

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR NACZELNY

Agnieszka Władzińska

UMOWA O OPIEKĘ AUTORSKĄ nr 18/1347/ZU

zawarta w dniu 17.12.2018 w Olsztynie pomiędzy NABYWCĄ/PLATNIKIEM/ODBIORCĄ: Gminą Tłuszcz, z siedzibą w: 05-240 Tłuszcz, ul. Warszawska 10, posiadającą NIP 1251334845, zwanymi dalej ZLECENIODAWCĄ, których reprezentuje:

1. **Paweł Marcin Bednarczyk** - Burmistrz
kontrasynata - **Halina Kusak** - Skarbnik

a firmą ZETO SOFTWARE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (nazwa skrócona: ZETO SOFTWARE Sp. z o.o.), z siedzibą w: 10-005 Olsztyn, ul. Pieniężnego 6/7, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr 0000059536, z kapitałem zakładowym w wysokości 579.500,00 zł, posiadającą: REGON 510516660, NIP 7390400939, zwaną dalej WYKONAWCĄ, którą reprezentuje:

Agnieszka Władzińska - Prezes Zarządu

lub jeden z niżej wymienionych prokurentów samoistnych w osobach:

Piotr Władziński, Krystian Władziński

W dalszej części *Umowy* ZLECENIODAWCA i WYKONAWCA, są nazywani łącznie STRONAMI.

§ 1

Definicje

Poniższe terminy lub zwroty, użyte w niniejszej *Umowie*, posiadają następujące znaczenie:

Program – oznacza aplikację, podsystem lub moduł komputerowy będący częścią *Systemu*, na który WYKONAWCA udzielił ZLECENIODAWCY *Licencji* lub sublicencji na podstawie odpowiedniej *Umowy*.

System – oznacza zbiór *Programów* pod nazwą PUMA.

Instrukcja użytkownika – dostarczony w postaci elektronicznej lub papierowej opis czynności i zasad umożliwiających *Użytkownikom systemu* wykorzystywanie dostarczonych funkcjonalności *Systemu*.

Instrukcja administratora – opis czynności i zasad umożliwiających administratorom wykorzystywanie cech funkcjonalnych *Systemu* w zakresie przewidzianym dla pracy *Administratora systemu*.

Administrator systemu – osoba zarządzająca *Systemem* ze strony ZLECENIODAWCY, tzn. wykonująca między innymi: ustalanie uprawnień *Użytkowników systemu*, konfigurację *Systemu*, wszelkie prace związane ze środowiskiem i procedurami eksploatacyjnymi *Systemu*.

Użytkownik systemu – każda osoba mająca dostęp do *Systemu*.

Licencja – przekazanie praw do legalnego korzystania z oprogramowania.

Błąd – oznacza wadę *Systemu* powodującą takie jego działanie lub brak działania, która jest niezgodna z *Instrukcją użytkownika*. Za *Błąd* nie są uznawane nieprawidłowości działania *Systemu* i skutki w *Systemie* spowodowane:

- obsługą *Systemu* niezgodną z *Instrukcją użytkownika*;
- wadami, zmianami działania lub brakiem działania oprogramowania współpracującego z *Systemem*, w szczególności oprogramowania firm zewnętrznych lub ZLECENIODAWCY;
- działaniem osób trzecich, za których działania WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności;
- zaniechaniem przez ZLECENIODAWCĘ dokonania instalacji aktualnej wersji *Systemu* niezwłocznie po udostępnieniu nowej wersji lub w terminie określonym przez WYKONAWCĘ;
- awariami lub nieprawidłowym działaniem sprzętu komputerowego, na którym był uruchomiony *System*.

Błąd krytyczny – oznacza *Błąd*, w wyniku którego *System* nie realizuje opisanej w *Instrukcji użytkownika* funkcjonalności i w wyniku którego niemożliwe jest osiągnięcie tych samych rezultatów w *Systemie* w inny sposób.

Błąd uciążliwy – *Błąd*, który wpływa na obniżenie standardu eksploatacji *Systemu* lub *Błąd*, który uniemożliwia bezpośrednie wykonanie opisanej funkcjonalności, ale istnieje możliwość jej wykonania lub osiągnięcia tych samych rezultatów w *Systemie* w inny sposób.

Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Okienko serwisowe – godziny przyjmowania zgłoszeń o *Błędach* - *Dni robocze* w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰.

Umowa – oznacza zgodne porozumienie zawarte między STRONAMI wraz z powiązanymi z nim wszystkimi załącznikami i aneksami.

Formularz zgłoszeń – dokument zawierający pełną informację o zdarzeniu związanym z *Systemem*, wypełniony zgodnie z instrukcjami zawartymi na stronie internetowej <http://hd.zetosoftware.pl>.

Rozszerzenie – nowa lub zmodyfikowana funkcjonalność względem funkcjonalności dostarczonej z dniem podpisania *Umowy*.

Rozszerzenie priorytetowe – modyfikacja istniejącej funkcjonalności wynikająca ze zmian prawa.

Rozszerzenie normalne – *Rozszerzenie* autorskie, nie wynikające ze zmiany prawa.

Pytanie – zgłoszenie dotyczące wskazówek i pomocy w obsłudze *Systemu*, na które WYKONAWCA odpowiada w ramach internetowego rejestru HelpDesk WYKONAWCY albo podejmuje rozmowę telefoniczną ze ZLECENIODAWCĄ.

Usługa – dodatkowe zlecenie prac, np.: dotyczące dodania nowej funkcjonalności, modyfikacji już istniejącej funkcjonalności *Systemu* lub analizy i poprawy baz danych ZLECENIODAWCY realizowane po potwierdzeniu *Usługi* przez WYKONAWCĘ. Koszty i termin pełnej realizacji *Usługi* są indywidualnie uzgadniane przez STRONĘ.

Skuteczne dostarczenie zgłoszenia – dostarczenie poprawnie wypełnionego *Formularza zgłoszeń* w *Okienku serwisowym* do siedziby WYKONAWCY. W przypadku dostarczenia *Formularza zgłoszeń* poza *Okienkiem serwisowym* za skuteczny termin dostarczenia uznaje się początek następnego *Okienka serwisowego*.

Klucz aktualizacji opieki autorskiej – kod generowany w oparciu o dane dostarczone przez ZLECENIODAWCĘ i datę ważności, umożliwiający aktualizację *Systemu* do nowszej wersji - aktualizacja jest możliwa do dnia jego ważności.

§ 2

Przedmiot Umowy

Przedmiotem niniejszej *Umowy* jest opieka autorska nad *Programami* wyszczególnionymi w załączniku nr 1. W przypadku zmiany liczby lub nazwy *Programów* wyszczególnionych w załączniku nr 1 niezbędne jest sporządzenie aneksu do niniejszej *Umowy*. Opieka autorska obejmuje aktualizacje *Systemu* i bieżące konsultacje zgodnie z § 3, określa zasady komunikowania się z WYKONAWCĄ w celu składania zgłoszeń dotyczących *Systemu* oraz precyzuje terminy ich realizacji zgodnie z § 4 i § 5, a także sposób rozliczenia kosztów.

§ 3

Zakres aktualizacji i konsultacji

- Aktualizacje *Systemu* obejmują:
 - dostosowanie istniejących funkcjonalności *Systemu* do zmian w ogólnie obowiązujących przepisach prawnych;
 - usprawnianie obsługi *Systemu* poprzez wprowadzanie autorskich udoskonaleń w technologii i oprogramowaniu *Systemu*;
 - udostępnianie nowych wersji oprogramowania *Systemu* powstałych na podstawie § 3, poprzez umożliwienie pobierania nowych wersji *Systemu* z serwerów internetowych WYKONAWCY i informowanie ZLECENIODAWCY o udostępnieniu nowej wersji oprogramowania.
- Konsultacje dotyczące *Systemu* realizowane są poprzez udzielanie porad związanych z eksploatacją *Systemu* za pomocą:
 - systemu HelpDesk WYKONAWCY;
 - telefonu – pod wskazanym przez WYKONAWCĘ, na jego oficjalnej stronie internetowej, numerem telefonu.
- WYKONAWCA zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany wymagań sprzętowych, technologicznych i programowych w okresie obowiązywania *Umowy*, w celu prawidłowej eksploatacji *Systemu*.

§ 4

Obsługa zgłoszeń

- W celu umożliwienia sprawnego kontaktu między STRONAMI związanego z realizacją niniejszej *Umowy* WYKONAWCA udostępnia stronę internetową <http://hd.zetosoftware.pl> oraz serwer internetowy do wymiany plików.
- ZLECENIODAWCA zobowiązany jest do:
 - zainstalowania we wszystkich swoich miejscach eksploatacji *Systemu* najnowszych wersji oprogramowania niezwłocznie po udostępnieniu nowej wersji *Systemu* lub w terminie określonym przez WYKONAWCĘ;
 - podania WYKONAWCY swojego oficjalnego adresu e-mail lub zmian w tym adresie.
- ZLECENIODAWCA ma możliwość zgłaszania *Błędów*, *Pytań*, *Usług* i *Rozszerzeń* dotyczących *Systemu*.
- Przyjmowanie zgłoszeń jest realizowane w oparciu o poprawnie wypełniony elektroniczny *Formularz zgłoszeń* dostępny na stronie internetowej <http://hd.zetosoftware.pl>. Sprawdzenie poprawności *Formularza zgłoszeń* realizowane jest zgodnie z instrukcjami umieszczonymi na tej stronie.
- WYKONAWCA na podstawie otrzymanego, poprawnie wypełnionego *Formularza zgłoszeń* dokonuje kwalifikacji kategorii zgłoszenia i informuje o tym ZLECENIODAWCĘ.
- WYKONAWCA przydziela zgłoszeniom następujące kategorie:
 - Błąd krytyczny*;
 - Błąd uciążliwy*;
 - Pytanie*;
 - Rozszerzenie priorytetowe*;
 - Rozszerzenie normalne*;
 - Usługa*.

7. Usługa będzie realizowana przez WYKONAWCĘ po zaakceptowaniu jej zakresu i kosztów prac przez ZLECENIODAWCĘ. Koszty i czas jej pełnej realizacji są indywidualnie uzgadniane przez STRONY i określone wg aktualnego cennika usług informatycznych WYKONAWCY.
8. Jeżeli w trakcie wykonywania niniejszej Umowy okaże się konieczne uzyskanie zbiorów danych od ZLECENIODAWCY wówczas WYKONAWCA będzie stosował zasady określone w łączącej obie STRONY umowie Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz w:
- ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000 z późn. zm.);
 - ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja Podatkowa (Dz.U. z 2018 r., poz. 800 z późn. zm.) – jeśli uzyskają informacje stanowiące tajemnicę skarbową zobowiązują się do jej zachowania zgodnie z art. 294;
 - rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U. UE z 2016 r., Nr L 119), zwanego dalej RODO;
 - wdrożonym Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI), spełniającym wymagania normy ISO/IEC 27001, poświadczonym certyfikatem Det Norske Veritas Certification B.V. obejmującym: tworzenie, wdrażanie i serwis systemów informatycznych; usługi szkoleniowe w zakresie informatyki; usługi przetwarzania danych elektronicznych, sprzedaż i serwis sprzętu komputerowego urządzeń fiskalnych; projektowanie i wykonawstwo sieci komputerowych;
 - innych przepisach prawa powszechnego chroniących prawa osób, których dane osobowe są zawarte w otrzymanym zbiorze.
9. WYKONAWCA deklaruje, że wszelkie zmiany w udostępnionym zbiorze danych, a w szczególności zapisy danych osobowych, będą dokonywane wyłącznie za jednoznaczną i wyraźną zgodą ZLECENIODAWCY, a zbiory danych przekazane WYKONAWCY przez ZLECENIODAWCĘ zostaną skutecznie usunięte przez WYKONAWCĘ po osiągnięciu celu w jakim zostały przekazane.
10. ZLECENIODAWCA, w czasie ważności klucza aktualizacji opieki autorskiej, ma prawo do samodzielnej instalacji aktualizacji oprogramowania udostępnianego przez WYKONAWCĘ.
11. W przypadku korzystania z serwerów internetowych WYKONAWCY w celu wymiany danych podczas obsługi zgłoszeń ZLECENIODAWCY, WYKONAWCA zobowiązuje się do zmiany hasła dostępowego do serwera WYKONAWCY na wniosek uprawnionego przedstawiciela ZLECENIODAWCY (np. w przypadku zmian kadrowych na stanowiskach, na których pracownicy ZLECENIODAWCY posiadają dostęp do serwera WYKONAWCY).

§ 5

Terminy realizacji zgłoszeń

1. Czas obsługi zgłoszenia liczony jest od momentu *Skutecznego dostarczenia zgłoszenia*.
2. WYKONAWCA zobowiązany jest do usunięcia *Błędów* w następujących terminach:
 - w przypadku wystąpienia *Błędu krytycznego* usunięcie jego nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia *Błędu* przez ZLECENIODAWCĘ;
 - w przypadku wystąpienia *Błędu uciążliwego* usunięcie jego nastąpi w ciągu 15 dni roboczych od zgłoszenia *Błędu* przez ZLECENIODAWCĘ.
3. Nieprawidłowości działania *Systemu* niebędące *Błędem* WYKONAWCA może usunąć odpłatnie na zlecenie ZLECENIODAWCY.
4. Usunięcie *Błędu* oznacza udostępnienie ZLECENIODAWCY przez WYKONAWCĘ nowej wersji *Systemu*, albo wykonanie poprawki lub rekonfiguracji przywracającej poprawną pracę *Systemu*.
5. WYKONAWCA zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminu oddania poprawki o jeden dzień ze względów technologicznych.
6. Czas naprawy *Błędu* może zostać wydłużony o czas oczekiwania na dodatkowe wyjaśnienia lub załączniki ze strony ZLECENIODAWCY, jeżeli takowe okażą się niezbędne do zdiagnozowania lub naprawy *Błędu*.
7. WYKONAWCA będzie dostarczał *Rozszerzenia priorytetowe*, wynikające ze zmian przepisów prawa, przed wejściem w życie przepisów. W szczególnych przypadkach, dla przepisów wchodzących w życie w terminie krótszym niż 30 dni od dnia ogłoszenia, *Rozszerzenia priorytetowe* dostarczone będą nie później niż 30 dni od daty ogłoszenia przepisu.
8. W uzasadnionych przypadkach WYKONAWCA może wydłużyć czas obsługi zgłoszenia, informując o tym ZLECENIODAWCĘ.

§ 6

Ceny usług i formy płatności

1. Za usługi określone w § 3 niniejszej Umowy o opiekę autorską dotyczące *Programów* wymienionych w załączniku nr 1 niniejszej Umowy WYKONAWCA pobiera od ZLECENIODAWCY zryczałtowaną opłatę, której wysokość i sposób naliczenia określa ww. załącznik. Zmiana stawki podatku VAT nie wymaga aneksowania Umowy.
2. Należności WYKONAWCY będą uiszczane przez ZLECENIODAWCĘ na podstawie faktur płatnych w terminie 14 dni od daty ich otrzymania.
3. WYKONAWCA, przy jednomiesięcznym opóźnieniu płatności, ma prawo do wstrzymania realizacji przedmiotu Umowy do czasu opłacenia przez ZLECENIODAWCĘ zaległych faktur.

4. Koszty *Usług* będą naliczane przez WYKONAWCĘ zgodnie z obowiązującym w dniu akceptacji jej realizacji przez ZLECENIODAWCĘ cennikiem usług informatycznych WYKONAWCY i rozliczane zgodnie z ust. 2. WYKONAWCA zastrzega sobie prawo do zmiany cennika usług informatycznych.

§ 7

Czas obowiązywania i warunki odstąpienia od Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres oznaczony, tj. od dnia 01.01.2019 do dnia 31.12.2019. WYKONAWCA zapewnia możliwość zawarcia następnej umowy o opiekę autorską.
2. Każda ze STRON może rozwiązać *Umowę* z zachowaniem 3 miesięcznego okresu pisemnego wypowiedzenia, z datą rozpoczęcia jego obowiązywania od pierwszego dnia następnego miesiąca licząc od daty wypowiedzenia.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej *Umowie* mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29.01.2004 prawo zamówień publicznych z późn. zm., Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 4.02.1994 o prawie autorskim i prawach pokrewnych z późn. zm..
2. WYKONAWCA ma prawo do uzyskania danych umożliwiających zdalny kontakt z *Użytkownikami systemu* oraz zbierania danych dotyczących ZLECENIODAWCY, a związanych z użytkowaniem *Systemu*: miejscami instalacji *Systemu*, bazami danych oraz aktywowanymi w nich *Programach* i poziomie wykorzystania *Programów* przez *Użytkowników systemu*. ZLECENIODAWCA jest zobowiązany do udostępnienia WYKONAWCY tych informacji.
3. Zmiany i uzupełnienia niniejszej *Umowy* oraz jej załączników, z wyjątkiem powstałych w oparciu o § 6 ust. 4, dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej.
4. Spory pomiędzy STRONAMI dotyczące wykonania *Umowy*, rozstrzygać będzie sąd właściwy dla WYKONAWCY.
5. *Umowę* sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze STRON.
6. Każda strona *Umowy* winna być parafowana przez upoważnionych przedstawicieli obydwu STRON. Moc oryginału mają wyłącznie parafowane i podpisane egzemplarze *Umowy*.

ZLECENIODAWCA

BURMISTRZ

mgr inż. Paweł Łurda Bednarczyk

SKARBNIK GMINY

mgr Halina Kusak

02 STY. 2019

WYKONAWCA

PROKURENT SAMOISTNY

Piotr Władziński

ZETO SOFTWARE
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
10-005 Olsztyn, ul. Pieniężnego 6/7
Sąd Rej. Olsztyn KRS: 0000059536
NIP 739-040-09-39, REGON: 510516660
KAPITAŁ ZAKŁADOWY 579.500 zł.