecznego zawiadomienia dochodzi z chwilą zarejestrowania sprawy w Portalu Serwisowym.

2.3.2.11. Zgłoszenie Wniosków i Zlecenia Usługi Modyfikacji i Rozwoju dokonywane jest przez

upoważnionych Pracowników Zamawiającego wskazanych w Umowie. W przypadku braku dostępności Portalu Serwisowego Zgłoszenie dokonywane jest za pomocą poczty elektronicznej: ………………., a następnie po odzyskaniu dostępności Portalu Zamawiający zarejestruje i zatwierdzi Zgłoszenia wprowadzonego uprzednio mailem.

2.3.2.12. Wszystkie Wnioski i Zlecenia oraz inne materiały z realizacji Usług Modyfikacji
i Rozwoju (w tym z testów) muszą być przez Strony rejestrowane i prezentowane
w Portalu Serwisowym, w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie i treści Wniosków, Zamówień i realizacji.

2.3.3. Proces realizacji Usług Modyfikacji i Rozwoju składa się z:

Etapu I – analiza i projekt.

Etapu II – realizacja.

2.3.3.1. **Etap I (analiza i projekt)** - inicjowany jest przez Zamawiającego. Zamawiający składa Wykonawcy Zadanie w portalu serwisowym, zawierające w miarę możliwości: krótki opis (koncepcje) procesu biznesowego, podstawowe wymagania funkcjonalne i

Pozafunkcjonalne oraz inne informacje mogące mieć wpływ na realizację zadania:

2.3.3.1.1. Wykonawca zobowiązany jest by w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia Zadania dostarczyć nieodpłatnie wynik realizacji Analizy Wstępnej. Akceptacja Analizy Wstępnej przez Zamawiającego warunkuje dalszą realizację Modyfikacji.

2.3.3.1.2. Wykonawca zgodnie z harmonogramem przedstawionym w Analizie Wstępnej przedstawi Zamawiającemu projekt zmian w warstwach logiki biznesowej, danych, uprawnień, architektury fizycznej i logicznej systemu, konfiguracji komponentów sprzętowych, zawierający w szczególności:

2.3.3.1.2.1. opis oraz zakres dziedziny lub funkcjonalności systemu oraz specyfikację wymagań biznesowych obejmujący główny obszar funkcjonalny, które będą przedmiotem prac.; Zakres zawiera IV część OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji;

2.3.3.1.2.2. jeśli jest taka potrzeba – opis architektury Systemu po zmianach (głównie perspektywa biznesu, perspektywa logiczna oraz perspektywa danych)

Zakres zawiera IV część OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji;

2.3.3.1.2.3. opis elementów struktury (komponentów, podmodułów, itp.), opis interfejsów po zmianach, opis głównych scenariuszy działania w tym opis algorytmów po zmianach, opis interfejsów po zmianach, opis logicznego modelu danych wykorzystywanych w modułach wraz z projektami ekranów i diagramami nawigacji oraz projektami przetwarzania dokumentów –

SWSI. Zakres SWSI zawiera IV część OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji;

2.3.3.1.2.4. opis modelu wdrożenia;

2.3.3.1.2.5. opis testów bezpieczeństwa;

2.3.3.1.2.6. specyfikację przypadków i scenariuszy testowych (SPST) Zakres SPTS zawiera IV część OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji;

2.3.3.1.2.7. plan testów (PTS) wraz z harmonogramem prowadzenia testów; 2.3.3.1.2.8. opis ewentualnych szkoleń, jeśli takie są wymagalne przez wdrażaną modyfikację;

2.3.3.1.2.9. schemat uprawnień po zmianach;

2.3.3.1.2.10. wycenę prac w Roboczogodzinach Etapu II;

2.3.3.1.2.11. harmonogram realizacji prac Etapu II;

2.3.3.1.2.12. zakres niezbędnego współdziałania Zamawiającego w ramach realizacji Etapu II;

2.3.3.1.2.13. informację o wpływie realizacji usługi na integralność, wydajność oraz bezpieczeństwo Systemu; informację o wykorzystaniu rozwiązań autorstwa podmiotów trzecich, opis uwarunkowań prawnych zastosowania tych rozwiązań oraz wykaz niezbędnych licencji do uruchomienia zmian;

2.3.3.1.2.14. opis innych parametrów jakie powinny mieć produkty Usługi Modyfikacji i Rozwoju nie będących oprogramowaniem.

2.3.3.1.3. Wycena, o której mowa w pkt 3.3.3.1.2.10. musi zawierać szacunkową liczbę Roboczogodzin niezbędną do przeprowadzenia:

 2.3.3.1.3.1. prac analitycznych;

 2.3.3.1.3.2. prac programistycznych;

 2.3.3.1.3.3. zmian w Kodzie Źródłowym;

 2.3.3.1.3.4. testów;

 2.3.3.1.3.5. odrębnie dla każdej powyższej pozycji.

2.3.3.1.4. Strony mogą ustalić inny termin dostarczenia Produktów Etapu I przez Wykonawcę.

2.3.3.1.5. Strony mogą ustalić inny zakres dla dokumentacji, o której mowa w pkt 3.3.3.1.2. dostarczanej w ramach Produktów Etapu I.

2.3.3.1.6. Dopuszcza się by w ramach Zamówienia na Usługi Modyfikacji i Rozwoju wytwarzane były inne produkty będące częścią składową Systemu lub powiązane z Systemem, nie będące oprogramowaniem. W takim przypadku Strony mogą ustalić indywidualny tryb i zakres realizacji Usługi.

2.3.3.1.7. Jeśli w ramach realizacji usługi Modyfikacji i Rozwoju istnieje techniczna możliwość zastąpienia komercyjnego rozwiązania autorstwa podmiotu trzeciego lub Wykonawcy przez oprogramowanie otwarto-źródłowe, Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić ten fakt w przedstawionym projekcie, o którym mowa powyżej, stwarzając Zamawiającemu możliwość podjęcia decyzji w zakresie doboru konkretnego rozwiązania.

2.3.3.1.8. Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez Wykonawcę usług, który został przedstawiony przez Wykonawcę.

2.3.3.1.9. Strony mogą dokonywać zmian i uzupełnień do materiału w trybie roboczym. Wycena wykonania Usług Modyfikacji i Rozwoju uzgodniona na koniec Etapu I będzie stanowić podstawę wyliczenia wynagrodzenia za wykonanie danej usługi.

2.3.3.1.10. Po zakończeniu Etapu I Zamawiający może złożyć Zamówienie o realizację Etapu II. Niezależnie od realizacji etapu analizy i projektu, Wykonawca będzie zobowiązany by w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia Zamówienia dostarczyć wynik realizacji Analizy Wstępnej. Akceptacja Analizy Wstępnej przez Zamawiającego warunkuje dalszą realizację Modyfikacji.

2.3.3.1.11. Poza Analizą Wstępną, produkty Etapu I podlegają odbiorom na zasadach opisanych w Umowie.

 2.3.3.2. **Etap II** **(realizacja)** - inicjowany przez Zamawiającego.

2.3.3.2.1. Wykonawca przystępuje do realizacji usługi po otrzymaniu od Zamawiającego Zamówienia etapu II.

2.3.3.2.2. W wyjątkowych sytuacjach podczas trwania etapu II (realizacja), ale przed przekazaniem Produktów tego etapu do Odbioru, Zamawiający może zgłosić wniosek o zmianę wymagań, Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić zgłoszone we wskazanym czasie zmiany wymagań. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu poprawkę do projektu zawierającą zgłoszone zmiany wymagań, wycenę ich wykonania oraz wpływ na harmonogram realizacji w terminie 5 Dni Roboczych – Strony mogą ustalić inny termin.

2.3.3.2.3. Wykonawca przeprowadza testy wewnętrzne na Środowisku Deweloperskim i potwierdza Zamawiającemu ich wykonanie przez przekazanie Zamawiającemu Raportu z Testów wraz z Protokołem z testów Wykonawcy uwierzytelniający przeprowadzenie testów po stronie Wykonawcy oraz dokumentację użytkowników i administratorów.

2.3.3.2.4. Wykonawca po przeprowadzeniu testów wewnętrznych zgłasza Zamawiającemu gotowość do testów akceptacyjnych drogą e-mail do Kierownika Projektu Zamawiającego.

2.3.3.2.5. Poinformowanie za pomocą poczty elektronicznej Kierownika Projektu, a w razie jego nieobecności Zastępcę Kierownika Projektu Zamawiającego o zainstalowaniu przez Wykonawcę Pakietu Aktualizacji na Środowisku Testowym uznaje się za zgłoszenie przez Wykonawcę gotowości do Odbioru realizowanych usług.

2.3.3.2.6. Zamawiający ma prawo do weryfikacji wykonania usługi dowolną metodą. Zamawiający może w szczególności wymagać od Wykonawcy przeprowadzenia dodatkowej iteracji testów, uwzględniających wszystkie uwagi Zamawiającego zgłoszone w wyniku wniosków wynikających z przebiegu poprzedniej iteracji.

2.3.3.2.7. Zamawiający ma prawo kontroli pracochłonności zlecanych modyfikacji za pomocą dedykowanego oprogramowania np. CyberArk a Wykonawca zgadza się na zastosowanie takiego rozwiązania.

2.3.3.2.8. Po weryfikacji zmian Zamawiający potwierdzi wykonanie lub stwierdzi niewykonanie usług. Wykonanie usługi, która została odrzucona przez Zamawiającego podlega dalszym pracom, do czasu jej skutecznego wykonania.

2.3.3.2.9. Jeżeli Wykonawca nie wykona usługi w terminach określonych w projekcie, o którym mowa w pkt 3.3.3.1.10. powyżej, Zamawiający może:

2.3.3.2.9.1. wydłużyć termin wykonania usługi na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie i zmiany harmonogramu;

2.3.3.2.9.2. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.

2.3.3.2.10. Po zakończeniu testów akceptacyjnych przez Zamawiającego Strony ustalają harmonogram instalacji Pakietu Aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym. Instalacja Pakietu Aktualizacji realizowana będzie w czasie uzgodnionym przez Strony.

2.3.3.2.11. Zamawiający zastrzega sobie prawo rezygnacji z instalacji Pakietu Aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym.

2.3.3.2.12. Po instalacji Pakietu Aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym lub w przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z instalacji na Środowisku Produkcyjnym, po zakończeniu testów akceptacyjnych zostanie sporządzony Protokół Odbioru, którego wzór zawiera Załącznik nr 4 do Umowy.

2.3.3.2.13. Warunkiem koniecznym do zaakceptowania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru

Zamówienia jest dostarczenie przez Wykonawcę zaktualizowanej kompletnej Dokumentacji Systemu oraz zaktualizowanej wersji Kodów Źródłowych Systemu oraz opisu procedury instalacji na Środowisku Produkcyjnym. Przekazany materiał musi zawierać wszelkie informacje pozwalające Zamawiającemu lub podmiotom wybranym przez Zamawiającego na samodzielne korzystanie z Produktów, a także na ich samodzielne utrzymywanie i rozwój.

2.3.3.2.14. Odbiór odbywa się po zrealizowaniu usług na podstawie zaakceptowanego Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń.

2.3.3.2.15. Zamknięcie Zamówienia w Portalu Serwisowym dokonywane jest przez upoważnione osoby wskazane przez Zamawiającego w Umowie, po podpisaniu Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń.

2.3.3.2.16. Zaakceptowanie przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Zamówienia bez zastrzeżeń jest podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury.

2.3.3.2.17. Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla Użytkowników, jeśli Zamówienie
o modyfikacje i rozwój zawiera takie zapotrzebowanie.

2.3.3.2.18. Z datą potwierdzenia Protokołem Odbioru bez zastrzeżeń wykonania prac, Wykonawca obejmuje Produkty Usługą Asysty Technicznej i Konserwacji, o której mowa w pkt 1.1. Umowy i w Załączniku nr 1 do SWZ – OPZ, a także gwarancją, o której mowa w § 3 Umowy w ramach wynagrodzenia przysługującego z tytułu realizacji Umowy oraz przenosi lub potwierdza fakt wcześniejszego przeniesienia na Zamawiającego autorskich prawa majątkowe oraz zależnych praw do Produktu na zasadach opisanych w § 9 Umowy.

2.3.3.2.19. Protokół Odbioru zawierać będzie informację o liczbie Roboczogodzin, w ramach których Produkty zostały wykonane.

2.3.3.2.20. Podstawą do ustalenia wysokości wynagrodzenia z tytułu Usługi Modyfikacji
i Rozwoju objętych danym Zamówieniem będzie liczba Roboczogodzin wskazana w Protokole Odbioru oraz stawka za Roboczogodzinę określona w § 10 Umowy.

2.3.3.2.21. Wynagrodzenie z tytułu realizacji Usługi Rozwoju i Modyfikacji będzie płatne po odebraniu przez Zamawiającego wszystkich prac i Produktów Etapu podlegającego odbiorowi, na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego Protokołu Odbioru oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT.

2.3.3.2.22. Zamawiający informuje, iż na dwa tygodnie przed upływem terminu realizacji umowy, Zamawiający nie będzie zlecał zmian modyfikacyjnych.

2.3.3.2.23. Zamawiający zastrzega sobie możliwość realizacji Usług Modyfikacji i Rozwoju
w trybie alternatywnym/zwinnym, w których zakres prac, tryb i formę realizacji określane są na etapie zlecenia usługi, natomiast rozliczanie pracochłonności
i określanie wynagrodzenia prac z puli Roboczogodzin przewidzianych na realizację

Usług Modyfikacji i Rozwoju ma miejsce z dołu, w oparciu o przekazywane przez

Wykonawcę na bieżąco codzienne raporty i inne gromadzone na bieżąco
w Repozytorium Projektu wiarygodne dowody potwierdzające fakt świadczenia usług przez poszczególnych pracowników Wykonawcy.

**Część II - Informacja o Aplikacjach**

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) użytkuje Aplikacje wspierające realizację procesu zlecania zadań w ramach art. 36 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 511, z późn. zm.).

1. Generator Wniosków (skr. Generator, GW) to aplikacja służąca do przygotowywania i składania wniosków o dofinansowanie przez PFRON projektów realizowanych przez organizacje pozarządowe, dokonywania wstępnej oceny złożonych wniosków, publikowania wyników oceny wniosków oraz dokonywania aktualizacji wniosków i składania propozycji aneksów do umowy
o dofinansowanie.
2. System Ewidencji Godzin Wsparcia (skr. System EGW, EGW) to aplikacja służąca do zbierania
i analizy danych o wsparciu udzielonym beneficjentom w ramach projektów realizowanych przez wnioskodawców. System umożliwia gromadzenie danych o wsparciu udzielonym beneficjentom ostatecznym projektów dofinansowanych przez PFRON. Wsparcie ewidencjonowane jest przez organizacje pozarządowe realizujące projekty, których celem jest wejście osób niepełnosprawnych (beneficjentów projektu) na rynek pracy lub zwiększenie samodzielności osób niepełnosprawnych.
3. Zamawiający oświadcza, że posiada pełnię praw autorskich zarówno do kodów źródłowych jak
i dokumentacji Aplikacji, w tym do wykonywania zależnego prawa autorskiego.
4. Elementy i funkcje Aplikacji:
5. Generator Wniosków.
	1. Generator Wniosków składa się następujących modułów:
		1. Moduł użytkownika – przeznaczony dla wnioskodawców składających wnioski
		o dofinansowanie projektów przez PFRON.
		2. Moduł oceny wniosków – przeznaczony dla ekspertów dokonujących oceny.
		3. Moduł administratora – obsługa aplikacji przez PFRON.
		4. Moduł użytkownika umożliwia:
			1. wypełnianie i składanie wniosków o dofinansowanie realizacji projektów w trybie konkursowym,
			2. eksport wniosków do formatu PDF,
			3. aktualizację wniosków na kolejne okresy finansowania i składanie propozycji aneksów,
			4. automatyczną weryfikację formalną wniosku przed złożeniem,
			5. uzyskiwanie informacji dotyczących procedowania wniosku przez PFRON.
		5. Moduł oceny wniosków umożliwia:
		6. dokonywanie oceny merytorycznej wniosków,
		7. eksport karty oceny do pliku PDF. 6. Moduł administratora umożliwia:
			1. nadawanie wnioskom statusów odpowiadających poszczególnym krokom procedury (etapom życia wniosku) wywołującym określone reakcje aplikacji,
			np. wprowadzenie wniosku w tryb edycji w celu wprowadzenia zmian,
			2. wskazywanie realizatora umowy – oddziału PFRON,
			3. przygotowywanie list rankingowych i zestawień,
			4. eksport wybranych informacji z bazy danych do pliku \*.mdb.
6. System Ewidencji Godzin Wsparcia.
	1. System EGW składa się z następujących modułów:
		1. Moduł użytkownika – przeznaczony dla projektodawców (zleceniobiorców PFRON) dokumentujących realizację projektów dofinansowanych przez PFRON, 2. Moduł administratora – obsługa Systemu EGW przez PFRON, 3. Moduł użytkownika umożliwia:
			1. edycję danych projektodawcy,
			2. rejestrację i edycję danych beneficjentów ostatecznych projektów,
			3. rejestrację i edycję danych pracowników projektów,
			4. zarządzanie kontami użytkowników projektodawcy – tworzenie, edycja, aktywacja i dezaktywacja, nadawanie uprawnień (trzy poziomy uprawnień, macierz uprawnień szczegółowych dla najniższego poziomu),
			5. rejestrację i edycję wsparcia beneficjentów – podstawowa operacja wykonywana cyklicznie w Systemie EGW. Atrybutami wsparcia są data zdarzenia, czas trwania, forma wsparcia, pracownicy udzielający i beneficjenci otrzymujący. Operacja polega na wskazaniu zasobów biorących udział oraz podaniu daty i czasu. Szczegóły przedstawione są na schemacie poniżej.



* + - 1. wykonywanie raportów z rejestrowanych danych oraz ich eksport do pliku .xls,
			2. porównywanie wartości wskaźników planowanych we wniosku (importowanych z generatora wniosków) z wartościami wskaźników osiągniętymi na podstawie danych rejestrowanych w Systemie EGW, 8. eksport bazy danych projektu do pliku \*.mdb.

4. Moduł administratora umożliwia:

* + - 1. wykonywanie wszelkich operacji dostępnych dla użytkowników,
			2. zarządzanie uprawnieniami wszystkich użytkowników,
			3. publikowanie plików pomocy oraz tworzenie i edycję pomocy kontekstowej dla poszczególnych ekranów,
			4. tworzenie statystyk z danych gromadzonych w Systemie EGW, 5. eksport wybranych informacji z bazy danych do pliku \*.mdb.

Dostęp do informacji przez poszczególnych użytkowników Aplikacji przedstawia poniższy schemat:

**Część III - Opis wymagań na infrastrukturę.**

1. Parametry techniczne instalacji produkcyjnej i testowej: Tabela nr 1. Minimalne wymagania - stan obecny

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Węzeł**  | **Typ serwera**  | **Parametry techniczne maszyny wirtualnej**  | **Oprogramowanie**  |



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Środowisko Produkcyjne**  | Serwer bazodanowy  |  12 rdzeni procesorów CPU Xeon 2,3 GHz, Pamięć fizyczna 32GB Przestrzeń dyskowa 192GB Klaster Hyper –V 2012 z macierzą Dell EquaLogic PS6610  | PostgreSQL 8.4  |
| Serwer aplikacyjny  | System operacyjny Windows Server 2008 lub wyższy np. 2012  |
| Serwer Webowy  | Serwer http IIS w wersji 7.5 lub wyższej  |
| **Środowisko Testowe**  | Serwer bazodanowy  |  12 rdzeni procesorów CPU Xeon 2,3 GHz, Pamięć fizyczna 32GB Przestrzeń dyskowa 192GB Klaster Hyper –V 2012 z macierzą Dell EquaLogic PS6610  | PostgreSQL 8.4  |
| Serwer aplikacyjny  | System operacyjny Windows Server 2008 lub wyższy np. 2012  |
| Serwer Webowy  | Serwer http IIS w wersji 7.5 lub wyższej  |
| **Środowisko Deweloperskie**  | Serwer bazodanowy  |  12 rdzeni procesorów CPU Xeon 2,3 GHz, Pamięć fizyczna 32GB Przestrzeń dyskowa 192GB Klaster Hyper –V 2012 z macierzą Dell EquaLogic PS6610  | PostgreSQL 8.4  |
| Serwer aplikacyjny  | System operacyjny Windows Server 2008 lub wyższy np. 2012  |
| Serwer Webowy  | Serwer http IIS w wersji 7.5 lub wyższej  |
| **Środowisko Preprodukcyjne**  | Serwer bazodanowy  |  12 rdzeni procesorów CPU Xeon 2,3 GHz, Pamięć fizyczna 32GB Przestrzeń dyskowa 192GB Klaster Hyper –V 2012 z macierzą Dell EquaLogic PS6610  | PostgreSQL 8.4  |
| Serwer aplikacyjny   | System operacyjny Windows Server 2008 lub wyższy np. 2012  |
| Serwer Webowy  | Serwer http IIS w wersji 7.5 lub wyższej  |

1. Dodatkowe informacje techniczne dotyczące Aplikacji Tabela nr 2. Przybliżona liczba linii kodu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **Generator Wniosków**  | **System EGW**  | **System EGW (WCAG** **2.0)**  |
| **Kod napisany w środowisku PHP**  | 864 204  | 650 388  |  664 356  |
| **Kod napisany w środowisku HTML**  | 567 488 (html) + 200 120 (phtml) + 21 637 (tpl)  | 29 507 (html) +21 670 (phtml)  | 567 691 (html) +  32 188 (phtml) + 19753  (tpl)  |
| **Arkusze stylów CSS**  | 1 111 485  | 6 483  |  110 6423  |
| **Pliki JS**  | 1 410 141  | 47 301  |  132 9406  |
| **XML**  | 274 387  | 237 067  |  237 067  |
| **YAML**  | 297 (yml) + 22 490 (yaml)  | 45  |  313  |

1. Dane statystyczne:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **01-02-2018**  | **22-04-2021**  |
| Liczba użytkowników zarejestrowanych w Generatorze Wniosków  | 2 204  | **3 023**  |
| Liczba użytkowników zarejestrowanych w Systemie EGW  | 2 477  | **4 530**  |
| Liczba wnioskodawców zarejestrowanych w Generatorze Wniosków  | 1 752  | 2 179  |
| Liczba wniosków utworzonych w Generatorze Wniosków  | 7 151  | 10 274  |
| Liczba wszystkich wersji wniosków w Generatorze Wniosków  | 21 469  | 30 759  |
| Liczba projektodawców zarejestrowanych w Systemie EGW  | 601  | 655  |
| Liczba projektów obsługiwanych przez System EGW  | 2 002  | 2 736  |
| Liczba beneficjentów zarejestrowanych w Systemie EGW (nieunikatowych)  | 209 063  | 252 302  |
| Liczba pracowników projektodawców zarejestrowanych w Systemie EGW (nieunikatowych)  | 34 917  | 50 104  |
| Liczba wszystkich zarejestrowanych rekordów wsparcia  | 14 094 100  | 22 257 347  |
| Wielkość bazy danych Generatora Wniosków w MB  | 2 723  | 11,9 GB  |
| Wielkość bazy danych Systemu EGW w MB  | 19 456  | 38 GB  |
| Maksymalna liczba logowań do Generatora Wniosków odnotowanych w ciągu jednej godziny  | 1 260  | 1 260  |
| Maksymalna liczba logowań do Systemu EGW odnotowanych w ciągu jednej godziny  | 262  | 262  |

Active-Active

Serwer aplikacji i serwer baz danych posiadają swoje wersje zapasowe. W przypadku awarii serwerów na PFRON, powinno nastąpić przełączenie połączenia po około 5 min na serwery wykonawcy. Powrót połączenia z serwerów wykonawcy na serwery PFRON są przełączane ręcznie.

 **Część IV - Opis Dokumentacji Aplikacji.**

1. Struktura Dokumentacji Aplikacji.
2. Dokumentacja posiada następujące kategorie:
	1. „Dokumentacja użytkowa” zawierająca dokumentację dla użytkowników zewnętrznych

(NGO/fundacje), użytkowników wewnętrznych (PFRON) oraz administratora merytorycznego (PFRON).

* 1. „Dokumentacja administracyjna” zawierająca wszystkie niezbędne do utrzymania oprogramowania informacje, w szczególności opis instalacji i deinstalacji Aplikacji, opis archiwizacji i odtworzenia Aplikacji, typowych czynności administracyjnych.
	2. „Dokumentacja analityczno – projektowa” przedstawiająca zasady konstrukcji oraz opis funkcjonalny i techniczny Aplikacji oraz jego poszczególnych modułów składowych.
	3. „Dokumentacja wspierająca proces wytwórczy” wyjaśniająca zasady wytwarzania oprogramowania Aplikacji, w szczególności zasady zarządzania konfiguracją czy budowania kodu źródłowego do postaci wykonywalnej.
	4. „Dokumentacja kodu źródłowego” wyjaśniająca działanie kodu źródłowego, a w zasadniczej części stanowiąca jego komentarze.
	5. „Dokumentacja zapewnienia jakości” przedstawiająca zarówno podejście do zapewnienia jakości w ramach rozwoju Aplikacji, jak i plany, specyfikacje oraz raporty z testów.
1. Zakres Dokumentacji użytkowej obejmuje następujące rodzaje dokumentów:
	1. PUZ – podręcznik użytkownika zewnętrznego,
	2. PUW – podręcznik użytkownika wewnętrznego,
	3. PAM – podręcznik administratora merytorycznego.
2. Zakres „Dokumentacji administracyjna” obejmuje następujące rodzaje dokumentów: 1. PAS - Podręcznik Administratora Systemu,

2. PES - Plan Eksploatacji Systemu.

1. Hierarchiczna postać Dokumentacji analityczno – projektowej
	1. Dokumentacja analityczno–projektowa opracowana na kilku poziomach szczegółowości, przy czym każdy kolejny poziom stanowi dekompozycję poprzedniego. Na najwyższym (tj. najogólniejszym) poziomie przedstawione są informacje dotyczące Aplikacji jako całości
	(m.in. opis architektury oprogramowania). Na kolejnym poziomie znajdują się informacje
	o modułach składowych Aplikacji. Najniższy poziom dokumentacji odnosi się do szczegółów implementacyjnych komponentów oprogramowania. Dokumentacja analityczno – projektowa na najniższym poziomie jest kontynuowana w Dokumentacji kodu źródłowego i do niego referuje.
2. Podstawą do utworzenia dokumentacji Aplikacji jest model opracowany w Repozytorium Architektury, w którym znajdą się m.in. specyfikacje elementów Aplikacji (np. komponenty, obiekty danych, interfejsy).
3. Modele Repozytorium Architektonicznego są zgodne z notacją języka UML.
4. Zakres „Dokumentacji analityczno–projektowej” obejmuje następujące rodzaje dokumentów:
	1. SWB - Specyfikacja Wymagań Biznesowych,
	2. SWSI - Specyfikacja Wymagań Systemu Informatycznego,
	3. OAR - Opis Architektury Rozwiązania,
	4. PMS – Projekt Modułu Systemu,
	5. SKO - Specyfikacja Komponentu Oprogramowania (SKOF, SKOB), 6. PIS - Projekt Infrastruktury Systemu.
5. Zakres „Dokumentacji wspierającej proces wytwórczy” obejmuje następujące rodzaje dokumentów:
	1. PZW - Plan Zarządzania Wymaganiami,
	2. IKTP - Instrukcja Kompilacji i Tworzenia Pakietu Instalacji, 3. OWO - Opis Wersji Oprogramowania.
6. Zakres „Dokumentacji oprogramowania źródłowego” obejmuje następujące rodzaje dokumentów:
	1. SKZ - Skomentowany Kod Źródłowy,
	2. DKZ - Dokumentacja Kodu Źródłowego (wygenerowana automatycznie z komentarzy).
7. Zakres „Dokumentacji zapewnienia jakości” obejmuje następujące rodzaje dokumentów:
	* 1. PTS - Plan Testów Systemu,
		2. SPST - Specyfikacja Przypadków i Scenariuszy Testowych,
		3. RT - Raport z Testów.
8. Minimalne wymagania dla poszczególnych dokumentów 1. Podręcznik użytkownika zewnętrznego (PUZ).

1. Wymagania:

* + 1. Dokumentacja powinna zawierać elementy identyfikujące dokument.
		2. Treść dokumentacji musi być podzielona na moduły funkcjonalne Systemu.
		3. Dokumentacja powinna zawierać zasady świadczenia wsparcia technicznego dla tej grupy użytkowników.
		4. Dokumentacja musi być skonstruowana w sposób pozwalający Użytkownikowi przejść tylko na jej podstawie pełen logiczny proces w Systemie obejmujący wszystkie funkcjonalności dostępne dla jego roli.
		5. Minimalny zakres informacyjny dokumentu PUZ został podany w tabeli nr 1.

Podział strony

Tabela nr 1 - Minimalny zakres informacyjny dokumentu PUZ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Identyfikator dokumentu  | Informacje na temat: wersji dokumentu, historii zmian, nazwy i wersji Systemu Aplikacyjnego, do którego się odnosi.  |
| Opis ogólny  | Ogólnie opis do czego służą Aplikacje, zasady nawigacji pomiędzy poszczególnymi komponentami Aplikacji oraz generalne zasady współpracy z aplikacją oraz zasady świadczenia wsparcia technicznego.  |
| Opis funkcji  | Opis ról i ich uprawnień dla tej klasy użytkowników, opis funkcjonalności oraz interfejsu użytkownika dla tej klasy użytkowników, zasady walidacji pól, opis raportów i zestawień.  |
| Zasady komunikacji  | Opis komunikacji elektronicznej.  |

2. Podręcznik użytkownika wewnętrznego (PUW).

1. Wymagania:

* 1. Dokumentacja powinna zawierać elementy identyfikujące dokument.
	2. Dokumentacja powinna zawierać zasady świadczenia wsparcia, technicznego dla tej grupy użytkowników.
	3. Dokumentacja musi być skonstruowana w sposób pozwalający Użytkownikowi przejść tylko na jej podstawie pełen logiczny proces w Systemie obejmujący wszystkie funkcjonalności dostępne dla jego roli.
	4. Minimalny zakres informacyjny dokumentu PUW został podany w tabeli nr 2. Tabela nr 2 - Minimalny zakres informacyjny dokumentu PUW.

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Identyfikator dokumentu  | Informacje na temat: wersji dokumentu, historii zmian, nazwy i wersja Systemu Aplikacyjnego, do którego się odnosi.  |
| Opis ogólny  | Ogólnie opis do czego służą Aplikacje, zasady nawigacji pomiędzy poszczególnymi komponentami Aplikacji oraz generalne zasady współpracy z aplikacją oraz zasady świadczenia wsparcia technicznego  |
| Opis funkcji  | Opis ról i ich uprawnień dla tej klasy użytkowników, opis funkcjonalności oraz interfejsu użytkownika dla tej klasy użytkowników, zasady walidacji pól, opis raportów i zestawień.  |
| Zasady komunikacji  | Opis komunikacji elektronicznej.  |

1. Podręcznik administratora merytorycznego (PAM).

1. Wymagania:

* + 1. Dokumentacja powinna zawierać elementy identyfikujące dokument.
		2. Dokumentacja powinna zawierać zasady świadczenia wsparcia technicznego dla tej grupy użytkowników.
		3. Dokumentacja musi być skonstruowana w sposób pozwalający Użytkownikowi przejść tylko na jej podstawie pełen logiczny proces w Systemie obejmujący wszystkie funkcjonalności dostępne dla jego roli.
		4. Minimalny zakres informacyjny PAM został podany w tabeli nr 3.

Tabela nr 3 - Minimalny zakres informacyjny PAM:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Identyfikator dokumentu  | Informacje na temat: wersji dokumentu, historii zmian, nazwy i wersja Aplikacji, do którego się odnosi.  |
| Opis ogólny  | Ogólnie opis do czego służy Aplikacji, zasady nawigacji pomiędzy poszczególnymi komponentami Aplikacji oraz generalne zasady współpracy z aplikacją oraz zasady świadczenia wsparcia technicznego  |
| Opis funkcji  | Opis ról i ich uprawnień dla tej klasy użytkowników, opis funkcjonalności oraz interfejsu użytkownika dla tej klasy użytkowników, zasady walidacji pól, opis raportów i zestawień. Rozdział zawierający: 1. listę ról i ich typów uprawnień, które obsługuje System. Lista powinna dotyczyć wszystkich klas Użytkowników,
2. zasady zarządzania kontami Użytkowników,
3. zasady zarządzania hasłami Użytkowników,
4. opis funkcjonalności oraz interfejsu użytkownika administratora merytorycznego.
 |
| Zasady komunikacji  | Opis komunikacji elektronicznej.  |

1. Podręcznik Administratora Systemu (PAS).

1. Wymagania:

* + 1. Podręcznik PAS obejmuje wszystkie czynności administracyjne związane z Aplikacjami,
		2. W szczególności PAS zawiera opis zadań administratora Aplikacji, w sposób umożliwiający Zamawiającemu ich realizację bez udziału Wykonawcy:
		3. instrukcje konfiguracji i administracji dostarczonych Aplikacji,
		4. instrukcje postępowania w przypadkach szczególnych oraz awarii, w tym odtworzenia Aplikacji,
		5. opisy komunikatów o błędach w Aplikacjach i procedury rozwiązania takich sytuacji,
		6. dokumenty wymagane przez ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych i przepisy wykonawcze do tej ustawy.
		7. Podręcznik jest zgodny z elementami Aplikacji, które opisuje.
		8. Minimalny zakres informacyjny PAS został podany w tabeli nr 4.

Podział strony

Tabela nr 4 - Minimalny zakres informacyjny PAS:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Wykaz instrukcji i odpowiedzialności  | Pełna lista instrukcji wraz z określeniem zespołu odpowiedzialnego za wykonywanie i przestrzeganie danej instrukcji w zakresie administrowania Aplikacjami.  |
| Określenie wersji  | Określenie wersji Aplikacji / Produktów, których dotyczy wraz z wersjami systemu operacyjnego/bazy danych/serwerów aplikacyjnych itp.  |
| Wytyczne do planu eksploatacji  | Wytyczne do Planu Eksploatacji Aplikacji sugerujące np. harmonogram wykonywanych okresowo instrukcji.  |
| Instrukcje administratorskie  | Pełna lista instrukcji wraz z określeniem kompetencji zespołu odpowiedzialnego za wykonywanie i przestrzeganie danej instrukcji w zakresie administrowania Systemem. Rozdział powinien zawierać wytyczne do Planu Eksploatacji Systemu proponując np. harmonogram wykonywanych okresowo działań związanych z konkretną instrukcją. W szczególności PAS musi zawierać opis zadań administratora Systemu, w sposób umożliwiający Zamawiającemu ich realizację bez udziału Wykonawcy: 1. instrukcje konfiguracji i administracji Systemem,
2. opisy komunikatów o błędach Systemu (np. występujących w logach czy wyświetlanych na ekranie) wraz z procedurami rozwiązania takich sytuacji;

Opis instrukcji obsługi wszystkich elementów Systemu (uwzględniając mechanizmy bezpieczeństwa przetwarzania danych) niezbędnych dla eksploatacji i utrzymania. Opis powinien zawierać informacje nt. zachowania się w przypadku wystąpienia awarii i konieczności odtworzenia Systemu. Instrukcje administracyjne muszą dotyczyć co najmniej: 1. oprogramowania (wraz z obsługą danych),
2. wymaganej konfiguracji infrastruktury programowo – sprzętowej;
 |
| Komunikaty systemu  | Opis komunikatów systemu (np. występujących w logach czy wyświetlanych na ekranie), w tym komunikatów o błędach – wraz ze szczegółowym wyjaśnieniem ich znaczenia.  |
| Wymogi prawne  | Opis dokumentów wymaganych przez ustawę o ochronie danych osobowych – w kontekście administrowania Aplikacjami (RODO).  |

1. Podręcznik eksploatacji Aplikacji (PES).

1. Wymagania:

1. Podręcznik PES pokrywa pełny zakres procedur eksploatacyjnych Aplikacji.
2. Podręcznik, poprzez wprowadzane zasady eksploatacji, optymalizuje wykorzystanie zasobów (organizacyjnych i technologicznych) pod kątem spełnienia wymagań eksploatacyjnych systemu.
3. Opis działań dotyczących eksploatacji systemu umożliwia Zamawiającemu ich realizację bez udziału Wykonawcy.
4. Minimalny zakres informacyjny PES został podany w tabeli nr 5.

Tabela nr 5 - Minimalny zakres informacyjny PES:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Role i ich zakresy odpowiedzialności  | Wykaz ról pełnionych w przez osoby w realizacji zadań eksploatacyjnych.  |
| Cykliczne zadania eksploatacyjne  | Szczegółowy wykaz cyklicznych zadań eksploatacyjnych wraz z pełnym opisem: Nazwa zadania. Wykaz ról uczestniczących w realizacji zadania, również jeśli rola występuje wyłącznie w czynnościach opcjonalnych. Określenie kiedy zadanie jest wykonywane. Określenie momentu zakończenia zadania – np. poprzez określenie czasu trwania lub czasu zakończenia. Czynności wykonywane w ramach zadania, z określeniem: a. roli, która wykonuje daną czynność,  |
|  | b. wykorzystywanych komponentów oprogramowania.  |
| Jednorazowe zadania eksploatacyjne  | Określenie zasad zlecania jednorazowych zadań eksploatacyjnych oraz szablonu zlecenia zadania jednorazowego.  |
| Opis stanowisk pracy  | Pełna charakterystyka stanowiska pracy Użytkownika Aplikacji: 1. Opis przeznaczenia danego stanowiska pracy.
2. Wymagany sprzęt stanowiska pracy, np. minimalna konfiguracja komputera dla stanowiska pracy.
3. Wymagane oprogramowanie stanowiska pracy wspierające

pracę systemu np. system operacyjny, przeglądarka, oprogramowanie biurowe, etc.). 1. Wymagane wsparcie telekomunikacyjne.
2. Wymagane materiały eksploatacyjne.
3. Wymagania charakteryzujące bezpieczne użytkowanie systemu informatycznego, np. umiejscowienie stanowiska, prace w pomieszczeniu o ograniczonym dostępie.
4. Wymagane doświadczenie/umiejętności administratora

Aplikacji. 1. Koncepcja planu ciągłości działania Systemu, w tym szczegółowy opis procedury odtworzenia Systemu po awarii

(Disaster Recovery) dla każdego ze środowisk wyspecyfikowanych w Opisie Architektury Rozwiązania i. Inne wymagania specyficzne dla Aplikacji.  |

1. Specyfikacja wymagań do dokumentu „Specyfikacja Wymagań Biznesowych (SWB)”
	1. Wymagania:
		* 1. Podstawowym pojęciem związanym ze specyfikacją wymagań biznesowych będzie scenariusz biznesowy wspierany przez System. Scenariusz biznesowy należy rozumieć jako logicznie wydzielone i przynoszące określone rezultaty działanie biznesu. Opisywane
			w dokumentacji scenariusze biznesowe są w całości bądź w części wspierane przez Aplikację. SWB musi enumeratywnie wymienić scenariusze, które wspiera system,
			2. Z każdym scenariuszem biznesowym powinien być związany model dziedziny (może być jeden wspólny dla wszystkich). Diagramy dziedziny opisujące poszczególne scenariusze nie mogą zawierać sprzecznych informacji. Obiekty umieszczone na poszczególnych diagramach dziedziny muszą pochodzić ze wspólnej puli obiektów biznesowych,
			3. Każdy scenariusz biznesowy musi być związany z przynajmniej jednym aktorem biznesowym oraz być dokumentowany za pomocą diagramu aktywności lub notacji BPMN,
			4. Każdy obszar biznesowy musi być powiązany z listą rezultatów, które produkuje i z listą zasobów z których korzysta,
			5. Każdy obszar biznesowy musi zostać powiązany z regułami i/lub wymaganiami biznesowymi. Na liście wymagań biznesowych muszą się znaleźć wymagania dotyczące dostępności, specyficzne wymagania z dziedziny bezpieczeństwa (np. dot. danych osobowych) oraz wymaganej wydajności Systemu,
			6. Wymagany zakres informacyjny SWB został podany w tabeli nr 6.

Tabela nr 6 - Wymagany zakres informacyjny SWB:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Lista Scenariuszy Biznesowych  | Każdy scenariusz biznesowy musi posiadać: 1. Unikalną nazwę,
2. Szczegółowy werbalny opis
3. Model dziedziny,
4. Diagram aktywności lub BPMN wraz z powiązanymi Aktorami Biznesowymi
 |
|  | e. Powiązana Listę wymagań biznesowych,  |
| Model dziedziny  | Opis obiektów biznesowych modelowanej dziedziny i relacje występujące pomiędzy nimi. Model dziedziny musi być przedstawiony zarówno w formie tekstowej (katalog obiektów wraz z ich opisem), jak i graficznej (tj. diagram modelu dziedziny).  |
| Aktorzy biznesowi  | 1. Wykaz aktorów biznesowych powiązanych z obszarem.
2. Każdy aktor zostanie opisany przez:
	1. identyfikator aktora,
	2. opis aktora.
 |
| Wymagania biznesowe  | Wykaz wymagań biznesowych powiązanych ze scenariuszem biznesowym. Wymagania muszą być opisane następującymi atrybutami: 1. identyfikator wymagania,
2. nazwa wymagania,
3. szczegółowa treść wymagania,
4. wersja wymagania,
5. data jego dodania do Aplikacji,
6. autor - imię i nazwisko autora, autorów,
7. uwagi (opcjonalne),
8. załączniki plikowe (opcjonalne).
 |

1. Specyfikacja wymagań do dokumentu „Specyfikacja Wymagań Systemu Informatycznego” (SWSI)
	1. wymagania:
		* 1. Wymagania funkcjonalne i poza funkcjonalne muszą bezpośrednio wiązać się z konkretnym wymaganiami biznesowymi (SWB). Związki muszą być utrzymywane
			w Repozytorium Architektury,
			2. Każde wymaganie funkcjonalne musi być powiązane z konkretnym przypadkiem użycia,
			3. Wymagania te muszą być w pełni rozliczane tj. muszą być mapowane na przypadki testowe – z opisem zakresu i sposobu realizacji każdego z rozważanych wymagań. Związki wymagania funkcjonalne, przypadki użycia oraz przypadki testowe muszą być utrzymywane jawnie w Repozytorium Architektury,
			4. Dokument SWSI stanowi kluczowy raport z modelu wymagań,
			5. Rozróżnienie wymagań funkcjonalnych i poza funkcjonalnych będzie realizowane poprzez stosowną konwencję nazewniczą,
			6. Zakres informacyjny dokumentu prezentowany jest z wykorzystaniem języka UML,
			w szczególności zawierać będzie elementy, relacje i diagramy zgodne z powyższym językiem,
			7. Minimalny zakres informacyjny SWSI został podany w tabeli nr 7. Tabela nr 7 - Minimalny zakres informacyjny SWSI:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu** **informacyjnego (np. rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Ogólny opis systemu  | Ogólny opis głównych czynników wpływających na kształt Aplikacji i jego wymagania, w ramach którego musi być przedstawiony: 1. Kontekst (środowisko), w jakim będzie działał system.
2. Charakterystykę użytkowników systemu (aktorów) w formie dekompozycji aktorów biznesowych wyspecyfikowanych w SWB.
3. Uwarunkowania, jakie zostały uwzględnione podczas tworzenia systemu.
4. Założenia i zależności np. dotyczące wykonalności technicznej systemu.
 |
| Kontekst wymagań na system informatyczny  | Opisanie sposobu wynikania (ang. traceability) kluczowych wymagań na Aplikacje z wymagań biznesowych oraz innych czynników sterujących.  |
| Wymagania funkcjonalne  | Wykaz wymagań funkcjonalnych na Aplikacje. Każdy przypadek użycia musi być przedstawiony za pomocą następujących atrybutów: 1. identyfikator,
2. nazwa wymagania,
3. opis wymagania,
4. źródło pochodzenia danego wymagania,
5. status wymagania określający jego cykl życia,
6. zgłaszający – podmiot bądź osoba, która zgłosiła wymaganie,
7. wersja wymagania, data jego powstawania i data jego ostatniej modyfikacji.
 |
| Wymagania poza funkcjonalne  | Wykaz wymagań poza funkcjonalnych na system informatyczny. Muszą być uwzględnione co najmniej następujące rodzaje wymagań poza funkcjonalnych: 1. wymagania na niezawodność Aplikacji,
2. wymagania wydajnościowe na Aplikacje,
3. wymagania dotyczące architektury Aplikacji (tj. konstrukcji systemu),
4. wymagania dotyczące bezpieczeństwa Aplikacji

(w szczególności wymagania dotyczące rozliczalności – zakresu informacyjnego danych zapisywanych do dzienników usług i dzienników danych Aplikacji) oraz dotyczące ochrony przetwarzanych danych (w szczególności danych osobowych), e. wymagania dotyczące użyteczności (usability) Aplikacji, 1. wymagania dotyczące Oprogramowania Systemowego

 (np. platform systemowych, platform baz danych, platform aplikacji, itp.) i urządzeń którymi dysponuje Zamawiający z punktu widzenia Aplikacji, 1. wymagania dotyczące interfejsów, które muszą posiadać Aplikacje (zarówno zewnętrznych, jak i wewnętrznych) – np. użytkownika, sprzętowe, programowe, sieciowe,
2. wymagania wynikające z wymaganych do stosowania standardów informatycznych i biznesowych Zamawiającego, i. wymagania związane z warunkami licencjonowania, prawami autorskimi, patentowymi itp. lub ograniczenia związane z użytkowaniem, które musi spełnić system, j. wymagania odnoszące się do wspierania bądź utrzymywania zbudowanego systemu, w tym standardy pisania kodu, konwencje nazewnictwa, biblioteki klas, dostęp serwisowy i narzędzia serwisowe.
 |

1. Specyfikacja wymagań do dokumentu „Opis Architektury Rozwiązania” (OAR)
	1. Wymagania:

1. Należy przygotować dokument OAR zgodnie z następującym szablonem:

* + - * 1. Rozdział dotyczący Perspektywy Biznesu,
				2. Rozdział dotyczący Perspektywy Aplikacji,
				3. Rozdział dotyczący Perspektywy Infrastruktury,
				4. Zakłada się hierarchiczność dokumentowania architektury. OAR jest dokumentem o najwyższym poziomie zagregowania, zawierający definicje pojęć występujących we wszystkich obszarach (biznesu, aplikacji i infrastruktury). W OAR powinny znajdować się informacje, które są następnie dekomponowane w innych częściach dokumentacji,
				5. Zakres informacyjny dokumentu ma być prezentowany z wykorzystaniem języka UML, w szczególności zawierać będzie elementy, relacje i diagramy zgodne z powyższym językiem,
				6. Minimalny zakres informacyjny OAR został podany w tabeli nr 8.

Tabela nr 8 - Minimalny zakres informacyjny OAR:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Sposób dokumentowania architektury  | Opis przyjętego sposobu dokumentowania architektury Aplikacji – w szczególności objaśnienie wykorzystanych perspektyw wraz z charakterystyką ich zawartości.  |
| Syntetyczne przedstawienie architektury rozwiązania  | Syntetyczny opis architektury Aplikacji przedstawiający za pomocą diagramu następujące warstwy: 1. warstwę biznesową złożoną ze scenariuszy biznesowych i głównych aktorów,
2. warstwę modułów i ich zasadniczych komponentów,
3. warstwę wdrożenia obejmującą lokalizacje oraz główne węzły.
 |
| Kluczowe wymagania architektoniczne  | Wykaz istotnych wymagań funkcjonalnych i poza funkcjonalnych mających istotny wpływ na obecny kształt architektury Aplikacji np. dotyczących bezpieczeństwa, dostępności, wolumetrii danych, integracji z systemami zewnętrznymi. Każde wymaganie zostanie opisane przez: 1. identyfikator wymagania,
2. opis wymagania.
 |
| Kluczowe decyzje architektoniczne  | Wykaz istotnych decyzji kształtujących obecną architekturę Aplikacji. Decyzje architektoniczne mogą dotyczyć np.: aspektów funkcjonalnych oraz poza funkcjonalnych, takich jak bezpieczeństwo systemu, modyfikowalność, niezawodność, przenaszalność. Każda decyzja zostanie opisana przez: 1. identyfikator decyzji,
2. opis słowny decyzji.
 |
| Wzorce architektoniczne  | Opis wzorców architektonicznych stosowanych w oprogramowaniu Aplikacji (np. wzorce projektowe GoF, wzorce integracyjne, wzorce szczególne dla Aplikacji). Każdy wzorzec architektoniczny zostanie opisany przez: 1. identyfikator wzorca,
2. opis wzorca (lub jego nazwę, jeśli jest to wzorzec powszechnie znany).
 |
| Perspektywa biznesu  | W rozdziale musi zostać umieszczony diagram pojęciowy (nomenklatura biznesu) wraz ze szczegółowym opisem pojęć. Muszą być wymienione wszystkie scenariusze biznesowe. Każdy scenariusz biznesowy musi zawierać kilkuzdaniowy opis uzupełniony o informacje jakie jest jego zadanie i odsyłacz do SWB. Opisy scenariuszy muszą zostać uzupełnione o hierarchię aktorów (UML) powiązanych z aktorami biznesowymi/rolami pełnionymi w systemie.  |
| Perspektywa Aplikacji  | W rozdziale musi zostać przedstawiona: 1. Struktura aplikacji,
2. Zachowanie aplikacji,
3. Perspektywa danych aplikacji,
4. Usługi infrastruktury dla aplikacji
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | A. Struktura aplikacji Zakłada się hierarchiczność struktury opisu Aplikacji tj. Aplikacja składająca się z Podsystemów / Modułów, składających się z komponentów o różnym poziomie zagnieżdżenia. W rozdziale musi się znaleźć opis struktury logicznej Aplikacji w kontekście jej Podsystemów / Modułów i komponentów składowych, Każdy z modułów Aplikacji powinien być skrótowo opisany i zawierać odsyłacz do PMS. Dla każdego komponentu należy podać co najmniej jego nazwę, realizowane funkcjonalności i ogólną definicję interfejsów, które odpowiadają za wzajemne relacje pomiędzy komponentami Aplikacji oraz z innymi systemami. Należy również odnieść się do kwestii architektonicznych dotyczących sposobów integracji komponentów Aplikacji z zewnętrznymi komponentami i systemami. Opis musi być uzupełniony odpowiednimi diagramami pakietów / komponentów. Opis struktury aplikacji musi być uzupełniony o diagram prezentujący warstwy aplikacji (tj. prezentacji, logiki biznesowej, baz danych) oraz wzajemnych powiązań pomiędzy poszczególnymi warstwami i elementami. Opis musi zostać przedstawiony w postaci tekstowej i zostać uzupełniony adekwatnym diagramem.  |
| B. Zachowanie aplikacji Prezentacja działania Aplikacji w kontekście głównych scenariuszy biznesowych, stanowiących istotną, centralną funkcjonalność Aplikacji lub mających znaczący wpływ na architekturę całej Aplikacji. Prezentacji należy dokonać za pomocą diagramów aktywności lub diagramów sekwencji. Prezentacja musi pokazywać związki z modułami/podsystemami i podstawowymi rezultatami uzyskiwanymi przez konkretny scenariusz biznesowy.  |
| C. Perspektywa danych aplikacji Opis danych z których korzysta Aplikacja, w szczególności: Modelu klas projektowych odpowiedzialnych za warstwę danych (zawierającego główne atrybuty i podstawowe metody) będącego dekompozycją modelu/modeli dziedziny aplikacji. Model musi zostać uzupełniony o opisy każdego z atrybutów/metod, Opis mapowania klas projektowych odpowiadających za warstwę danych na fizyczny model danych wraz z odpowiednimi odsyłaczami do opisów konkretnych tabel, czy procedur wbudowanych, Precyzyjny opis kwestii zapewnienia transakcyjności, współbieżności, rozproszenia, tzn. jakie mechanizmy są wykorzystywane, jakie elementy oprogramowania je realizują itd. Należy wymienić kluczowe wymagania i decyzje architektoniczne mające wpływ na perspektywę danych aplikacji.  |
| D. Usługi infrastruktury dla aplikacji Należy wymienić samodzielnie funkcjonujące elementy Aplikacji (moduły/podsystemy oraz samodzielne komponenty) funkcjonujące pod kontrolą oprogramowania systemowego i połączyć je z nazwanymi usługami. Każda nazwana usługa powiązana z konkretnym modułem/podsystemem oraz  |
|  | samodzielnym komponentem musi zawierać listę parametrów w formie wymagań: 1. Zapotrzebowania na moc obliczeniową,
2. Zapotrzebowania na pamięć dyskową,
3. Usługi sieciowe,
4. Wymagania na dostępność.
5. Należy wymienić kluczowe wymagania i decyzje architektoniczne mające wpływ na perspektywę fizyczną.
 |
| Zestawienie infrastrukturyprogramowej i sprzętowej  | Charakterystyka niezbędnej infrastruktury programowej i sprzętowej wykorzystywanej przez oprogramowanie Aplikacji. Zestawienie infrastruktury programowej obejmuje oprogramowanie systemowe (np. system operacyjny, serwery aplikacji, oprogramowanie integracyjne, oprogramowanie baz danych itp.). Zestawienie infrastruktury programowej i sprzętowej należy wykonać w formie diagramów wdrożenia. Każdy elementów  umieszczonych na diagramie musi posiadać aktualny opis, który musi być przechowywany w Repozytorium Architektury. Wykonawca zapewni narzędzie do wydruku w formie tabelarycznej zestawień: Zestawienie oprogramowania : 1. nazwę oprogramowania, typ, wersję, producenta,
2. liczbę i rodzaj wykorzystywanych licencji. Zestawienie sprzętu:
3. nazwę urządzenia, typ, wersję, producenta,
4. liczbę wykorzystywanych urządzeń danego typu
 |

1. Specyfikacja wymagań do dokumentu „Projekt Modułu /Podsystemu Systemu” (PMS) 1. Wymagania:
	* + 1. PMS musi być dokumentem składających z osobnych tomów z których każdy opisuje jeden moduł /podsystem Aplikacji,
			2. Identyfikowany model danych w ogólnym przypadku obejmuje model danych Aplikacji (bazujący na modelu obiektów biznesowych) oraz model danych jego interoperacyjności (semantycznej, ew. technicznej dla danych) z systemami zewnętrznymi,
			3. Zakres informacyjny dokumentu ma być prezentowany z wykorzystaniem języka UML,
			w szczególności zawierać będzie elementy, relacje i diagramy zgodne z powyższym językiem,
			4. Minimalny zakres informacyjny PMS został podany w tabeli nr 9. Tabela nr 9 - Minimalny zakres informacyjny PMS:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Opis techniczny  | Wykaz standardów technicznych oraz podejść projektowych wykorzystywanych do implementacji komponentów oprogramowania w danym module Aplikacji.  |
| Wykaz narzędzi wspomagających tworzenie systemów informatycznych  | Wykaz narzędzi wspomagających tworzenie komponentów oprogramowania w postaci tabeli zawierającej: 1. nazwę danego narzędzia,
2. oznaczenie wykorzystywanej wersji danego narzędzia,
3. opis zastosowania – krótki opis celu wykorzystania danego narzędzia (w jakim celu jest wykorzystywane).
 |
| Koncepcja integracji  | Opis integracji danego modułu z innymi modułami i systemami Informatycznymi. Dla każdej integracji pomiędzy modułami Aplikacji należy opisać:  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Moduły, których dotyczy dana integracja. Moduły, których dotyczy integracja oraz zewnętrzne systemy informatyczne należy umieścić na odpowiednim diagramie uzupełniając je o opis interfejsów,
2. Cel integracji modułów (jakie zadanie spełnia dana integracja),
3. Charakterystyka i sposób wymiany danych pomiędzy modułami tzn. jakie informacje i za pomocą jakich mechanizmów je się wymienia.
 |
| Model komponentów modułu/podsystemu  | Opis poszczególnych komponentów oprogramowania wchodzących w skład modułu. Zamieszczony opis musi prezentować ogólną informacje o ww. elementach oraz sposób ich wzajemnej interakcji. Minimalny zakres informacji związanych z opisem modułu to: 1. opis komponentów wchodzących w skład modułu z podziałem na komponenty funkcjonalne (wymagania funkcjonalne specyficzne dla modułu), komponenty danych (implementacja warstwy danych) oraz komponenty biblioteczne (jeśli jest taka potrzeba),
2. opis powiązań pomiędzy komponentami (tj. identyfikacja interfejsów),
3. ogólny opis interfejsów:
4. identyfikator interfejsu;
5. nazwa interfejsu;
6. syntetyczny opis interfejsu;
7. rodzaj interfejsu (np. plikowy, WebAPI);
8. powiązanie modułu z konkretnymi przypadkami użycia oraz aktorami w formie diagramu przypadków użycia.
 |
| Logiczny model danych  | Diagram obiektów biznesowych wykorzystywanych przez moduł wraz opisem. Dekompozycja modelu danych przedstawionych w OAR, ograniczona do elementów wykorzystywanych przez moduł. Dekompozycje należy dokonać w formie szczegółowego opisu logicznego modelu danych uzupełnionego przez odpowiedni diagram. Każdy element logicznego modelu danych musi zostać powiązany z elementami fizycznego modelu danych, które go implementują.  |
| Fizyczny model danych  | Opis tabel wchodzących w skład modelu uzupełnionych o opis relacji między nimi w tym zestawienie kluczy obcych ze wskazaniem nazwy klucza, kolumny referencji i tabeli referencji. Opis każdej tabeli i widoku należy uzupełnić o opis wierszy, kluczy głównych oraz indeksów ze wskazaniem nazwy, kolumn składowych z zachowaniem kolejności oraz unikalności indeksu. Opis kodu działającego po stronie bazy danych, w tym wyzwalaczy, procedur, itd.  |
| Model wdrożenia  | Model wdrożenia dla danego modułu składających się ze stosownych diagramów wdrożenia opracowanych w języku UML. Model wdrożenia opisuje rozmieszczenie komponentów i obiektów w węzłach (nodes, typu CPU, pamięć RAM, urządzenie/serwer itp.), jak również występujące tam (inne) artefakty oraz wzajemne połączenia sieciowe.  |
|  | Do artefaktów należy zaliczyć skrypty, konfiguracje, pliki, kody źródłowe, fizyczne zbiory/bazy danych, komponenty przetwarzające itd.  |

1. Specyfikacja wymagań do dokumentu „Specyfikacja Komponentu Oprogramowania - Funkcjonalny” (SKOF)
	1. Wymagania:
		1. SKOF musi być dokumentem składających z osobnych tomów z których każdy opisuje jeden komponent funkcjonalny będącego rozwinięciem opisu modelu komponentów zamieszczonego w PMS,
		2. Specyfikacji komponentu powinna wyjaśnić: jaka jest struktura wewnętrzna danego komponentu wraz z powiązaniami, interfejsy z otoczeniem i zakresy wymienianych informacji, zakres realizowanych wymagań systemowych,
		3. Zakres informacyjny dokumentu prezentowany jest z wykorzystaniem języka UML,
		w szczególności zawierać będzie elementy, relacje i diagramy zgodne z powyższym językiem,
		4. Minimalny zakres informacyjny dla komponentu funkcjonalnego SKOF został podany
		w tabeli nr 10. Tabela nr 10 - Minimalny zakres informacyjny dla komponentu funkcjonalnego SKOF:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Kontekst komponentu  | Cel i zastosowanie komponentu. Ogólny opis komponentu oraz powiązań z jego otoczeniem, w tym interfejsów. Opis powinien posiadać odsyłacz/odsyłacze do PMS.  |
| Skład komponentu  | Model klas komponentu z wyróżnionymi stereotypami oraz opisanymi metodami i atrybutami. Model musi zostać uzupełniony o opisy poszczególnych klas, atrybutów i metod. Opis musi zawierać specyfikację interfejsów danego komponentu.  |
| Zakres realizowanych wymagań  | Lista wymagań funkcjonalnych i poza funkcjonalnych uzupełniona o listę przypadków użycia powiązanych z komponentem.  |
| Model danych  | Opis logicznego i fizycznego modelu danych komponentu. Opis musi zawierać diagram modelu danych, jak i jego specyfikację. Model musi być dekompozycją modelu danych zamieszczonego w PMS i musi zachowywać z nim spójność.  |
| Zachowanie komponentu  | Przedstawienie logiki działania komponentu w postaci diagramów sekwencji lub diagramów aktywności.  |
| Specyfikacje algorytmów (w miarę potrzeb)  | Opis złożonych algorytmów obejmujący zastosowane w komponentach algorytmy wyliczania wartości liczbowych lub logicznych. Algorytmy zostaną opisane za pomocą diagramów zachowania oraz opisu słownego. Przedstawiony w dokumencie model danych powinien odpowiadać poziomem szczegółowości opisom algorytmów komponentu.  |
| Odniesienie do wzorców projektowych  | Wskazanie zastosowanych wzorców projektowych (odniesienie o OAR) wraz z podaniem miejsca zastosowania.  |
| Zastosowane bibliotek  | Zestawienie i ogólny opis zastosowanych bibliotek.  |

1. Specyfikacja wymagań do dokumentu „Specyfikacja Komponentu Oprogramowania\_ Bazodanowy” (SKOB)
	1. Wymagania:
		1. SKOB musi być dokumentem składającym się z osobnych tomów dla każdego modułu. Każdy tom musi opisywać wszystkie komponenty warstwy danych związane z konkretnym modułem,
		2. Specyfikacji komponentu musi być rozwinięciem opisu modelu komponentów zamieszczonego w PMS,
		3. Specyfikacji komponentu powinna wyjaśnić: jaka jest struktura wewnętrzna danego komponentu wraz z powiązaniami, interfejsy z otoczeniem i zakresy wymienianych informacji,
		4. Zakres informacyjny dokumentu prezentowany jest z wykorzystaniem języka UML,
		w szczególności zawierać będzie elementy, relacje i diagramy zgodne z powyższym językiem,
		5. Minimalny zakres informacyjny dla komponentu funkcjonalnego SKOB został podany
		w tabeli nr

11.

Tabela nr 11 - Minimalny zakres informacyjny dla komponentu funkcjonalnego SKOB:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Kontekst komponentu  | Cel i zastosowanie komponentu. Opis musi zostać uzupełniony o listę powiązanych z komponentem obiektów biznesowych.  |
| Sposób użycia komponentu  | Szczegółowy opis metod publicznych komponentu wraz ze szczegółowym opisem użycia przetwarzania transakcyjnego przez komponent.  |
| Skład komponentu  | Model klas komponentu z wyróżnionymi stereotypami oraz opisanymi metodami i atrybutami. Model musi zostać uzupełniony o opisy poszczególnych klas, atrybutów i metod. Opis musi zawierać specyfikację metod publicznych/interfejsów danego komponentu.  |
| Logiczny model danych  | Odwołanie do dokumentu PMS i ewentualnie ograniczenie granicy danych do obiektów przetwarzanych przez komponent  |
| Fizyczny model danych  | Odwołanie do dokumentu PMS.  |

1. Projekt Infrastruktury Systemu (PIS).
	1. Wymagania:
		1. Zawartość dokumentu powinna pozwalać na zidentyfikowanie pokrycia potrzeb infrastrukturalnych Aplikacji przez przydzielone do niego lub planowane do przydzielenia zasoby,
		2. Należy oczekiwać wyspecyfikowania przynajmniej środowisk: deweloperskiego, szkoleniowego, testowego, produkcyjnego – wraz z określeniem ich skalowalności,
		3. Zakres informacyjny dokumentu prezentowany jest z wykorzystaniem języka UML,
		w szczególności zawierać będzie elementy, relacje i diagramy zgodne z powyższym językiem,
		4. Minimalny zakres informacyjny PIS został podany w tabeli nr 12.

Tabela nr 12 - Minimalny zakres informacyjny PIS:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Rodzaje środowisk Aplikacji  | Charakterystyka środowisk (deweloperskiego, szkoleniowego, testowego, produkcyjnego) opisana poprzez zestaw atrybutów: 1. rodzaj środowiska,
2. użytkowników środowiska (zewnętrznych, wewnętrznych), c. cel istnienia,

d. lokalizację środowiska (wskazanie ośrodka przetwarzania danych).  |
| Architektura logiczna systemu  | Specyfikacja i charakterystyka komponentów Aplikacji oraz schemat blokowy Aplikacji  |
| Opis poszczególnych środowisk  | Opis wymagań niefunkcjonalnych: 1. zasięg systemu [opis],
2. liczba użytkowników w Aplikacjach [szt.],
3. relacje z innymi systemami:
4. zasila systemy [opis]
5. jest zasilany z systemów [opis]
6. szacowany rozmiar danych w systemie [GB],
7. planowany przyrost danych w ciągu roku [GB],
8. wymagania systemu na platformę sprzętowo-systemową,
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | i. wymagania systemu na platformę bazodanową, j. inne.  |
| Architektura systemu  | Opis i diagramy architektury dla danego środowiska, uwzględniające warstwy Aplikacji (prezentacji, aplikacji, DB, integracji, itp.)  |
| Serwery aplikacyjne  | Opis serwerów aplikacyjnych w danym środowisku – za pomocą zestawu atrybutów: 1. nazwa serwera aplikacyjnego,
2. przeznaczenie (m.in. lista wdrażanych komponentów),
3. producent, rodzaj i wersja,
4. rodzaj konfiguracji (np. klaster – liczba nodów / standalone),
5. opis konfiguracji serwera i jego parametry,
6. opis powiązań serwera aplikacyjnego z otoczeniem (np. bazą danych, LDAP).
 |
| Systemy baz danych  | Opis baz danych w danym środowisku – za pomocą zestawu atrybutów: 1. nazwa bazy danych,
2. funkcja bazy danych,
3. producent, rodzaj i wersja RDBMS,
4. rodzaj konfiguracji (np. klaster – liczba nodów / standalone),
5. rozmiar bazy danych,
6. szacowany przyrost danych (w ciągu roku),
7. opis środowiska bazy danych i parametry bazy,
8. fizyczna struktura bazy danych na poziomie przestrzeni tabel,
9. opis powiązań bazy danych,
10. komunikacja aplikacji z bazą danych,
11. lista użytkowników bazy,
12. zadania automatyczne.
 |
| Urządzenia klienckie i peryferyjne  | Rodzaje i liczba użytkowników Aplikacji oraz ich wymagania na komputery klienckie wraz z ich oprogramowaniem i urządzeniami peryferyjnymi  |
| Koncepcja backup’u  | Ogólny opis systemu backupu i archiwizacji oraz urządzeń i narzędzi przewidywanych do obsługi procesu backupu i archiwizacji (m.in. serwer backupowy, klienci, urządzenia przechowujące). Opis: 1. architektury systemu backupu i archiwizacji,
2. oprogramowania do backupu i archiwizacji,
3. polityk backupu,
4. lista elementów Aplikacji objętych backup’em i archiwizacją.
 |
| Koncepcja Disaster Recovery  | Opis koncepcji odtworzenia Aplikacji po awarii dla każdego ze środowisk Opis Architektury Rozwiązania Disaster Recovery  |
| Wymagane licencje  | Wykaz zbiorczy wszystkich potrzebnych do wdrożenia Aplikacji licencji dla wszystkich środowisk i we wszystkich ośrodkach przetwarzania danych scharakteryzowany poprzez informacje: a. rodzaj licencji, 1. nazwa licencji,
2. sposób licencjonowania,
3. liczba,
4. okres wsparcia.
 |
| Załączniki  | W ramach załączników do dokumentu należy przestawić listę i zawartość plików konfiguracyjnych.  |

1. Plan Zarządzania Wymaganiami (PZW).
	1. Wymagania:
		1. PZW jest kluczowym dokumentem zarządczym definiującym proces zarządzania wymaganiami w ramach Umowy,
		2. Wykonawca musi określić i uzgodnić z Zamawiającym jakie narzędzia będą użyte do zarządzania wymaganiami i utrzymania powiązań z innymi repozytoriami czy rejestrami (np. z modelem architektury, z modelem przypadków testowych zamkniętych w scenariusze),
		3. Rozróżnienie wymagań funkcjonalnych i pozafunkcjonalnych będzie realizowane poprzez stosowną konwencję nazewniczą,
		4. Minimalny zakres informacyjny PZW został podany w tabeli nr 13. Tabela nr 13 - Minimalny zakres informacyjny PZW:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Organizacja, zakres odpowiedzialności i zasady komunikacji  | Opis, kto będzie odpowiedzialny za poszczególne działania opisane w procesie zarządzania wymaganiami oraz charakterystyka zasad komunikacji.  |
| Narzędzia  | Opis narzędzi, które będą używane do realizacji zadań związanych z zarządzaniem wymaganiami podczas realizacji niniejszej Umowy.  |
| Sformułowanie wymagań  | Opis typów wymagań (funkcjonalnych i niefunkcjonalnych) wykorzystywanych w trakcie realizacji systemu informatycznego, jak i zdefiniowanie konwencji ich nazewnictwa, oznaczenia i numeracji.  |
| Zatwierdzanie wymagań  | Definicja zasad zatwierdzania zidentyfikowanych wymagań, a szczególnie zasad wprowadzania zmian w zaakceptowanych wymaganiach.  |
| Kontrola wymagań  | Dla każdego typu wymagania, należy wymienić dodatkowe reguły lub wskazówki niezbędne do zastosowania w celu śledzenia jego powiązań z innymi wymaganiami. Należy opisać wszystkie zasady, których należy się trzymać, np. każda zaakceptowana cecha oprogramowania musi być powiązana z przynajmniej jednym wymaganiem.  |
| Atrybuty wymagań  | Adekwatnie do konwencji przyjętej SWB  |

1. Instrukcja Kompilacji i Tworzenia Pakietu Instalacji (IKTP).
	1. Wymagania:
		1. Instrukcja powinna umożliwić realizację budowy kodu źródłowego do postaci kodu wykonywalnego Aplikacji, a następnie jego instalację,
		2. Opisy powinny uwzględniać fakt, że Zamawiający nie ma wszystkich repozytoriów, narzędzi i wiedzy

Wykonawcy, stąd ważne jest dokonanie transferu pełnej wiedzy i wskazanie dostępnych dla Zamawiającego metod i środków działania,

* + 1. Budowa Aplikacji powinna być możliwa bez dostępu do Internetu (np. z wykorzystaniem wewnętrznych repozytoriów bibliotek),
		2. Pakiet instalacyjny rozumiany jest zarówno jako pakiet aktualizacyjny czy usuwający wadę dla danej wersji Aplikacji, jak i pakiet pełnej instalacji Aplikacji. Dokument IKTP obejmuje wszystkie rodzaje instalacji (m.in. aktualizację i instalację pełną),
		3. Minimalny zakres informacyjny IKTP został podany w tabeli nr 14.

Tabela nr 14 - Minimalny zakres informacyjny IKTP:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Opis środowiska wytwórczego  | Opis środowiska wytwórczego, w tym jego komponentów składowych oraz ich konfiguracji.  |
| Opis przygotowania pakietu instalacji  | Instrukcje związane z kompilacją i konsolidacją kodu (budową kodu) oraz wstępne prace konfiguracyjne, zmierzające do przygotowania pakietu instalacji systemu.  |
| Opis instalacji i konfiguracji  | Informacje niezbędne do przeprowadzenia pełnej instalacji i konfiguracji wszystkich elementów Aplikacji wymaganych od Wykonawcy. W przypadku zastosowania mechanizmów automatyzacji procesu instalacji, należy przedstawić również opis manualnego instalowania Aplikacji. Należy opisać instrukcje instalowania i wycofywania nowej wersji Aplikacji.  |

1. Opis Wersji Oprogramowania (OWO).
	1. Wymagania:
		1. OWO jest elementem kontroli konfiguracji w procesie wytwarzania Aplikacji,
		2. Każda wersja (wydanie) ma określoną funkcję, poziom szczegółowości. Utrwalanie i archiwizowanie tych wersji ma tym większe znaczenie, im bardziej zbliżone są one do wydań głównych,
		3. Minimalny zakres informacyjny OWO został podany w tabeli nr 15. Tabela nr 15 - Minimalny zakres informacyjny OWO:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Nazwa wydania  | Symboliczna nazwa wydawanego kodu.  |
| Wersja - numer  | Unikalne oznaczenie wersji, zgodne ze stosowaną konwencją i zasadami wersjonowania np. kod z liczb naturalnych w układzie „[numer główny].[numer dodatkowy].[numer wydania poprawkowego wersji rozwojowej].  |
| Znacznik czasu wydania  | Stempel czasowy wydania – data i godzina z minutami.  |
| Status rozwoju oprogramowania  | Oznaczenie etapu według systematyki np.: 1. Wersja niestabilna – testowa:
2. Wersja robocza – wersja dostępna przeważnie tylko dla twórców, w której zaimplementowano algorytmy, definiowany jest interfejs użytkownika, dodaje się funkcje oprogramowania. c. Wersja alfa – wersja sygnalizująca w określonym zakresie funkcjonalność oprogramowania, udostępniana dla zebrania uwag, propozycji zmian, sugestii (np. wersja prototypowa). d. Wersja beta - wersja wydawana w celu przetestowania kodu w rożnych środowiskach i warunkach, aby zidentyfikować ewentualne błędy w działaniu oraz dla optymalizacji działania kodu.
3. Wersja RC (ang. release candidate) – kandydat do wydania stabilnego, wersja gotowa do celów produkcyjnych, ale publikowana jako testowa i bez gwarancji poprawności działania.
4. Wersja stabilna – oznaczenie wersji finalnej, produkcyjnej
 |
| Odnośniki do dokumentacji bazowej  | Odnośniki do dokumentacji bazowej, której wynikiem jest dana wersja oprogramowania (m.in. SWB, OAR, SWSI). Odniesienie do procedur instalacji z ewentualnymi uwagami dodatkowymi dotyczącymi danej wersji.  |
| Komponenty składowe  | Lista komponentów składowych i ich wersji.  |
| Opis zmian wersji  | Lista zmian oraz możliwych problemów.  |

1. Skomentowany Kod Źródłowy (SKZ).
	1. Wymagania:
	2. SKZ składa się z właściwego skomentowanego Kodu Źródłowego oraz opisu tej dostawy
	w postaci dokumentu DKZ,
	3. Jakość komentarzy ma bezpośrednie znaczenie dla jakości DKZ, z tego powodu Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiedniej zawartości informacyjnej,
	4. Opis należy sporządzać zgodnie z konwencją i najlepszymi praktykami w tym zakresie, dostosowując się do stosowanego języka oraz dedykowanego narzędzia,
	5. Jako roboczą regułę wyznaczającą jakość opisu jest, aby komentować kod w taki sposób, jakiego tworzący komentarz programista sam by oczekiwał - co do zakresu, podejścia, zawartości, szczegółowości, konsekwencji w stylu, spójności konwencji itd. Minimalne wymagania to:
		1. Każda klasa (aplikacji, formularzy, raportów itd.) musi zawierać kilkuzdaniowy komentarz opisujący, jakiego rodzaju obiekty generuje i jaka jest ich semantyka,
		2. Każdy atrybut każdej klasy musi zawierać komentarz opisujący jego znaczenie,
		3. Każda metoda każdej klasy musi zawierać komentarz opisujący, do czego metoda służy, jakie ma parametry (co one oznaczają) oraz jaką wartość zwraca,
		4. Każde wywołanie metody obiektu musi zawierać komentarz objaśniający czemu służy,
		5. Każde wykonanie instrukcji SQL musi zawierać komentarz objaśniający czemu służy,
		6. Brak komentarzy lub ich niska jakość traktowana będzie jako wada jakościowa Kodu

Źródłowego, która zostanie krytycznie oceniona w trakcie dokonywania odbioru przez Zamawiającego, ze wstępnym wskazaniem rezultatu jako uwaga istotna, uniemożliwiająca odbiór produktu.

* 1. SKZ będzie instalowany na środowisku wytwórczym Zamawiającego z zachowaniem zasad zarządzania konfiguracją,
	2. Minimalny zakres informacyjny SKZ został podany w tabeli nr 16.

Tabela nr 16 - Minimalny zakres informacyjny SKZ:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Wykaz kodów źródłowych  | Wykaz wszystkich Kodów Źródłowych koniecznych do generowania określonej wersji Aplikacji, modyfikacji oraz dalszego rozwoju zbudowanych komponentów oprogramowania Aplikacji. W zestaw kodów źródłowych zalicza się również wszelkie dodatkowe zasoby takie jak skrypty, dane konfiguracyjne, itp.  |
| Charakterystyka zestawów kodów źródłowych  | Charakterystyka zestawu kodów źródłowych opisana przez zestaw co najmniej następujących atrybutów: 1. identyfikator zestawu kodów źródłowych,
2. nazwa zestawu kodów źródłowych,
3. opis przeznaczenia zestawu kodów źródłowych,
4. opis formatu dostarczonego zestawu kodów źródłowych

(np. archiwum ZIP), 1. lista technologii, wraz z wersją technologii, w których zostały wytworzone kody źródłowe danego zestawu,
2. wykaz środowisk programistycznych, wraz z wersją danego środowiska, w których zostały wytworzone kody źródłowe danego zestawu,
3. pełna charakterystyka zestawu:
4. katalogów,
5. plików,
6. skryptów,
7. dokumentacji Kodów Źródłowych.
 |
| Kod Źródłowy  | Kod Źródłowy oprogramowania w zakresie dostawy (w postaci elektronicznej i edytowalnej z oznaczeniem wersji/wydania).  |
| Instrukcje konfiguracji środowiska i utworzenia paczki instalacyjnej  | Odesłanie do odpowiedniego dokumentu Instrukcja Kompilacji i Tworzenia Pakietu Instalacji (IKTP) dla opisywanej paczki instalacyjnej.  |

1. Dokumentacja Kodu Źródłowego (DKZ).
	1. Wymagania:
		1. DKZ jest generowana na podstawie SKZ przy użyciu wybranego dedykowanego narzędzia
		i jest pozyskiwana z niego na podstawie odpowiednich znaczników wpisywanych
		w komentarze (o składni zgodnej z regułami narzędzia),
		2. Jakość DKZ wynika z zasad stosowanych przy realizacji produktu SKZ,
		3. Minimalny zakres informacyjny DKZ został podany w tabeli nr 17. Tabela nr 17 - Minimalny zakres informacyjny DKZ:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Treść dokumentacji Kodu Źródłowego  | Dokumentacja kodu w formacie html, wygenerowana stosownym dla Aplikacji narzędziem (np. javadoc). Dokumentacja powstanie na podstawie komentarzy zawartych w Kodzie Źródłowym i oznaczonych odpowiednimi znacznikami.  |
| Konfiguracja narzędzia dokumentującego  | Opis konfiguracji narzędzia dokumentującego, w tym jego ewentualne pliki konfiguracyjne w postaci załączników.  |

1. Plan Testów Systemu (PTS).
	1. Wymagania:
		1. Zakłada się, że Plan Testów Systemu, ze względu na wagę tego etapu procesu wytwórczego, nie jest tylko dokumentem zarządczym, ale narzędziem dobrego przygotowania testów odbiorczych

Aplikacji,

* + 1. Szczególnie ważne są harmonogramy testów: zabezpieczenie odpowiednich zasobów, przygotowanie lokalizacji, zgromadzenie odpowiednich osób o odpowiednich kwalifikacjach i wiedzy,
		2. Plan Testów wspiera proces, w którym rozliczane są wszystkie wymagania na Aplikacje
		w przypadkach testowych zawartych w przeprowadzanych scenariuszach testów. Dzięki wsparciu dodatkowych narzędzi, zarówno Wykonawca, jak i Zamawiający są w stanie systematycznie monitorować stan realizacji i reagować na odstępstwa i zmiany,
		3. Opis oceny stosowany przy weryfikacji i akceptacji wyników testów będzie zgodny
		z praktykami stosowanymi w realizacji Usługi Modyfikacji i Rozwoju Aplikacji,
		4. Minimalny zakres informacyjny PTS został podany w tabeli nr 18.

Tabela nr 18 - Minimalny zakres informacyjny PTS:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Przegląd planowanych testów  | Przegląd zakresu testów: 1. Ogólny przegląd głównych planowanych testów.
2. Przegląd wyłączeń
3. Przegląd potencjalnych testów, które mogłyby zostać przeprowadzone, ale zostały z określonych przyczyn wyłączone z zakresu testów. Należy jasno wskazać, dlaczego dane testy (lub cała ich kategoria) zostały wyłączone z zakresu planu testów, podając uzasadnienie, np.:

I.testy te nie przyczyniają się do oceny zakresu funkcjonalności przewidzianego w ramach tego etapu kontraktu, ii.brak możliwości technicznych przeprowadzenia określonych testów.  |

|  |  |
| --- | --- |
| Strategia testów  | Przegląd zalecanej strategii analizowania, projektowania, tworzenia i wykonywania niezbędnych testów. Pomiar postępów testów – Wskazanie jakie podejścia zostaną zastosowane do mierzenia postępów prac testowych. Przeprowadzenie testów – Opisanie, w jaki sposób testy będą przeprowadzane. Charakterystyka obszarów ryzyka dla jakości produktu oraz rodzaje testów, jakie będą przeprowadzone, a także związane z tym techniki testowania. Przedstawienie sposobu prowadzenia testów dla każdej techniki: w jaki sposób zostanie przeprowadzone projektowanie, tworzenie i wykonywanie testów oraz kryteria weryfikacji przydatności i skuteczności danej techniki.  |
| Harmonogram testów  | Opisanie harmonogramu testów oraz omówienie kryteriów wykorzystywanych do oceny możliwości rozpoczęcia, zakończenia lub zawieszenia wykonywania testów. Harmonogram powinien uwzględniać szkolenia przewidziane na cele procesu testowania.  |
| Proces testowania  | Przedstawienie kolejności wykonywania testów, którego powinien trzymać się zespół testowy w realizacji planu testów. Przedstawienie poszczególnych zadań testowych. Opisanie wymaganej dokumentacji, powstającej w procesie testowania oraz charakterystyka produktów dodatkowych m.in.: 1. Testów regresji i pomocniczych skryptów testowych
2. Dodatkowych skryptów testowych - Mogą to być zestawy kodów źródłowych dla testów automatycznych w postaci skryptów lub odniesienie do repozytorium kodów źródłowych i  skompilowanych plików wykonywalnych dla skryptów utrzymywanych przy użyciu wyspecjalizowanego narzędzia do testów automatycznych.
3. Wskazówek dla testerów - Wskazówki dla testerów obejmują szereg kategorii dokumentów, jak np. Katalogi wskazań testowych, zestawy najlepszych praktyk, wzorce testowe, itd.
 |
| Środowisko testowe  | Charakterystyka zasobów innych niż ludzkie niezbędnych dla realizacji testów – tj.: 1. sprzęt,
2. oprogramowanie wspierające proces testowania,
3. oprogramowanie dodatkowe,
4. konfiguracja środowiska testowego.
 |
| Personel  | Charakterystyka zasobów ludzkich niezbędnych dla realizacji testów, opisanie zakresu odpowiedzialności oraz poziom wiedzy i umiejętności oczekiwanych od tych zasobów. Należy wskazać, w którym momencie cyklu życia projektu potrzebne będą określone umiejętności i zasoby ludzkie i w jakiej liczbie. Ze względu na fakt, że zespół testowy często potrzebuje wsparcia ze strony członków innych zespołów, należy uwzględnić zaangażowanie i dostępność niezbędnych specjalistów.  |
| Proces zarządzania  | Opis procesów i procedur, które należy uruchomić w przypadku pojawienia się problemów związanych z „Planem testów systemu” i jego realizacją. Określenie zasad zarządzania strategią mierzenia i oceny postępów testów. Opis procesu oceny stosowany przy weryfikacji i akceptacji Raportów z Testów.  |
|  | Opis sposobu raportowania i eskalowana problemów związanych z testami, oraz opis procesu ich rozwiązywania. Opis procesu kontroli cyklu testów przez kierownictwo.  |

1. Specyfikacja Przypadków i Scenariuszy Testowych (SPST).
	1. Wymagania:
		1. W przyjętej nomenklaturze zakłada się, że zestaw testów dla danego zakresu Aplikacji składa się ze scenariuszy testowych, a te z kolei z przypadków testowych,
		2. Dany przypadek testowy jest związany z określonymi wymaganiami, dla których zawiera on opis sposobu i zakresu realizacji,
		3. Przypadki testowe są także podstawą rozliczenia wymagań funkcjonalnych i pozafunkcjonalnych na Aplikacji, analogicznie – poprzez wskazanie zakresu i sposobu realizacji,
		4. W celu zapewnienia powiązań przypadków testowych z wymaganiami Wykonawca zapewni przechowywanie przypadków testowych we wspólnym Repozytorium Wymagań, tak by możliwa była analiza spójności, raporty podsumowujące itd.,
		5. Planowanie zasobów podczas realizacji testów Aplikacji w SPST:
			1. SPST przedstawia strategię podejścia do testów, w sposób, który optymalizuje wykorzystanie zasobów (osób, czasu, sprzętu, oprogramowanie itp.) po stronie Zamawiającego,
			2. SPST jest przygotowany w ten sposób, że planowane zasoby po stronie Zamawiającego są realne do uzyskania,
			3. Przeprowadzenie równolegle testów z wymaganym udziałem osób o tych samych kompetencjach po stronie Zamawiającego zostało przez niego zaakceptowane.
		6. SPST zawiera informacje dotyczące sposobu pomiaru postępu testów, co pozwala określić:
			1. jaka część planowanych testów została wykonana,
			2. ile testów (pracochłonność, czasochłonność, procent itp.) jest jeszcze do wykonania.
			3. Minimalny zakres informacyjny SPST został podany w tabeli nr 19.

Tabela nr 19 - Minimalny zakres informacyjny SPST:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Wykaz zestawów testów  | Wykaz zestawów testów wykonywanych w ramach tworzenia Aplikacji oraz wykonywanych w celu jego odbioru, opisany za pomocą co najmniej następującego zestawu atrybutów: 1. identyfikator zestawu,
2. nazwa zestawu,
3. zespół, lub osoba odpowiedzialna za przeprowadzenie testów,
4. lista elementów (np. systemu oprogramowania, komponentów oprogramowania, platform programowych, urządzenia) Aplikacji podlegających kontroli w ramach danego zestawu testów, wraz z listą celów, jakie mają zostać osiągnięte poprzez przeprowadzenie danego testu,
5. opis przyjętego sposobu testowania, wraz z listą narzędzi wspierających testy (doszczegółowienie w „Planie testów systemu”). W przypadku zastosowania narzędzi wspierających należy tutaj wskazać instrukcje instalowania i konfigurowania danego narzędzia,
6. kryteria określające pozytywny wynik wykonania danego zestawu testów, w szczególności dla testów odbioru, powinny zostać umieszczone kryteria odbioru,
7. wykaz zasobów ludzkich koniecznych do przeprowadzenia testów,
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | h. wykaz zestawów danych testowych wymaganych do przeprowadzenia zestawu testów.  |
| Scenariusze testowe  | Opis wykorzystywanych do testów scenariuszy testowych. Każdy scenariusz testowy musi być opisany za pomocą następujących atrybutów: 1. identyfikator scenariusza,
2. nazwa scenariusza,
3. wykaz wymagań (np. identyfikator wymagania, identyfikator przypadku użycia), które są testowane w ramach danego scenariusza testowego,
4. opis danego scenariusza testowego,
5. wykaz warunków, jakie muszą być spełnione przed rozpoczęciem wykonania scenariusza testowego, włącznie ze wskazaniem specyficznych danych wejściowych dla danego scenariusza,
6. wykaz warunków, jakie muszą być spełnione po wykonaniu scenariusza testowego przykładowo stan Aplikacji, jaki musi zostać pozostawiony po wykonaniu scenariusza testowego,
7. waga danego scenariusza testowego określana ekspercko,
8. kryteria określające pozytywny rezultat danego scenariusza testowego.
 |
| Przypadki testowe  | Opis wykorzystywanych do testów przypadków testowych (wraz z listą operacji), wykonywanych w ramach scenariusza testowego. Każdy scenariusz testowy musi być opisany za pomocą następujących atrybutów: 1. wykaz elementów (np. identyfikator wymagania, identyfikator przypadku użycia), które są testowane w ramach danego scenariusza testowego,
2. opis danego przypadku testowego,
3. wykaz warunków, jakie muszę być spełnione przed rozpoczęciem wykonania przypadku testowego,
4. opis operacji wykonywanych w ramach przypadku testowego (w tym: wprowadzane dane, oczekiwany rezultat oraz metodę oceny tego rezultatu).
 |
| Dane testowe  | Opis danych testowych wykorzystywanych podczas realizacji testów, opisany za pomocą co najmniej następującego zbioru atrybutów: 1. opis przeznaczenia zestawu danych,
2. opis danego zestawu danych,
3. lokalizacja repozytorium, dokumentu lub pliku z danymi.
 |
| Konfiguracja środowiska testowego  | Opis konfiguracji środowiska testowego, specyficzny dla zestawu testów, zawierający co najmniej następujące atrybuty: 1. nazwa środowiska testowego,
2. konfiguracja tych części Aplikacji, które będą podlegać testom w ramach danego środowiska testowego,
3. konfiguracja środowiska testowego w zakresie specyficznym dla zestawu testów,
4. wykaz zasobów sprzętowych wykorzystywanych do przeprowadzenia zestawu,
 |
|  | e. lista narzędzi wykorzystywanych do testowania, wraz z wykazem narzędzi przeznaczonych do automatyzacji testów (narzędzia, wersje, dodatkowe pakiety doinstalowywane do narzędzi), oraz wykaz paramentów konfiguracyjnych danych narzędzi.  |
| Harmonogram testów  | Szczegółowy harmonogram przeprowadzania testów Aplikacji (z uwzględnieniem etapu zaplanowania, przygotowania i realizacji testów).  |
| Załączniki  | Załącznikiem elektronicznym do SPST są dane testowe i dane umożliwiające testy m.in. pliki konfiguracyjne, skrypty, eksporty baz danych, dokumenty xml.  |

1. Raport z Testów (RT).
	1. Wymagania:
		1. Raport z Testów ma wspierać Wykonawcę i Zamawiającego w weryfikacji poprawnego funkcjonowania Aplikacji i rozliczeniu wymagań na ten system,
		2. Raport w jasny, czytelny sposób powinien podsumowywać, jaki zakres wymagań był testowany i jaki był wynik tego testowania, w szczególności obowiązkowo powinien nawiązywać do SPST,
		3. Minimalny zakres informacyjny RT został podany w tabeli nr 20. Tabela nr 20 - Minimalny zakres informacyjny RT:

|  |  |
| --- | --- |
| **Element zakresu informacyjnego (np.** **rozdział)**  | **Opis elementu zakresu informacyjnego**  |
| Wynik testów  | Przedstawienie końcowego wyniku testów, ich zakresu, formuły realizacyjnej, wykorzystanych narzędzi testowych.  |
| Podsumowanie testów  | Syntetyczne podsumowanie, w szczególności przedstawienie informacji statystycznych, oraz porównanie wyników testów z ewentualnymi wcześniejszymi wynikami, przedstawienie ewentualnych rekomendacji, informacje o zrealizowanym i pominiętym zakresie testów.  |
| Wskazanie na dokument z testów  | Wskazanie na dokument testów będący podstawą przygotowania raportu z testów.  |

1. Wymagania uzupełniające dotyczące prowadzonej Dokumentacji.
	1. Wykonawca prowadzi Repozytorium Projektowe zawierającego dokumentację projektu,
	w oparciu o środowisko dostarczone przez Zamawiającego. Repozytorium służy Służące dla celów rejestracji i rozliczania pracy osób realizujących Umowę po stronie Wykonawcy, środowisko zostanie skonfigurowane we wskazany przez Zamawiającego sposób, na wskazanej przez Zamawiającego infrastrukturze z wykorzystaniem wskazanego przez Zamawiającego środowiska systemu kontroli wersji (GIT), narzędziu typu case-tracker (JIRA, Microsoft Teams), lub systemie DMZ (Sharepoint, Confluence). Ponadto:
		1. w Repozytorium Projektowym, w sposób szczególny wyróżniane są aktualne wersje dokumentacji projektowej,
		2. dokumenty projektowe zawierają historię zmian oraz dane identyfikacyjne, w tym numer wersji,
	2. Wykonawca odpowiedzialny jest za sporządzanie notatek ze spotkań projektowych i umieszczanie ich w Repozytorium Projektowym.
	3. W uzupełnieniu do dokumentacji w Repozytorium Projektowym, Wykonawca prowadzi
	i utrzymuje następujące repozytoria i bazy wchodzące w jego skład:
		1. Repozytorium Architektury – zawierające model architektury, utrzymywany według ustalonej po uruchomieniu Umowy definicji tego modelu (po ustaleniu tzw. Metamodelu), obejmującego przynajmniej:
			1. strukturę modelu w narzędziu,
			2. bibliotekę obiektów stosowaną do opisu architektury na poziomie biznesowym, logicznym (aplikacji i danych) oraz technicznym,
			3. ustalone diagramy (widoki) architektury.
			4. Repozytorium Architektury będzie m.in. służyć jako źródło do generowania części lub całości dokumentacji Aplikacji omawianej w niniejszym Załączniku. Repozytorium Architektury musi być prowadzone w narzędziu Sparx Enterprise Architect.
			5. Repozytorium Wymagań – zawierające wszystkie wymagania funkcjonalne i pozafunkcjonalne, odnotowujące także informacji pomocnicze (stan realizacji wymagań itp.), mające więzy spójności (odniesienia) poszczególnych wymagań do elementów architektury w Repozytorium Architektury.
			6. Repozytorium Wymagań prowadzone jest w narzędziu Sparx Enterprise Architect.
			7. Repozytorium Kodów Źródłowych – zawierające wszystkie pakiety Kodów Źródłowych,
			w tym wydania archiwalne.

 **Załącznik nr 2 do SWZ**

**DOKUMENT POWINIEN BYĆ ZŁOŻONY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ KWALIFIKOWANYM PODPISEM ELEKTRONICZNYM**

......................................................., dnia ..............................

# FORMULARZ OFERTOWY

 **I. Dane Wykonawcy/Wykonawców:**

(w przypadku Oferty wspólnej, proszę wskazać pełnomocnika)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1  | Pełna nazwa:  | ..........................................................................................................................  |
|   | Adres:  | ..........................................................................................................................  |
|   | tel.:  | ..........................................................................................................................  |
|   | e-mail:  | ..........................................................................................................................  |
| 2  | Pełna nazwa:  | ..........................................................................................................................  |
|   | Adres:  | ..........................................................................................................................  |
|   | tel.:  | ..........................................................................................................................  |
|   | e-mail:  | ..........................................................................................................................  |

**II. Dotyczy Oferty Wykonawcy:**

1.W nawiązaniu do ogłoszenia o przetargu nieograniczonym na Asystę Techniczną
i Konserwacji Generatora Wniosków, Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia i usługi Modyfikacji
i Rozwoju Generatora Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia, oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w SWZ

za cenę brutto: **…………………………………….. zł**, zgodnie z poniższą wyceną:

 **Tabela nr 1 - Oferta Wykonawcy w kryterium** **„C” –** **Cena.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.**  | **1. Usługa Asysty** **Technicznej i Konserwacji**  | **2. Usługa Modyfikacji i Rozwoju**  | **3. Usługa dotycząca zmiany sposobu przechowywania danych z** **wniosków**  |
| Koszt miesięczny (*brutto*)  | Koszt maksymalny za cały okres trwania Umowy (*brutto*)  | Koszt za jedną Roboczogodzinę (*brutto*)  | Koszt maksymalny za 18 000 Roboczogodzin (*brutto*)  | Koszt usługi brutto  |
| A  | B  | C  | D  | E  | F  |
| 1.  |   |   |   |   |   |
| 2.  | **Łączna kwota brutto za realizację zamówienia** *(suma pozycji: 1C + 1E+ F)*  |   |

**Tabela nr 2 – Oferta Wykonawcy w kryterium** **„J” –** **Jakości obsługi.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.**  | **Nazwa Wady**  | **Czas Naprawy w czasie trwania** **Konkursu oferowany przez Wykonawcę** (*należy podać w pełnych godzinach*) | **Czas Naprawy w czasie poza trwaniem Konkursu oferowany przez Wykonawcę** (*należy podać w pełnych godzinach*) |
| A  | B  | C  | D  |
| 1.  | Awaria  |   |   |
| 2.  | Błąd  |   |   |
|   | Usterka  |   |   |

**Tabela nr 3 – Oferta Wykonawcy w kryterium** **„ZL” –** **Zasoby Ludzkie.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp.  | Specjalista  | Liczba Specjalistów przeznaczona przez Wykonawcę do realizacji Zamówienia  |
| A  | B  | C  |
| 1.  | Analityk biznesowy  |    |
| 2.  | Projektant programista  |    |
| 3.  | Administrator platformy bazodanowej  |   |
| 4.  | Administratora systemowy  |    |
| 5.  | Specjalista ds. testowania  |    |

**UWAGA**:

Wykonawca powinien wypełnić tabelę nr 1, 2 i tabelę nr 3. W przypadku podania danych w tabelach przez Wykonawcę w innych wartościach niż wskazane, będą one przeliczone na wartości wskazane z zaokrągleniem w dół. Tabelę nr 1 należy wypełnić pod rygorem odrzucenia oferty na podstawie art. ust. 1 pkt 2 ustawy. W przypadku braku wypełnienia przez Wykonawcę tabeli nr 2 do oceny kryteriów przyjęte zostaną wartości maksymalne w danym kryterium.

**III. Oświadczenia:**

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z SWZ i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz uzyskaliśmy konieczne informacje i wyjaśnienia do przygotowania Oferty.
2. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w SWZ.
3. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z Projektowymi postanowieniami Umowy i akceptujemy je bez zastrzeżeń. Zobowiązujemy się w wypadku wyboru naszej Oferty do zawarcia Umowy w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
4. Oświadczam/y, że następujące części zamówienia zamierzam/y powierzyć do realizacji przez Podwykonawców (należy podać nazwy firm jeżeli są znane)\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp.  | Część zamówienia, której wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć Podwykonawcy  | Nazwa (firma) Podwykonawcy  |
| 1.  |   |   |
| 2.  |   |   |

1. Oświadczamy, że przed zawarciem Umowy wniesiemy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% ceny całkowitej brutto podanej w ofercie.
2. Wadium wnieśliśmy w dniu ...................................... w formie..........................................................
3. Oświadczamy, że posiadamy wiedzę, iż w przypadku, gdy złożona przez nas Oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, utracimy wadium wraz z odsetkami na rzecz Zamawiającego, jeżeli:
	1. odmówimy podpisania Umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych

w ofercie,

* 1. nie wniesiemy wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy,
	2. zawarcie Umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
1. Oświadczamy, że posiadamy wiedzę, iż w przypadku, gdy w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 128 ustawy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, nie złoży oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 125 ustawy, oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 2 ustawy, pełnomocnictw lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 223 ust. 2 pkt 3 ustawy, co powoduje brak możliwości wybrania Oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej, Zamawiający zatrzyma wadium.
2. Oświadczamy, ze sposób reprezentacji spółki / konsorcjum\* dla potrzeb niniejszego zamówienia jest następujący (wypełniają jedynie przedsiębiorcy składający wspólną Ofertę - spółki cywilne lub konsorcja) ........................................................
3. Wykonawca informuje, że: **\***

|  |  |
| --- | --- |
| −  | wybór Oferty **nie będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego**,** albo  |
| −  | wybór Oferty **będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego  |

(dotyczy Wykonawców, których Oferty będą generować obowiązek doliczania wartości podatku VAT do wartości netto Oferty, tj. w przypadku: wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów; mechanizmu odwróconego obciążenia, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 7 ustawy o podatku od towarów i usług; importu usług lub importu towarów, z którymi wiąże się obowiązek doliczenia przez Zamawiającego przy porównywaniu cen ofertowych podatku VAT) w odniesieniu do następujących towarów/usług: …….……………………………………

Wartość towaru/ usług\* ………… (należy wpisać nazwę towaru/usługi), którego dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowego u Zamawiającego to …………….. zł netto.

1. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu, jak również oświadczam, że dane te zostały zebrane i są przetwarzane zgodnie z RODO.

**UWAGA:** Wykonawca nie składa oświadczenia (należy skreślić) w przypadku, gdy 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 (odpowiednio wykreślić treść oświadczenia). W przypadku, gdy Wykonawca stosuje wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego jest on zobowiązany do wskazania na jakiej podstawie prawnej opiera możliwość zastosowania wyłączenia wraz z uzasadnieniem.

\* – niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 3 do SWZ

**DOKUMENT POWINIEN BYĆ ZŁOŻONY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ KWALIFIKOWANYM PODPISEM ELEKTRONICZNYM**

 ......................................................., dnia ..............................

# Wykaz usług o charakterze określonym w rozdziale V ust. 2 pkt 2.2 ppkt 2.2.2. SWZ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp.  | Przedmiot  | Podmioty, na rzecz których usługi te zostały wykonane  | Wartość  | Data wykonania  |
|  |  |  |  |  |
|   |  |   |   |   |
|   |  |   |   |   |
|   |  |   |   |   |

**UWAGA**:

Do wykazu należy załączyć dowody potwierdzające, że wymienione usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Strona **81** z **138**

**Załącznik nr 4 do SWZ**

**DOKUMENT POWINIEN BYĆ ZŁOŻONY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ KWALIFIKOWANYM PODPISEM ELEKTRONICZNYM**

 ......................................................., dnia ..............................

# Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia i spełniają warunki określone w rozdz. V ust. 2 pkt 2.2 ppkt 2.2.2 lit. b) SWZ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp.  | Stanowisko  | Imię i nazwisko  | Kwalifikacje zawodowe  | Doświadczenie  | Dysponowanie pracownikiem  |
| 1.  |  |   |   |  |  |
| 2.  |   |   |   |   |   |
| 3.  |   |   |   |   |   |

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Strona **82** z **138**

**Załącznik nr 5 do SWZ**

## Projektowane postanowienia Umowy, które zostaną wprowadzone do treści Umowy w sprawie zamówienia publicznego

Umowa nr ……../……../………

Zawarta, dnia ….............. w Warszawie pomiędzy

**Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych** z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II nr 13, NIP: 525-10-00-810, REGON: 012059538, zwanym dalej **„Zamawiającym”**, reprezentowanym przez:

**…......................…......................…......................…......................…......................** a

**…......................** z siedzibą w ….................... przy ul. .................….., …....................................,

…..............., …..........................................., NIP: ......................., REGON: ..............................,

zwanym dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez

**…......................…......................…......................…......................…..** .

Umowa została zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania o zamówienie publiczne
w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 roku

Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 2019 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”.

**Słownik pojęć wspólny z OPZ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Termin / skrót**  | **Wyjaśnienie / opis**  |
| **Analiza Wstępna**  | Dostarczony w ramach realizacji Analizy i Projektu Produkt zawierający co najmniej: 1. harmonogram realizacji Modyfikacji zawierający terminy realizacji wszystkich zadań z nią związanych

(m.in. szkolenia, wdrożenia). Harmonogram powinien umożliwić Zamawiającemu szczegółowe zarezerwowanie zasobów ludzkich wykorzystywanych na poszczególnych etapach procesów analizy, projektowania, implementacji, testowania i wdrażania Modyfikacji; 1. wycenę realizacji opartej o szacunki realizacji wszystkich zadań i podzadań, o których mowa powyżej;
2. wykaz obszarów Systemu, których dotyczy Modyfikacja wraz z opisem wpływu zmian na poszczególne obszary i funkcje Systemu;
3. opis konsekwencji dla dostępności, wydajności, ergonomii, bezpieczeństwa technicznego Systemu oraz bezpieczeństwa w zakresie gromadzenia oraz
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | przetwarzania danych osobowych (w postaci zgodnej z RODO analizy ryzyka) jakie spowoduje realizacja Modyfikacji; f) wykaz oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Obcego koniecznego do wykorzystania w ramach realizacji Modyfikacji.  |
| **Aplikacje/System**  | Generator Wniosków i System Ewidencji Godzin Wsparcia w postaci kodu w postaci wykonywalnej, kodu źródłowego Systemu, Oprogramowania Standardowego / Obcego, Oprogramowanie Systemowe i Narzędziowe niezbędne do prawidłowej pracy Systemu (systemy operacyjne, serwery aplikacji, bazy danych, szyny danych), infrastruktura sieciowa i serwerowa, na której posadowione i użytkowane jest oprogramowanie (w tym Środowisko Produkcyjne oraz Środowisko Testowe) oraz wszelka dokumentacja dotycząca wszelkich aspektów procesów budowy, rozwoju instalacji, odtwarzania, konfiguracji, użytkowania, rozwoju i utrzymania Systemu.  |
| **Awaria**  | Awaria to brak możliwości korzystania z funkcji Systemu z punktu widzenia celów, dla których powstał System, przez Użytkowników Systemu.  |
| **Błąd**  | Wada inna niż Awaria i Usterka, powodująca istotne zakłócenia pracy Systemu lub poszczególnych jego części, która jednak nie uniemożliwia Użytkownikom korzystania z funkcji Systemu, i nie stwarza ryzyka powstania sytuacji, w której nie będzie możliwe wywiązanie się przez Zamawiającego z nałożonych na niego obowiązków/zadań wynikających z przepisów prawa, polegająca w szczególności na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji co najmniej jednej z funkcji Systemu.  |
| **Czas Naprawy**  | Czas między Zgłoszeniem Wady do czasu Naprawy Wady na Środowisku Produkcyjnym Systemu oraz usunięcia jego skutków. W przypadku dostarczenia poprawki, która nie usuwa Wady (tj. nie skutkuje jego Naprawą), Czas Naprawy uważa się za niedochowany.  |
| **Czas Obejścia**  | Czas liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego Zgłoszenia Wady do chwili dokonania Obejścia na Środowisku Produkcyjnym.  |
| **Dni Robocze**  | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.  |
| **Dokumentacja** **Aplikacji/Systemu**  | Wszelka dokumentacja opisująca System i Kod Źródłowy Systemu (w tym również zmiany oraz modyfikacje takiej dokumentacji), dotycząca aspektów technicznych, funkcjonalnych i użytkowych związanych z korzystaniem z Systemu, jego działaniem i modyfikacją, w tym dokumentacja Systemu w wersji elektronicznej w formacie edytowalnym oraz w wersji zoptymalizowanej do wydruku.  |
| **Generator Wniosków**  | Oprogramowanie informatyczne wspierające proces przygotowywania i składania wniosków w ramach ogłaszanych Konkursów o zlecenie realizacji zadań, dokonywania wstępnej oceny złożonych wniosków, publikowania wyników oceny wniosków oraz dokonywania aktualizacji wniosków i składania propozycji aneksów do umowy o dofinansowanie na podstawie art.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 36 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.  |
| **Godziny Robocze**  | Godziny od 8.00. do 17.00 w Dni Robocze  |
| **Hostingodawca /Podmiot Hostujący**  | Podmiot świadczący wszelkie usługi (w tym usługi świadczone przez oprogramowanie wirtualizacyjne) związane z zapewnieniem ciągłości działania infrastruktury sprzętowej wykorzystywanej przez System, a także utrzymaniem parametrów wydajnościowych tej infrastruktury, w tym tworzeniem kopii zapasowych i zapewnieniem bezpieczeństwa danych znajdujących się w Systemie realizowanego przez Hostingodawcę.  |
| **Informacje Poufne**  | Jakiekolwiek informacje – bez względu na sposób ich utrwalenia (forma ustna, pisemna, elektroniczna, inna) dotyczące danej Strony, uzyskane przez drugą Stronę w związku z Umową lub pozyskane w inny sposób, nieujawnione wcześniej do publicznej wiadomości, a dotyczące wszelkich aspektów zamówienia objętego Umową. Informacjami Poufnymi są w szczególności informacje techniczne i handlowe obejmujące dokumentację, plany, rysunki, zdjęcia, dokumenty, próbki, wzory oraz wszelkie inne materiały przekazywane w jakiejkolwiek formie bez względu na to czy zostały przekazane z zastrzeżeniem poufności. Szczegółowe zasady dotyczące zachowania poufności opisane zostały w § 11 Umowy.  |
| **Infrastruktura Hostingodawcy**  | Środowisko wirtualnych zasobów sprzętowych oraz towarzyszących usług infrastruktury i usług telekomunikacyjnych zarządzanych przez Hostingodawcę.  |
| **Kierownik Projektu**  | Osoba upoważniona przez Strony do działania w zakresie spraw organizacyjnych i kontaktów z drugą Stroną.  |
| **Kod Źródłowy/Kod Źródłowy Systemu**  | Zestaw plików zawierających nieskompilowany kod oprogramowania napisany w języku programowania, wynikającym z przyjętej technologii rozwiązania oraz w formie czytelnej dla człowieka, używanej dla umożliwienia wprowadzania modyfikacji (w tym również komentarze oraz kody proceduralne, takie jak skrypty w języku opisu prac i skrypty do sterowania kompilacją i instalowaniem), jak również dokumentacja niezbędna do użycia takiego kodu. Obowiązkiem Wykonawcy na gruncie Umowy jest przekazanie Kodów Źródłowych Oprogramowania Dedykowanego.  |
| **Konkurs**  | Nabór wniosków w ramach konkursu o zlecenie realizacji zadań (w formie wsparcia) w ramach art. 36 ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.  |
| **Konsultacja**  | Udzielanie fachowej porady na zapytanie Zamawiającego Zgłoszone w Portalu Serwisowym.  |
| **Naprawa**  | Trwałe usunięcie Wady poprzez usunięcie przyczyn powstania Wady skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Systemu, w tym również zakończenie innych działań naprawczych.  |
| **Narzędzie CyberArk**  | Narzędzie CyberArk służy do zarządzania hasłami użytkowników uprzywilejowanych w systemach operacyjnych, aplikacjach i urządzeniach sieciowych wykorzystywanych w dzisiejszych infrastrukturach teleinformatycznych. CyberArk zapewnia dodatkowo nagrywanie i monitorowanie sesji użytkowników uprzywilejowanych oraz zarządzanie poziomami uprawnień w systemach operacyjnych Windows i Linux.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Obejście**  | Przywrócenie funkcjonowania Aplikacji poprzez zminimalizowanie uciążliwości Wady i doprowadzenie Aplikacji do działania bez usuwania przyczyny wystąpienia Wady. Obejście nie stanowi Naprawy, jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich funkcjonalności Aplikacji.  |
| **Odbiór**  | Czynności mające na celu potwierdzenie dostarczenia Zamawiającemu zamówionych usług i Produktów, w tym w szczególności modyfikacji i rozwoju, w ramach świadczenia przez Wykonawcę usług będących przedmiotem niniejszej Umowy na podstawie zaakceptowanego Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń.  |
| **Oferta**  | Oferta złożona przez Wykonawcę w Postępowaniu.  |
| **Okno Serwisowe**  | Czas pomiędzy godziną 2100 a 700 przeznaczony na wykonywanie wszelkich niezbędnych prac serwisowych, przeglądów, aktualizacji oprogramowania oraz wgrywanie nowych wersji Systemu na Środowisko Produkcyjne. W dni, w które nie będą wykonywane powyższe, prace System musi pozostawać dostępny dla Użytkowników.  |
| **ON**  | Osoba lub grupa osób niepełnosprawnych, tj. z orzeczoną niepełnosprawnością.  |
| **Oprogramowanie**  | Oprogramowanie zapewniane przez Wykonawcę, tj. Oprogramowanie Dedykowane, Oprogramowanie Standardowe, lub Oprogramowanie Open Source.  |
| **Oprogramowanie Dedykowane**  | Oprogramowanie wytworzone w ramach realizacji Umowy specjalnie dla Zamawiającego na potrzeby wykonania niniejszej Umowy, niezależnie od tego, czy stanowi nowy program komputerowy, czy jest modyfikacją, kastomizacją lub inną zmianą programistyczną Oprogramowania.  |
| **Oprogramowanie Open Source**  | Oprogramowanie dystrybuowane na warunkach tzw. licencji otwartych lub wolnych, na którego użycie w procesach budowy, rozwoju, konfiguracji, instalacji lub użytkowania Systemu Zamawiający wyraził zgodę.  |
| **Oprogramowanie** **Standardowe/** **Oprogramowanie Obce**  | Oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę inne niż Oprogramowanie Dedykowane lub Oprogramowanie Open Source, na którego użycie w procesach budowy, rozwoju, konfiguracji, instalacji lub użytkowania Systemu Zamawiający wyraził zgodę. Wykonawca powinien uzyskać uprzednią zgodę Zamawiającego na użycie określonego Oprogramowania Standardowego/Obcego przed przystąpieniem do wszelkich prac.  |
| **Oprogramowanie** **Systemowe i Narzędziowe**  | Oprogramowanie wykorzystywane na potrzeby Systemu, konieczne do poprawnego działania Systemu, inne niż Oprogramowanie Zamawiającego. Wykonawca powinien uzyskać uprzednią zgodę Zamawiającego na użycie określonego Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego przed przystąpieniem do wszelkich prac.  |
| **Oprogramowanie Zamawiającego**  | Oprogramowanie aktualnie wykorzystywane na potrzeby Systemu, które zapewnia Zamawiający.  |
| **OPZ**  | Opis przedmiotu zamówienia stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy.  |
| **Pakiet Aktualizacji**  | Przygotowane do instalacji uaktualnienie Systemu służące: usunięciu nieprawidłowości, usprawnieniu pracy Systemu, wdrożeniu zmian oraz towarzysząca mu Dokumentacja.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Personel Kluczowy**  | Członkowie personelu Wykonawcy wskazani w Ofercie lub delegowani do realizacji prac w toku obowiązywania Umowy, posiadający wiedzę oraz doświadczenie określone w SIWZ oraz w Umowie, oddelegowani do realizacji Umowy, których osobisty udział i niezmienność są dla Stron kluczowe w ramach realizacji Umowy.  |
| **Podwykonawca**  | Podmiot, któremu Wykonawca powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Podwykonawcą nie jest członek personelu Wykonawcy zatrudniony w oparciu o umowę cywilnoprawną, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Wykonawca powierzył realizację poszczególnych czynności w ramach wykonywania Umowy.  |
| **Portal Serwisowy**  | System informatyczny służący do ewidencji i obsługi Zgłoszeń, Wniosków i Zamówień zapewniający niezbędny poziom wymiany informacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, np. Jira.  |
| **Postępowanie**  | Postępowania o zamówienie publiczne w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 ze zm.), w związku z którym zawarto Umowę.  |
| **Problem**  | Trudna sytuacja, z której należy znaleźć wyjście lub poważna sprawa, która wymaga przemyślenia i rozstrzygnięcia  |
| **Produkt Programowy**  |  Ciąg instrukcji napisanych w języku zrozumiałym dla komputera  |
| **Przypadek Szczególny**  | Przypadek, w którym Użytkownik pomimo spełnienia wymogów określonych dla Systemu, dotyczących zainstalowanego środowiska na używanym komputerze oraz mimo wsparcia konsultantów, nie może skorzystać z dowolnej funkcji Systemu przewidzianej jako jedna z dostępnych możliwości. Stwierdzenie Przypadku Szczególnego nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu wystąpienia Wad.  |
| **PZP / Ustawa Pzp**  | Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).  |
| **Raport**  | Dokument potwierdzający prawidłowość i zakres wykonania usług w ramach Usług Asysty Technicznej i Konserwacji Aplikacji.  |
| **Repozytorium Architektury**  | Zrealizowane za pomocą usługi dokumentowania architektury środowisko Zamawiającego, w którym będą przechowywane modele opracowane zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 3 do OPZ.  |
| **Repozytorium Kodu Źródłowego**  | Zrealizowane przy pomocy usługi kontroli wersji (GIT) środowisko Zamawiającego umożliwiające składowania roboczych i zatwierdzonych wersji Dokumentacji Systemu oraz Kodów Źródłowych Systemu.  |
| **Repozytorium Projektu**  | Zrealizowane za pomocą usługi dokumentowania architektury środowisko Zamawiającego, w którym będzie przechowywana dokumentacja projektowa. W Repozytorium Projektu oprócz raportów, podsumowań i bieżących rezultatów prac umieszcza się również wszelkie dowody potwierdzające wykonanie prac w deklarowanym przez Wykonawcę terminie.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Roboczogodzina**  | Jednostka miary pracochłonności wyrażająca normę ilościową pracy wykonanej przez jednego pracownika Wykonawcy w czasie jednej godziny.  |
| **SLA (Service Level Agreement)**  | Warunki poziomu świadczenia Usług Utrzymania i sposobu jego pomiaru, określone w Załączniku nr 5 do Umowy.  |
| **System Ewidencji Godzin** **Wsparcia (System EGW /** **EGW)**  | Oprogramowanie informatyczne wspierające proces gromadzenia i analizy danych o wsparciu udzielonym beneficjentom w ramach projektów realizowanych z dofinansowaniem PFRON na podstawie art. 36 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.  |
| **Środowisko Deweloperskie**  | Infrastruktura sprzętowo – programowa Zamawiającego, która zapewnia Wykonawcy wykonywanie następujących czynności: wprowadzanie zmian do Kodu Źródłowego Systemu; * tworzenie i uzupełnianie Dokumentacji Systemu oraz Kodów Źródłowych Systemu;
* wytwarzanie wykonywalnej i instalacyjnej wersji Systemu dla Środowiska Testowego i Środowiska Produkcyjnego;
* przeprowadzanie testów realizowanych przez Wykonawcę w wersji instalacyjnej Systemu przed przystąpieniem do testów akceptacyjnych w Środowisku Testowym.

Środowisko specyfikowane w kontekście testów z punktu widzenia wymagań metodyki wytwórczej. Za to środowisko w całości odpowiada Wykonawca.  |
| **Środowisko Preprodukcyjne**  | Infrastruktura sprzętowo-programowa zlokalizowana w Infrastrukturze Hostingodawcy lub Zamawiającego, stanowiąca wydzielone logicznie środowisko Zamawiającego. Środowisko stanowiące możliwie pełne odzwierciedlenie środowiska produkcyjnego; stanowi miejsce działań poprzedzających wprowadzenie rozwiązań na środowisko produkcyjne. Działania te nie muszą być bezpośrednio związane z testami i mogą obejmować np. działania administracyjne takie jak weryfikacja procedur (np. weryfikację poprawności procedury instalacji). Za to środowisko w całości odpowiada Wykonawca.  |
| **Środowisko Produkcyjne**  | Infrastruktura sprzętowo-programowa zlokalizowana w Infrastrukturze Hostingodawcy lub Zamawiającego, stanowiąca wydzielone logicznie środowisko Zamawiającego. Środowisko informatyczne, na którym działa System. środowisko, gdzie wdrażane jest docelowe rozwiązanie. W trakcie eksploatacji nie mogą być realizowane testy żadnego rodzaju poza uzgodnionymi z Zamawiającym testami bezpieczeństwa oraz wydajności.  |
| **Środowisko Testowe**  | Infrastruktura sprzętowo-programowa zlokalizowana w Infrastrukturze Hostingodawcy lub Zamawiającego, stanowiąca wydzielone logicznie środowisko Zamawiającego. Infrastruktura przeznaczona do prowadzenia testów (np. po poprawkach); środowisko informatyczne analogiczne do Środowiska Produkcyjnego w zakresie systemów operacyjnych, systemów bazodanowych oraz oprogramowania aplikacyjnego mogące się różnić od Środowiska Produkcyjnego mocą obliczeniową (liczba procesorów i RAM) oraz sposobem wirtualizacji. Za to środowisko w całości odpowiada Wykonawca.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tajemnica przedsiębiorstwa**  | W rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r., Nr 153 poz. 1503, z późn. zm.) przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.  |
| **Umowa**  | Umowa zawarta między Zamawiającym a Wykonawcą wraz ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy.  |
| **Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji**  | Wszelkie usługi związane z zapewnieniem bezawaryjnego działania Systemu, w tym przywrócenie sprawności Systemu po wystąpieniu Wady, realizowane przez Wykonawcę według zakresu opisanego w 3.2. Załącznika nr 1 do Umowy oraz zgodnie z parametrami określonymi w Załączniku nr 5 do Umowy.  |
| **Usługi Modyfikacji i** **Rozwoju**  | Prace świadczone przez Wykonawcę na podstawie Zamówień, mające na celu rozszerzanie Systemu (w szczególności o nowe funkcjonalności).  |
| **Ustawa o rehabilitacji**  | Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 roku, poz. 426 z późn.zm).  |
| **Usterka**  | Każde inne niż Awaria lub Błąd istotne zakłócenie pracy Systemu lub poszczególnych jego funkcji, niepowodujące braku możliwości realizacji konkretnych procesów biznesowych lub usług.  |
| **UX**  | Całość wrażeń, których Użytkownik doświadcza podczas korzystania z Systemu.  |
| **Użytkownik**  | Osoba korzystająca z Systemu lub jego poszczególnych części, posiadająca konto użytkownika w Aplikacjach, m.in.: Wnioskodawcy, ON, pracownicy PFRON.  |
| **Użytkownik Wewnętrzny**  | Użytkownik Systemu będący pracownikiem PFRON wykonującym czynności służbowe.  |
| **Użytkownik Zewnętrzny**  | Użytkownik Systemu nie będący pracownikiem PFRON.  |
| **Wada**  | Każda niezgodność pracy Systemu z wymaganiami określonymi w: Opisie Przedmiotu Zamówienia, Umowie wraz z jej Załącznikami, Analizie oraz Dokumentacji zatwierdzonej i odebranej przez Zamawiającego, uzgodnionych pomiędzy Stronami w protokołach oraz wszelkich innych dokumentach oraz ustaleniami Stron dotyczącymi zamierzonego sposobu działania, funkcjonalności oraz wydajności Systemu, w tym również każda przerwa w działaniu lub dostępności Systemu, a także każde obniżenie lub zaburzenie wydajności pracy Systemu, w stosunku do normalnej pracy Systemu. Jako Wadę Strony rozumieją także: 1. niekompletność lub inną niezgodność Dokumentacji z Umową;
2. niekompletność lub niezgodność Produktów wykonanych w ramach Rozwoju Systemu z Wnioskiem lub

Zamówieniem; 1. takie działanie Systemu, które uniemożliwia pracę w Systemie.
2. Wady mogą mieć kategorię Awarii, Błędu lub Usterki.
 |
| **Wniosek o Modyfikację i Rozwój**  | Przekazanie Wykonawcy zapotrzebowania na modyfikacje w ramach Rozwoju Systemu poprzez utworzenie Zadania w Portalu Serwisowym. Otrzymanie Wniosku obliguje Wykonawcę do wykonania analizy i przedstawienia jej wyników Zamawiającemu.  |
| **Wnioskodawca**  | Osoba fizyczna lub podmiot składająca wniosek w aplikacji generator wniosków. W przypadku podmiotu Wnioskodawcą nazywany jest podmiot w imieniu, którego składany jest wniosek. W imieniu podmiotu wniosek składa osoba lub osoby upoważnione do jego reprezentacji.  |
| **Zadanie**  | Zadanie w Portalu Serwisowym służące do obsługi Wniosków o Rozwój i Zamówień, w tym: składania Wniosków o Rozwój i Zamówień przez Zamawiającego, zamieszczania wyników prac przez Wykonawcę, akceptacji wyników prac przez Zamawiającego.  |
| **Zamówienie**  | Przekazanie Wykonawcy zlecenia na wykonanie opracowania i wdrożenia nowych funkcjonalności Systemu oraz dokonywania wszelkich innych zmian w Systemie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, w tym wynikających ze zmian przepisów prawa, zaleceń audytorów, kontrolerów, zmieniających się wymogów technologicznych oraz optymalizacji procesów biznesowych.  |
| **Zgłoszenie**  | Przekazanie Wykonawcy zawiadomienia o Wadzie, zapytania o Konsultację w ramach świadczenia Usług Utrzymania oraz w okresie gwarancji.  |
| **ZNWU / Zabezpieczenie**  | Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy.  |

**§ 1**

## Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:
	1. Usługa Asysty Technicznej i Konserwacji (ATiK) dla Generatora Wniosków (GW) i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia (EGW).
	2. Usług Modyfikacji i Rozwoju Generatora Wniosków i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia w ramach maksymalnego limitu 18 000 Roboczogodzin.
	3. Usługa dotycząca zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków.
	4. Opis Przedmiotu Zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do Umowy.
2. W ramach niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązuje się także:
	1. udzielić Zamawiającemu gwarancji na warunkach szczegółowo opisanych w **§ 3** Umowy.
	2. przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz prawa zależne do wytworzonych lub dostarczonych podczas realizacji niniejszego zamówienia Produktów na warunkach i zasadach opisanych szczegółowo w **§ 9** Umowy.
	3. zapewnić Zamawiającemu licencje na korzystanie z Produktów wskazanych w Umowie, na warunkach i zasadach opisanych szczegółowo w **§ 9** Umowy.
3. Na podstawie art. 95 ust. 1 ustawy Zamawiający wymaga, aby wśród personelu przewidzianego do realizacji powyższego zamówienia, Wykonawca lub Podwykonawcazatrudnił w trakcie realizacji zamówienia na podstawie umowy o pracę osoby, wykonujące prace związane z kierowaniem realizacją zamówienia w szczególności w zakresie:
	1. współpracy z Zamawiającym w celu bieżącego zarządzania realizacją Umowy, obsługi wszelkich Zgłoszeń, zapytań, wniosków i Zamówień;
	2. podejmowania decyzji w imieniu Wykonawcy we wszystkich sprawach dotyczących realizacji Umowy, w tym także do podpisywania odpowiednich protokołów odbioru; w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy. Zatrudnienie tych osób musi trwać przez cały okres realizacji prac wymienionych powyżej. Zakres obowiązków osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę musi wynikać z zakresu czynności wykonywanych przez te osoby w trakcie realizacji Umowy. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez osobę zatrudnioną lub przez pracodawcę przed zakończeniem okresu realizacji Umowy, Wykonawca będzie zobowiązany do zatrudnienia na to miejsce innej osoby na podstawie umowy o pracę. Zamawiający ma prawo w każdym okresie realizacji wymienionych czynności zwrócić się do Wykonawcy o przedstawienie dokumentacji potwierdzającej zatrudnienie na umowę o pracę wyżej wymienionych osób (np. kopie umów o pracę, oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane czynności). Dla skutecznej weryfikacji może być wymagane udostępnienie danych w następującym zakresie: imię i nazwisko, data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę oraz wymiar etatu. Wykonawca ma obowiązek przedstawienia dokumentacji Zamawiającemu w ciągu 4 dni od dnia otrzymania wezwania.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia w wysokości do 30% wartości całości zamówienia w zależności od faktycznych potrzeb.
5. Termin realizacji zamówienia obowiązuje od dnia zawarcia Umowy przez okres 36 miesięcy.

7. Usługa Asysty Technicznej i Konserwacji świadczona będzie w zamian za stałe, miesięczne wynagrodzenie określone w **§ 10** ust. 2 Umowy przez okres 36 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Zasady świadczenia Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji zawiera Załącznik nr 1 do Umowy.

1. Usługa Modyfikacji i Rozwoju Systemu świadczona będzie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, w maksymalnym wymiarze 18 000 Roboczogodzin w okresie od dnia zawarcia Umowy, przez okres 36 miesięcy, jednak nie dłużej niż do wyczerpania przez Zamawiającego wyżej wymienionego limitu Roboczogodzin, w zamian za wynagrodzenie obliczone wg stawki, określonej w **§ 10** ust. 3 Umowy. Zasady świadczenia Usługi Modyfikacji i Rozwoju zawiera Załącznik nr 1 do Umowy.
2. Usługa dotycząca Zmiany Sposobu Przechowywania Danych z Wniosków będzie wykonana przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, w terminie 9 miesięcy od dnia zawarcia umowy za wynagrodzenie, określone w **§ 10** ust. 4 Umowy. Zasady świadczenia Usługi Zmiany Sposobu Przechowywania Danych z Wniosków zawiera Załącznik nr 1 do Umowy.

**§ 2**

**Oświadczenia Stron**

1. Wykonawca oświadcza, że niezależnie od zakresu wiedzy informatycznej i organizacyjnej, którą dysponuje Zamawiający, nie będzie on traktowany jak profesjonalista, w zakresie realizacji przedmiotu Umowy, na poziomie porównywalnym do Wykonawcy.
2. Wykonawca oświadcza, że jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań wynikających ze świadczenia usług dojdzie do powstania Produktu, w szczególności poprzez wprowadzenie modyfikacji i rozwoju w Aplikacjach lub Dokumentacji Aplikacji, Wykonawca z chwilą dokonania Odbioru przez Zamawiającego, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe, zależne prawa do Produktów oraz licencje na korzystanie z Oprogramowania Standardowego na zasadach szczegółowo opisanych w **§ 9** Umowy.
3. Ponadto Wykonawca oświadcza, że:
	1. posiada fachową wiedzę i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami oraz pozwoleniami wymaganymi przez przepisy prawa w dziedzinach związanych z wykonaniem przedmiotu Umowy,
	2. dysponuje odpowiednim doświadczeniem, wiedzą fachową, środkami technicznoorganizacyjnymi oraz zasobami ludzkimi niezbędnymi do prawidłowego wykonania Umowy oraz gwarantującymi profesjonalną realizację Umowy,
	3. nie znajduje się w stanie likwidacji oraz, że nie toczy się wobec niego postępowanie upadłościowe lub naprawcze, jak również nie jest zagrożony niewypłacalnością ani nie jest wobec niego prowadzone postępowanie egzekucyjne.
4. W razie powstania w trakcie wykonywania Umowy lub po wykonaniu Umowy jakichkolwiek roszczeń osób trzecich wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę lub Podwykonawców, Wykonawca oświadcza, że bierze na siebie wszelką odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich z tytułu szkód materialnych wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę lub Podwykonawców.
5. O wszelkich zgłoszonych roszczeniach osób trzecich Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę. Zamawiający nie uzna żadnych roszczeń bez pisemnej zgody Wykonawcy.
6. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednimi środkami finansowymi umożliwiającymi wykonanie przedmiotu Umowy.
7. Zamawiający zapewni współdziałanie w takim zakresie, w jakim jest to faktycznie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający będzie zobowiązany przekazać Wykonawcy wyłącznie informacje i dokumenty znajdujące się
w posiadaniu oraz kompetencji Zamawiającego.
8. Zamawiający oświadcza, że posiada wszelkie majątkowe prawa autorskie oraz zależne prawa do Kodów Źródłowych Aplikacji oraz Dokumentacji Aplikacji niezbędne do realizacji usług.
9. Wykonawca oświadcza, że przyjmuje do wiadomości, że świadczenie usług w ramach niniejszej Umowy odbywać się będzie zdalnie lub u Zamawiającego przy wykorzystaniu Sprzętu Zamawiającego oraz Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego (w tym baz danych, bibliotek itp.) i Oprogramowania Zamawiającego, jak również przy wykorzystaniu pomieszczeń Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia prac w ramach Umowy w taki sposób, aby zminimalizować zakłócenie właściwego funkcjonowania Zamawiającego.
10. Zamawiający oświadcza, że na potrzeby świadczenia usług udostępni Wykonawcy dostęp do Sprzętu i Oprogramowania Zamawiającego w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do świadczenia przez Wykonawcę usług w zakresie i na zasadach określonych w niniejszej Umowie, a także zgodne z przepisami prawa oraz odpowiednimi postanowieniami licencyjnymi.

**§ 3**

## Warunki gwarancji

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w **§ 10** ust. 1 Umowy Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na wszelkie Produkty powstałe lub dostarczone Zamawiającemu w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszej Umowy.
2. Okres gwarancji wynosi 36 miesięcy liczonych oddnia zakończenia umowy.
3. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Wad w Produktach zgodnie z Załącznikiem nr 5 do Umowy.
4. Zobowiązania w zakresie gwarancji muszą być świadczone w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty lub uszkodzenia danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania świadczeń gwarancyjnych.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do zasad świadczenia zobowiązań w ramach gwarancji stosuje się odpowiednio zasady przewidziane dla realizacji Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji, określone w pkt 3.2. Załącznika nr 1 do Umowy.
6. Jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań w ramach gwarancji dojdzie do wprowadzenia zmian w Aplikacjach lub powstania albo też dostarczenia Produktów, w szczególności programów komputerowych lub Dokumentacji Aplikacji, Wykonawca przeniesie na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie oraz zależne prawa do takich Produktów, na zasadach określonych w **§ 9** Umowy.
7. Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony zgodnie postanawiają, że w okresie trwania Umowy oraz gwarancji Zamawiający upoważniony jest do wprowadzania samodzielnie lub poprzez wskazane przez Zamawiającego osoby trzecie dowolnych zmian w Aplikacjach oraz innych Produktach.
8. Dokonywanie przez Zamawiającego samodzielnych działań dotyczących Produktów, a także ingerencji lub zmian w Produktach, w szczególności poprzez modyfikowanie Produktów, nie wpływa na zakres uprawnień Zamawiającego wynikających z Umowy oraz gwarancji
w odniesieniu do Produktów, które zostały dostarczone przez Wykonawcę, w szczególności takie działania Zamawiającego nie powodują wygaśnięcia uprawnień z tytułu gwarancji.
9. W okresie gwarancji, o którym mowa w ust. 2 , Wykonawca jest zobowiązany do współpracy przy usuwaniu Wad produktu z firmą, która aktualnie świadczy usługę Asysty Technicznej i Konserwacji (ATiK) dla Generatora Wniosków (GW) i Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia (EGW).

**§ 4**

**Ogólne zasady świadczenia usług i przygotowanie** **do świadczenia usług**

1. Ogólne zasady świadczenia usług w ramach Umowy.
	1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać niniejszą Umowę z zachowaniem najwyższej staranności oraz przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
	2. Prace prowadzone przez Wykonawcę w ramach świadczenia usług z tytułu niniejszej Umowy nie mogą prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Aplikacji. Wykonawca zobowiązuje się również do świadczenia usług w ramach realizacji niniejszej Umowy w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych.
	3. Wykonawca zobowiązuje się do wprowadzania jakichkolwiek zlecanych przez Zamawiającego modyfikacji zgodnie z ze standardami dostępności WCAG 2.1, zawartymi w załączniku do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848) lub każdą następną wersją dostępności WCAG, za wynagrodzenie określone
	w **§ 10** ust. 3 Umowy.
	4. Wykonawca na 30 dni od dnia zakończenia realizacji Umowy zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu certyfikat dostępności WCAG 2.1 (lub każdą następną obowiązującą wersją dostępności WCAG) na poziomie AA bez zastrzeżeń, wystawiony przez jedną z organizacji zrzeszonych w Forum Dostępnej Cyberprzestrzeni [(http://fdc.org.pl.](http://fdc.org.pl/)).
	5. Wykonawca zobowiązuje się do codziennego wykonywania kopii zapasowych danych Aplikacji GW i EGW w trybie ciągłym oraz do posiadania aktualnej na chwilę bieżącą kopii Aplikacji i Oprogramowania, o których mowa powyżej.
	6. Wykonywanie kopii przez Wykonawcę odbywać się będzie przy użyciu oprogramowania umożliwiającego wykonywanie bieżących kopii zapasowych danych Aplikacji w trybie ciągłym.
	7. W przypadku wystąpienia konieczności odzyskania danych Aplikacji Wykonawca zobowiązuje się do odzyskiwania z kopii, o których mowa w pkt 1.5. oraz pkt 1.6., danych na moment wskazany przez Zamawiającego, o ile kopia, o której mowa pkt 1.5., została wykonana w sposób prawidłowy lub w przypadku błędnego działania oprogramowania, o którym mowa w pkt 1.6. na moment ostatnio sporządzonej codziennej kopii zapasowej, co nie stoi na przeszkodzie w naliczeniu przez Zamawiającego kary umownej, o której mowa w **§ 12** Umowy.
	8. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji danych baz testowych dla środowisk Preprodukcyjnego i Środowiska Testowego, zgodnie z zawartością bazy produkcyjnej
	w razie konieczności przeprowadzenia testów. Dodatkowo Wykonawca zobowiązany

jest do powiadamiania Zamawiającego o planowanych okresach wyłączenia serwerów produkcyjnych i testowych oraz o zmianach konfiguracji infrastruktury sieciowej.

* 1. Zamawiający przewiduje w ramach realizacji Umowy utrzymywanie następujących środowisk: Środowisko Produkcyjne utrzymywane na zasobach Zamawiającego, Środowisko Deweloperskie utrzymywane na zasobach Zamawiającego, Środowisko Preprodukcyjne utrzymywane na zasobach Zamawiającego i Środowisko Testowe utrzymywane na zasobach Zamawiającego.
	2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania testów każdej zleconej przez Zamawiającego modyfikacji, wykonywane testy muszą być prowadzone zgodnie
	z przedstawionymi scenariuszami testowymi i muszą co najmniej obejmować testy funkcjonalne zleconej zmiany oraz testy jak zlecona zmiana wpływa na cały system.
	3. Zamawiający zobowiązuje się do:
		1. Przekazywania Wykonawcy informacji i danych wskazanych i wyspecyfikowanych przez Wykonawcę jako niezbędne dla realizacji przedmiotu Umowy.
		2. Zapewnienia poprawnego funkcjonowania urządzeń, po stronie Zamawiającego wykorzystywanych do zdalnego dostępu do Aplikacji.
	4. Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań celem najkorzystniejszej realizacji Umowy, w szczególności polegających na niezwłocznym przekazywaniu drugiej ze Stron danych i informacji mających znaczenie dla realizacji podjętych niniejszą Umową zobowiązań.
	5. W toku realizacji prac objętych przedmiotem Umowy, Strony zobowiązane są na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich znanych im zagrożeniach, trudnościach, czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także znanych Zamawiającemu okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego lub po stronie osób trzecich, które mają wpływ, na jakość, termin wykonania bądź zakres prac. Informacje te powinny być przekazywane np. e-mailem, faksem lub listem poleconym upoważnionym Kierownikom Projektu wskazanym w Umowie.
	6. Strony zobowiązane są również na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich znanych im przypadkach naruszania postanowień Umowy. Informacje te powinny być przekazywane upoważnionym Kierownikom Projektu wskazanym w Umowie w formie np. e-mailem, faksem lub listem poleconym.
	7. Wykonawca zapewnia, iż wszystkie prace prowadzone u Zamawiającego w związku
	z wykonywaniem niniejszej Umowy będą prowadzone w sposób minimalizujący zakłócenia w pracy oraz organizacji pracy Zamawiającego, w trybie ustalonym przez Strony.
	8. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli wykonania, sposobu oraz postępów prowadzenia prac objętych Umową. Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie udzielić Zamawiającemu wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować Produkty, jak również zapewnić możliwość ich kontroli

oraz podjąć z Zamawiającym współpracę w innym, niezbędnym zakresie. Koszty kontroli, o której mowa w zdaniu poprzedzającym ponosi Zamawiający.

* 1. Każda z osób wykonująca po stronie Wykonawcy prace mające na celu realizacje Umowy zostanie przez niego zobowiązana do sporządzenia i umieszczania w Repozytorium Projektu wszelkich wyników swoich prac zrealizowanych danego dania,
	a także codziennych raportów i podsumowań zawierających wszelkie informacje niezbędne Zamawiającemu lub wyznaczonym przez niego podmiotom do weryfikacji pracochłonności realizowanych przez daną osobę prac. Zamawiający zastrzega sobie prawo do korekty wysokości wynagrodzenia Wykonawcy należnego z tytułu realizacji Usług Modyfikacji i Rozwoju w przypadku niedostarczenia informacji pozwalających na wiarygodną weryfikację prac. W Repozytorium Projektu oprócz raportów, podsumowań i bieżących rezultatów prac umieszcza się również wszelkie dowody potwierdzające wykonanie prac w deklarowanym przez Wykonawcę terminie. W szczególności za dowody takie będą uznawane aktualizowanych przyrostowo kolejne wersje dokumentacji (w przypadku prac analitycznych lub architektonicznych), kolejnych wersjach kodu źródłowego (w przypadku prac programistycznych).
1. Przygotowanie do świadczenia usług.
	1. Przed przystąpieniem do świadczenia usług objętych niniejszą Umową:
		1. Wykonawca zapozna się z należytą starannością z Aplikacjami oraz

Dokumentacją stanowiącą IV część OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji, w celu rozpoczęcia świadczenia usług;

* + 1. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Środowiska Deweloperskiego Aplikacji w ramach wewnętrznej infrastruktury Wykonawcy, które będzie wykorzystywane między innymi do testów wewnętrznych Wykonawcy;
		2. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Środowiska Testowego Aplikacji w ramach wewnętrznej infrastruktury Wykonawcy, które będzie

wykorzystywane między innymi do testów wykonywanych przez Pracowników Zamawiającego;

* + 1. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Środowiska Produkcyjnego Aplikacji poprzez upoważnienie pracowników Wykonawcy do wykonywania czynności w interfejsie Aplikacji;
		2. Zamawiający udostępni Wykonawcy Portal Serwisowy (JIRA) wspomagający świadczenie usług, a Wykonawca zobowiązany jest do podłączenia się do Portalu Serwisowego przed rozpoczęciem świadczenia usług.
	1. Wykonawca przez 14 dni od dnia zawarcia Umowy będzie świadczył Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji wyłącznie na Środowisku Testowym.
	2. Okres wskazany w pkt 2.2. ma na celu zapewnienie Wykonawcy czasu na zapoznanie się z Aplikacjami. W tym okresie Wykonawca uprawniony i zobowiązany jest wykonywać usługi wyłącznie na Środowisku Testowym.
	3. Odpowiedzialność Wykonawcy za należyte wykonywanie usług rozpoczyna się piętnastego dnia od dnia zawarcia Umowy, kiedy to Wykonawca przystąpi do wykonywania usług na Środowisku Produkcyjnym. Do tego dnia Zamawiający nie jest uprawniony do naliczania przewidzianych w Umowie kar umownych za nienależyte wykonanie usług.
	4. Wykonawca po zawarciu Umowy niezwłocznie (nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy) skonfiguruje, uruchomi i rozpocznie korzystanie ze środowiska Repozytorium Projektu we wskazany przez Zamawiającego sposób, na wskazanej przez Zamawiającego infrastrukturze z wykorzystaniem wskazanego przez Zamawiającego środowiska systemu kontroli wersji (GIT), narzędziu typu case-tracker (JIRA, Microsoft Teams), lub systemie DMZ (Sharepoint, Confluence).
	5. Nie później niż 60 dni od dnia wskazania przez Zamawiającego obszarów systemu podlegających monitoringowi w zakresie dostępności i wydajności systemu,

Wykonawca zaprojektuje, wykona, wdroży i zintegruje z używanym przez

Zamawiającego systemem monitoringu posiadany przez Zamawiającego nie więcej niż

10 uruchamianych cyklicznie zautomatyzowanych skryptów testowych monitorujących Aplikacje w zakresie wskazanych parametrów dostępności wydajności i reaktywności.

* 1. W ramach prawa do kontroli wykonania prac Zamawiający jest uprawniony do żądania by wskazana przez niego cześć prac nad realizacją przedmiotu zamówienia była wykonywania przez przedstawicieli Wykonawcy osobiście, w siedzibie Zamawiającego.
	2. W ramach prawa do kontroli do realizacji prac, o których mowa w pkt 2.7., Zamawiający i Wykonawca ustalą zakres i plan organizacji pracy wskazanej do realizacji przez przedstawicieli Wykonawcy osobiście, w siedzibie Zamawiającego.
	3. Zadanie, o którym mowa w pkt 2.7. Wykonawca będzie wykonywał w ramach wynagrodzenia określonego w **§ 10** Umowy

**§ 5**

## Organizacja wykonywania Umowy

1. Bieżące zarządzanie realizacją Umowy odbywa się poprzez wzajemne uzgodnienia Kierowników Projektu Stron, a w razie ich nieobecności zastępców Kierowników Projektu.
2. Kierownik Projektu Wykonawcy, a w razie jego nieobecności zastępca Kierownika Projektu odpowiada za stałą współpracę z Zamawiającym.
3. Kierownik Projektu Zamawiającego, a w razie jego nieobecności zastępca Kierownika Projektu jest upoważniony do przyjmowania i dokonywania Odbiorów usług zamówionych przez Zamawiającego.
4. Kierownicy Projektu, a w razie ich nieobecności zastępcy Kierowników Projektu są upoważnieni do podejmowania decyzji w imieniu Stron we wszystkich sprawach dotyczących realizacji Umowy, w tym także do udzielania pisemnego pełnomocnictwa substytucyjnego, jednakże bez prawa do zmiany postanowień Umowy.
5. Kierownicy Projektu, a w razie ich nieobecności zastępcy Kierowników Projektu są upoważnieni do obsługi wszelkich Zgłoszeń, Konsultacji, pytań, Wniosków i Zamówień.
6. Zamawiający jednocześnie oświadcza, że osobami upoważnionymi do dokonywania powyżej wskazanych czynności w imieniu Zamawiającego są również osoby zajmujące stanowisko Dyrektora Departamentu ds. Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi (Gestor Aplikacji) oraz Dyrektor Departamentu ds. Teleinformatyki odpowiedzialni za nadzór nad funkcjonowaniem Aplikacji.
7. Każda ze Stron ma prawo do zmiany osób upoważnionych za pisemnym powiadomieniem drugiej Strony, pod rygorem nieważności. Powiadomienie będzie w każdym przypadku doręczone drugiej Stronie przed rozpoczęciem wykonywania obowiązków przez nową osobę. Do czasu doręczenia powiadomienia wszelkie czynności wykonane przez daną osobę w granicach kompetencji określonych Umową, uważa się za skuteczne.
8. Do bieżącej współpracy w zakresie wykonywania Umowy upoważnione są osoby:
	1. Po Stronie Zamawiającego:
		1. Kierownik Projektu:
			* ………………………………. e-mail: ………………………………….. nr telefonu:

………………………

* + 1. Zastępca Kierownika Projektu:
			- ………………………………. e-mail: ………………………………….. nr telefonu: ……………………….
	1. Po Stronie Wykonawcy:
		1. Kierownik Projektu:
			+ …………………………………… e-mail: ……………………………… nr telefonu: …………………………
		2. Zastępca Kierownika Projektu
			+ ……………………….……….. e-mail: …………………………….. nr telefonu:

…………………………

1. Dodatkowo dla bieżącej obsługi Zgłoszeń, Wniosków, konsultacji, testów upoważnione są następujące osoby ze Strony Zamawiającego:
	1. ……………………. e-mail: …………………………….. nr telefonu: …………………..; 9.2. ……………………. e-mail: …………………………….. nr telefonu: …………………...
2. Osoby wymienione w ust. 8 i ust. 9 mogą zostać zmienione w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy na inne za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony w trybie opisanym w ust.8. Powiadomienie o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Umowy.
3. Zamawiający w ramach realizacji umowy przewiduje cykliczne spotkania Zespołu

Projektowego. Przedstawiciele Wykonawcy mają obowiązek uczestniczyć na organizowanych przez Zamawiającego spotkaniach Zespołu Projektowego.

1. Wykonawca zobowiązany jest wykonać Umowę przy pomocy odpowiednio wykwalifikowanego personelu, w tym Personelu Kluczowego wymienionego w Załączniku nr 2 do Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę, doświadczenie i umiejętności konieczne do właściwego wykonania

Umowy, a w szczególności, że dysponuje personelem o wszystkich wymaganych profilach kompetencji zawodowych niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy.

1. Wykonawca odpowiada za przestrzeganie przez członków personelu (w tym również Personelu Kluczowego oraz personelu Podwykonawców) postanowień Umowy i przepisów prawa, a także standardów i procedur wewnętrznych Zamawiającego dostarczonych przez Zamawiającego.
2. Zamawiający ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń odnośnie niewłaściwej pracy konkretnych członków personelu wykonujących Umowę, w tym Personelu Kluczowego. W przypadku, gdy zastrzeżenia Zamawiającego okażą się uzasadnione, Wykonawca niezwłocznie odsunie taką osobę od wykonywania Umowy i w terminie 7 Dni Roboczych wskaże nową osobę,
a po weryfikacji jej doświadczenia oraz – w przypadku Personelu Kluczowego – spełnienia wymogów SWZ (w szczególności w zakresie kryteriów oceny ofert) i jej akceptacji przez Zamawiającego, Wykonawca zastąpi tą osobą przedmiotowego członka personelu lub Personelu Kluczowego.
3. Żądanie Zamawiającego zmiany członka personelu jest uzasadnione szczególnie:
	1. w przypadku naruszania przez członka personelu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym zobowiązania do zachowania poufności,
	2. gdy utrudniona będzie komunikacja lub dostępność danego członka personelu,
	3. gdy przez swoje działania lub zaniechania w inny sposób członek personelu wywiera istotny negatywny wpływ na realizację Umowy.
4. Niezależnie od postanowień dotyczących Personelu Kluczowego, Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby jego personel, w zakresie przypisanych jego członkom rodzajów prac, był niezmienny w trakcie realizacji Umowy, co oznacza także, że Wykonawca zobowiązuje się uzyskać zgodę Zamawiającego na zaangażowanie dodatkowych osób do realizacji Umowy. Jednakże w razie konieczności zmiany członka personelu, Wykonawca zapewnia, że jego nowy członek będzie dysponował kwalifikacjami nie gorszymi niż osoba, którą zastępuje.

**§ 6**

## Personel

1. Każda zmiana składu osobowego personelu następuje na koszt Wykonawcy.
2. Listę Personelu Kluczowego zawiera Załącznik nr 2 do Umowy, a zmiana składu tego personelu nie wymaga zmiany Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania stałości składu osobowego Personelu Kluczowego. Członkowie Personelu Kluczowego nie mogą być odsunięci od wykonywania przedmiotu Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego na samą zmianę oraz na kandydaturę nowego członka Personelu Kluczowego, z wyjątkiem przypadków, gdy odsunięcie od wykonywania przedmiotu Umowy następuje z przyczyn pozostających poza kontrolą Wykonawcy, takich jak:
	1. śmierć, choroba członka Personelu Kluczowego;
	2. ustanie stosunku pracy lub innego tytułu zatrudnienia danego Członka Personelu Kluczowego lub z powodu innego zdarzenia losowego, uniemożliwiającemu mu pełnienie swoich funkcji.
4. Zastąpienie członka Personelu Kluczowego inną osobą następuje na wniosek Wykonawcy, pod warunkiem, gdy Wykonawca wykaże, że nowa osoba posiada kompetencje, w tym wiedzę i doświadczenie, nie mniejsze niż zastępowany członek Personelu Kluczowego.
5. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 4 Wykonawca przedstawi dane osoby, która ma zastąpić członka Personelu Kluczowego, w zakresie niezbędnym do weryfikacji, czy osoba ta spełnia wymagania przedstawione w Załączniku nr 2 Umowy, dotyczące danego członka Personelu Kluczowego. Zamawiający może wezwać Wykonawcę do dostarczenia dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów niezbędnych dla oceny spełnienia warunków opisanych w Załączniku nr 2 do Umowy. W przypadku, gdy dany członek Personelu Kluczowego podlegał ocenie w ramach kryteriów oceny ofert nowa osoba musi spełniać kryteria w stopniu nie mniejszym niż zastępowany członek Personelu Kluczowego.
6. Zamawiający odmawia zgody na nowego członka Personelu Kluczowego w razie niewykazania, że spełnia on wymagania opisane w Załączniku nr 2 do , dotyczące osoby na danym stanowisku lub w przypadku, gdy zastępowany członek Personelu Kluczowego podlegał ocenie w ramach kryteriów oceny ofert, a nowa osoba spełnia oceniane kryteria
w stopniu mniejszym niż zastępowany członek Personelu Kluczowego.

**§ 7**

## Podwykonawcy

1. Zakres prac wykonywanych przez podwykonawców określa Oferta Wykonawcy, przy czym Wykonawca w trakcie realizacji zamówienia może wprowadzić nowego podwykonawcę pod warunkiem spełnienia przesłanek ustawowych.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy za wszelkie prace oddane do wykonania podwykonawcom, a także za wszystkie działania i zaniechania podwykonawców osób zatrudnionych i innych osób działających na jego rzecz i na jego zlecenie, jak za działania własne.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania od Wykonawcy zmiany podwykonawcy, jeżeli realizuje on powierzone usługi w sposób wadliwy, niezgodny z zapisami Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest do koordynacji prac realizowanych przez podwykonawców.
5. W przypadku zamiaru zawarcia przez Wykonawcę Umowy z podwykonawcą, której przedmiotem są usługi, Wykonawca będzie zobowiązany do uzyskania uprzedniej zgody Zamawiającego w następującym trybie:
	1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wniosek wraz z projektem Umowy
	z podwykonawcą ze wskazaniem wynagrodzenia podwykonawcy,
	2. jeżeli Zamawiający w terminie 14 (czternastu) dni od daty przedstawienia mu przez Wykonawcę projektu Umowy z podwykonawcą wraz z dokumentacją dotyczącą wykonania usług określonych w projekcie Umowy, nie zgłosi na piśmie sprzeciwu lub zastrzeżeń wobec zatrudnienia tego podwykonawcy, uważa się, iż Zamawiający wyraził zgodę na zatrudnienie tego podwykonawcy przez Wykonawcę,
	3. zgłoszenie w powyższym terminie sprzeciwu lub zastrzeżeń przez Zamawiającego do projektu Umowy będzie równoznaczne z odmową udzielenia zgody,
	4. w przypadku odmowy określonej w pkt 3, Wykonawca ponownie przedstawi projekt Umowy z tym samym podwykonawcą w powyższym trybie, uwzględniający zastrzeżenia i uwagi zgłoszone przez zamawiającego, bądź przedstawi projekt Umowy z nowym podwykonawcą.
6. Zastrzeżenia lub sprzeciw Zamawiającego do projektu Umowy o podwykonawstwo mogą dotyczyć:
	1. niespełnienia wymagań określonych w SWZ;
	2. gdy przewidywany termin zapłaty wynagrodzenia jest dłuższy niż 30 dni,
	3. wprowadzenia w umowie o podwykonawstwo postanowień kształtujących prawa
	i obowiązki podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa
	i obowiązki wykonawcy wynikające Umowy o wykonanie zamówienia publicznego.
7. Powyższy tryb udzielenia zgody na zawarcie Umowy o podwykonawstwo będzie mieć zastosowanie do wszelkich zmian, uzupełnień oraz aneksów do Umów z podwykonawcami.
8. Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii zawartej Umowy o podwykonawstwo, której przedmiotem są usługi, w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia, z wyłączeniem umów o podwykonawstwo o wartości mniejszej niż 0,5% wartości Umowy w sprawie zamówienia publicznego. Wyłączenie, o którym mowa z zdaniu pierwszym nie dotyczy umów o podwykonawstwo, której przedmiotem są dostawy lub usługi o wartości większej niż 50 000,00 zł.
9. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za zawarcie Umowy z podwykonawcami bez wymaganej zgody zamawiającego, zaś skutki z tego wynikające, będą obciążały wyłącznie Wykonawcę.
10. Powierzenie wykonania części Umowy podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonane prace. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego oraz osób trzecich za działania, zaniechanie działania, uchybienia
i zaniedbania podwykonawców w takim samym stopniu, jakby to byłyby działania, uchybienia lub zaniedbania jego własnych pracowników.
11. W przypadku bezpośredniego zaspokojenia przez Zamawiającego roszczeń podwykonawców, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia równowartości zaspokojonych roszczeń podwykonawców z wynagrodzenia Wykonawcy, a jeżeli wartość zaspokojonych roszczeń podwykonawców przekroczy wartość wynagrodzenia należnego Wykonawcy do dochodzenia pozostałych kwot od Wykonawcy w drodze regresu.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do dalszych podwykonawców.
13. W sprawach nieuregulowanych dotyczących podwykonawców lub dalszych podwykonawców stosuje się przepisy art. 462-465 Pzp.

**§ 8**

**Dostarczanie i Odbiór Produktów**

1. Odbiór Produktów.
	1. W trakcie realizacji Umowy Odbiorowi podlegają:
		1. Wszelkie Produkty powstałe w wyniku realizacji Usług Modyfikacji i Rozwoju;
		2. Wykonanie prac związanych z realizacją Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków;
		3. Dokumentacja Aplikacji, przygotowana przez Wykonawcę, zgodnie ze opisami, określonymi w IV części OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji.
	2. Odbiorom podlega również każdy miesięczny okres świadczenia Asysty Technicznej
	i Konserwacji.
	3. Z każdego Odbioru sporządzany jest Protokół Odbioru, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Wzory Protokołów Odbioru określa Załącznik nr 4 do

Umowy. Protokół Odbioru podpisany bez zastrzeżeń stanowi podstawę zapłaty przez Zamawiającego wynagrodzenia należnego Wykonawcy za świadczenie usług we wskazanym zakresie.

* 1. W trakcie procedury Odbioru Zamawiający dokona weryfikacji, czy przedmiot Odbioru spełnia wymagania określone w Umowie, w tym przeprowadzi niezbędne testy potwierdzające spełnienie przez przedmiot Odbioru wymagań określonych
	w niniejszej Umowie.
	2. Niezwłocznie po ukończeniu prac Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego za pomocą Portalu Serwisowego o gotowości do Odbioru.

Wykonawca zobowiązany jest – przed przedstawieniem Zamawiającemu prac do

Odbioru – do przeprowadzenia we własnym zakresie weryfikacji, czy przedmiot Odbioru jest zgodny z postanowieniami niniejszej Umowy, według scenariuszy testowych opracowanych przez Wykonawcę we własnym zakresie.

* 1. Po potwierdzeniu przez Zamawiającego przedstawienia prac do Odbioru Zamawiający przystąpi do sprawdzenia, czy przedmiot Odbioru jest zgodny z wymaganiami niniejszej Umowy.
	2. Niezależnie od postanowień zawartych powyżej, Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania prac podlegających Odbiorom dowolną metodą. Zamawiający ma w szczególności prawo przeprowadzić testy dostarczonych do Odbioru prac za pomocą samodzielnie zdefiniowanych scenariuszy testowych.
	3. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego rozbieżności pomiędzy przekazanym do weryfikacji przedmiotem prac, a założeniami przyjętymi w Umowie dla wykonania tych prac lub Zamówieniem, Zamawiający sporządza i przekazuje Wykonawcy protokół rozbieżności wraz z wyszczególnieniem rozbieżności uniemożliwiających Odbiór, w terminie do 10 Dni Roboczych od dnia przekazania prac do Odbioru.
	4. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niezgodności pracy podlegającej Odbiorowi z Umową lub Zamówieniem, Wykonawca poprawi przedmiot Odbioru w terminie wskazanym przez Zamawiającego. W takim przypadku procedurę Odbioru opisaną powyżej powtarza się aż do czasu dokonania przez Zamawiającego Odbioru („ponowna procedura Odbioru”) albo skorzystania przez Zamawiającego z prawa do wypowiedzenia Umowy.
	5. Odbiór określonych prac przez Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy od odpowiedzialności, jeżeli na podstawie dotychczasowych prac Wykonawca wiedział lub jako profesjonalista powinien był wiedzieć, że prace odebrane przez Zamawiającego nie spełniają wymagań określonych w Umowie.
	6. O ile w Umowie nie postanowiono inaczej, za dzień spełnienia określonego świadczenia Strony uznają dzień zgłoszenia przez Wykonawcę danej pracy do Odbioru pod warunkiem, że praca taka zostanie zaakceptowana przy pierwszym Odbiorze, zgodnie z procedurą Odbioru przewidzianą dla danej pracy. Jednakże w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zgłoszonej do Odbioru pracy, termin uważa się za niedotrzymany, a terminem wykonania będzie podpisanie stosownego Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń przez Zamawiającego.
	7. Zamawiający dokona Odbioru w terminie do 10 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia przez Wykonawcę przedmiotu Odbioru. W przypadku przekroczenia powyższego terminu przez Zamawiającego, Wykonawcy nie będzie naliczana kara umowna za okres powyżej 10 Dni Roboczych, o których mowa powyżej.
1. PrzekazywanieProduktów.
	1. W przypadku dostarczania Zamawiającemu w toku realizacji Produktów stanowiących programy komputerowe, a także modyfikacje tych programów (w tym zmiany Aplikacji) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu w momencie przekazywania tych Produktów kompletną Dokumentację tych Produktów, zgodną ze standardami określonymi w IV części OPZ - Opis Dokumentacji Aplikacji.
	2. W przypadku przekazywania Zamawiającemu Produktów będących oprogramowaniem Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu na nośnikach optycznych takich Produktów w formie wykonywalnej oraz w formie Kodu Źródłowego.
	3. Wraz z Kodem Źródłowym Produktu, będącego programem komputerowym, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć na nośnikach optycznych kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia takiego Produktu do formy wykonywalnej.
	4. Produkty, dostarczone w formie Kodu Źródłowego, zawierać będą komentarze,
	w szczególności komentarze umieszczone w trakcie realizacji Usług Asysty Technicznej i Konserwacji, Usług Modyfikacji i Rozwoju wykonane zgodnie z treścią Załącznika nr 1 do Umowy). Wykonawca nie będzie usuwał komentarzy oraz innych informacji technicznych z Kodu Źródłowego danego Produktu, przed jego dostarczeniem Zamawiającemu.

**§ 9**

## Prawa autorskie i licencje

1. W ramach wynagrodzenia należnego za wykonanie usług wymienionych w § 1 ust 1, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz prawa zależne do wszystkich Produktów wytworzonych lub zmodyfikowanych w toku realizacji Umowy
(w tym dokumentów, programów komputerowych w dowolnej formie utrwalenia, kodów źródłowych, skryptów, plików konfiguracyjnych, scenariuszy testowych, danych testowych, etc.), niebędących Oprogramowaniem Standardowym lub dokumentacją Oprogramowania Standardowego, bez ograniczeń czasowych oraz terytorialnych, na wszystkich znanych
w chwili zawarcia niniejszej Umowy polach eksploatacji, w tym w zakresie i na polach eksploatacji określonych w art. 50 oraz 74 ust. 4 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a w szczególności na polach eksploatacji obejmujących:
	1. Wykorzystywanie w działalności prowadzonej przez Zamawiającego bez jakichkolwiek ograniczeń.
	2. Korzystanie z wszystkich Produktów w ramach wszystkich ich funkcjonalności
	w dowolny sposób w nieograniczonej liczbie kopii/stanowisk/serwerów oraz przez nieograniczoną liczbę użytkowników i osób, również spoza organizacji Zamawiającego.
	3. Wprowadzanie i zapisywanie w pamięci komputerów, odtwarzanie.
	4. Utrwalanie w całości lub części, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy Produktów, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową i w formie dysków twardych, tasiemek streamerów, dyskietek, nośników CD-R/RW, DVD/RW, przenośnej pamięci zewnętrznej, poczty elektronicznej, za pomocą Internetu, przesyłanie za pomocą sieci bezprzewodowych.
	5. Trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami
	i w jakiejkolwiek formie wytworzonych Produktów, w tym wprowadzanie do systemu informatycznego, pamięci komputerów, sieci komputerowych, odtwarzanie, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie, sporządzanie kopii, instalowanie
	i deinstalowanie.
	6. Tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu oraz wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w Produktach, w szczególności modyfikowanie kodów źródłowych, kompilowanie i łączenie, testowanie, wdrażanie, dokonywanie przeróbek oraz wykonywanie opracowań Produktu i dokumentacji oraz używanie wytworzonego
	w ten sposób oprogramowania.
	7. Rozpowszechnianie, użyczanie, najem, dzierżawę, upoważnianie innych osób do wykorzystania w całości lub części Produktów lub ich kopii.
	8. Korzystanie z produktów powstałych w wyniku eksploatacji Produktów lub modyfikacji tych Produktów przez Zamawiającego, w szczególności danych, raportów oraz innych dokumentów kreowanych w ramach tej eksploatacji.
2. Przeniesienie praw autorskich, na zasadach określonych powyżej, do Produktów:
	1. wykonanych lub dostarczonych w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju - następuje
	z chwilą odebrania danego Produktu przez Zamawiającego;
	2. wykonanych lub dostarczonych w ramach realizacji Usługi Asysty Technicznej
	i Konserwacji, Usług Transferu Wiedzy oraz gwarancji – z chwilą przekazania Zamawiającemu danego Produktu.
3. Wykonawca gwarantuje, że po nabyciu przez Zamawiającego majątkowych praw autorskich oraz zależnych praw do wszystkich Produktów wytworzonych lub zmodyfikowanych w toku realizacji Umowy osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich w powyższym zakresie w żaden sposób nie będą wykonywały przysługujących im praw, w szczególności Wykonawca zagwarantuje, że Zamawiający może korzystać z Produktów bez wskazywania autorstwa twórców.
4. W ramach wynagrodzenia należnego za wykonanie usług Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do wykonywania praw zależnych w zakresie i na polach eksploatacji, o których mowa w ust. 1 powyżej.
5. Wykonawca gwarantuje, że wykonane przez niego w ramach Umowy prace, w tym dostarczone przez Wykonawcę programy komputerowe, kody źródłowe, skrypty, pliki konfiguracyjne, dokumentacje, materiały i informacje, nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich, zwłaszcza w zakresie przepisów o wynalazczości, znakach towarowych, prawach autorskich i prawach pokrewnych oraz nieuczciwej konkurencji.
6. W przypadku wykorzystania utworów podmiotów trzecich Wykonawca zapewnia sobie prawa autorskie w takim zakresie, w jakim zobowiązany jest do ich przeniesienia na Zamawiającego.
7. Wykonawca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za naruszenie dóbr osobistych lub praw autorskich i pokrewnych osób trzecich, spowodowanych w trakcie lub w wyniku realizacji usług objętych Umową lub dysponowania przez Zamawiającego Produktami, do których Wykonawca przeniósł prawa na Zamawiającego, a w przypadku skierowania z tego tytułu roszczeń przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do całkowitego zaspokojenia roszczeń osób trzecich oraz do zwolnienia Zamawiającego z obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kosztów z tego tytułu.
8. Jeśli zrealizowane w ramach Umowy Produkty faktycznie naruszać będą prawa osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie przystąpi do ich zmodyfikowania w sposób pozwalający na dalsze ich wykorzystywanie, bez naruszania praw osób trzecich lub uzyska dla

Zamawiającego, na swój koszt, licencję lub sublicencję na produkt naruszający prawa osób trzecich.

1. Postanowienia zawarte w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio do zmian Produktów realizowanych przez Wykonawcę w ramach Umowy oraz licencji lub sublicencji na oprogramowanie wytworzone przez podmioty trzecie.
2. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych oraz praw zależnych do Produktów Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalone zostały Produkty, w ramach wynagrodzenia określonego w § 10 ust. 1 Umowy.
3. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu przeniesienia majątkowych praw autorskich oraz zależnych praw na wszystkich polach eksploatacji wskazanych w niniejszym paragrafie zawiera się w wynagrodzeniu z tytułu wykonania prac objętych Umową.
4. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że przeniesione majątkowe prawa autorskie oraz prawa zależne nie będą obciążone prawami osób trzecich, uniemożliwiającymi Zamawiającemu korzystanie z Produktów oraz zgodnie z celem niniejszej Umowy,
a w przypadku Produktów stanowiących programy komputerowe, składających się na System – zgodnie z celem i zakresem uprawnień Zamawiającego wynikających z treści przeniesionych praw majątkowych.
5. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony zgodnie potwierdzają, że Wykonawcy nie przysługują majątkowe prawa autorskie oraz prawa zależne do jakichkolwiek modyfikacji, nowych wersji Aplikacji oraz Produktów wytworzonych przez Zamawiającego lub podmioty działające na zlecenie Zamawiającego, inne niż Wykonawca, a także że wyłączne prawa autorskie do takich modyfikacji Aplikacji, nowych wersji Aplikacji oraz innych Utworów przysługiwać będą twórcom takich utworów.
6. Jeżeli Wykonawca w ramach realizacji niniejszej Umowy dostarcza Oprogramowanie Standardowe wraz z dokumentacją Oprogramowania Standardowego, stworzone samodzielnie przez Wykonawcę lub stworzone przez podmiot trzeci, Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w **§ 10** ust. 1 Umowy udziela bądź też zapewnia udzielenie Zamawiającemu licencji na korzystanie z takiego Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji, na zasadach i w zakresie określonym poniżej.
7. Licencja, o której mowa powyżej, obejmuje następujące pola eksploatacji:
	1. W odniesieniu do produktów niestanowiących programów komputerowych:
		1. utrwalanie, a także trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
		2. tłumaczenie, przystosowanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w Produktach;
		3. publiczne udostępnianie Produktów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym w celu korzystania
		z Aplikacji w sposób, do jakiego zostały one przeznaczone.
	2. W odniesieniu do Produktów stanowiących programy komputerowe:
		1. utrwalanie, a także trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
		2. tłumaczenie, przystosowanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w Produktach;
		3. publiczne udostępnianie Produktów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym w celu korzystania
		z Aplikacji w sposób do jakiego został on przeznaczony.
8. Licencja, o której mowa powyżej zapewnia Zamawiającemu prawo do korzystania
z Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.
9. Udzielenie licencji, na zasadach określonych powyżej, do Produktów:
	1. wykonanych lub dostarczonych w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju - następuje z chwilą odebrania danego Produktu przez Zamawiającego;
	2. wykonanych lub dostarczonych w ramach realizacji Usług Asysty Technicznej
	i Konserwacji, Usług Transferu Wiedzy oraz gwarancji – z chwilą przekazania Zamawiającemu danego Produktu.
10. Licencje powinny uprawniać do korzystania z Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego bez ograniczeń terytorialnych przez:
	1. Zamawiającego,
	2. osoby wskazane przez Zamawiającego,
	3. Użytkowników,
	4. podmioty świadczące usługi informatyczne dla Zamawiającego z zakresie niezbędnym do dokonywania usług, bez prawa korzystania przez te podmioty z oprogramowania na potrzeby własne tych podmiotów lub na potrzeby innych osób.
11. Wszelkie licencje, których udziela lub zapewnia udzielenie Zamawiającemu Wykonawca
w ramach Umowy, będą bezterminowe oraz obowiązujące co najmniej na całym terytorium Rzeczpospolitej Polskiej.
12. Wykonawca zapewnia, że licencja, o której mowa powyżej, obejmuje prawo do wprowadzania dowolnych zmian w Oprogramowaniu Standardowym oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego, w tym na modyfikowanie, skracanie, łączenie lub przerabianie takiego Oprogramowania Standardowego przez Zamawiającego lub wskazane przez Zamawiającego osoby trzecie.
13. W ramach udzielonej lub zapewnianej Zamawiającemu licencji, o której mowa powyżej, Zamawiający będzie miał prawo do udzielania sublicencji do korzystania z Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego na rzecz podmiotów, o których mowa w pkt 18 powyżej.
14. W przypadku licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują innemu podmiotowi niż Wykonawca, Wykonawca zobowiązuje się, że podmiot udzielający licencji nie utraci praw niezbędnych do zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z tego Oprogramowania przez okres obowiązywania umowy licencyjnej,
a w wypadku gdyby takie zdarzenie miało miejsce Wykonawca w ramach otrzymanego
z tytułu niniejszej Umowy wynagrodzenia dostarczy i wdroży zamienne Oprogramowanie.
15. Wykonawca zapewnia, że licencja na korzystanie z Oprogramowania Standardowego nie będzie zawierała ograniczeń polegających na tym, że dane oprogramowanie może być używane wyłącznie z innym oprogramowaniem lub może być wdrażane, serwisowane itp.

wyłącznie przez określony podmiot lub grupę podmiotów.

1. Warunki licencji dostarczanej Zamawiającemu nie mogą ograniczać uprawnień

Zamawiającego wynikających z niniejszej Umowy.

1. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku, kiedy to on udziela licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego nie będzie korzystał w ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej, ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych w okresie 20 lat od zakończania niniejszej Umowy.
2. Wykonawca gwarantuje, że w przypadku, kiedy Wykonawca zapewnia udzielenie licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego, którą faktycznie udziela producent tego Oprogramowania niebędący Wykonawcą, producent Oprogramowania Standardowego przez okres co najmniej 3 lat od dnia zakończenia niniejszej Umowy nie będzie korzystał z ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej z innych powodów niż naruszenie przez Zamawiającego warunków licencji, po wcześniejszym wyznaczeniu Zamawiającemu dodatkowego terminu (nie krótszego niż 30 dni) na usunięcie naruszeń i bezskutecznym upływie takiego terminu, ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązań określonych w ust. 24 i 25 powyżej, Wykonawca zostanie obciążony karą umowną na zasadach opisanych w **§ 12** Umowy.
4. Wykonawca zapewnia, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich do licencjonowanego Oprogramowania Standardowego oraz dokumentacji Oprogramowania Standardowego nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego.
5. Wykonawca zapewnia i gwarantuje Zamawiającemu, że korzystanie przez Zamawiającego
z Oprogramowania Standardowego nie będzie naruszać żadnych praw własności intelektualnej osób trzecich. Wykonawca zapewnia i gwarantuje również, że licencje dostarczone Zamawiającemu na zasadach określonych powyżej nie będą obciążone prawami osób trzecich, uniemożliwiającymi Zamawiającemu korzystanie z Oprogramowania Standardowego zgodnie z celem niniejszej Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się naprawić każdą szkodę, w tym pokryć wszelkie koszty, wydatki, w tym koszty obsługi prawnej, którą Zamawiający może ponieść lub za którą Zamawiający może stać się odpowiedzialny, lub do naprawienia której może zostać zobowiązany w związku z jakimkolwiek pozwem, roszczeniem czy postępowaniem prowadzonym przeciwko niemu oraz w związku z jakimkolwiek innym postępowaniem,
w wyniku złożenia przez Wykonawcę nieprawdziwych oświadczeń co do posiadanych praw własności intelektualnej pod warunkiem jednak, iż Zamawiający:
	1. niezwłocznie powiadomi Wykonawcę o takim roszczeniu,
	2. nie uzna swojej odpowiedzialności i nie zawrze ugody, bez uprzedniego powiadomienia Wykonawcy o planowanych działaniach i uzgodnienia przez Strony wspólnego stanowiska w tym przedmiocie,
	3. będzie przekazywać Wykonawcy informacje, pisma oraz inne dokumenty, związane z przedmiotowym roszczeniem, o ile nie będzie to naruszać przepisów prawa.

## § 10 Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy nie przekroczy kwoty brutto: ………………………………. zł (słownie: …………………), zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy, z zastrzeżeniem § 1 ust. 4.
2. Wynagrodzenie za świadczenie Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji.
	1. Za należyte wykonywanie Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego płatnego na podstawie otrzymanej faktury VAT
	w wysokości ………………… zł brutto (słownie: …………………………….), za dany miesiąc (zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy).
	2. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu świadczenia Usługi Asysty Technicznej
	i Konserwacji nie przekroczy kwoty brutto: ……………………………… zł

(słownie: ……………………………), zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy.

* 1. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 2.1. powyżej płatne będzie z dołu, po wykonaniu przez Wykonawcę, na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji świadczonych
	w danym miesiącu oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT. Brak Protokołu Odbioru Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji może stanowić podstawę do żądania faktury korygującej do 0 zł.
	2. W przypadku wykonywania Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji przez okres niepełnego miesiąca, wynagrodzenie należne jest w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których Umowa obowiązywała. Rozliczenie nastąpi po zakończeniu danego miesiąca.
	3. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 2.1. powyżej będzie naliczane począwszy od pierwszego dnia obowiązywania Umowy.
	4. Protokół Odbioru Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji zawiera Załącznik nr 4 do Umowy.
1. Wynagrodzenie za świadczenie Usługi Modyfikacji i Rozwoju.
	1. Usługa Modyfikacji i Rozwoju rozliczana będzie w ramach limitu 18 000 Roboczogodzin.
	2. Wynagrodzenie za Usługę Modyfikacji i Rozwoju płatne będzie na podstawie wyceny dokonanej zgodnie z ust. 3.3. Załącznika nr 1 do Umowy, w wysokości stanowiącej iloczyn Roboczogodzin wykorzystanych na realizację Usługi Modyfikacji i Rozwoju wskazanych w Protokole Odbioru Usługi Modyfikacji i Rozwoju oraz stawki za jedną

Roboczogodzinę wynoszącą ……………….. zł brutto

(słownie: ……………………………………………..) - zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy.

* 1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu świadczenia Usługi Modyfikacji i Rozwoju nie przekroczy kwoty brutto: …………………….. zł

(słownie: ………………………………………………………), zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy.

* 1. Wynagrodzenie z tytułu realizacji Usługi Modyfikacji i Rozwoju obejmować będzie płatność za wszystkie Zadania odebrane przez Zamawiającego w rozliczanym kwartale. Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury VAT na

podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Usługi Modyfikacji i Rozwoju oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT. Brak Protokołu Odbioru Usługi Modyfikacji i Rozwoju może stanowić podstawę do zwrotu otrzymanej od Wykonawcy faktury.

* 1. Protokół Odbioru Usługi Modyfikacji i Rozwoju zawiera Załącznik nr 4 do Umowy.
1. Wynagrodzenie za zrealizowanie Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków:
	1. Za należyte wykonanie Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia płatnego na podstawie otrzymanej faktury VAT w wysokości …………... zł brutto (słownie …..), zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy.
	2. Wynagrodzenie za realizacji Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków płatne będzie na podstawie wyceny dokonanej zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy..
	3. Protokół Odbioru Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych
	z wniosków zawiera Załącznik nr 4 do Umowy.
2. Postanowienia dodatkowe.
	1. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej stanowi całość wynagrodzenia Wykonawcy w związku z realizacją niniejszej Umowy. Wykonawcy nie przysługują żadne inne roszczenia w stosunku do Zamawiającego, w szczególności: zwrot kosztów podróży oraz zakwaterowania Pracowników Wykonawcy i Podwykonawców czy też zwrot jakichkolwiek innych, dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę związanych z wykonywaniem Umowy.
	2. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 5.1 obejmuje również wynagrodzenie (cenę) za przeniesienie majątkowych praw autorskich oraz zależnych praw do wytworzonych
	w ramach usług wszelkich Produktów, jak również udzielenie licencji, wskazanych
	w niniejszej Umowie.
	3. Zamawiający dopuszcza następujące formy faktur (zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług), tj[[1]](#footnote-1).:
		1. Papierowa, która musi być dostarczona do siedziby Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w oryginale (Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa).
		2. Elektroniczna:
			1. przesłana za pomocą poczty elektronicznej, tzn. tylko i wyłącznie poprzez e-mail: e-faktury@pfron.org.pl, musi zawierać podpis kwalifikowany, podpis osoby wystawiającej fakturę,
			2. za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF) na skrzynkę w postaci ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego. Precyzując: skrzynka PEPPOL adres strony: www.efaktura.gov.pl, wybranie Brokera PEF – Broker Infinite IT Solutions i przy wystawianiu nowego dokumentu podanie numeru NIP PFRON 5251000810. Rekomendowaną przeglądarką do obsługi PEF jest Google Chrome.
	4. Płatności dokonywane są wyłącznie w złotych polskich przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w treści faktury w terminie 21 dni od dnia dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT (faktura powinna zawierać wszystkie elementy wymagane w tym zakresie przez obowiązujące przepisy prawa oraz prawidłowe dane).
	5. Za dzień płatności uważa się dzień złożenia przez Zamawiającego prawidłowego i przyjętego do realizacji przelewu bankowego.
	6. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie z tytułu niewykorzystania w całości kwoty wynagrodzenia określonego w ust. 1 powyżej.
	7. Zamawiającemu przysługuje prawo do potrącania z wynagrodzenia należnego Wykonawcy wszelkich roszczeń nadających się do potrącenia i wynikających z niniejszej Umowy, w tym w szczególności roszczeń z tytułu należnych Zamawiającemu kar umownych zastrzeżonych w niniejszej Umowie.
	8. Kary umowne będą płatne przez Wykonawcę w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. Zapłata kary umownej może być również egzekwowana przez potrącanie wymagalnych roszczeń Zamawiającego z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
	9. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego
	z tytułu wykonanej części Umowy.

**§ 11**

**Poufność i ochrona informacji**

1. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w ścisłej tajemnicy Informacji Poufnych, w czasie obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 10 lat od dnia jej wykonania, wygaśnięcia, odstąpienia lub rozwiązania.
2. Strony zobowiązują się do wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie w celu realizacji Umowy.
3. Strony zobowiązane są w szczególności do:
	1. nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych;
	2. niewykorzystywania Informacji Poufnych do celów innych niż realizacja przedmiotu niniejszej Umowy;
	3. przechowywania Informacji Poufnych w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony
	w taki sposób, w jaki Strona zabezpiecza własne informacje tego rodzaju.
4. Informacje Poufne nie będą przez żadną ze Stron ujawniane, rozpowszechniane i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez wyraźnej, uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem
pkt 5 i 6.
5. Wykonawca uprawniony jest do przekazywania Informacji Poufnych swoim Pracownikom oraz Podwykonawcom, wyłącznie, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez Podwykonawców jak za własne działania bądź zaniechania.
6. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub materiałów:
	1. których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa;
	2. których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu uprawnionego do kontroli, pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji;
	3. które są powszechnie znane;
	4. które Strona uzyskała lub uzyska od osoby trzeciej, jeżeli przepisy obowiązującego prawa lub zobowiązanie umowne wiążące tę osobę nie zakazują ujawniania przez nią tych informacji i o ile Strona nie zobowiązała się do zachowania poufności;
	5. w których posiadanie Strona weszła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed dniem uzyskania takich informacji na podstawie niniejszej Umowy.
7. Jakiekolwiek postanowienia Umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji Poufnych przewidzianych w przepisach prawa.
8. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji lub materiałów albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić
o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę informacji lub materiałów o ich poufnym charakterze.
9. Za każdy przypadek ujawnienia Informacji Poufnych wbrew postanowieniom niniejszego paragrafu, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną na zasadach opisanych
w **§ 12** Umowy.
10. Zamawiający jako administrator danych, powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu wykonania zobowiązań przewidzianych w Umowie. Szczegółowe uregulowanie dotyczące powierzenia danych osobowych zawiera Załącznik nr 3 do Umowy.

**§ 12**

## Kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach opisanych w niniejszej Umowie oraz na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
2. Jeżeli w toku realizacji usług w ramach niniejszej Umowy, wskutek Wad Aplikacji, powstałych z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, w tym również Wad powstałych z powodu nieprawidłowego działania Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego, lub w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy lub osób, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, dojdzie do utraty danych z Aplikacji, co spowoduje konieczność odtworzenia (przywrócenia dowolną metodą) danych Aplikacji, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30 000 zł (słownie: trzydzieści tysięcy złotych), za każdy taki przypadek.
3. Za niedotrzymanie terminu dostarczenia narzędzia do monitorowania aplikacji, o którym mowa w pkt 3.2.7.34, Załącznika nr 1 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50 zł za każdy dzień .
4. W przypadku świadczenia Usług Asysty Technicznej i Konserwacji niezgodnie z parametrami określonymi w Załączniku nr 5 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
	1. za niedotrzymanie czasu reakcji poziomu świadczenia usług (SLA) w miesiącu konkursu dla Wady Awaria w aplikacji Generator Wniosków – Wykonawca zapłaci

Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas przewidziany w tabeli nr 1 Załącznika nr 5 do Umowy Poziom Świadczenia Usług (SLA);

* 1. za niedotrzymanie czasu reakcji poziomu świadczenia usług (SLA) w miesiącu konkursu dla Wady Błąd w aplikacji Generator Wniosków – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 300 zł za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas przewidziany w tabeli nr 1 Załącznika nr 5 do Umowy Poziom Świadczenia Usług (SLA);
	2. za niedotrzymanie czasu reakcji poziomu świadczenia usług (SLA) w miesiącu konkursu dla Wady Usterka w aplikacji Generator Wniosków – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas przewidziany w tabeli nr 1 Załącznika nr 5 do Umowy Poziom Świadczenia Usług (SLA);
	3. za niedotrzymanie czasu reakcji poziomu świadczenia usług (SLA) poza miesiącem konkursu dla Wady Awaria w aplikacjach Generator Wniosków i Ewidencja Godzin Wsparcia – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 300 zł za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas przewidziany w tabeli nr 1 Załącznika nr 5 do Umowy Poziom Świadczenia Usług (SLA);
	4. za niedotrzymanie czasu reakcji poziomu świadczenia usług (SLA) poza miesiącem konkursu dla Wady Błąd w aplikacjach Generator Wniosków i Ewidencja Godzin Wsparcia – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas przewidziany w tabeli nr 1 Załącznika nr 5 do Umowy Poziom Świadczenia Usług (SLA);
	5. za niedotrzymanie czasu reakcji poziomu świadczenia usług (SLA) poza miesiącem konkursu dla Usterka Awaria w aplikacjach Generator Wniosków i Ewidencja Godzin Wsparcia – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50 zł za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas przewidziany w tabeli nr 1 Załącznika
	nr 5 do Umowy Poziom Świadczenia Usług (SLA).
1. Ponadto Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
	1. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia z powodu okoliczności leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę
	w wysokości 25% wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy,
	o którym mowa w § 10 ust. 1 niniejszej Umowy;
	2. W przypadku zwłoki w wykonaniu aktualizacji Dokumentacji Aplikacji, o której mowa w Załączniku nr 1 do Umowy - Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną
	w wysokości 1 000,00 złotych za każdy Dzień Roboczy zwłoki;
	3. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązań określonych w **§ 9** ust. 24 i 25, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej
	w wysokości 200 000,00 zł;
	4. Za każdy przypadek ujawnienia Informacji Poufnych wbrew postanowieniom **§ 11**, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną 200 000,00 zł, za każdy stwierdzony przypadek;
	5. W przypadku niezatrudnienia przy realizacji Umowy osoby/osób na podstawie umowy o pracę, zgodnie z § 1 ust. 3 Umowy, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia kary umownej w wysokości 1 000,00 zł, za każdy miesiąc w którym stwierdzono nieprawidłowość;
	6. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000,00 zł za każdy dzień zwłoki w realizacji usługi przewidzianej w pkt 3.2.1.38. Załącznika nr 1 do Umowy;
	7. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3 000,00 zł za każdy dzień zwłoki w realizacji usługi przewidzianej w § 4 pkt 2.5. Umowy;
	8. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3 000,00 zł za każdy dzień zwłoki w realizacji usługi przewidzianej w § 4 pkt 2.6. Umowy;
	9. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 000,00 zł za przypadek uchybienia w obowiązku bieżącego prowadzenia i aktualizacji Repozytorium Projektu, polegający na tym, że Zamawiającemu zostaną przedstawione efekty realizacji prac nie znajdujących potwierdzenia w produktach umieszczanych na bieżąco w Repozytorium Projektu;
	10. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 000,00 zł za każdy przypadek, w którym Wykonawca nie przystąpi do realizacji lub odstąpi od realizacji prac w ramach usług Modyfikacji i Rozwoju systemu, o którym mowa w pkt 3.3.3.2. Załącznika nr 1 do SWZ;
	11. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 000,00 zł za każdy przypadek, w którym Wykonawca będzie uchylał się od wezwania do świadczenia usług w trybie przewidzianym w § 4 ust. 2 2 Umowy, przy czym przyjmuje się, że przez uchylenie się należy rozumieć niepodjęcie pracy przez przedstawicieli Wykonawcy
	w siedzibie Zamawiającego (lub jej nieuzgodnione zaprzestanie) w terminie dłuższym niż 3 dni od zgłoszenia przez Zamawiającego żądania, o którym mowa w § 4 ust. 2 Umowy;
	12. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 000,00 zł za brak zapłaty lub nieterminowe dokonanie zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom, w każdym przypadku, o którym mowa w art. 439 ust. 5 Pzp.
2. Zamawiający jest uprawiony do dochodzenia poszczególnych kar umownych niezależnie, kary te podlegają sumowaniu, przy czym w razie, gdy Zamawiającemu przysługuje prawo do żądania kary umownej w przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo do żądania kary umownej wyłącznie z tego tytułu.
3. Łączna suma kar umownych, o których mowa powyżej nie może przekroczyć 30% wysokości wynagrodzenia, o którym mowa w **§ 10** ust. 1 Umowy.
4. Obowiązek zapłaty przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych, uregulowanych w Kodeksie cywilnym.
5. Za niedotrzymanie terminu dostarczenia dokumentacji o której mowa w §. 3 ust. 3.2.7.28
w Załączniku nr 1 do Umowy. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 1 000,00 zł za każdy dzień zwłoki.
6. Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia w zapłacie należnego wynagrodzenia.

**§ 13**

**Odstąpienie, rozwiązanie, zakończenie trwania Umowy**

1. Zamawiający może rozwiązać Umowę na podstawie art. 456 ust. 2 ustawy, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
	1. zmiana Umowy została dokonana z naruszeniem art. 455 ust. 3-4 i art. 454 ustawy;
	2. Wykonawca w chwili zawarcia Umowy podlegał wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 108 ust. 1 ustawy;
	3. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że państwo polskie uchybiło zobowiązaniom, które ciążą na nim na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE i dyrektywy 2014/25/UE, z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem przepisów prawa Unii Europejskiej. W takim przypadku, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy. Zamawiający nabędzie prawa do wszelkich Produktów wykonanych w ramach Umowy przed rozwiązaniem Umowy, również tych nieukończonych, w tym nabędzie uprawnienie do korzystania z Produktów w zakresie opisanym w § 9 Umowy.
2. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takiej sytuacji:
	1. Wykonawca zachowa wynagrodzenie otrzymane od Zamawiającego za prace wykonane do dnia odstąpienia Umowy, które zostało zapłacone;
	2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za wszystkie prace wykonane do dnia odstąpienia Umowy, które nie zostały zapłacone, przy czym wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o wartość danych prac zgodnie z Umową oraz stopień ich ukończenia;
	3. Zamawiający nabędzie prawa do wszelkich Produktów wykonanych w ramach Umowy przed odstąpieniem od Umowy, również tych nieukończonych, w tym nabędzie uprawnienie do korzystania z Produktów w zakresie opisanym w § 9 Umowy.
3. Zamawiający ma prawo do natychmiastowego odstąpienia od niniejszej Umowy
w następujących przypadkach:
	1. nierozpoczęcia realizacji przedmiotu Umowy powyżej 3 dni z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
	2. zwłoka Wykonawcy w Naprawie/Obejściu Wady w Aplikacjach przekraczającej trzykrotność gwarantowanego Czasu Naprawy/Obejścia w okresie gwarancji i Asysty Technicznej i Konserwacji zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 5 do Umowy;
	3. Naprawy/Obejścia Wady w sposób powodujący utratę danych z Aplikacji;
	4. zwłoka Wykonawcy wynoszącego ponad 10 Dni Roboczych w realizacji zobowiązań Wykonawcy wynikających z realizowanych usług na podstawie postanowień pkt 3.3
	i pkt Załącznika nr 1 do Umowy;

3.5. gdy suma kar umownych, o których mowa w **§ 12** ust. 3, 4, 5 i 6 Umowy przekroczy 20% wynagrodzenia brutto określonego w **§ 10** ust. 1 Umowy;

* 1. zaprzestania realizacji Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
	2. gdy Wykonawca nie wywiąże się z któregokolwiek z postanowień niniejszej Umowy
	z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego, mających istotny wpływ na realizację przedmiotu Umowy;
	3. niewypłacalności Wykonawcy;
	4. rozwiązania, likwidacji lub zaprzestania prowadzenia działalności przez Wykonawcę lub Zamawiającego;
	5. w przypadku trzykrotnego stwierdzenia przez Zamawiającego niezatrudnienia przy realizacji Umowy wymaganej osoby/osób na podstawie umowy o pracę, zgodnie
	z zapisami w § 1 ust 3 Umowy.
1. W przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od Umowy z powodu zaistnienia przesłanek,
o których mowa w ust. 3 powyżej, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie od Zamawiającego za prace wykonane do dnia odstąpienia od Umowy, przy czym wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o wartość danych prac zgodnie z Umową oraz stopień ich ukończenia. Zamawiający nabędzie prawa do wszelkich Produktów wykonanych w ramach Umowy przed odstąpieniem od Umowy, również tych nieukończonych, w tym nabędzie uprawnienie do korzystania z Produktów w zakresie opisanym w § 9 Umowy.
2. Odstąpienie lub rozwiązanie niniejszej Umowy nie powoduje wygaśnięcia:
	1. Zobowiązań Wykonawcy, w zakresie gwarancji (**§ 3** Umowy) do Produktów odebranych przez Zamawiającego lub przekazanych Zamawiającemu przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy;
	2. Zobowiązań Wykonawcy do przeniesienia majątkowych praw autorskich, zależnych praw, udzielenia licencji oraz w zakresie zobowiązań opisanych w § 9 Umowy
	w stosunku do Produktów przekazanych Zamawiającemu lub odebranych przez Zamawiającego przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy;
	3. Zobowiązań Stron wynikających z postanowień § 11 Umowy.
3. Odstąpienie lub rozwiązanie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności
i musi zawierać uzasadnienie.
4. Strony zobowiązane są najpóźniej w dniu zakończenia obowiązywania Umowy do uzgodnienia i sporządzenia protokołu, który będzie stwierdzał bieżący stan realizacji Umowy. Uzgodniony i podpisany bez zastrzeżeń przez Strony protokół będzie podstawą do zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
5. Najpóźniej do dnia zakończenia obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązany jest
w szczególności do:
	1. Przekazania Zamawiającemu wszelkich informacji oraz Produktów powstałych w toku realizacji Umowy, w wyniku prac Wykonawcy.
	2. Wydania Zamawiającemu aktualnej na dzień wygaśnięcia Umowy kompletnej aktualnej na dzień zakończenia obowiązywania Umowy kompletnej Dokumentacji Aplikacji, aktualnych i kompletnych na dzień zakończenia obowiązywania Umowy Kodów Źródłowych Aplikacji uwzględniających wszystkie zmiany, modyfikacje i uaktualnienia powstałe w wyniku realizacji Umowy oraz aktualnej kopii zapasowej maszyn wirtualnych wraz z bazami danych.

**§14**

**Siła wyższa**

1. W każdym przypadku Strona nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie zostało spowodowane okolicznością Siły wyższej.
2. Okolicznościami Siły wyższej są zdarzenia zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do zapobieżenia, a w szczególności:
	1. wojna, w tym wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty terroryzmu;
	2. katastrofy naturalne, takie jak silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, zniszczenie przez piorun, długotrwałe silne opady;
	3. wybuchy, pożary, przerwy w łączności lub dostawie prądu trwające jednorazowo nieprzerwanie co najmniej 2 dni.
3. Strona starająca się o zwolnienie z odpowiedzialności ze względu na Siłę wyższą, w terminie do 3 dni po zaistnieniu zdarzenia powiadomi pisemnie drugą Stronę o powyższym zdarzeniu i jego wpływie na jej zdolność do realizacji Umowy. W przypadku ustania przyczyny zwolnienia Strona starająca się o zwolnienie z odpowiedzialności, w terminie do

3 dni po zaistnieniu okoliczności Siły wyższej powiadomi pisemnie drugą Stronę o powyższym fakcie.

1. Strona, która nie zawiadomi o zdarzeniu oraz nie przekaże drugiej Stronie pisemnego potwierdzenia zaistnienia Siły wyższej w terminie określonym w punkcie powyżej, jest odpowiedzialna za szkody poniesione przez drugą Stronę, których można było uniknąć
w przypadku terminowego zawiadomienia.
2. W razie zaistnienia okoliczności Siły wyższej terminy realizacji Umowy przedłużają się
o okres jej trwania.

**§ 15**

## Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany i oświadczenia związane z niniejszą Umową wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw lub określeń Stron, siedziby Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz Zamawiającego.
3. W przypadkach przewidzianych w Umowie dopuszcza się wprowadzanie do Umowy zmian za zgodą Stron Umowy.
4. Zmiany Umowy muszą być dokonywane zgodnie z przepisem art. 454 ustawy.
5. W zawartej Umowie zmianie mogą ulec zapisy w następujących przypadkach:
	1. zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy - w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany przepisów prawa;
	2. zmiany wynagrodzenia należnego Wykonawcy z powodu okoliczności innych niż zmiana zakresu świadczenia Wykonawcy;
	3. jeśli wystąpi konieczność rezygnacji z realizacji części lub całości zamówienia podyktowana zaistnieniem siły wyższej;
	4. zmniejszenia wynagrodzenia na skutek zmniejszenia zakresu przedmiotu Umowy,
	z powodu rezygnacji z części przedmiotu Umowy, z przyczyn których nie można było przewidzieć w dniu zawarcia Umowy lub z powodu odstąpienia od niej. W takim przypadku Wykonawca otrzyma wyłącznie wynagrodzenie należne z tytułu wykonania części Umowy;
	5. na skutek zaistnienia obiektywnych przeszkód, które uniemożliwią realizację zamówienia lub osiągnięcie jego celów według pierwotnie przyjętego terminu realizacji zamówienia, a w szczególności, gdy wystąpi konieczność przesunięcia terminu zakończenia realizacji niniejszej Umowy, jednak nie dłużej niż o 60 dni,
	z zastrzeżeniem, iż zmiana ta nie spowoduje przekroczenia wynagrodzenia, o którym mowa w § 10 ust. 1 Umowy;
	6. możliwości zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili podpisania Umowy, niepowodujących zmiany przedmiotu Umowy - w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany tych rozwiązań;
	7. zmiany oprogramowania wykorzystywanego przez Zamawiającego na potrzeby korzystania z Systemu lub potrzebnego do korzystania z Systemu.
6. Zamawiający wprowadzi zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy
w przypadku: zmiany stawki podatku od towarów i usług; 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, zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
7. Zamawiający wprowadzi zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy
w przypadku zmiany: zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
8. Strony postanawiają, iż dokonają w formie pisemnego aneksu zmiany wynagrodzenia
w przypadku wystąpienia jednej ze zmian przepisów wskazanych w art. 436 ust. 4 pkt b) ustawy, tj.:
	1. stawki podatku od towarów i usług;
	2. wysokości minimalnego wynagrodzenia za prace albo wysokości minimalnej stawki godzinowej ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (tekst jednolity Dz. U. z 2020, poz. 2207);
	3. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
	4. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych.
9. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian,
o których mowa w ust. 8 pkt 8.2. - 8.4.
10. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a określona w aneksie wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
11. W przypadku zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za prace albo wysokości minimalnej stawki godzinowej ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia.
12. W przypadku zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących zamówienie na rzecz Zamawiającego.
13. Wprowadzenie zmian wysokości wynagrodzenia, o których mowa w ust. 8 powyżej, wymaga uprzedniego złożenia przez Wykonawcę oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 8 pkt 8.2. - 8.4.
14. Warunkiem dokonania zmian, o których mowa w ust. 5 powyżej jest zgoda Stron i złożenie wniosku przez Stronę inicjującą zmianę. Wniosek powinien zawierać:
	1. opis propozycji zmiany;
	2. uzasadnienie zmiany;
	3. opis wpływu zmiany na termin wykonania Umowy.
15. Zmiany wynagrodzenia opisane w ust. 8 do 14 mogą nastąpić najwcześniej po upływie
12 miesięcy realizacji umowy.
16. Maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza Zamawiający w efekcie zastosowania postanowień o zasadach wprowadzania zmian wynosi 10% wynagrodzenia Wykonawcy.
17. Dokonanie zmian, o których mowa powyżej wymaga zmiany Umowy.

**§16**

## Zawiadomienia

1. Strony mogą doręczać określone powiadomienia oraz przekazywać sobie informacje związane z realizacją Umowy, które nie stanowią oświadczeń woli o znaczeniu prawnym (np. nie stanowią wezwań do zaniechania naruszeń, oświadczeń o odstąpieniu od Umowy, itp.) oraz w sytuacjach, w których Umowa nie wymaga zachowania formy pisemnej, wyznaczonym Kierownikom Projektu wskazanym w Umowie.
2. W przypadku przekazania informacji faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) nadawca winien dysponować potwierdzeniem ich nadania pod właściwy numer lub adres elektroniczny odbiorcy. Powiadomienie uznaje się za doręczone z chwilą dostarczenia za pomocą faksu lub poczty elektronicznej.
3. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień niniejszej Umowy wszelkie oświadczenia o znaczeniu prawnym, związane z obowiązywaniem lub realizacją niniejszej Umowy, dokonywane będą przez odpowiednio do tego umocowane osoby na piśmie za potwierdzeniem odbioru, listem poleconym lub przesyłką kurierską na poniższe adresy:
	1. Adres do doręczeń dla Zamawiającego

 Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.

* 1. Adres do doręczeń dla Wykonawcy

 ………………………………………………………………………

 ………………………………………………………………………

 ………………………………………………………………………

1. Zmiana danych, o których mowa w niniejszym paragrafie może być dokonywana w toku obowiązywania niniejszej Umowy za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony. Każda ze

Stron zobowiązana jest poinformować drugą Stronę o każdorazowej zmianie adresów wskazanych w niniejszym paragrafie niezwłocznie po dokonaniu takiej zmiany. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu w sposób, o którym mowa powyżej, wszelkie zawiadomienia dokonane na poprzednio wskazany przez Stronę adres, w sposób określony
w zdaniu poprzedzającym, uznane będą za skutecznie doręczone. Zmiana danych, o których mowa w niniejszym paragrafie nie stanowi zmiany Umowy.

**§ 17**

**Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

1. Strony ustalają zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% wartości Umowy brutto określonej w § 10 ust. 1 niniejszej Umowy, tj.: …………………… zł.

(słownie: …………………………………………………………………………………………..), które Wykonawca wniósł w formie ………………………. w dniu ………….….………….. .

1. Wniesione zabezpieczenie należytego wykonania Umowy przeznaczone jest na zabezpieczenie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy, w szczególności pokrycia kar umownych.
2. Zabezpieczenie wniesione w pieniądzu będzie przechowywane na oprocentowanym rachunku bankowym i zostanie zwrócone wraz z odsetkami naliczonymi według umowy wynikającej z rachunku bankowego pomniejszonymi o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.
3. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego
w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmieni formę na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia.
4. Zwrot kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy nastąpi na zasadach określonych w art. 453 ust. 1 ustawy w terminie do 30 dni od dnia zrealizowania Umowy.
5. Zamawiający pozostawi kwotę odpowiadającą 30% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na zabezpieczenie roszczeń z tytułu gwarancji.
6. Kwota, o której mowa w ust. 6, jest zwracana nie później niż w 15 dniu po upływie okresu gwarancji.

**§ 18**

**Postanowienia końcowe**

1. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy Prawo zamówień publicznych oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
3. Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz otrzymuje Wykonawca, drugi Zamawiający. Strony zgodnie ustanawiają bezwzględny zakaz przenoszenia wierzytelności i praw wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich bez zgody drugiej Strony.
4. Strony dołożą wszelkich starań, aby sprawy sporne wynikłe podczas realizacji Umowy rozwiązać polubownie. Jednakże, jeśli wynikną sprawy sporne, których nie można rozwiązać polubownie, Strony poddają rozstrzygnięciu sądowi właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
5. Niniejszą Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednej dla każdej ze Stron.
6. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:

Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (zgodnie z zał. nr 1 do SWZ).

Załącznik nr 2 – kopia oferty Wykonawcy.

Załącznik nr 3 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Załącznik nr 4 – Wzory Protokołów Odbioru.

Załącznik nr 5 – Poziomy świadczenia usług (SLA).

**…………………..………………… ………………..……………………**

 **Wykonawca Zamawiający**

**Załącznik nr 3 do Umowy nr ……..**

**Projekt Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**

**UMOWA NR …….**

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

**Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**, al. Jana Pawła II 13, 00-

828 Warszawa, zwanym dalej „**Zleceniodawcą**” lub „**Administratorem**”, reprezentowanym przez: …………………………………………………….. a

**……………………………………………………………………………………………**, zwanym dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez:

................................................................................................................................................................... o następującej treści:

**§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Zleceniodawca i Wykonawca oświadczają, że zawarli w dniu …………….. r. Umowę nr ………….. w sprawie…………….., zwaną dalej „Umową Główną”.
2. Zleceniodawca oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7

Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zwanego dalej „RODO”) w stosunku do danych osobowych powierzonych Wykonawcy.

1. Zleceniodawca powierza, w rozumieniu art. 28 ust. 3 RODO, Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w Umowie Głównej i niniejszej Umowie.
2. Powierzone Wykonawcy dane osobowe obejmują wszystkie niezbędne dane zebrane i zawarte w szczególności w drukach, formularzach, systemach informatycznych wykorzystywanych w ramach usług objętych Umową Główną.
3. W ramach realizacji niniejszej Umowy Wykonawca uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych, tj. wykonywania w szczególności następujących czynności na danych osobowych: gromadzenia, utrwalania, organizowania, dopasowywania oraz łączenia, porządkowania, modyfikowania, pobierania, a także innych czynności, o ile jest to konieczne do zrealizowania celu, o którym mowa w ust. 6 pkt 3.
4. Strony niniejszej Umowy określają następujący zakres powierzenia:
	1. czas trwania przetwarzania: w okresie obowiązywania Umowy;
	2. charakter przetwarzania: ciągły;
	3. cel przetwarzania: utrzymanie i rozwój aplikacji Generator Wniosków oraz Systemu Ewidencji Godzin Wsparcia;
	4. sposób przetwarzania: zautomatyzowany i niezautomatyzowany;
	5. rodzaj danych osobowych: dane zwykłe (PESEL, imię, nazwisko, adres zamieszkania, NIP, CEDIG, informacje o zatrudnieniu, informacja o wykształceniu, login użytkownika oraz inne dane gromadzone w aplikacji m.in. czynności wykonywanych w aplikacji EGW i GW), szczególnych kategorii (dane dotyczące rodzaju i stopnia niepełnosprawności);
	6. kategorie osób, których dane dotyczą: – użytkownicy aplikacji EGW i GW, beneficjenci ostateczni, pracownicy projektów organizacji pozarządowych udzielający wsparcia

**§ 2. ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

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

wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia, Liechtenstein.

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w stosunku do Podwykonawcy, o których mowa w § 4 niniejszej Umowy.

**§ 3. KONTROLA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Niezależnie od pozostałych postanowień niniejszej Umowy, Wykonawca podczas realizacji niniejszej Umowy, zobowiązany jest do informowania Zleceniodawcy
o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo powierzonych danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania, na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy
i w terminie przez niego wyznaczonym, wszelkich informacji dotyczących przetwarzania powierzonych danych osobowych, w tym sposobów realizacji obowiązku zabezpieczenia danych osobowych oraz wszelkich danych niezbędnych do wykonania zobowiązań wynikających z odpowiedzialności za powierzone dane osobowe. W szczególności zobowiązuje się do przedstawienia, na pisemne żądanie Zleceniodawcy, dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych objętych Umową oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych,
a także informacji dotyczących implementacji rozwiązań opisanych w powyżej wskazanej dokumentacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy i w terminie przez niego wyznaczonym poddać się audytowi w zakresie realizacji obowiązków wynikających z niniejszej Umowy oraz przepisów o ochronie danych osobowych. W ramach audytu Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia osobom działającym w imieniu Zleceniodawcy wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe, oraz udzielania informacji dotyczących przebiegu przetwarzania powierzonych danych osobowych, zapewnienia wglądu w dokumentację wymaganą przepisami RODO i odrębnymi przepisami, umożliwienia przeprowadzania oględzin nośników i systemów teleinformatycznych służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się usunąć wszelkie nieprawidłowości lub niezgodności
z przepisami RODO stwierdzone w trakcie audytu w terminie wyznaczonym przez Administratora.
4. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzenia przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, zwanego dalej „Organem nadzorczym”, kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa na zasadach opisanych w RODO. 5. Do prowadzenia audytu w sposób opisany w niniejszym paragrafie ze strony

Zleceniobiorcy uprawnionym będzie osoba wskazana imiennie i pisemnie upoważniona przez Zleceniodawcę.

1. Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Administratora o każdym naruszeniu lub podejrzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, zwanym dalej „Incydentem”, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od wystąpienia Incydentu.
2. Wykonawca umożliwi Administratorowi uczestnictwo w czynnościach mających na celu ustalenie okoliczności wystąpienia Incydentu oraz jego skutków.
3. Realizując obowiązek określony w ust. 6, Wykonawca informuje Administratora
w szczególności o:
	1. dacie, czasie trwania i miejscu Incydentu oraz dacie stwierdzenia Incydentu;
	2. charakterze naruszenia ochrony danych osobowych;
	3. kategorii i liczbie podmiotów danych osobowych, których dotyczy Incydent;
	4. kategorii i liczbie wpisów danych osobowych, których dotyczy Incydent;
	5. możliwych skutkach Incydentu;
	6. środkach zastosowanych w celu zaradzenia skutkom, o którym mowa w pkt 4, lub ich zminimalizowania.
4. Wykonawca zobowiązuje się dokumentować wszelkie Incydenty, w tym okoliczności Incydentu, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze, jak również udostępniać tę dokumentację Administratorowi na jego żądanie.
5. Wykonawca nie jest uprawniony do przekazywania informacji o Incydencie jakimkolwiek innym podmiotom, w szczególności podmiotom danych osobowych lub Organowi nadzorczemu, chyba że poleci mu to Administrator.

**§ 4. KORZYSTANIE Z PODWYKONAWCÓW**

1. Wykonawca może dalej powierzyć przetwarzanie danych osobowych Podwykonawcy, jeśli wynika to z zakresu Umowy Głównej, po uzyskaniu uprzedniej zgody Zleceniodawcy na powierzenie Podwykonawcy przetwarzania danych osobowych w określonym celu
i zakresie, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W celu dalszego powierzenia Podwykonawcy przetwarzania danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć z Podwykonawcą pisemną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych o treści i zakresie jak najbardziej zbliżonym do niniejszej Umowy.
2. W przypadku skorzystania z usług Podwykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia, iż Podwykonawca nie będzie przetwarzał danych osobowych

powierzonych przez Zleceniodawcę w celu i zakresie szerszym niż wynikający z niniejszej Umowy i zobowiązany będzie do zachowania wszelkich wymagań określonych
w § 2 niniejszej Umowy.

1. Wykonawca zobowiązuje się nie korzystać z Podwykonawców w celu realizacji Umowy Głównej lub niniejszej Umowy w sytuacji, gdy dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy będzie wiązało się transferem danych osobowych poza EOG.
2. Wykonawca oświadcza, że przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność wobec Zleceniodawcy za działania i zaniechania Podwykonawcy.

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

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów RODO oraz odrębnych przepisów o ochronie danych osobowych.
2. Wykonawca będzie przetwarzał powierzone dane wyłącznie w sposób określony przez Zleceniodawcę.
3. Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe w pomieszczeniach/obszarach i przy użyciu systemów informatycznych zabezpieczonych przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Wykonawca, w tym w szczególności jego pracownicy/współpracownicy, którzy przetwarzają dane osobowe powierzone przez Zleceniodawcę, zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych osobowych powierzonych mu w czasie obowiązywania niniejszej Umowy lub uzyskanych w związku z jej wykonywaniem. Obowiązek wskazany w zdaniu poprzedzającym obowiązuje bezterminowo, mimo rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych, powiadomić Zleceniodawcę na adres: Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, o fakcie:
	1. wszczęcia kontroli lub postępowania administracyjnego przez Organ nadzorczy,
	w rozumieniu art. 4 pkt 21 RODO, w odniesieniu do danych osobowych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy;
	2. wydanych przez Organ nadzorczy decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach w zakresie wykonywania przez Podmiot przetwarzający przepisów o ochronie danych osobowych dotyczących powierzonych danych;
	3. innych działaniach uprawnionych organów wobec powierzonych danych osobowych;
	4. innych zdarzeniach mających lub mogących mieć wpływ na przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
	5. złożenia do Wykonawcy jakiejkolwiek skargi, żądania, pytania oraz innych oświadczeń osób fizycznych, których dane osobowe przetwarza na podstawie niniejszej Umowy.
6. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych w związku z realizacją niniejszej Umowy, gdy w następstwie tego Zleceniodawca jako administrator, zostanie zobowiązany w szczególności do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną,

Wykonawca zobowiązuje się, o ile zażąda tego pisemnie Zleceniodawca, do przystąpienia do każdego sporu, którego wytoczenie nastąpi i pokrycia roszczeń kierowanych do Zleceniodawcy w każdym przypadku, gdy roszczenia te na podstawie dostępnych dowodów obiektywnie uznane zostały za zasadne, w szczególności, gdy roszczenia te zostaną zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub nałożone na podstawie orzeczenia lub decyzji innego uprawnionego organu. W takim wypadku Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zleceniodawcy wszelkich poniesionych przez niego kosztów związanych z ww. postępowaniami, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

1. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej z tytułu nienależytego wykonania Umowy w wysokości:
	1. 1 000,00 zł za każdy dzień naruszenia terminu, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 5 – 7,
	§ 3 ust. 2 i 3 oraz w § 5 ust. 5;
	2. 2 000,00 zł za każdą godzinę naruszenia terminu, o którym mowa w § 3 ust. 6;
	3. 10 000,00 zł za powierzenie przetwarzania danych osobowych bez zgody, o której mowa w § 4 ust. 1;
	4. 20 000,00 zł za przetwarzanie przez Wykonawcę lub jego podwykonawcę danych osobowych poza EOG;
	5. 50 000,00zł za każdy zawiniony przez Wykonawcę przypadek naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.
2. Za naruszenie ochrony danych osobowych uważa się zdarzenie polegające na naruszeniu bezpieczeństwa prowadzącego do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych przez Wykonawcę, niezależnie od liczby danych osobowych osób fizycznych, których dotyczy naruszenie.
3. Kary umowne płatne są w terminie 10 dni od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany
w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie może być ona również potrącona z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę
i do czego upoważnia Zleceniodawcę bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
4. Niezależnie od postanowień ust. 6 i 7, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z przetwarzaniem powierzonych mu danych osobowych niezgodnie
z niniejszą Umową i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności naliczenie kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zleceniodawcę od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

**§ 6. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH**

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

**§ 7. OBOWIĄZYWANIE UMOWY**

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

**§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

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

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

 **Wykonawca Zamawiający**

**Załącznik**

**do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**

**PROTOKÓŁ USUNIĘCIA DANYCH OSOBOWYCH**

W imieniu …………………………………………………………………………………….. (zwanego w Umowie

„Wykonawcą”) oświadczamy, iż dane osobowe przetwarzane przez

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

Niniejszy fakt trwałego usunięcia danych osobowych potwierdza/ją:

 ……………………………………………………………….. ………………………………

  *imię i nazwisko, stanowisko data, podpis osobisty*

 ………………………………………………………………..………………………………

  *imię i nazwisko, stanowisko data, podpis osobisty*

 ………………………………………………………………..………………………………

  *imię i nazwisko, stanowisko data, podpis osobisty*

**Załącznik nr 4 do Umowy nr ……..**

**WZORY PROTOKOŁÓW ODBIORU**

1. **Wzór Protokołu Odbioru Usługi Migracji Aplikacji w ramach usługi ATiK.**

|  |
| --- |
| USŁUGA MIGRACJI APLIKACJI – **PROTOKÓŁ ODBIORU** na podstawie Umowy nr …………………………..…………. z dnia …………………………..………….  |
| Strony potwierdzają wykonanie Usługi Migracji Aplikacji określonej w Umowie w okresie od …………………….…………. do …………………….………….  |
| Przedmiot odbioru: 1. Uruchomione produkcyjnie Aplikacje w środowisku IAAS.
2. Raport z testu produkcyjnej wersji Aplikacji w środowisku IAAS: - w załączeniu\* / brak \* 3. Inne:

- w załączeniu\* / brak \* ………………………………………………………………………………………………………………………………………… …………………………………………………………………………………………………………………………………...…… …………………………………………………………………………………………………………………………………………  |
| Protokołem niniejszym Strony potwierdzają prawidłową i pełną realizację wyżej wymienionych prac i nie wnoszą w tym zakresie zastrzeżeń poza umieszczonymi w niniejszym Protokole. Protokół sporządzony został w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony.  |
| Data i podpis ze strony PFRON:  | Data i podpis ze strony Wykonawcy:  |

**\* niepotrzebne skreślić**

 2. **Wzór Protokołu Odbioru Usług Asysty Technicznej i Konserwacji.**

|  |
| --- |
| USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ I KONSERWACJI APLIKACJI – **PROTOKÓŁ ODBIORU** na podstawie Umowy nr …………………………..…………. z dnia …………………………..………….  |
| Strony potwierdzają wykonanie Usług Asysty Technicznej i Konserwacji określonych w Umowie w okresie od …………………….…………. do …………………….………….  |
| Przedmiot odbioru: 1. Opis prac wykonanych (w tym numery Zgłoszeń i konsultacji):

………………………………………………………………………………………………………………………………………… …………………………………………………………………………………………………………………………………………… 1. Raport ze Zgłoszeń i konsultacji:
	* w załączeniu\* / brak\*
2. Raport z monitorowania parametrów:
	* w załączeniu\* / brak\*
3. Raport z aktualizowania Dokumentacji Aplikacji oraz Kodów Źródłowych Aplikacji: - w załączeniu\* / brak\*
4. Dokumentacja Aplikacji oraz Kody Źródłowe Aplikacji: - w załączeniu\* / brak\*
5. Usługa migracji
	* tak\* / nie\*
6. Inne:
	* w załączeniu\* / brak\*

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………… ……………………………………………………………………………………………………………………………….....  |
| Niniejszy Protokół – po akceptacji przez Zamawiającego - stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT na kwotę …………………….…………. zł netto (słownie: …………………….…………. złotych), zgodnie z postanowieniami Umowy.  |
| Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe / prawa zależne / licencje do Produktów stworzonych i dostarczonych podczas realizacji usług, na zasadach określonych w Umowie.  |
| Protokołem niniejszym Strony potwierdzają prawidłową i pełną realizację wyżej wymienionych prac i nie wnoszą w tym zakresie zastrzeżeń poza umieszczonymi w niniejszym Protokole. Protokół sporządzony został w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony.  |
| Data i podpis ze strony PFRON:  | Data i podpis ze strony Wykonawcy:  |

* **niepotrzebne skreślić**

* 1. **Wzór Protokołu Odbioru Usług Modyfikacji i Rozwoju**

|  |
| --- |
| USŁUGI MODYFIKACJI I ROZWOJU APLIKACJI – **PROTOKÓŁ ODBIORU** na podstawie Umowy nr …………………………..…………. z dnia …………………………..…………  |
| Strony potwierdzają wykonanie Usług Modyfikacji i Rozwoju: Etap II - realizacja, określonych w Umowie.  |
| Przedmiot odbioru: 1. Numer/y i nazwy zadań w Portalu Serwisowym wraz z krótkim opisem prac wykonanych:

………………………………………………………………………………………………………………………………………..... ………………………………………………………………………………………………………………………………………….. 1. Dokumentacja Aplikacji:
	* w załączeniu\* / brak\* 3. Kody Źródłowe Aplikacji:
	* w załączeniu\* / brak\* 4. Inne:
	* w załączeniu\* / brak\*

5. Arkusz czasu pracy (timesheet) - w załączeniu\* / brak\* ……………………………………………………………………………………………………………………………………….... ……………………………………………………………………………………………………………………………………….....  |
| Niniejszy Protokół – po akceptacji przez Zamawiającego - stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT na kwotę …………………….…………. zł netto (słownie: …………………….…………. złotych), zgodnie z postanowieniami Umowy oraz realizacją Usług Modyfikacji i Rozwoju: Etap II - realizacja.  |
| Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe / prawa zależne / licencje do Produktów stworzonych i dostarczonych podczas realizacji usług, na zasadach określonych w Umowie.  |
| Protokołem niniejszym Strony potwierdzają prawidłową i pełną realizację ww. prac i nie wnoszą w tym zakresie zastrzeżeń poza umieszczonymi w niniejszym Protokole. Protokół sporządzony został w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony.  |
| Data i podpis ze strony PFRON:  | Data i podpis ze strony Wykonawcy:  |

* **niepotrzebne skreślić**

* 1. **Wzór Protokołu Odbioru Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków**

|  |
| --- |
| USŁUGA DOTYCZĄCA ZMIANY SPOSOBU PRZECHOWYWANIA DANYCH Z WNIOSKÓW – **PROTOKÓŁ ODBIORU** na podstawie Umowy nr …………………………..…………. z dnia …………………………..…………  |
| Strony potwierdzają wykonanie Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków, określonej w Umowie.  |
| Przedmiot odbioru: 1. Zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków.
2. Dokumentacja Aplikacji:
	* w załączeniu\* / brak\* 3. Kody Źródłowe Aplikacji:
	* w załączeniu\* / brak\* 4. Inne:
	* w załączeniu\* / brak\*

5. Arkusz czasu pracy (timesheet) - w załączeniu\* / brak\* ……………………………………………………………………………………………………………………………………….... ……………………………………………………………………………………………………………………………………….....  |
| Niniejszy Protokół – po akceptacji przez Zamawiającego - stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT na kwotę …………………….…………. zł netto (słownie: …………………….…………. złotych), zgodnie z postanowieniami Umowy oraz realizacją Usługi dotyczącej zmiany sposobu przechowywania danych z wniosków.  |
| Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe / prawa zależne / licencje do Produktów stworzonych i dostarczonych podczas realizacji usług, na zasadach określonych w Umowie.  |
| Protokołem niniejszym Strony potwierdzają prawidłową i pełną realizację ww. prac i nie wnoszą w tym zakresie zastrzeżeń poza umieszczonymi w niniejszym Protokole. Protokół sporządzony został w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony.  |
| Data i podpis ze strony PFRON:   | Data i podpis ze strony Wykonawcy:   |

* **niepotrzebne skreślić**

 **Załącznik nr 5 do Umowy nr ……..**

**Poziom Świadczenia Usług (SLA)**

Poniższe wartości parametrów obliczane są dla wartości SLA wymaganych przez Zamawiającego w SIWZ. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę niższych wartości SLA (zgodnie z ofertą Wykonawcy) wartości parametrów w niniejszym załączniku zostaną zaktualizowane.

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

1. **Tabela nr 1: Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kalendarz świadczenia usługi**  | Przez 24 godziny 7 dni w tygodniu 365 dni w roku („24/7/365”). Okno serwisowe w godzinach: 21:00 – 7:00 Przyjmowanie i obsługa: w Dniach Roboczych w godzinach: 8:00 – 17:00.  |
| **Czasy realizacji**  | **Lp.**  | **Nazwa Wady**  | **Czas Naprawy**  | **Czas Obejścia**  |   |
| 1.  | Awaria Generatora w miesiącu Konkursu  | 8 Godzin | 4 Godzin |
| 2.  | Awaria Generatora poza miesiącem Konkursu lub Awaria Sytemu EGW  | 12 Godzin | 8 Godzin |
| 3.  | Błąd Generatora w miesiącu Konkursu  | 24 Godziny Robocze | 12 Godzin Roboczych |
| 4.  | Błąd Generatora poza miesiącem Konkursu lub Błąd Sytemu EGW  | 34 Godziny Robocze | 16 Godzin Roboczych |
| 5.  | Usterka Generatora w miesiącu Konkursu  | 48 Godzin Roboczych | 24 godziny Robocze |
| 6.  | Usterka Generatora poza miesiącem Konkursu lub Usterka Sytemu EGW  | 68 Godzin Roboczych | 36 godzin Roboczych |
| 7.  | Pytanie do Generatora w miesiącu Konkursu  | 4 Godziny Robocze | Nie dotyczy |
| 8.  | Pytanie do Generatora poza miesiącem Konkursu lub Pytanie do Sytemu EGW  | 8 Godzin Roboczych | Nie dotyczy |
| Definicje znajdują się w słowniku w § 1 Załącznika nr 1 do SIWZ.  |

1. **Weryfikacja wartości SLA wymaganych przez Zamawiającego**
	1. Do weryfikacji wartości SLA wymaganych przez Zamawiającego zostanie zastosowane narzędzie JIRA.
	2. Wszystkie zgłoszenia skategoryzowane w tabelce powyżej będą zgłaszane przez uprawnionych Pracowników po stronie Zamawiającego.
	3. Zgłoszenia mogą być dokonywane w następującymi drogami:
		1. za pośrednictwem JIRA (droga rekomendowane);
		2. za pośrednictwem e-maila (w wyjątkowych sytuacjach np. nie dostępność systemu JIRA). Otrzymane takie zgłoszenie Wykonawca musi zamieścić w systemie JIRA bezzwłocznie.
		3. za pośrednictwem telefonu (w wyjątkowych sytuacjach np. nie dostępność systemu JIRA i poczty e-mail). Otrzymane takie zgłoszenie Wykonawca musi zamieścić w systemie JIRA bezzwłocznie.
	4. Zgłoszenie problemu w systemie JIRA jest równoznaczne ze startem czasu realizacji usunięcia zgłoszonej wady zgodnej z przyjętymi poziomami SLA.
	5. Na koniec każdego Okresu Rozliczeniowego (jeden kwartał) Zamawiający sporządzi raport z realizacji usługi asysty technicznej i konserwacji, który będzie zawierał zestawienie wszystkich zgłoszonych problemów skategoryzowane w tabelce powyżej oraz czasu ich naprawy.
	6. Zamawiający sporządzi raport za pośrednictwem systemu JIRA.
	7. Sporządzony raport będzie podstawą do naliczenia kary umownej dotyczącej nie dotrzymania, przestrzegania terminów SLA dla realizacji usługi asysty technicznej i konserwacji.

1. **Tabela nr 2: Usługi Modyfikacji i Rozwoju**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kalendarz świadczenia usługi**  | Przez 24 godziny 7 dni w tygodniu 365 dni w roku („24/7/365”). Okno serwisowe w godzinach: 21:00 – 7:00 Przyjmowanie i obsługa: Dni Robocze w godzinach: 8:00 – 17:00  |
| **Czasy realizacji**  | **Lp.**  | **Nazwa**  | **Czas realizacji usługi**  |  |
| 1.  | Modyfikacja i Rozwój - etap I (analiza wstępna)  | 10 dni |
| 2.  | Modyfikacja i Rozwój – etap I analiza i projekt  | Ustalany zgodnie z harmonogramem  |
| 2.  | Modyfikacja i Rozwój - etap II  | Ustalany zgodnie z harmonogramem  |
|    |
| **Lista i** **częstotliwość raportów**  | **Okres Rozliczeniowy to jeden kwartał** lub raz na 500 Roboczogodzin w przypadku, gdy prace przekroczyły 500 Roboczogodzin w kwartale. • Zestawienie informacji o usłudze (raport) musi być wykonywane przez Wykonawcę raz na jeden Okres Rozliczeniowy (kwartalnie). • Poziom dotrzymania terminów usługi WJCR tj. wszystkich zakończonych etapów dotyczących wszystkich zleceń usługi w Okresie Rozliczeniowym (kwartalnie).  |

* 1. Wszystkie zgłoszenia dotyczące realizacji zadań związanych z usługą modyfikacji i rozwoju będą zgłaszane przez Zamawiającego w systemie JIRA.
	2. Po zaakceptowaniu przez Zamawiającego ustalonych terminów realizacji II etapu realizacji usługi modyfikacji i rozwoju w systemie JIRA, Wykonawca jest zobowiązany do wykonania zleconej modyfikacji w ustalonym terminie.
	3. Realizacja usługi modyfikacji i rozwoju odbywać się będzie zgodnie z opisem zamieszczonym w Załączniku nr 1 do Umowy OPZ pkt 2.5.
	4. Na koniec każdego z okresów rozliczeniowych Zamawiający sporządzi raport ze wszystkich zakończonych i odebranych usług modyfikacji i rozwoju w danym okresie rozliczeniowym.
	5. Sporządzony raport będzie podstawą do naliczenia kary umownej dotyczącej nie dotrzymania, przestrzegania ustalonych terminów realizacji usługi modyfikacji i rozwoju.

1. Niepotrzebne skreślić [↑](#footnote-ref-1)