**UMOWA NR**

zawarta w Warszawie, pomiędzy:

Skarbem Państwa - Generalną Dyrekcją Dróg Krajowych i Autostrad z siedzibą w

Warszawie, adres: ul. Wronia 53, 00-874 Warszawa, NIP 5262605735, Nr REGON

017511575 zwaną dalej „Zamawiającym”, reprezentowaną przez:

1) Pana Daniela Kosińskiego - Dyrektora Generalnego,

2) Pana Łukasza Sawickiego - Głównego Księgowego,

a

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

zwanych łączni „**Stronami**”

**§ 1**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest:
2. świadczenie kompleksowej usługi wsparcia w administrowaniu modułem BASIS Zintegrowanego Systemu Zarządzania klasy ERP w siedzibie Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad w Warszawie (zwaną dalej także GDDKiA) przy ulicy Wroniej 53 lub poza nią w dni robocze w godzinach pracy urzędu tj. od poniedziałku do piątku od 8.15 do 16.15 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został określony w pkt 4 załącznika nr 1, który stanowi integralną część Umowy,
3. świadczenie usługi wsparcia w administrowaniu modułem BASIS użytkowanym przez Zamawiającego w wymiarze 40 dodatkowych roboczogodzin w okresie wskazanym w §2, poza godzinami pracy urzędu wskazanymi w lit. a) powyżej lub w innych godzinach uzgodnionych z Wykonawcą, zgodnie z zakresem określonym w pkt 4 załącznika nr 1.
4. Szczegółowy zakres i sposób realizacji Usługi określony został w załączniku nr 1 do Umowy.
5. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że – z zastrzeżeniem zmian dopuszczalnych przez przepisy prawa i Umowę – usługi zrealizowane zostaną zgodnie z treścią załącznika nr 1 z uwzględnieniem wszelkich zmian oraz wyjaśnień udzielonych w odpowiedzi na pytania Wykonawców, które miały miejsce w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy.

**§ 2**

**Termin realizacji Umowy**

Usługi stanowiące przedmiot umowy realizowane będą przez okres 4 miesięcy począwszy od dnia zawarcia umowy.

**§ 3**

**Zasady świadczenia usługi, personel wykonawcy**

1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania się o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy.
2. Językiem Umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami.
3. Osobą odpowiedzialną za współpracę z Wykonawcą ze strony Zamawiającego i upoważnioną do podpisywania (wraz z Naczelnikiem Wydziału Informatyki lub Dyrektorem Departamentu Zarządzania Kryzysowego i Bezpieczeństwa) protokołu odbioru zgodnie z treścią załącznika nr 8 do Umowy w imieniu Zamawiającego jest p……………….. tel.: ……………..., e:mail……………………………….
4. Zamawiający, zastrzega sobie prawo wskazania także innych osób umocowanych do realizacji ze strony Zamawiającego czynności, o których mowa w pkt 3 przez jednostronne pisemne oświadczenie niewymagające zgody Wykonawcy i aneksu do Umowy.
5. Wszelkie prace będą wykonywane przez osoby wskazane przez Wykonawcę, zwane dalej Konsultantami, których lista stanowi załącznik nr 3 do Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się przez okres realizacji Umowy zapewnić Konsultantów,   
   o których mowa w pkt 5 - posiadających stosowne kwalifikacje (uprawnienia)   
   i doświadczenie polegające na udziale w min. 2 zakończonych projektach, które polegały na wdrożeniu i/lub serwisie i/lub konserwacji systemu i/lub migracji SAP do SAP HANA lub S4/HANA. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania ww. osób.
7. Wykonawca wskazuje Kierownika Zespołu (Konsultant Wiodący – …………………, o którym mowa w załączniku nr 3 do Umowy) tel. kom. ………… adres mail: ………… jako osobę odpowiadającą za realizację Umowy oraz upoważnioną do podpisywania protokołu odbioru ze strony Wykonawcy.
8. Osoba, o której mowa w pkt 7 będzie w okresie realizacji Usług zatrudniona przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie stosunku pracy w pełnym wymiarze czasu pracy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy   
   (Dz. U. z 2023 r. poz. 1465 z późn. zm.). Wykonawca złoży oświadczenie, że osoba, która będzie odpowiedzialna za nadzór oraz współpracę jest zatrudniona przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę. Oświadczenie będzie stanowić załącznik nr 2 do Umowy.
9. Niewypełnienie zobowiązania, o którym mowa w pkt. 8, będzie skutkować wypowiedzeniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość kontroli zatrudnienia pracownika o którym mowa w pkt 7. Zamawiający ma prawo do żądania pisemnego oświadczenia lub dokumentów Wykonawcy lub Podwykonawcy o zatrudnieniu pracownika o którym mowa w pkt 7 na podstawie umowy o pracę zawierającego informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do weryfikacji zatrudnienia, w szczególności imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę i zakres obowiązków pracownika. Każdorazowo w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 7 dni, Wykonawca zobowiązuje się złożyć wyżej wymienione oświadczenie oraz na żądanie Zamawiającego przedstawić do wglądu oryginały umów o pracę wraz   
    z aneksami i przekazać kopie umów o pracę potwierdzone za zgodność z oryginałem wraz z aneksami (o ile zostały zawarte), które będą zawierały informacje wskazane powyżej potwierdzające zatrudnienie Personelu Wykonawcy.
11. Strony zobowiązują się do poinformowania niezwłocznie w formie pisemnej o zmianie danych, o których mowa w pkt. 3 i 7. Zmiana ww. danych nie stanowi zmiany Umowy.
12. Zamawiający uprawniony jest do wystąpienia z wnioskiem o zmianę Konsultanta,   
    w każdym momencie realizacji Umowy. Zmiana taka może zostać dokonana na wniosek osoby wskazanej w pkt 3. Po przekazaniu wniosku o zmianę, Wykonawca ma 5 dni roboczych na przedstawienie nowego Konsultanta do zatwierdzenia przez Zamawiającego. Zamawiający nie odmówi zatwierdzenia nowego Konsultanta, który będzie legitymował się takimi samymi lub wyższymi kwalifikacjami, o których mowa w pkt 6, jak Konsultant zastępowany. Jeśli nowy Konsultant nie zostanie zatwierdzony przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia kolejnego Konsultanta w terminie 5 dni roboczych. Powodem zmiany Konsultanta mogą być w szczególności następujące zdarzenia:
13. powtarzająca się nieterminowość wykonywania prac przez Konsultanta,
14. brak propozycji ze strony Konsultanta rozwiązania problemów Zamawiającego,
15. brak dostępności Konsultanta (wykluczając udokumentowane i uzasadnione wypadki losowe, np. choroba, itp.)
16. Wykonawca przekazał Zamawiającemu przed zawarciem Umowy listę Konsultantów wraz z danymi kontaktowymi oraz wypełnione i podpisane przez Konsultantów Oświadczenia o zachowaniu poufności (Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 4 do Umowy).
17. Wykonawca może powierzyć Podwykonawcy wykonanie części zamówienia. Zamawiający żąda, aby przed przystąpieniem do wykonania zamówienia Wykonawca podał nazwy, dane kontaktowe oraz przedstawicieli Podwykonawców zaangażowanych   
    w świadczenie Usługi, jeżeli są już znani. Wykonawca zawiadamia Zamawiającego   
    o wszelkich zmianach w odniesieniu do informacji, o których mowa w zdaniu drugim,   
    w trakcie realizacji zamówienia, a także przekazuje wymagane informacje na temat nowych Podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć świadczenie Usługi bez zbędnej zwłoki.
18. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać 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, ukształtowane postanowieniami Umowy zawartej między Zamawiającym a Wykonawcą.
19. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z Umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej na adres e-mail osoby wskazanej w pkt 3.
20. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy systemu SAP Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów systemu SAP Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły.
21. Zamawiający zgłasza prace do wykonania dotyczące działania systemu SAP - modułu BASIS jako zgłoszenia serwisowe, które przekazuje za pomocą portalu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę. W przypadku braku dostępu do witryny zgłoszeń serwisowych zgłoszenie następuje:
22. pocztą elektroniczną;
23. drogą telefoniczną w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach   
    8.15 - 16.15), a następnie potwierdzenie zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Zgłoszenia telefoniczne i e-mail odwzorowywane będą w portalu zgłoszeniowym niezwłocznie po usunięciu jego awarii.

Wykonawca udostępnia:

1. numer telefonu ………………,
2. portal zgłoszeniowy ………………,
3. email ………………,

na które Zamawiający będzie mógł zgłaszać zlecenia .

Portal zgłoszeń serwisowych będzie dostępny z niezakłóconą możliwością dokonywania zgłoszeń serwisowych, przez całą dobę, w każdym dniu w okresie obowiązywania Umowy   
oraz będzie prowadzony i obsługiwany w języku polskim.

Przekazując zgłoszenie serwisowe Zamawiający każdorazowo określi priorytet zgłoszenia serwisowego wg kryteriów opisanych w przedmiocie zamówienia, załącznik nr 1 do Umowy.

1. Strony zgodnie oświadczają, że wszelkie prace wykonywane spoza siedziby GDDKiA będą monitorowane za pomocą urządzeń do rejestracji zdalnych sesji administracyjnych.

**§ 4**

**Zobowiązania stron**

1. Do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
   1. kompleksowe, prawidłowe i terminowe wykonanie Przedmiotu Umowy w sposób szczegółowo określony w OPZ;
   2. wykonywanie Przedmiotu Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy w tym   
      w szczególności załącznika nr 1, dostępną wiedzą techniczną oraz z należytą starannością;
   3. raportowanie czynności zrealizowanych w ramach reakcji na zgłoszenie awarii, zgodnie z Umową wraz z załącznikiem nr 1;
   4. usunięcie zastrzeżeń zgłoszonych na etapie odbioru prac;
   5. dysponowanie Personelem posiadającym odpowiednie kwalifikacje do wykonania Usługi objętej Przedmiotem Umowy oraz zapleczem technicznym umożliwiającym wykonanie Umowy zgodnie z jej przedmiotem i treścią. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Personelu jak za swoje własne;
2. Zamawiający jest zobowiązany do:
   1. udostępniania danych, informacji, wyjaśnień bądź dokumentów na żądanie Wykonawcy, które są niezbędne do wykonania zleconych prac;
   2. monitorowania czynności realizowanych przez Wykonawcę prowadzonych na bieżąco przez Zamawiającego przy wykorzystaniu portalu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę. Portal zgłoszeniowy służy przyjmowaniu, przekazywaniu do realizacji   
      i potwierdzaniu przez Wykonawcę zgłoszeń serwisowych otrzymanych od Zamawiającego oraz raportowaniu przez Wykonawcę czynności wykonanych w ramach reakcji na zgłoszenia;
   3. bieżącej kontroli w zakresie prawidłowości realizowanego Przedmiotu Umowy;
   4. dokonania odbioru/ów Przedmiotu Umowy;
   5. terminowej zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy.

**§ 5**

**Wynagrodzenie**

1. Maksymalne wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy za wykonywanie całości Umowy w zakresie wskazanym w § 1 w całym okresie jej obowiązywania, nie przekroczy kwoty w wysokości ……………… zł netto (słownie złotych: ………………), …………………….. brutto, w tym podatek VAT 23 %. (słownie złotych: ………………).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 1, wypłacane będzie według następujących zasad:
3. za usługi wskazane w §1 ust. 1 lit. a , wynagrodzenie jest wynagrodzeniem ryczałtowym, które wypłacane będzie w równych ratach miesięcznych w wysokości ………… zł (słownie złotych: ………………) netto, plus należny podatek VAT w wysokości 23%, co łącznie stanowi kwotę ………….. zł (słownie złotych: ………………) brutto. Wysokość powyższego wynagrodzenia   
   nie przekroczy …… % maksymalnego wynagrodzenia określonego w pkt 1.
4. za usługi wskazane w §1 ust. 1 lit. b Wykonawca otrzyma wynagrodzenie miesięczne zależne od liczby zrealizowanych roboczogodzin obliczone jako iloraz zrealizowanych roboczogodzin i ceny jednostkowej za godzinę pracy Konsultanta. Cena jednostkowa wynosi ………… zł (słownie złotych: ………………) netto, co łącznie stanowi kwotę ………….. zł (słownie złotych: ……………… zł) brutto. Wysokość powyższego wynagrodzenia nie przekroczy …… % maksymalnego wynagrodzenia określonego w pkt 1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość niewykorzystania całej kwoty wyżej wskazanego wynagrodzenia. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługują roszczenia finansowe wobec Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie należne Wykonawcy za wykonane Usługi, płatne będzie na podstawie co miesięcznych faktur VAT, wystawionych w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca.
6. Podstawą do wystawienia faktury VAT będzie protokół odbioru potwierdzający wykonanie Przedmiotu Umowy za dany okres rozliczeniowy, sporządzony przez Wykonawcę   
   i podpisany bez zastrzeżeń przez osoby wskazane w § 3 pkt 3 i 7, którego wzór stanowi załącznik nr 8.
7. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 1 wypłacane będzie na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, dostarczonej do siedziby Zamawiającego.
8. Określone w pkt 1 wynagrodzenie za należyte wykonanie przedmiotu Umowy obejmuje wszelkie koszty i należności Wykonawcy związane z realizacją Umowy, w tym m.in. wynagrodzenia Konsultantów, przejazdy, diety, ubezpieczenie, wyżywienie, wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy i nabycie autorskich praw majątkowych na wszystkich wymienionych w Umowie polach eksploatacji, udzielenie Zamawiającemu zgody na wykonywanie autorskich praw zależnych do utworów na wszystkich polach eksploatacji wskazanych w § 7 pkt. 2.
9. Płatność wynagrodzenia zostanie dokonana na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT . Płatność nastąpi w terminie 21 dni od dnia (data wpływu do kancelarii Zamawiającego) otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy (nr konta) wskazany na fakturze VAT, jest oraz będzie w dacie płatności, widniał w wykazie podmiotów prowadzonym w postaci elektronicznej, o którym mowa w art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2024 poz. 361, z późn. zm.), (tzw. „białej liście” podatników VAT).
10. Za datę realizacji płatności uważa się datę zlecenia przelewu z rachunku Zamawiającego.
11. W przypadku okresu rozliczeniowego krótszego niż jeden miesiąc wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w pkt 2 lit. a) zostanie obliczone proporcjonalnie do faktycznego czasu wykonywania Usługi w danym okresie rozliczeniowym.

**§ 6**

**Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
2. w przypadku zwłoki w wykonaniu zgłoszenia zlecenia prac (w tym zlecenia ostatecznego dla parametrów SLA w rozumieniu określonym w **załączniku nr 1** do Umowy) z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, odpowiednio:
3. dla zgłoszenia o priorytecie Krytycznym – w wysokości 100 zł za każdą godzinę zwłoki ponad 10 godzin,
4. dla zgłoszenia o priorytecie Wysokim – w wysokości 60 zł za każdą godzinę zwłoki ponad 24 godziny.
5. w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z winy leżącej po stronie Wykonawcy, w wysokości 20% wynagrodzenia netto, o którym mowa   
   w § 5 pkt 1, pozostałego za okres niezrealizowanego Przedmiotu Umowy.
6. w przypadku naruszenia przez Wykonawcę zobowiązań określonych w § 10 ust. 3 Umowy, w wysokości 2 % wynagrodzenia netto, określonego w § 5 pkt 1 Umowy, za każde takie naruszenie.
7. Zamawiający może potrącić kary umowne także z niewymagalnego wynagrodzenia Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kary umownej do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody oraz utraconych korzyści.
9. Postanowienia dotyczące kar umownych obowiązują dalej pomiędzy Stronami także   
   w przypadku wypowiedzenia Umowy niezależnie od przyczyn, a także w przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron.
10. Łączna wysokość kar umownych należnych Zamawiającemu nie przekroczy 20% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 pkt 1.

**§ 7**

**Prawa autorskie**

* + - 1. Jeżeli w toku realizacji Umowy powstanie utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2022 poz. 2509), to w ramach wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 1 Wykonawca:

1. przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe, na wskazanych w pkt 2 polach eksploatacji do wszystkich utworów w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r.   
   o prawie autorskim i prawach pokrewnych wytworzonych w związku z realizacją niniejszej Umowy lub stanowiących przedmiot Umowy (dalej: „utwory”);
2. zezwala Zamawiającemu na korzystanie z opracowań utworów oraz ich przeróbek oraz na rozporządzanie tymi opracowaniami wraz z przeróbkami - tj. udziela Zamawiającemu zezwolenia na wykonywanie praw zależnych.
   * + 1. Nabycie przez Zamawiającego praw, o których mowa w pkt. 1, następuje:
3. z chwilą faktycznego wydania Zamawiającemu przez Wykonawcę utworów lub części poszczególnych utworów,
4. bez ograniczeń co do terytorium, czasu, liczby egzemplarzy, w zakresie następujących pól eksploatacji:
   1. trwałe lub czasowe utrwalanie i zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie utworu - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
   2. obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
   3. wykorzystywanie lub zezwalanie na wykorzystywanie utworów w zakresie działań związanych lub zmierzających do przeprowadzenia konsolidacji baz danych;
   4. wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
   5. wprowadzanie do obrotu, użyczanie, najem, dzierżawę i każdą formę udostępniania do korzystania oryginału albo egzemplarzy utworu;
   6. rozpowszechnianie, w tym użyczenia lub najmu całości bądź części - za pomocą każdego środka przekazu, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
   7. utrwalanie, zwielokrotnianie na dowolnych nośnikach dowolną techniką, trwałe i czasowe;
   8. wprowadzanie, przechowywanie i wyprowadzanie z pamięci komputera;
   9. tłumaczenie, przystosowywanie, opracowywanie i zmiany układu i wszelkich innych elementów utworu;
   10. poprawki – usunięcie nieprawidłowości, błędu lub braku w utworze;
   11. modyfikacje – usprawnienie dotychczasowej funkcjonalności utworu lub jego części;
   12. zmiany – zastąpienie funkcjonalności utworu lub jego części;
   13. uzupełnienia – poszerzenie utworu o nowe wymagania Zamawiającego.
5. Wykonawca wyraża zgodę na wykonywanie autorskich praw majątkowych na ww. polach eksploatacji, w tym na dokonywanie zmian i modyfikacji utworów oraz na wykonywanie autorskich praw zależnych samodzielnie przez Zamawiającego lub osoby upoważnione przez Zamawiającego. Zamawiający nabywa prawo do przeniesienia ww. autorskich praw majątkowych na rzecz osób trzecich.
6. Wykonawca gwarantuje i zobowiązuje się zapewnić, że twórca utworów złoży oświadczenie, iż nie będzie wykonywał autorskich praw osobistych do utworów objętych postanowieniami Umowy w stosunku do Zamawiającego lub innych podmiotów przez Zamawiającego wskazanych oraz, że twórca utworów upoważni do wykonywania osobistych praw autorskich zgodnie z art. 16 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Zamawiającego lub inne podmioty wskazane przez Zamawiającego.
7. Wykonawca zapewnia, że utwory nie będą obciążone jakimikolwiek wadami prawnymi lub fizycznymi, w tym również uniemożliwiającymi korzystanie z utworów na zasadach określonych w Umowie lub przeniesienie autorskich praw majątkowych do tych utworów lub wykonywanie autorskich praw zależnych.
8. Równocześnie z nabyciem autorskich praw majątkowych do utworów Zamawiający nabywa, w ramach wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 1, własność wszystkich egzemplarzy, na których utwory zostały utrwalone.
9. Powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio w przypadkach, kiedy Wykonawca, Podwykonawca lub Konsultant jest współtwórcą utworu.
10. Wykonawca zapewnia, że korzystanie z ogółu praw nabytych przez Zamawiającego na podstawie niniejszego paragrafu nie będzie naruszało praw osób trzecich.
11. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć określone w Umowie usługi wsparcia w administrowaniu modułem BASIS Zintegrowanego systemu Zarządzania klasy ERP korzystając z praw autorskich na polach eksploatacji określonych w Umowie, w granicach praw posiadanych przez Zamawiającego i w sposób zapewniający nienaruszenie przez Wykonawcę lub Zamawiającego praw osób trzecich, w tym dostawcy oprogramowania i podmiotu świadczącego dla Zamawiającego usługi serwisowe oprogramowania.

**§ 8**

**Upoważnienie wykonawcy**

1. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do korzystania z oprogramowania i dokumentacji w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy na następujących polach eksploatacji:

1) trwałe lub czasowe utrwalanie i zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie utworu - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;

2) wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;

3) utrwalanie, zwielokrotnianie na dowolnych nośnikach dowolną techniką, trwałe i czasowe;

4) wprowadzanie, przechowywanie i wyprowadzanie z pamięci komputera;

5) poprawki – usunięcie nieprawidłowości, błędu lub braku w utworze.

1. Upoważnienie ważne jest przez okres obowiązywania Umowy albo do jej rozwiązania,

**§ 9**

**Wypowiedzenie umowy**

1. Każda ze Stron uprawniona jest, po upływie sześciu miesięcy od dnia zawarcia umowy, do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Miesięczny okres wypowiedzenia dla każdej ze Stron o którym mowa w pkt 1, Strony mogą skrócić lub wydłużyć za pisemnym porozumieniem.
3. Zamawiający może w każdym czasie, wypowiedzieć Umowę z ważnych powodów bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym. Za ważne powody wypowiedzenia Umowy należy rozumieć:
4. przekroczenie czasu realizacji wykonania zleconych prac dla poszczególnych priorytetów:

|  |  |
| --- | --- |
| **priorytet** | **Czas zwłoki** |
| krytyczny | 5 dni roboczych |
| wysoki | 5 dni roboczych |
| średni | 10 dni roboczych |
| niski | 15 dni roboczych |

1. niewypełnienie zobowiązania o którym mowa w § 3 pkt 8 .

**§ 10**

**Ochrona danych osobowych i obowiązki informacyjne**

1. Wykonawca w związku z zawarciem i wykonywaniem niniejszej umowy będzie pełnić funkcję:
2. Podmiotu przetwarzającego w rozumieniu art. 28 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 (dalej „RODO”) – w zakresie czynności przetwarzania określonych w odrębnej umowie powierzenia przetwarzania. Umowa powierzenia przetwarzania stanowi załącznik nr 3 do Umowy.
3. Samodzielnego administratora danych osobowych, zgodnie z przepisami RODO – w zakresie pozostałych danych osobowych.
4. Administratorem danych osobowych po stronie Zamawiającego jest Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad. Administratorem danych po stronie Wykonawcy jest ……………...
5. Wykonawca zobowiązuje się poinformować wszystkie osoby fizyczne związane z realizacją niniejszej umowy (w tym osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą), których dane osobowe w jakiejkolwiek formie będą udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu lub które Wykonawca pozyska, jako podmiot przetwarzający działający w imieniu Zamawiającego, o fakcie rozpoczęcia przetwarzania tych danych osobowych przez Zamawiającego.
6. Obowiązek, o którym mowa w ust. 3, zostanie wykonany poprzez przekazanie osobom, których dane osobowe przetwarza Zamawiający aktualnej klauzuli informacyjnej dla pracowników wykonawców i podwykonawców dostępnej na stronie internetowej <https://www.gov.pl/web/gddkia/przetwarzanie-danych-osobowych-pracownikow-wykonawcow-i-podwykonawcow> oraz przeprowadzenie wszelkich innych czynności niezbędnych do wykonania w imieniu Zamawiającego obowiązku informacyjnego określonego w RODO wobec tych osób. Zmiana przez Zamawiającego treści klauzuli informacyjnej dostępnej na ww. stronie internetowej nie wymaga zmiany Umowy.
7. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wskazanych powyżej.

**§ 11**

**Zmiany umowy**

1. Strony przewidują możliwość dokonywania zmian w Umowie. Zmiana Umowy dopuszczalna będzie w granicach wyznaczonych przepisami PZP oraz określonych w Umowie.
2. Zmiany Umowy będą mogły nastąpić w następujących przypadkach:
   1. jeżeli nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia lub świadczenia jednej lub obu Stron;
   2. zaistnienia po zawarciu Umowy przypadku siły wyższej przez którą Strony rozumieją zdarzenie lub połączenie zdarzeń nadzwyczajnych, obiektywnie niezależnych od Stron, które zasadniczo i istotnie uniemożliwiają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z Umowy, których Strony nie mogły przewidzieć i którym nie mogły zapobiec ani ich przezwyciężyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych ( za siłę wyższą Strony uważać będą w szczególności: powódź, pożar i inne klęski żywiołowe, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, epidemie), poprzez zmianę postanowień Umowy dotyczących w szczególności terminu wykonania świadczenia przez Wykonawcę, wynagrodzenia Wykonawcy, zakresu świadczenia Wykonawcy, sposobu wykonania świadczenia przez Wykonawcę, uwzględniając wpływ siły wyższej na sposób wykonywania zamówienia przez Wykonawcę.
3. W przypadku zmian określonych w ust. 3 - Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego z pisemnym wnioskiem o zmianę wynagrodzenia pozostałego do wypłaty, przedkładając odpowiednie dokumenty potwierdzające zasadność złożenia takiego wniosku. Wykonawca winien wykazać ponad wszelką wątpliwość, że zaistniała zmiana ma bezpośredni wpływ na koszty wykonania zamówienia oraz określić stopień, w jakim wpłynie ona na wysokość wynagrodzenia. W tym przypadku Wykonawca jest zobowiązany przedłożyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają rzeczywisty wpływ na koszty wykonania Umowy, w szczególności:

- pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników Wykonawcy świadczących usługi, wraz z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 3 pkt 2 powyżej;

- pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników Wykonawcy świadczących usługi, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 3 pkt 3 lub pkt 4 powyżej;

- pisemne zestawienie wysokości wpłat dokonanych do PPK (zarówno przed jak i po zmianie) w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 3 pkt 4 powyżej.

1. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego, o której mowa w ust. 3 pkt 1, zmiana dotyczyć będzie części przedmiotu umowy realizowanej po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego i w związku z tym zmianie ulegnie kwota podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego i kwota brutto wynagrodzenia. Przedmiotowa zmiana zostanie wprowadzona aneksem do Umowy.
2. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 3 pkt 2 i pkt 4, wynagrodzenie pozostałe do zapłaty ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie, do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia oraz minimalnego wymaganego przez przepisy prawa poziomu wpłat do pracowniczych planów kapitałowych. Przedmiotowa zmiana zostanie wprowadzona aneksem do Umowy.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 3 pkt 3 wynagrodzenie pozostałe do zapłaty 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. Przedmiotowa zmiana zostanie wprowadzona aneksem do Umowy.
4. W przypadku, gdy Umowa jest realizowana przez podmioty działające w Konsorcjum, jego członkowie upoważnią w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, jednego z członków konsorcjum, do wystawiania przez niego faktur VAT oraz do przyjęcia przez niego należności przypadających wszystkim członkom konsorcjum z tytułu świadczenia usługi, na wskazany rachunek bankowy. Lider konsorcjum obowiązany jest przekazać na wezwanie Zamawiającego umowę konsorcjum oraz porozumienia wykonawcze.
5. Wszelkie zmiany postanowień Umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Zmiany danych w **załączniku nr 3** wymagają formy pisemnej i nie są traktowane jako zmiany w treści Umowy.

**§ 12**

**Postanowienia końcowe**

1. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Umowy, wszelkie oświadczenia, zawiadomienia oraz zgłoszenia dokonywane przez Strony, a wynikające z postanowień Umowy winny być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy, w tym przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Zamówień Publicznych oraz przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Wszelkie spory wynikające z Umowy Strony będą starały się rozstrzygać w drodze negocjacji. W razie niemożności osiągnięcia porozumienia w terminie 7 dni roboczych od daty wezwania do rozpoczęcia negocjacji, spór może zostać poddany przez każdą ze Stron pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego (ul. Wronia 53, 00-874 Warszawa).
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia.
2. Załącznik nr 2 – Oświadczenie wykonawcy
3. Załącznik nr 3 – Lista Konsultantów.
4. Załącznik nr 4 – Oświadczenie o zachowaniu poufności.
5. Załącznik nr 5 – Wzór protokołu odbioru.
6. Załącznik nr 6 – Umowa o powierzenie przetwarzania danych osobowych.
7. Załącznik nr 7 – KRS, pełnomocnictwo stanowi integralną część Umowy.

**Załącznik nr 1 do Umowy**

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest:
   1. Realizacja kompleksowego świadczenia usługi wsparcia w administrowaniu modułem BASIS użytkowanym przez Zamawiającego zgodnie z zakresem określonym w pkt. 4. w godzinach pracy urzędu, począwszy od dnia zawarcia umowy przez kolejne 4 miesiące, w siedzibie GDDKiA lub poza nią.
   2. Świadczenie usługi wsparcia w administrowaniu modułem BASIS użytkowanym przez Zamawiającego w wymiarze **40 dodatkowych roboczo-godzin** rocznie, poza godzinami pracy urzędu, zgodnie z zakresem określonym w pkt. 4, począwszy od dnia zawarcia umowy przez kolejne 4 miesiące w siedzibie GDDKiA lub poza nią.
2. Wyjaśnienia użytych pojęć:
   1. Zlecenie wstępne – formularz przesyłany do Wykonawcy, w którym Zamawiający przedstawia opis problemu, zmiany, rozszerzenia i pożądany termin wykonania (przeniesienie rozwiązania na system PRD), w celu ustalenia warunków wykonania zlecenia tj. harmonogram, zasoby, wycena pracochłonności, niezbędne działania;
   2. Zlecenie ostateczne – stanowi podstawę realizacji zlecenia, zawiera uzgodnione i zatwierdzone przez Zamawiającego warunki wykonania zlecenia.
   3. Portal zgłoszeń serwisowych – narzędzie za pomocą którego będą rejestrowane oraz obsługiwane zgłoszenia serwisowe.
3. Prace określone w pkt.1 ppkt.1.1. będą wykonywane w siedzibie GDDKiA lub zdalnie po uzgodnieniu z Zamawiającym w dni robocze w godzinach pracy urzędu 8.15 – 16.15.
4. Świadczenie wsparcia w administrowaniu modułem BASIS systemu SAP ERP, użytkowanym przez Zamawiającego, obejmowało będzie min.:
5. Obsługę BASIS zmierzającą do zapewnienia wydajności i dostępności systemów SAP.
6. Codzienne monitorowanie dostępności systemów SAP ECC 6.0 EHP 8(DEV, QAS, PRD).
7. Analizę logów systemowych SAP.
8. Podejmowanie skutecznych działań naprawczych wobec incydentów odnotowanych w logach systemowych SAP (w zakresie standardowego oprogramowania SAP).
9. Planowanie i nadzór nad procedurami tworzenia kopii zapasowych.
10. Tworzenie kopi zapasowej binariów SAP i OS (Windows Server 2016 Standard).
11. Tworzenie kopii zapasowych binariów bazy danych (Oracle 12.2.0.1.0).
12. Tworzenie kopii zapasowych bazy danych (DEV, QAS, PRD).
13. Tworzenie kopi zapasowych bazy danych w trybie offline.
14. Wykonywanie kopii systemu – odświeżanie systemu DEV lub QAS.
15. Wykonywanie kopi mandanta.
16. Odtworzenie kopii zapasowych systemu SAP (plików i danych) oraz uruchomienie systemów po awarii, rekonstrukcja bazy danych po ewentualnej utracie plików.
17. Rekonstrukcja systemu operacyjnego OS i SAP po ewentualnej utracie plików.
18. Konfiguracja systemu zgodnie z polityką bezpieczeństwa GDDKiA.
19. Administrowanie i zarządzanie kontami dostępu do systemów SAP i DDIC.
20. Administrowanie i zarządzanie użytkownikami, profilami bezpieczeństwa i prawami dostępu (rolami).
21. Reorganizacja bazy danych bez zmiany sprzętu.
22. Reorganizacja bazy danych w wyniku zmiany sprzętu (po wystąpieniu awarii sprzętu lub w razie zmiany sprzętu).
23. Wykonywanie okresowych zadań optymalizacyjnych.
24. Konfiguracja systemu operacyjnego pod katem wydajności.
25. Konfiguracja bazy danych pod kątem wydajności.
26. Monitorowanie wydajności systemu operacyjnego.
27. Administracja modułem BASIS.
28. Zarządzanie kolejkami wydruków w systemie SAP (w tym ich definiowanie).
29. Zarządzanie zadaniami w tle zdefiniowanymi w SAP.
30. Implementację not SAP i poprawek wg zaleceń SAP.
31. Instalacja poprawek SAP (Hot Package ABA i BASIS),
32. Instalacja poprawek jądra systemu SAP.
33. Administrowanie kolejką transportów, wydruków.
34. Administrowanie wszystkimi zadaniami wykonywanymi w tle.
35. Analiza raportów Early Watch oraz wykonywanie zalecanych zmian systemu.
36. Zlecanie sesji Early Watch w SAP.
37. Analiza błędów aplikacyjnych nie będących błędami wykonania.
38. Analiza błędów wykonania – DUMPS (w tym niestandardowych programów SAP).
39. Zarządzanie profilami instancji i trybami pracy.
40. Analiza i korekta błędów DB.
41. Monitorowanie zajętości miejsca w przestrzeniach bazy danych (TABLESPACE).
42. Monitorowanie zajętości miejsca na dyskach.
43. Export/import bazy danych w razie potrzeby.
44. Instalacja poprawek jądra bazy danych.
45. Upgrade bazy danych, dogrywanie FixPacków.
46. Administracja systemu operacyjnego.
47. Administracja użytkownikami systemu operacyjnego.
48. Konfiguracja sytemu operacyjnego zgodnie z polityka bezpieczeństwa GDDKiA.
49. Uaktualnianie oprogramowania systemu operacyjnego.
50. Nadzorowanie sytemu i usuwanie awarii.
51. Nadzorowanie przeglądów i napraw dokonywanych przez autoryzowany serwis, z którym Zamawiający posiada odrębną umowę.
52. Analiza i korekta błędów OS.
53. Import zewnętrznych transportów do systemów SAP.
54. Wykonywanie kopii mandantów.
55. Konfiguracja SAP RDBMS pod kątem wydajności.
56. Monitoring SAP RDBMS, analizę logów systemowych SAP RDBMS.
57. Podejmowanie skutecznych działań naprawczych wobec incydentów odnotowanych w logach systemowych SAP RDBMS.
58. Odtwarzanie kopii zapasowych SAP RDBMS (plików i danych) oraz uruchomienie SAP RDBMS po awarii (przy założeniu spełnienia warunku poprawnego odtworzenia OS).
59. Zarządzanie przestrzenią danych w SAP RDBMS (w tym monitorowanie zapotrzebowania na przestrzeń dyskową).
60. Utrzymanie po stronie RDBMS dostępności zdefiniowanych interfejsów i innymi systemami informatycznymi.
61. Implementacja zaleceń producenta RDBMS w obrębie użytkowanej wersji oprogramowania.
62. Wgrywanie oficjalnych poprawek producenta RDBMS.
63. Utrzymywanie dokumentacji technicznej RDBMS.
64. Monitoring OS dla systemów SAP, analizę logów systemowych OS dla systemów SAP.
65. Podejmowanie skutecznych działań naprawczych wobec incydentów odnotowanych w logach systemowych OS dla systemów SAP, rekonstrukcja systemu OS i SAP po ewentualnej utracie plików.
66. Zarządzanie systemowymi oraz administratorskimi kontami dostępu do OS dla systemów SAP.
67. Zarządzanie kolejkami wydruków na poziomie OS dla systemów SAP (w tym ich definiowanie).
68. Utrzymanie po stronie OS dla systemów SAP dostępności zdefiniowanych interfejsów z innymi systemami informatycznymi.
69. Monitorowanie wykonywania kopii zapasowych plików i danych zgodnie ze strategią.
70. Administracja użytkownikami OSS.
71. Modyfikacja obiektów standardowych w SAP.
72. Zarządzania połączeniami SSM – OSS SAP.
73. Dostarczanie aktualnej wersji oprogramowania SAP GUI.
74. Zarządzanie systemem backupu (Simpana CommVault).
75. Dla realizacji zadań, o których mowa w pkt. 1. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia lub obejścia zgłoszonych problemów eksploatacji i konfiguracji systemu wg. poniższych szczegółowych wymagań:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Parametr SLA | Priorytet Zgłoszenia | | | |
| Krytyczny | Wysoki | Średni | Niski |
| Czas reakcji | 30 minut | 1,5 godziny | 6 godzin | 24 godziny |
| Maksymalny czas rozwiązania lub obejścia | 10 godzin | 24 godziny | 60 godzin | 120 godzin |

**Tabela nr 1 – Maksymalny czas rozwiązania lub obejścia zgłoszonych problemów**

* 1. Za definicję poszczególnych priorytetów zgłoszeń w ramach SLA uznaje się priorytety:
     1. Krytyczny - uniemożliwiający użytkownikom korzystanie z systemu SAP ERP lub uniemożliwiający terminowe wykonanie obowiązków służbowych wynikających z przepisów prawa. Realizacja zgłoszeń w terminie nie dłuższym niż 10 h od momentu zgłoszenia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
     2. Wysoki – w znaczącym stopniu ograniczający użytkownikom korzystanie z systemu SAP ERP lub mający wpływ na terminowe wykonanie obowiązków służbowych wynikających z przepisów prawa. Realizacja w terminie nie dłuższym niż 24 h od momentu zgłoszenia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
     3. Średni – mogący ograniczyć użytkownikom korzystanie z systemu SAP ERP lub utrudniający wykonanie obowiązków służbowych wynikających z przepisów prawa. Realizacja w terminie nie dłuższym niż 60 h od momentu zgłoszenia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
     4. Niski – nie ograniczający użytkownikom korzystanie z systemu SAP ERP lub nie mający wpływu na terminowe wykonanie obowiązków służbowych wynikających z przepisów prawa. Realizacja w terminie nie dłuższym niż 120 h od momentu zgłoszenia,   
        z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
  2. Za definicję poszczególnych czasów w ramach SLA uznaje się:
     1. Czas reakcji – czas w jakim Wykonawca informuje Zamawiającego o gotowości do podjęcia rozwiązania zgłoszonego problemu zgodnie ze wskazanym w zgłoszeniu priorytetem;
     2. Czas realizacji (naprawy lub obejścia) – czas w jakim Wykonawca wykona Naprawę zgodnie ze wskazanym priorytetem i zaakceptowanym przez Zamawiającego sposobem, osiągając oczekiwany przez Zamawiającego efekt.
  3. Wykonawca udostępni Zamawiającemu portal do obsługi zgłoszeń serwisowych, który zapewni:
     1. Szyfrowany personalizowany dostęp dla użytkowników do treści zamieszczonej na portalu.
     2. Ograniczoną liczbę użytkowników podzielonych na grupy wg uprawnień ( max 10).
     3. Komunikację z użytkownikami w języku polskim.
     4. Możliwość śledzenia statusów zgłoszenia serwisowego w ramach wskazanego projektu.
     5. Możliwość podziału zgłoszeń serwisowych w szczególności na:

a) Priorytet Krytyczny

b) Priorytet Wysoki

c) Priorytet Średni

d) Priorytet Niski

* + 1. Możliwość podziału zgłoszeń dotyczacych Wniosków na:

1) Konsultację.

2) Modyfikację systemu.

3) Szkolenie

* + 1. Zapewnienie gromadzenia danych historii zmian w zgłoszeniu (kto, co, kiedy).
    2. Powiadamianie e-mail o każdej aktualizacji zgłoszenia w systemie.

1. W przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe zostanie zarejestrowane w portalu zgłoszeniowym Wykonawcy i przyjęte przez Wykonawcę:
   1. W godzinach pomiędzy 16:15 a 00:00 dnia roboczego – traktowane jest jako przyjęte o godz. 08:15 następnego dnia roboczego;
   2. W godzinach pomiędzy 00:00 a 08:15 dnia roboczego – traktowane jest jako przyjęte o godz. 08:15 danego dnia roboczego;
   3. W dniu dodatkowo wolnym od pracy – traktowane jest jak przyjęte o godz. 08:15 najbliższego dnia roboczego.
2. W ramach opłaty ryczałtowej zadania zostały określone w pkt 4.
3. Pula godzin (40 godzin w okresie trwania Umowy) pracy konsultantów – w ramach puli:
   1. Konsultacje.
   2. Modyfikacje systemu.
   3. Szkolenia merytoryczne z zakresu obszaru BASIS, uwzględniających specyfikę konfiguracji systemu SAP.
4. Przewiduje się następujący sposób realizacji usługi konsultacji oraz usługi szkolenia warsztatowego i stacjonarnego świadczonych przez Wykonawcę:
   1. Zlecenie prac poprzez Zlecenie wstępne:
5. Zamawiający składa Zlecenie wstępne wskazując i opisując problem oraz nadając mu odpowiedni priorytet, zgodnie z SLA. Termin złożenia wniosku uznaje się za datę zgłoszenia;
6. Wykonawca zgodnie ze wskazanym we wniosku priorytetem przedstawi propozycje, w której określi sposób i koszty rozwiązania problemu oraz zakres niezbędnych testów;
7. W przypadku szkoleń warsztatowych i stacjonarnych Wykonawca konsultuje z Zamawiającym możliwe terminy ich przeprowadzenia;
   1. Zlecenie prac poprzez Zlecenie ostateczne
      1. Zamawiający składa zlecenie ostateczne dotyczące rozwiązania problemu;
      2. Wykonawca w terminie wskazanym w zleceniu ostatecznym dokonuje rozwiązania problemu i sporządza stosowną dokumentację;
      3. Odbiór rozwiązania problemu następuje na podstawie końcowego raportu wykonania zlecenia podpisanego przez Strony, po przetestowaniu i stwierdzeniu skuteczności rozwiązania;
      4. Odbiór szkolenia następuje na podstawie protokołu z przeprowadzenia szkolenia.
8. Konfiguracja systemu SAP ERP wdrożonego i funkcjonującego u Zamawiającego:
9. Zamawiający aktualnie użytkuje wersję SAP ECC 6.0 EHP 8 (DEV, QAS, PRD);
10. system operacyjny systemów SAP - Windows Serwer 2016 Standar;
11. baza danych ORACLE 12.2.0.1.0
12. wielkość bazy produkcyjnej SAP ERP około 500 – 600 GB
    1. Liczba licencji eksploatowanych przez Zamawiającego - 840 licencji. (planowane dokupienie kolejnych licencji )

* 695 szt. – SAP Professional User;
* 104 szt. – SAP Poject User;
* 10 szt. – SAP Application LTD. Prof.User
* 1 szt. – SAP Developer User
* 10 pakietów po 500 szt.  pakietów przetwarzania listy płac (każdy uprawniający do obsługi kadrowo-płacowej)
  1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzenia kolejnych wersji systemu operacyjnego i bazy danych oraz wdrożenia nowych modułów systemu SAP ERP oraz zewnętrznych aplikacji zintegrowanych z systemem SAP ERP.
  2. Wykonawca, zapewni dostępność administratora w trybie gotowości - 24 h przez 7 dni w tygodniu, (w odniesieniu do dodatkowych 40 h) oraz w trybie 24/7/365 w przypadku awarii.

1. Zamawiający ma zawartą umowę serwisową na poziomie Enterprise Support do lutego 2025. Zamawiający zapewnia trwanie umowy serwisowej przez cały okres utrzymania modułów SAP. Zamawiający nie miał przerwy w świadczeniu usługi serwisowej.
2. Termin i miejsce realizacji usług

Wykonawca zobowiązany będzie rozpocząć świadczenie usługi w siedzibie Zamawiającego   
w Warszawie przy ul. Wroniej 53 (Centrala) lub zdalnie w zakresie wsparcia SAP BASIS począwszy od dnia podpisania umowy. Usługi realizowane będą przez okres 4 miesiące w godzinach pracy Urzędu w dni robocze tj. od 8:15 do 16:15 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Dodatkowe godziny wsparcia, które będą wykonywane przez administratora systemu, ze względu na ich charakter mogą być wykonywane poza godzinami pracy Urzędu i każdorazowo muszą zostać uzgodnione przez obie strony.

1. Koordynacja niniejszej umowy ze strony Wykonawcy będzie należała do zadań koordynatora. Rolą koordynatora umowy będzie w szczególności:
2. monitorowanie przebiegu realizacji umowy;
3. dbanie o jakość i prawidłowość realizacji usług zgodnie z umową;
4. komunikacja w zakresie przebiegu umowy, w tym zauważalnych problemów, wniosków dotyczących usprawnienia realizacji umowy.

**Załącznik nr 2 do Umowy**

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że osoba wymieniona w załączniku nr 2 do Umowy „Kierownik zespołu (Konsultant wiodący)” jest zatrudniona przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy ( Dz. U. z 2020 r. poz. 1320 ).

Warszawa, dnia ………………

…………………………………………………..

(podpis Wykonawcy)

**Załącznik nr 3 do Umowy**

**LISTA KONSULTANTÓW**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L.p.** | **STANOWISKO** | **IMIĘ I NAZWISKO** |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |
| 6. |  |  |
| 7. |  |  |
| 8. |  |  |
| 9. |  |  |

**Załącznik nr 4 do Umowy**

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

(imię i nazwisko Konsultanta)

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

(nazwa firmy Wykonawcy)

**OŚWIADCZENIE O ZACHOWANIU POUFNOŚCI**

Oświadczam, że znane są mi obowiązujące przepisy prawa dotyczące ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych i zobowiązuję się do ich stosowania.

Jednocześnie oświadczam, że:

1. zapewnię ochronę informacjom poufnym, w tym danym osobowym, a w szczególności zabezpieczę je przed dostępem osób nieupoważnionych, zabraniem, uszkodzeniem oraz nieuzasadnioną modyfikacją lub zniszczeniem,
2. zachowam w terminie 10 lat od dnia podpisania Umowy w tajemnicy informacje poufne, w tym dane osobowe i sposoby ich zabezpieczenia.
3. natychmiast zgłoszę Zamawiającemu stwierdzenie próby lub fakt naruszenia ochrony informacji poufnych, w tym danych osobowych.

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………………………………… | …………………………………………………………… |
| (miejscowość i data) | (podpis Konsultanta) |

**Załącznik nr 5 do Umowy**

|  |  |
| --- | --- |
| **Protokół odbioru** | **Data dokumentu**  **dd-mm-rrrr** |
| **Strony**  1 z … |

|  |  |
| --- | --- |
| **Odbierający:** | **Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad**  **ul. Wronia 53 00-874 Warszawa** |
| **Przekazujący:** |  |
| **Nazwa produktu:** |  |

Specyfikacja usługi:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis zlecenia** | **Moduł** | **Liczba dni** |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Łącznie: | | |  |

Usługi określone w pkt \_\_\_\_\_\_ zostały/nie zostały\* przyjęte przez Zamawiającego.

Usługi określone w pkt \_\_\_\_\_\_\_ nie zostały przyjęte z następujących powodów:

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

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

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

(wypełnić w przypadku nie przyjęcia produktu)

Zamawiający stwierdza, że usługi objęte przedmiotem zamówienia zostały odebrane bez zastrzeżeń/z następującymi zastrzeżeniami:

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

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

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

(wypełnić w przypadku zastrzeżeń)

Niniejszy protokół został przyjęty/nie został przyjęty\* przez Zamawiającego.

Protokół nie został przyjęty z następujących przyczyn: ....................................................................................................................

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

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

(wypełnić w przypadku nie przyjęcia raportu)

Inne uwagi: ....................................................................................................................

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Naczelnik Wydziału Informatyki** | **Data** | **Podpis** |
|  |  |  |
| **Kierownik Zespołu po stronie Wykonawcy** | **Data** | **Podpis** |
|  |  |  |

**Załącznik nr 6 do Umowy**

UMOWA

O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w dniu …………………… w ………………… (dalej – „Umowa o powierzenie”)

pomiędzy:

**Generalnym Dyrektorem Dróg Krajowych i Autostrad**, reprezentowanym przez:

Pana Daniela Kosińskiego - Dyrektora Generalnego, zwanym dalej  **„Administratorem Danych”**

a

ADT Group sp. z o.o. ul. Poleczki 44, 02-820 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy DLA M. ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000338280. REGON 142043522, NIP 9512294529, reprezentowaną przez:

Pana Tomasza Lendziona – Członka Zarządu,

Panią Renatę Pietrasik - Członka Zarządu,

, zwaną dalej **„Wykonawcą”**,

łącznie zwane **„Stronami”**

**§ 1**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. W celu wykonania umowy Nr……….. z dnia …………………………………… (dalej – „Umowa”) zawartej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, Administrator Danych powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w trybie art. 28 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”, dalej „Rozporządzenie” ,
2. Przetwarzanie danych przez Wykonawcę obejmuje dane osobowe pracowników Administratora Danych oraz innych osób zgromadzone w bazach danych usługi katalogowej Active Directory Administratora Danych ( w tym imię i nazwisko, adres e-mail) oraz wszelkie dane dotyczące sposobu postępowania i zachowania użytkowników w sieci gromadzone w dziennikach zdarzeń elementów składowych Systemu dostarczanego w ramach Umowy.
3. Wykonawca jest uprawniony do wykonywania, na powyższych danych osobowych, operacji przeglądania, adaptowania, pobierania, organizowania, porządkowania
4. Przetwarzanie przez Wykonawcę powierzonych danych osobowych będzie trwało w okresie trwania Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie w celu i zakresie oraz w sposób i przez czas określony w ust. 1 – 4 powyżej.
6. Wykonawca oświadcza, że nie będzie przetwarzał powierzonych danych osobowych w państwie trzecim, tj. w państwie nienależącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

**§ 2**

**Zasady przetwarzania powierzonych danych osobowych**

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności wynikające z Umowy o powierzenie i przepisów o ochronie danych osobowych z najwyższą starannością.
2. W przypadku wystąpienia zagrożeń mogących mieć wpływ na odpowiedzialność Administratora Danych za przetwarzanie powierzonych danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie podjąć działania w celu ich usunięcia oraz natychmiast zawiadomić o nich Administratora Danych.
3. Administrator Danych wyraża zgodę na ewentualne dalsze powierzenie przez Wykonawcę innemu podmiotowi przetwarzającemu przetwarzania danych osobowych, których Administratorem jest Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad. Może to nastąpić na podstawie pisemnej umowy, na mocy której zostaną nałożone te same obowiązki jak w niniejszej Umowie o powierzenie. O zamiarze dalszego powierzenia Wykonawca każdorazowo poinformuje Administratora Danych. W przypadku niewyrażenia przez Administratora Danych sprzeciwu w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji przez Administratora Danych umowa może zostać zawarta. Po zawarciu umowy Wykonawca jest zobowiązany poinformować o tym fakcie Administratora Danych podając dane podmiotu, któremu powierzył przetwarzanie danych. W przypadku nie wywiązania się przez inny podmiot przetwarzający ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych osobowych, pełną odpowiedzialność wobec Administratora Danych za ich wypełnienie ponosi Wykonawca.

**§ 3**

**Zabezpieczenie powierzonych danych osobowych**

1. Wykonawca zapewnia, że wdroży odpowiednie środki techniczne i organizacyjne by przetwarzanie spełniało wymogi określone w obowiązujących przepisach prawa i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę w zakresie przetwarzania danych osobowych, wiarygodność oraz zasoby do należytego wykonania niniejszej Umowy o  powierzenie.
3. Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
   1. przetwarzania danych wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora Danych; za udokumentowane polecenie uznaje się zadania nałożone na Wykonawcę w Umowie,
   2. podjęcia wszelkich środków aby zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych zgodnie z wymogami nałożonymi na mocy przepisów o ochronie danych osobowych, w tym na mocy art. 32 rozporządzenia,
   3. dopuszczenia do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osób posiadających wydane przez niego upoważnienie i zapoznanych przez niego z przepisami o ochronie danych osobowych,
   4. zapewnienia aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania danych osobowych w tajemnicy,
   5. pomagania Administratorowi Danych poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III a także z obowiązków określonych w art. 32-36 rozporządzenia,
   6. udostępniania Administratorowi Danych wszelkich informacji niezbędnych do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 rozporządzenia,
   7. prowadzenia rejestru kategorii czynności przetwarzania, o którym mowa w art. 30 ust. 2 rozporządzenia, jeżeli jest wymagane na mocy rozporządzenia.
4. W przypadku potrzeby pobrania kopii danych, zawierających dane osobowe, z serwera Zamawiającego dla potrzeb wynikających z realizacji Umowy, Wykonawca dokona wcześniej pełnej anonimizacji danych w kopii przed ich implementacją w swoim środowisku informatycznym.
5. Wykonawca zobowiązuje się bez zbędnej zwłoki zgłosić Administratorowi Danych:
   1. stwierdzenie naruszenia ochrony danych osobowych,
   2. otrzymanie żądania od osoby, której dane przetwarza, w zakresie przetwarzania dotyczących jej danych osobowych,
   3. wszczęcie u Wykonawcy, przez organ właściwy ds. ochrony danych osobowych, kontroli sposobu przetwarzania powierzonych danych osobowych.

**§ 4**

**Nadzór nad wykonaniem Umowy o powierzenie**

1. Administrator Danych jest uprawniony do audytu wykonywania przez Wykonawcę obowiązków określonych w niniejszej Umowie o powierzenie.
2. Wykonawca umożliwia Administratorowi Danych lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora Danych przeprowadzenie audytów, w tym inspekcji. W szczególności Wykonawca:

1) zapewni wstęp do pomieszczeń, w których Wykonawca przetwarza powierzone dane osobowe;

2) przekaże pisemne lub ustne wyjaśnienia w celu ustalenia stanu faktycznego;

3) umożliwi przeprowadzenie oględzin dokumentów a także urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych służących do przetwarzania powierzonych danych.

1. Z czynności sporządza się protokół, którego jeden egzemplarz doręcza się kontrolowanemu
2. W przypadku stwierdzenia uchybień w zakresie wykonywania Umowy o powierzenie lub przepisów o ochronie danych osobowych, Administratorowi Danych przysługuje prawo do żądania natychmiastowego wstrzymania przetwarzania danych osobowych i wyznaczenia Wykonawcy terminu na usunięcie uchybień.

**§ 5**

**Odpowiedzialność Wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się do naprawienia szkody wyrządzonej Administratorowi Danych w wyniku naruszenia danych osobowych z winy Wykonawcy. W szczególności zobowiązuje się do pokrycia kar zapłaconych przez Administratora Danych, poniesionych przez Administratora Danych, kosztów procesu i zastępstwa procesowego, a także odszkodowania na rzecz osoby, której naruszenie dotyczyło.

**§ 6**

**Wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa o powierzenie zostaje zawarta na okres trwania Umowy.
2. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni usunąć wszelkie istniejące kopie danych osobowych, o ile takie powstały podczas realizacji Umowy. Powierzenie trwa do czasu wykonania tych czynności.

**§ 7**

**Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy o powierzenie dokonywane będą w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy o ochronie danych osobowych.
3. W przypadku sporów wynikających z realizacji Umowy o powierzenie Strony poddają jej rozstrzygnięciu przez sąd właściwy ze względu na siedzibę Administratora Danych.

ADMINISTRATOR DANYCH WYKONAWCA

..…………................ …………………………….