



Warszawa, dnia 25 lipca 2019 r.

Ministerstwo
Spraw Zagranicznych
Biuro Dyrektora Generalnego

BDG.741.9.2019 / 16

Wg rozdzielnika

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „Usługi w zakresie procesu modyfikacji oprogramowania systemów konsularnych w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych”; znak sprawy: BDG.741.009.2019.

**ZMIANA TREŚCI
SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2018 r., poz. 1986 t. j.) Zamawiający dokonuje zmiany treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ):

1. Zmianie ulega treść pkt 5.1 SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Lokalizacje Ministerstwa Spraw Zagranicznych w Warszawie, tj.:

- Warszawa, al. J. Ch. Szucha 23,
- Warszawa, ul. Karłowicza 1a,
- Warszawa, ul. Krywulfa 2

2. Zmianie ulega treść pkt 13.1 SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Termin składania ofert upływa dnia 20 sierpnia 2019 r., o godz.09:00.

3. Zmianie ulega treść pkt 13.2 SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Otwarcie ofert nastąpi w dniu 20 sierpnia 2019 r., o godzinie 14:00, w siedzibie Ministerstwa Spraw Zagranicznych, 00-580 Warszawa, al. J. Ch. Szucha 23 – wejście „C”

4. Zmianie ulega treść pkt 18.4 SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Procedura sprawdzająca. W terminie 5 dni od otrzymania informacji o wyborze oferty, wybrany Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę osób skierowanych do realizacji umowy wraz z numerami PESEL w celu poddania ich procedurze sprawdzającej przez właściwe służby kontroli Zamawiającego. W przypadku negatywnej weryfikacji Wykonawca zobowiązany jest do zastąpienia osób niedopuszczonych do realizacji zamówienia osobami o kwalifikacjach potwierdzających spełnianie warunków udziału o których mowa w pkt 7.4 SIWZ.

5. **Zmianie ulega treść opisu przedmiotu zamówienia stanowiącego załącznik nr 1 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest sukcesywne, w miarę zgłaszanych potrzeb, wykonywanie **modyfikacji istniejącego oprogramowania Systemów konsularnych** w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych.
2. Zakres poszczególnych modyfikacji będzie wynikał ze zmieniających się przepisów prawa, zarówno europejskiego, jak i krajowego oraz zapotrzebowania Zamawiającego.
3. Oczekiwanie wprowadzenia danej modyfikacji będzie zgłaszane przez Zamawiającego.
4. Po wspólnym z Wykonawcą doprecyzowaniu zakresu oczekiwanych zmian oraz analizie możliwości ich wprowadzenia, Wykonawca przedstawi swoją ocenę ich złożoności.
5. Złożoność zlecanych poszczególnych modyfikacji będzie na tym etapie określana (tzw.: szacowanie wstępne) przez Wykonawcę z wykorzystaniem wyliczania liczby punktów funkcyjnych CFP wg metodyki Cosmic, dostosowanej do potrzeb oprogramowania konsularnego Zamawiającego (szczegóły w Załączniku nr 3 do OPZ: Podręcznik wymiarowania metodą COSMIC-Systemy konsularne MSZ) oraz z uwzględnieniem doświadczeń nabytych przy tworzeniu takiego oprogramowania i istniejących uwarunkowań technologicznych.
6. Metoda wymiarowania systemów informatycznych w punktach funkcyjnych jest niezależna od stosowanych języków programowania, technologii, metodologii projektowej czy zdolności i możliwości zespołu zaangażowanego w proces wytwórczy systemu i bazuje na założeniu, że wielkość i złożoność systemu informatycznego zawiera się w jego funkcjonalności.
7. **W przypadku konieczności zlecenia wykonania usługi serwisowej/technologicznej (dla której nie stosuje się metodyki Cosmic), będzie stosowane wyliczenie opisane w pkt 12.**
8. Łączna złożoność wszystkich zlecanych prac modyfikacyjnych, serwisowych oraz szkoleń planowanych do zlecenia w ramach Umowy **nie przekroczy liczby 3750 punktów funkcyjnych CFP w okresie czterech lat.**
9. **Usługa Gwarancji świadczona będzie dla tych komponentów systemu, które zostały zmodyfikowane przez Wykonawcę, chyba że wykonana zmiana nie uwzględniła powiązań między zmodyfikowanymi komponentami, a komponentami zależnymi lub z nimi współpracującymi, co zaskutkowało nieprawidłową pracą Systemów konsularnych. W takim przypadku Wykonawca będzie zobowiązany do naprawy Systemów konsularnych w ramach świadczonej Gwarancji.**
10. **Zamawiający nie przewiduje świadczenia przez Wykonawcę usługi Serwisu czy utrzymania dla Systemów konsularnych MSZ w trybie ciągłym. To znaczy, że Zamawiający zastrzega sobie tylko możliwość zlecenia prac serwisowych Wykonawcy w sytuacji, gdy nie będzie w stanie rozwiązać problemu we własnym zakresie.**
11. **Zamawiający nie oczekuje od Wykonawcy przeprowadzenia szkoleń po każdej zleconej modyfikacji, zastrzega sobie tylko możliwość zlecenia ich przeprowadzenia w razie takiej potrzeby.**
12. **Prace serwisowe oraz szkolenia będą rozliczane poprzez wyliczenie czasochłonności danego zlecenia, tj. rzeczywistą liczbę godzin przeprowadzonego szkolenia lub liczbę godzin poświęconych na zrealizowanie konkretnego zlecenia serwisowego. Dla potrzeby rozliczenia przyjmujemy, że wartość jednego punktu funkcyjnego stanowi równowartość 20**

roboczogodzin.

13. Świadczone usługi powinny zapewnić rozwój systemu pod względem funkcjonalnym, jak i jakościowym oraz spełniać wszystkie wymagania procedur bezpieczeństwa obowiązujących u Zamawiającego we wszystkich podejmowanych działaniach oraz implementowanych rozwiązaniach.
14. Wymagane jest aby procesy zamawiania i wytwarzania produktów modyfikacji w ramach przedmiotu zamówienia przebiegały zgodnie z warunkami określonymi w: *Załączniku nr 1 do OPZ - Procesy zamawiania i wytwarzania Produktów Modyfikacji*, traktowanym łącznie z: *Załącznikiem nr 1 do Zamówienia - Szablon Propozycji Modyfikacji* oraz *Załącznikiem nr 2 do Zamówienia - Szacowanie wstępne wymagań*.
15. W przypadku znaczących rozbieżności co do wartości, wyrażonego w punktach funkcyjnych CFP, szacowania wstępnego danej modyfikacji, mogą być przywoływane opinie i wyliczenia biegłych, certyfikowanych dla metodyki Cosmic.
16. W ramach realizacji poszczególnych etapów w/wym. procesów będą m.in. wykorzystywane predefiniowane szablony: wezwania do przekazania propozycji, szczegóły określa: *Załącznik nr 4 do OPZ - Szablon Wezwania do przekazania Propozycji Modyfikacji* oraz szablon zamówienia, zgodny z *Załącznikiem nr 5 do C - Szablon Zamówienia Modyfikacji*.
17. Do momentu formalnego podpisania Szablona Zamówienia, Zamawiający może zrezygnować, bez ponoszenia konsekwencji finansowych, ze zlecenia danej modyfikacji.
18. Podpisanie przez Zamawiającego Szablona zamówienia jest równoznaczne ze zleceniem danej modyfikacji do realizacji.
19. Złożoność danej modyfikacji jest szczegółowo dokumentowana i wyliczana w punktach funkcyjnych CFP wg metodyki Cosmic (tak zwane: wymiarowanie pełne) w trakcie jej realizacji. Wyliczenie to może być przedstawiane biegłym do oceny.
20. Zamawiający ponosi tak wyliczone koszty (ilość punktów funkcyjnych CFP pomnożona przez zaoferowaną przez Wykonawcę cenę jednego punktu) danej modyfikacji, ale nie więcej niż 120% wartości z szacowania wstępnego.
21. Wyliczona w ramach wymiarowania pełnego faktyczna liczba punktów funkcyjnych CFP może być mniejsza niż wyliczona w szacowaniu wstępnym, wtedy jest ona przyjmowana do wyliczenia kosztu danej modyfikacji.
22. Zamawiający zakłada, że Wykonawca będzie aktywnie uczestniczył w procesach odbioru modyfikacji, co w szczególności określa *Załącznik nr 2 do Zamówienia - Szacowanie wstępne wymagań*, gdzie wskazano także na potrzebę wykorzystywania okresów stabilizacji działania po wprowadzeniu danej modyfikacji.
23. Dodatkowo, w *Załącznikach nr 2 i 7 do OPZ* doprecyzowano Warunki serwisu i utrzymania Systemów konsularnych oraz warunki świadczenia gwarancji, w tym oczekiwane czasy reakcji.
24. W *Załączniku do OPZ nr 8* przedstawiono skrócony opis obecnie funkcjonujących Systemów Konsularnych.

Załączniki do Opisu przedmiotu zamówienia (załączone w oddzielnych plikach):

Załącznik nr 1 do OPZ	-	Procesy zamawiania i wytwarzania Produktów Modyfikacji
Załącznik nr 2 do OPZ	-	Procesy odbioru modyfikacji
Załącznik nr 3 do OPZ	-	Podręcznik wymiarowania metodą COSMIC
Załącznik nr 4 do OPZ	-	Szablon wezwania do przekazania propozycji
Załącznik nr 5 do OPZ	-	Szablon zamówienia

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| Załącznik nr 6 do OPZ | - | Warunki serwisu i utrzymania systemów konsularnych |
| Załącznik nr 7 do OPZ | - | Warunki świadczenia gwarancji |
| Załącznik nr 8 do OPZ | - | Skrócony opis obecnie funkcjonujących Systemów Konsularnych |

6. Zmianie ulega treść Warunków serwisu i utrzymania Systemów konsularnych stanowiących załącznik nr 6 do OPZ . Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Warunki serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ

Usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będą każdorazowo zamawiane odrębnie w ramach zleceń Modyfikacji, w trybie świadczenia Usług Dodatkowych.

Wymagania dla Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ:

1. W ramach świadczenia usługi dodatkowej Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi na własnym środowisku utrzymaniowym. Przygotowana modyfikacja dla Systemów konsularnych przez Wykonawcę będzie przekazana Zamawiającemu. Zamawiający odpowiada za wdrożenie modyfikacji na środowisku produkcyjnym.
2. W szczególnych przypadkach Zamawiający na wniosek Wykonawcy udostępni Wykonawcy stanowisko pracy wyposażone w niezbędną infrastrukturę sprzętową i sieciową wraz z niezbędnymi uprawnieniami administracyjnymi w siedzibie Biura Informatyki i Telekomunikacji Ministerstwa Spraw Zagranicznych (ul. Karmazynowa 1A, Warszawa) w celu realizacji usługi dodatkowej.
3. Usługi dodatkowe Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych w siedzibie Zamawiającego będą świadczone przez Wykonawcę w terminie ustalonym z Zamawiającym. Dopuszcza się pracę Wykonawcy w godzinach innych niż godziny otwarcia placówki, uwzględniając dni ustawowo wolne od pracy.
4. Przed udzieleniem Wykonawcy dostępu do środowiska produkcyjnego Zamawiającego, opisanego w punkcie 2, jeżeli będzie wiązał się on z dostępem do danych osobowych, koniecznym będzie podpisanie przez Wykonawcę umowy dotyczącej warunków przetwarzania danych osobowych.
5. Usługi dodatkowe Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będą świadczone przez zespół konsultantów Wykonawcy o odpowiednich kompetencjach.
6. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do Systemów konsularnych na potrzeby zdobycia wiedzy niezbędnej do świadczenia usług Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ.
7. Usługa dodatkowa Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będzie mogła być świadczona w trakcie realizacji całej Umowy, licząc od momentu podpisania Umowy do zakończenia realizacji Umowy. Okres świadczenia usługi oraz przeznaczona pula punktów funkcyjnych na jej realizację będzie podana na etapie Wezwania do przedstawienia Propozycji Modyfikacji.
8. Usługą dodatkową Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będą objęte istniejące Systemy konsularne przed i po rozbudowie w ramach niniejszej Umowy.
9. W zakres Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ wchodzi:
 - a. utrzymywanie gotowości do reakcji na zgłaszane incydenty, ich klasyfikacja i rozwiązanie,
 - b. świadczenie wsparcia związanego z obsługą Systemów konsularnych,

- c. świadczenie wsparcia w zakresie bezpośredniej obsługi, konfiguracji, optymalizacji i administracji Systemów konsularnych,
- d. instalacja oprogramowania na środowisku testowym,
- e. świadczenie wsparcia w zakresie instalacji oprogramowania na środowisku produkcyjnym.

Przykładowe zgłoszenia serwisowe lub utrzymaniowe stanowią Załącznik nr 1.

10. Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania Zamawiającemu systemu do zgłaszania usług serwisowych i utrzymaniowych, który będzie umożliwiał dokonanie zgłoszenia serwisowego, co najmniej o zawartości merytorycznej odpowiadającej informacjom zawartym na Wzorze maila zgłoszeniowego stanowiącym Załącznik nr 4 do Załącznika nr 7 do SOPZ obejmującego Warunki świadczenia gwarancji oraz ustalenia priorytetu zgłoszenia przez Zamawiającego zgodnie z zapisami w punkcie 12. System do zgłaszania usług serwisowych i utrzymaniowych powinien być dostępny dla upoważnionych użytkowników, rejestrowanych na podstawie adresu e-mail, w trybie 24h/7dni w tygodniu poprzez sieć internetową. Narzędzie powinno wspierać podstawowe funkcjonalności takie jak:
- przyjmowanie zgłoszeń błędów, incydentów, usterek, zgłoszeń serwisowych,
 - kategoryzowanie incydentów, nadawanie im priorytetów i terminów realizacji,
 - delegowanie zgłoszeń do odpowiednich osób,
 - monitorowanie statusów zgłoszeń i śledzenie historii ich realizacji,
 - raportowanie.
11. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego w jak najkrótszym czasie, przy czym maksymalne czasy stanowiące przedmiot reakcji serwisowej lub utrzymaniowej zostały przedstawione w punkcie 13.
12. Zamawiający przy zgłoszeniu serwisowym lub utrzymaniowym będzie ustalał jego priorytet, który wskazuje maksymalny czas realizacji usługi serwisowej lub utrzymaniowej:

Priorytet zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego	Maksymalna ilość dni na realizację zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego
Priorytet 1	1 dni robocze
Priorytet 2	3 dni roboczych
Priorytet 3	10 dni roboczych

13. W szczególnych przypadkach, za zgodą Zamawiającego realizacja zgłoszenia serwisowego i utrzymaniowego będzie mogła przekroczyć maksymalną ilość dni przedstawioną w punkcie 12. Decyzja o zmianie maksymalnej ilości dni na realizację zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego musi być poprzedzona uzasadnieniem przygotowanym przez Wykonawcę w czasie nieprzekraczającym czasu ustalonego dla priorytetu zgłoszenia. Liczba dni roboczych zostanie uzgodniona pomiędzy Stronami.
14. Szczegóły i sposób wykonywania prac przez Wykonawcę będą uzgadniane pomiędzy Stronami i opisane w Zamówieniu.
15. Usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ muszą być świadczone zgodnie z procedurami i wytycznymi Zamawiającego.

Odbiór Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ zostanie przeprowadzony zgodnie z procedurą odbioru Modyfikacji zawartą w Załączniku nr 2 do OPZ

7. Zmianie ulega treść Warunków świadczenia gwarancji stanowiących załącznik nr 7 do OPZ . Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Załącznik nr 1

**Warunki świadczenia gwarancji
Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania błędów**

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Zgłoszenia błędów wykonywane będą zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej oraz z należytą starannością.
2. Listę pracowników Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń określa Załącznik nr 3 Zmiana lub rozszerzenie listy stanowisk pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.
3. W przypadku dokonywania zgłoszenia błędu za pośrednictwem e-maila, Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia z wykorzystaniem adresu e-maila określonego w Załączniku nr 3. Zgłoszenie dokonane z adresu innego niż własny lub pod innym adresem e-maila nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do reakcji.

Zobowiązania Wykonawcy

§ 2

1. W odniesieniu do zgłoszeń błędów dot. modyfikacji Oprogramowania Systemów konsularnych, objętych Umową, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - rozwiązywania problemów Zamawiającego, w tym poprzez merytoryczną pomoc konsultantów za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, bądź poprzez zaplanowaną asystę stanowiskową,
 - podejmowania reakcji na zgłoszone przez Zamawiającego błędy w Oprogramowaniu i błędy eksploatacyjne oraz ich naprawy w czasie zgodnym z wymogami opisanymi w Załączniku nr 5.
2. Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia Zamawiającemu Systemu Zgłaszania Błędów, który będzie umożliwił dokonanie zgłoszenia błędu w działaniu Oprogramowania, o zawartości merytorycznej co najmniej odpowiadającej informacjom zawartym na wzorze wiadomości e-mail zgłoszenia błędu stanowiącego Załącznik nr 4. System Zgłaszania Błędów powinien być dostępny dla upoważnionych użytkowników, rejestrowanych na podstawie adresu e-mail, w trybie 24h/7dni w tygodniu poprzez sieć internetową. Narzędzie powinno wspierać podstawowe funkcjonalności, takie jak:
 - przyjmowanie zgłoszeń błędów, incydentów, usterek,
 - kategoryzowanie incydentów, nadawanie im priorytetów, terminów realizacji,
 - delegowanie zgłoszeń do odpowiednich osób,
 - monitorowanie statusów zgłoszeń i śledzenie historii ich realizacji,
 - raportowanie.

Zgłoszenie Błędu

§ 3

1. W razie wystąpienia błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje zgłoszenia błędu. Zgłoszenie błędu polega na przekazaniu Systemem Zgłaszania Błędów lub e-mailem zgłoszenia zawierającego opis błędu w działaniu Systemu.

2. Zgłoszenie uznaje się za dokonane z chwilą zarejestrowania zgłoszenia w Systemie Zgłaszania Błędów lub otrzymania potwierdzenia o dostarczeniu wiadomości e-mail.
3. Strony ustalają, że w przypadku awarii Systemu Zgłaszania Błędów zgłoszenia o błędach w działaniu Systemów konsularnych MSZ będą przekazywane do Wykonawcy drogą mailową.
4. Szablon wiadomości e-mail przekazującego zgłoszenie błędu stanowi Załącznik nr 4.
5. Po wznowieniu działania Systemu Zgłoszenia Błędów wszystkie zgłoszenia o błędach przekazane Wykonawcy drogą mailową muszą być przeniesione do wyżej wymienionego systemu.
6. Zgłoszenie błędu:
 - 1) realizowane za pośrednictwem wiadomości e-mail uznaje się za dokonane z chwilą wysłania Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - 2) otrzymane po godz. 16.15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będzie jako powiadomienie otrzymane o godz. 8.15 następnego dnia roboczego.
7. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszona wada lub błędne działanie Systemów konsularnych nie podlega gwarancji, Wykonawca argumentuje swoją decyzję poprzez przedstawienie Zamawiającemu przeprowadzonej analizy zgłoszonego błędu. Zamawiający nie ponosi kosztów związanych z analizą zgłoszonego błędu.

Zakończenie naprawy Błędu

§ 4

1. Po wykonaniu przez Wykonawcę naprawy, Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów wykonanego zlecenia. Czas trwania testów nie jest wliczany do czasu naprawy wady.
2. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów lub zgłosić uwagi, co do sposobu realizacji naprawy.
3. Jeśli Zamawiający zgłosił uwagi co do sposobu realizacji naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów wraz z odpowiednim uzasadnieniem. Po ponownej naprawie Wykonawca postąpi zgodnie z ust. 1. Czas od otrzymania uwag, co do sposobu realizacji naprawy, do ponownego zgłoszenia gotowości do testów jest wliczany do czasu naprawy.
4. Jeżeli naprawa błędów Oprogramowania wiązała się z koniecznością naniesienia poprawek do dokumentacji, wówczas Wykonawca przekaże zaktualizowaną dokumentację. Wykonawca ustali z Zamawiającym czas w jakim zaktualizowana dokumentacja zostanie przekazana Zamawiającemu. Po pozytywnej weryfikacji wprowadzonych zmian uprawniony pracownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie lub gdy wprowadzone zmiany nie spełniają jego oczekiwań przekazuje swoje uwagi. Po zamknięciu zgłoszenia przez uprawnionego pracownika Zamawiającego, realizacja zgłoszenia jest zakończona. W przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte po upływie 10 dni roboczych.

Pracownicy delegowani przez Wykonawcę do realizacji Umowy

Kwalifikacje pracowników Wykonawcy

§ 1

1. Pracownicy Wykonawcy realizujący przedmiot Umowy muszą spełniać wymagania dotyczące zdolności technicznej i kwalifikacji zawodowych określonych w SIWZ.
2. W przypadku uzasadnionej konieczności zmiany osoby wskazanej w ofercie Wykonawcy do wykonania Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania innej osoby, o kwalifikacjach i doświadczeniu spełniających warunek udziału w postępowaniu. Wykaz kwalifikacji i doświadczenia nowo wskazywanej osoby każdorazowo będzie podlegał akceptacji Zamawiającego. Wykonawcy przysługuje także prawo do wskazania osób dodatkowych.
3. Zamawiający w przypadku jakichkolwiek wątpliwości zastrzega sobie prawo do nie zaakceptowania osoby, o której mowa w pkt 2. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania kolejnej osoby o kwalifikacjach i doświadczeniu spełniających warunek udziału w postępowaniu.
4. Na życzenie Zamawiającego, w terminie 5 dni roboczych, Wykonawca ma obowiązek przedstawienia do wglądu życiorysów zawodowych oddelegowanych pracowników.
5. Na wniosek Wykonawcy lista pracowników Wykonawcy upoważnionych do świadczenia Usług może zostać rozszerzona o dodatkowych ekspertów.
6. Zmiana listy upoważnionych pracowników nie wywołuje zmiany treści Umowy.

Lista upoważnionych pracowników Wykonawcy

§ 2

1. Wzór listy upoważnionych pracowników Wykonawcy świadczących Usługę.

L.p.	Imię i nazwisko	Nr telefonu	Email	Kwalifikacje zawodowe (Wykształcenie i doświadczenie zawodowe zgodnie z SIWZ)	Zakres wykonywanych czynności – rola w projekcie

Pracownicy delegowani przez Zamawiającego do realizacji Umowy

Zakres upoważnień pracowników MSZ

§1

1. Zamawiający upoważni swoich pracowników do wykonywania czynności związanych z realizacją niniejszej Umowy. Możliwe są następujące rodzaje zakresów upoważnień:
 - a. akceptacja dokumentacji dot. planowanych zmian w Oprogramowaniu,
 - b. akceptacja kalkulacji kosztów realizacji zamówienia,
 - c. zgłaszanie błędów, podgląd stanu zgłoszonych przez siebie błędów,
 - d. podgląd stanu realizacji wszystkich błędów,
 - e. potwierdzenie prawidłowości realizacji poprawy błędów pod względem zakresu jakości i terminowości,
 - f. potwierdzanie prawidłowości realizacji modyfikacji oraz pod względem zakresu jakości i terminowości,
 - g. zlecenie prac o których mowa w Załączniku nr 6 do SOPZ Warunki Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych,
 - h. akceptacja pracochłonności i terminu wykonania prac o których mowa w Załączniku nr 6 do SOPZ Warunki Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych.
2. Zamawiający wskaże kierownika zespołu Systemów konsularnych ze strony Zamawiającego.

Dane teleadresowe

§2

1. Adres poczty elektronicznej pod jakim Zamawiający może składać zlecenia:
.....
2. Dane adresowe siedziby Wykonawcy:
.....
3. Dane adresowe oddziału warszawskiego Wykonawcy:
.....
4. Dane adresowe Zamawiającego:

Biuro Informatyki i Telekomunikacji
Ministerstwo Spraw Zagranicznych
al. J Ch. Szucha 22
00-580 Warszawa
Upoważnieni pracownicy MSZ

§3

1. Wzór listy pracowników Zamawiającego upoważnionych do realizacji przedmiotu Umowy.

Lp	Imię i Nazwisko	Stanowisko / Departament	Nr telefonu	e-mail	Zakres upoważnienia
1					
2					
3					

Wzór wiadomości e-mail zgłoszenia błędu

Data wystąpienia błędu: [data]

System: [nazwa systemu/ modułu dla którego wystąpił błąd]

Środowisko: [nazwa środowiska dla którego wystąpił błąd]

Wersja: [wersja systemu dla której wystąpił błąd]

Osoba zgłaszająca: [imię i nazwisko osoby zgłaszającej błąd]

Lokalizacja: [Centrala/ nazwa placówki zagranicznej]

Numer telefonu: [numer kontaktowy do osoby zgłaszającej błąd]

Opis błędu: [opis błędu]

Opis czynności wykonywanych przez użytkownika do momentu wystąpienia błędu: [opis czynności]

Inne okoliczności / informacje dodatkowe: [dodatkowe informacje]

Zasady świadczenia gwarancji

§ 1

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć gwarancję zgodnie z zapisami dotyczącymi gwarancji w Umowie.
2. Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1 ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe działanie Systemów konsularnych MSZ w związku ze świadczonymi Usługami oraz za kompletność Dokumentacji. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Systemów konsularnych MSZ lub nieprawidłowości Dokumentacji, Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia w terminach i na zasadach określonych w niniejszym Załączniku.

Zgłoszenie błędu

§ 2

3. W razie wystąpienia błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje zgłoszenia błędu na warunkach i zasadach określonych w Załączniku nr 1 Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania błędów. Zmiana lub rozszerzenie listy pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń błędów wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.

Naprawa błędu

§ 3

1. Wykonawca zobowiązuje się do naprawy wady w jak najkrótszym czasie, przy czym maksymalne czasy do naprawy wady zostały przedstawione w ust. 5.
2. Wykonawca zobowiązuje się należycie zabezpieczyć wprowadzone dane do Systemów konsularnych przy wystąpieniu usterki, a następnie przywrócić je po zakończeniu naprawy błędu.
3. Dopuszcza się możliwość dokonania naprawy błędu przywracającej pełną sprawność funkcjonalną Systemów konsularnych środkami zastępczymi, gdyby miało to być konieczne dla dotrzymania terminów dokonania naprawy wymienionych w ust. 5.
4. W celu klasyfikacji zgłoszeń i wskazania sposobu usunięcia wad wprowadza się następujące pojęcia:
 - a. błąd – stan Systemu, spowodowany wadami Oprogramowania, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją, mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu;
 - i) Kategoria zgłoszenia A (sytuacja awaryjna) – wystąpił błąd, którego skutki spowodowały zatrzymanie Systemu lub systemu składowego;
 - ii) Kategoria zgłoszenia B – wystąpił błąd, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu Systemu lub systemu składowego, uniemożliwiający realizację funkcji biznesowych Systemu lub systemu składowego;
 - iii) Kategoria zgłoszenia C – działanie Systemu lub systemu składowego w sposób niezgodny z Dokumentacją;
 - b. rozwiązanie – zmiana wykonana, dostarczona lub zalecona w dostarczonym przez Wykonawcę Oprogramowaniu, której skutkiem jest eliminacja błędu poprzez przywrócenie Systemowi funkcjonalności w pełni zgodnej z Dokumentacją. W szczególności zmiana

wykonana w kodzie Oprogramowania, zmiana parametrów lub porada usuwająca przyczyny zgłoszenia błędu i powodująca prawidłowe działanie Systemu;

c. środek zastępczy – tymczasowe Rozwiązanie błędu, nieeliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające Kategorię błędu;

5. Maksymalny czas do naprawy wady:

Kategoria błędu	Maksymalna ilość dni na poprawę błędu od daty/godziny przekazania zgłoszenia błędu
A	1 dni robocze
B	3 dni roboczych
C	10 dni roboczych

Zakończenie naprawy błędu

§ 4

- Po wykonaniu przez Wykonawcę naprawy, Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów wykonanego zlecenia. Czas trwania testów nie jest wliczany do czasu naprawy wady.
- Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów lub zgłosić uwagi, co do sposobu realizacji naprawy.
- Wszelka komunikacja Zamawiającego z Wykonawcą dotycząca naprawy błędu powinna się odbywać za pośrednictwem Systemu Zgłaszania Błędów. Jeśli Zamawiający zgłosił uwagi co do sposobu realizacji naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów wraz z odpowiednim uzasadnieniem. Po ponownej naprawie następuje ponowienie procedury zgodnie z ust. 1 i 2. Czas od otrzymania uwag, co do sposobu realizacji naprawy, do ponownego zgłoszenia gotowości do testów jest wliczany do czasu naprawy.
- Po dokonaniu naprawy Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia ponownych testów dotyczących poprawności działania systemu. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie nie może przekroczyć 15 dni. Zamawiający może następnie przedstawić uwagi co do sposobu i rezultatów realizacji usługi, które powinny zostać odnotowane w rejestrze interwencji naprawczych.
- Wykonawca prowadzić będzie rejestr interwencji naprawczych i dostarczać Zamawiającemu miesięczne raporty w formie pisemnej, zawierające liczbę interwencji, czas naprawy oraz specyfikację naprawionych elementów.
- Zaakceptowane przez Zamawiającego miesięczne raporty interwencji naprawczych stanowią podstawę do odbioru usług gwarancyjnych.

8. Zmianie ulega treść § 2 ust 1. Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Wykonawcę Usług sukcesywnego, w miarę zgłaszanych potrzeb, wykonywania modyfikacji oprogramowania Systemów konsularnych **oraz serwisu i szkoleń**, w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych na zasadach opisanych w Umowie oraz w załącznikach do Umowy.

9. Zmianie ulega § 2 ust 4. Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Złożoność Usług oraz Produktów dodatkowych w okresie obowiązywania umowy nie przekroczy liczby 3750 punktów funkcyjnych, przy czym procedury ich szacowania, wyliczania i akceptacji są określone w załącznikach do niniejszej Umowy. Metoda wymiarowania systemów informatycznych w punktach funkcyjnych jest niezależna od stosowanych języków programowania, technologii, metodologii projektowej czy zdolności i możliwości zespołu zaangażowanego w proces wytwórczy systemu.

10. Zmianie ulega treść § 3 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

1. Przedmiot Umowy będzie wykonywany w lokalizacjach Zamawiającego na terenie m. st. Warszawy przy al. J. Ch. Szucha 23, ul. Karmazynowej 1A oraz ul. Krywulca 2, Wykonawcy z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Strony ustalają, iż na wskazanie Zamawiającego, usługi - z wyłączeniem prac wdrożeniowych - muszą być wykonywane w lokalizacjach Zamawiającego na terenie m. st. Warszawy. W takim przypadku Zamawiający zapewni odpowiednie warunki pracy zespołowi Wykonawcy, gdzie „odpowiednie warunki” oznaczają zgodne z Kodeksem Pracy.

11. Zmianie ulega treść § 4 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi przez okres 48 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania środków maksymalnego wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 1, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.

12. Zmianie ulega treść § 5 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

1. Całkowite wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu Umowy nie przekroczy kwoty złotych (słownie złotych) brutto przy czym cena brutto za realizację jednego punktu funkcyjnego zgodnie z ofertą Wykonawcy wynosi złotych i dla potrzeb rozliczenia stanowi równowartość 20 roboczogodzin.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji danej Modyfikacji płatne będzie po każdorazowym odbiorze Modyfikacji, potwierdzonym podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego Modyfikacji, w wysokości wynikającej z raportu z Wymiarowania Pełnego AOM, która nie może przekroczyć 120 procent wartości oszacowanej dla danej Modyfikacji w dokumencie Szacowanie Wstępne (szczegóły procesu zamawiania i odbioru w załącznikach do SOPZ).
3. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji usług serwisowych oraz szkoleń będzie rozliczane poprzez wyliczenie czasochłonności danego zlecenia, tj. rzeczywistą liczbę godzin przeprowadzonego szkolenia lub liczbę godzin poświęconych na zrealizowanie konkretnego zlecenia serwisowego.
4. Kwota wynagrodzenia zawiera wszystkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy, a w tym podatki, należności, cła, opłaty oraz inne obciążenia, jakie mogą zostać nałożone, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. W przypadku, gdy w wyniku realizacji Umowy nastąpi przeniesienie praw autorskich,

każdorazowo wartość tychże praw autorskich zostanie odrębnie wyszczególniona na fakturze.

6. Wynagrodzenie będzie płatne na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT przelewem, na konto bankowe wskazane na fakturze, w terminie 21 (słownie: dwudziestu jeden) dni od dnia dostarczenia Zamawiającemu tej faktury wraz z podpisanym przez obie Strony protokołem końcowym odbioru Modyfikacji.
7. Za dzień zapłaty uważa się dzień przekazania polecenia przelewu na konto Wykonawcy.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe.

13. Zmianie ulega treść § 7 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

1. Najpóźniej na 14 (słownie: czternaście) dni po zawarciu Umowy, Strony wymienią się oświadczeniami zawierającymi aktualne dane kontaktowe osób uprawnionych do kontaktów. Od tego momentu Strony zobowiązują się do bieżącego aktualizowania wymienionych oświadczeń w każdym przypadku wymagającym jakichkolwiek zmian.
2. W przypadku uzasadnionej konieczności zmiany osoby wskazanej w ofercie Wykonawcy do wykonania Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania innej osoby, o kwalifikacjach i doświadczeniu **spełniających warunki udziału w postępowaniu**. Wykaz kwalifikacji i doświadczenia nowo wskazywanej osoby każdorazowo będzie podlegał akceptacji Zamawiającego. Wykonawcy przysługuje także prawo do wskazania osób dodatkowych.
3. **Ze względu na obowiązujące wewnętrzne przepisy Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania akceptacji Zamawiającego dla dopuszczenia poszczególnych osób do wykonywania przedmiotu umowy. W tym celu Wykonawca przekaze Zamawiającemu wykaz osób (imię, nazwisko, numer PESEL) (dalej jako „Wykaz Osób”), celem przeprowadzenia ich weryfikacji przez Zamawiającego.**
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zażądania wymiany oddelegowanego pracownika Wykonawcy bądź innej osoby będącej w dyspozycji Wykonawcy zaangażowanej w realizację Umowy, jeżeli jego kandydatura zostanie zakwestionowana przez służby ochrony Zamawiającego. Korzystając z uprawnienia określonego w niniejszym przepisie Zamawiający jest zobowiązany zwrócić się na piśmie do Wykonawcy z wnioskiem o wymianę oddelegowanego pracownika.
5. W przypadku określonym w ust. 4 albo w przypadku braku akceptacji Zamawiającego na dokonanie zmiany, o której mowa w ust. 2, Wykonawca zobowiązany jest do oddelegowania nowej osoby w terminie 5 (słownie: pięciu) dni roboczych.
6. Przy przetwarzaniu danych osobowych Strony będą przestrzegać zasad wskazanych w Umowie oraz w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE z 2016r. L 119. s. 1, dalej RODO). Strony zobowiązują się do wykonania obowiązków informacyjnych określonych w art. 14 ust. 1 i 2 RODO wobec osób wskazanych przez drugą Stronę do kontaktu oraz wykonania umowy. W tym celu Wykonawca przekaze swoim pracownikom i współpracownikom informacje określone w załączniku nr 1 do Umowy, a Zamawiający swoim pracownikom informacje określone w załączniku nr 2 do

Umowy.

7. **Najpóźniej z chwilą rozpoczęcia testów akceptacyjnych pierwszej modyfikacji oprogramowania** Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość kontaktów serwisowych za pomocą następujących kanałów zgłoszeniowych:
 - a) Systemu Zgłaszania Błędów działającego w formie portalu zgłoszeniowego www i działającego w sposób nieprzerwany i nieograniczony w trybie 24/7, umożliwiający monitorowanie statusów realizacji zgłoszenia. Wykonawca przekaze Zamawiającemu procedury zgłaszania i obsługi błędów w Systemie Zgłaszania Błędów,
 - b) Poczte elektroniczną działającą w sposób nieprzerwany i nieograniczony w trybie 24/7,
8. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, z uwzględnieniem światowych standardów profesjonalnej obsługi systemów informatycznych, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia. W ramach Umowy, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić pełną zgodność Systemu z przepisami prawa i zasadami obowiązującymi w Polsce, w zakresie w jakim ww. przepisy prawa i zasady będą odnosić się do Systemu i przetwarzanych w nim danych osobowych lub będą miały wpływ na jego funkcjonalność i działanie. Wykonawca zapewni, że System będzie gwarantować bezpieczeństwo przetwarzanych w nim danych, w tym posiadać mechanizmy zapewniające poufność, integralność, dostępności przetwarzanych danych oraz rozliczalność dostępu do systemu. Podczas projektowania i prac programistycznych Wykonawca, uwzględni środki techniczne mające na celu skuteczną realizację zasad ochrony danych, zapewniające adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 25 i 32 RODO. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą przekazując mu informacje o wskazanych wyżej przepisach i zasadach na wszystkich etapach realizacji Umowy. Wykonawca zapewni, że funkcjonalność Systemu będzie zgodna z poniższymi przepisami i zasadami, a w szczególności z:
 - a) przepisami prawa polskiego, w tym opublikowanymi w Dzienniku Urzędowym MSZ;
 - b) regulacjami dotyczącymi MSZ wynikającymi z przepisów, które zostały opublikowane w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich, a także zaleceniami i opiniami wydawanymi przez instytucje Unii Europejskiej;
 - c) uchwałami, decyzjami instrukcjami, zarządzeniami, regulaminami, wytycznymi, postanowieniami i obwieszczeniami, a także zaleceniami i opiniami wydawanymi przez podmioty kontroli, nadzoru i audytu (np. NIK, ABW) oraz podobnych niewiążących aktów (soft law)
 - **w przypadku gdy Zamawiający zleci realizację modyfikacji, której przedmiotem będzie wymagany zakres.**
9. W sytuacji, gdy zajdzie potrzeba udostępnienia przez Zamawiającego środowiska produkcyjnego na potrzeby realizacji przedmiotu umowy, w szczególności w sytuacjach o których mowa w § 10 ust. 2, § 12 ust. 9 i zał. 6 pkt. 4 Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych zawartych w systemach konsularnych w zakresie, w celu i na zasadach określonych w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy.
10. Wykonawca oświadcza, że dysponuje środkami technicznymi i organizacyjnymi, o których mowa w art. 28 ust. 1 RODO i daje gwarancje ich wdrożenia w celu zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych danych osobowych oraz zgodności ich przetwarzania z

obowiązującym prawem, w szczególności RODO.

11. Strony ustalają, że wszelkie prace i czynności związane z wykonywaniem Umowy będą prowadzone z uwzględnieniem potrzeby unikania przestojów w pracy środowiska produkcyjnego. W szczególności, w wyjątkowych sytuacjach wynikających z charakteru wdrażanych modyfikacji, na żądanie Zamawiającego, będą się one odbywały poza godzinami pracy Zamawiającego, w tym także w weekendy.

14. Zmianie ulega treść § 11 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo naliczenia kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:
 - 1) w przypadku opóźnienia Wykonawcy w stosunku do terminów wskazanych w Umowie liczonych w dniach – w wysokości 0,5 % (słownie: pół procenta) wynagrodzenia brutto danej Modyfikacji, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, przy czym maksymalna wartość kar umownych naliczonych z **tego** tytułu nie może przekroczyć 100 % wartości tej Modyfikacji;
 - 2) w przypadku opóźnienia Wykonawcy **w wykonywaniu obowiązków w zakresie Usług dodatkowych** – w wysokości 0,01 % (słownie: jedna setna procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
 - 3) w przypadku niewywiązania się Wykonawcy z obowiązku zaproponowania kandydata zmieniającego osobę wykonującą pracę – w wysokości 0,3 % (słownie: trzech dziesiątych procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy za każdy przypadek;
 - 4) w przypadku złamania przez Wykonawcę zasady poufności, o której mowa w § 13 umowy – w wysokości 3 % (słownie: trzech procent) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy za każdy stwierdzony przypadek naruszenia;
 - 5) w przypadku odstąpienia od umowy albo wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 10 % (słownie: dziesięciu procent) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy;
 - 6) w przypadku nieutrzymywania przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wymaganej wysokości, w terminach i w myśl postanowień umownych – w wysokości 20 % wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy za każdy przypadek;
 - 7) w pozostałych przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę **w rozumieniu ust. 2 i 3 poniżej** - w wysokości **0,2 %** (słownie: dwóch dziesiątych procent) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy za każdy stwierdzony przypadek.
2. Przez niewykonanie przedmiotu Umowy Strony rozumieją zaistnienie po stronie Wykonawcy okoliczności powodujących, że świadczenie na rzecz Zamawiającego nie zostało spełnione, w szczególności polegających na nieprzystąpieniu przez Wykonawcę do realizacji Umowy.
3. **Przez nienależyte wykonanie przedmiotu Umowy Strony rozumieją zaistnienie sytuacji po stronie Wykonawcy, powodujących wykonanie przez niego obowiązków wynikających z umowy w sposób niezgodny z umową, w zakresie terminowości, sposobu i jakości świadczonych usług oraz zasad współpracy z Zamawiającym.**

4. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się w pełnej wysokości, nawet w przypadku, gdy w wyniku jednego zdarzenia naliczana jest więcej niż jedna kara **przy czym Strony ograniczają całkowitą odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu nałożonych kar umownych do 40 % całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 Umowy.**
5. Zapłata kar umownych nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania Umowy.
6. Niezależnie od zawartych w Umowie postanowień dotyczących kar umownych, Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
7. Wykonawca oświadcza, iż wyraża zgodę na potrącenie przez Zamawiającego kary umownej z przysługującego mu wynagrodzenia lub zabezpieczenia należytego wykonania umowy. W przypadku braku możliwości potrącenia, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić należną karę umowną w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od daty otrzymania pisemnego wezwania do zapłaty na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w tym wezwaniu.

15. Zmianie ulega treść § 12 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

1. Wykonawca udziela gwarancji na każdy Produkt Modyfikacji od dnia podpisania Protokołu Odbioru Produktu lub Protokołu Odbioru Jakościowego Modyfikacji do upływu okresu 24 miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego ostatniej Modyfikacji, realizowanej w ramach Umowy.
2. Udzielona przez Wykonawcę gwarancja obejmuje poprawne działanie Oprogramowania, zgodnie z wymaganiami funkcjonalnymi, technicznymi i organizacyjnymi określonymi w Umowie, w szczególności w Załącznikach do SOPZ, w Zamówieniach, oraz poprawność i kompletność Dokumentacji odzwierciedlającej stan rzeczywisty Systemów konsularnych.
3. Przez okres gwarancji Wykonawca będzie usuwał wszelkie wady i usterki w Oprogramowaniu **wynikające z jego modyfikacji wykonanych na podstawie zleceń Zamawiającego w ramach i na podstawie Umowy oraz aktualizował Dokumentację.**
4. Wykonawca, w ramach udzielonej gwarancji, ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe działanie Systemów konsularnych MSZ. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Systemów konsularnych MSZ, Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia w terminach i na zasadach określonych dla gwarancji w Załączniku nr 7 do SOPZ Warunki świadczenia gwarancji.
5. W ramach gwarancji, o której mowa w ust. 1-3, wszystkie błędy w funkcjonowaniu Systemów konsularnych, w zakresie modyfikacji wprowadzonych w ramach realizacji przedmiotu umowy będą usuwane przez Wykonawcę w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie. Wszelkie koszty związane z usunięciem ww. błędów pokrywać będzie Wykonawca.
6. Wykonawca gwarantuje:
 - 1) że dostarczone w ramach realizacji przedmiotu umowy rozwiązania informatyczne są wolne od wad,
 - 2) że nośniki, na których przekazane zostanie Oprogramowanie będą wolne od wad.
7. Gwarancją nie są objęte wady i usterki, które są spowodowane:
 - 1) zmianami dokonanymi w Oprogramowaniu, w szczególności zmianami w kodzie źródłowym Oprogramowania lub poprzez parametryzację Oprogramowania przez Zamawiającego lub przez osoby trzecie bez autoryzacji Wykonawcy;

- 2) usterkami bądź nieprawidłowym działaniem sprzętu komputerowego lub oprogramowania współdziałającego z Oprogramowaniem lub zainstalowanego na sprzęcie komputerowym, a nie stworzonego (dedykowanego) lub standardowego dostarczonego przez Wykonawcę;
 - 3) usterkami bądź nieprawidłowym działaniem sieci komputerowej lub brakiem odpowiedniej przepustowości łącz;
 - 4) działaniem czynników zewnętrznych, jak zwarcia instalacji elektrycznej;
 - 5) zmianami konfiguracji sprzętu komputerowego lub sieciowego przez nieuprawnione osoby.
8. Gwarancja będzie świadczona przez Wykonawcę na własnym środowisku utrzymaniowym. Przygotowana poprawka będzie przez Wykonawcę testowana w środowisku testowym i ew. szkoleniowym Zamawiającego, a następnie będzie przekazana Zamawiającemu i przez niego wdrażana na środowisku produkcyjnym.
 9. W szczególnych przypadkach Zamawiający na wniosek Wykonawcy udostępni Wykonawcy stanowisko pracy wyposażone w niezbędną infrastrukturę sprzętową i sieciową wraz z niezbędnymi uprawnieniami administracyjnymi w siedzibie Biura Informatyki i Telekomunikacji Ministerstwa Spraw Zagranicznych (ul. Karmazynowa 1A, Warszawa) w celu ustalenia przyczyny wystąpienia zgłoszonego błędu gwarancyjnego.
 10. Naprawy gwarancyjne w siedzibie Zamawiającego będą świadczone przez Wykonawcę w terminie i godzinach ustalonych z Zamawiającym.
 11. Gwarancja nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu rękojmi.
 12. Wykonawca zapewnia, że wykonany, doręczony i odebrany przez Zamawiającego przedmiot Umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych.
 13. W przypadku żądania przez Zamawiającego usunięcia wad i usterek w przedmiocie Umowy w ramach gwarancji, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminach i na zasadach określonych w Załączniku nr 7 do SOPZ Warunki świadczenia gwarancji w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie.
 14. Błędy, które Zamawiający zgłosi w okresie obowiązywania gwarancji będą usunięte niezależnie od faktu, iż w okresie ich usuwania przez Wykonawcę wygaśnie określony zgodnie z ust. 1 termin świadczenia gwarancji.
 15. Gwarancja, o której mowa w niniejszym paragrafie wygasa w trybie natychmiastowym, w przypadku modyfikacji, wykonanej przez podmiot trzeci, dokonanej na przedmiocie dla którego udzielono gwarancji bez uprzedniej zgody Wykonawcy przedmiotu Umowy. Z tego tytułu Zamawiającemu nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia, w tym roszczenie o zmniejszenie wynagrodzenia Wykonawcy.
 16. **Zamawiający oświadcza, że Systemy konsularne MSZ od 31.10.2018 r. nie są objęte gwarancją w ramach innych umów.**

16. Zmianie ulega treść § 19 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

1. Wykonawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego potrafić ani przenieść na osobę trzecią żadnych wierzytelności wynikających z niniejszej umowy.
2. Zgoda Zamawiającego, o której mowa w ust. 1, musi zostać udzielona Wykonawcy

- w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność jakiegokolwiek części niniejszej umowy, pozostaje bez wpływu na ważność jej pozostałej części. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji Strony zastąpią takie postanowienia, ważnymi postanowieniami wywołującymi taki sam skutek gospodarczy.
 4. Umowa podlega prawu polskiemu. W sprawach w niej nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy - Prawo zamówień publicznych oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
 5. Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją niniejszej umowy będą rozstrzygane przez Strony ugodowo. W przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu w terminie do 45 (słownie: czterdziestu pięciu) dni od daty otrzymania przez jedną ze Stron pisma wszczynającego spór, Strony mogą poddać go pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
- Załączniki do Umowy: **OPZ (wraz z załącznikami)** oraz
Załącznik nr 1 - Klauzula informacyjna Zamawiającego.
Załącznik nr 2 - Klauzula informacyjna Wykonawcy.
Załącznik nr 3 – Umowa powierzenia danych do przetwarzania.

Tomasz Żuk
Przewodniczący Komisji Przetargowej
/podpisano elektronicznie/