

## UMOWA

zawarta w Kielcach dnia 12.08.2013 roku, pomiędzy:

**Powiatem Kieleckim – Starostwem Powiatowym w Kielcach, 25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3, NIP: 959-164-57-90,**

reprezentowanym przez:

**Zdzisława Wrzałkę – Starostę Kieleckiego**

zwanym dalej „ZAMAWIAJĄCYM”

a

**R-DATA Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy al. Jana Pawła II 190, 31-982 Kraków,** zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000259042, nr NIP: 677-226-89-70, wysokość kapitału zakładowego: 60 000,00 PLN, reprezentowaną przez:

**Marka Ciastonia – Prezesa Spółki**

zwaną dalej „WYKONAWCĄ”,

Na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r., Nr 113 poz. 759 z późn. zm.) została zawarta umowa o następującej treści:

### §1

Przez użyte w umowie określenia rozumie się:

- **Umowa** - niniejszą Umowę;
- **Wykonawca** – firmę R-DATA Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie;
- **Zamawiający** - Powiat Kielecki – Starostwo Powiatowe z siedzibą w Kielcach;
- **Strony** – tj. Zamawiającego i Wykonawcę;
- **Program** - system komputerowy e-SOD<sup>®</sup>;
- **Aktualizacja** - dostarczenie nowych wersji programu komputerowego;
- **Poprawne działanie programu komputerowego** - zgodność zachowania funkcji użytkowych programu z ich opisem zawartym w dokumentacji użytkowej dostarczonej przez Wykonawcę;
- **Błąd programu komputerowego** - brak poprawnego działania programu komputerowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, wadę programu komputerowego uniemożliwiającą jego eksploatację lub działanie programu niezgodnie z instrukcją użytkownika dostarczoną przez Wykonawcę;
- **Reakcja Serwisowa** - rozpoczęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do zdiagnozowania i zlokalizowania zgłoszonego przez Zamawiającego lub wykrytego przez Wykonawcę błędu programu komputerowego;
- **Awaria krytyczna** - sytuację, która uniemożliwia eksploatację programu komputerowego lub powoduje nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych Programu;
- **Awaria niekrytyczna** - sytuację, która powoduje nieprawidłowe działanie mało istotnych funkcji użytkowych Programu, niemających bezpośredniego wpływu na jego działanie;
- **Błąd** – zdarzenie, w którym została ograniczona funkcjonalność Programu lub uszkodzeniu uległ lub błędnie działa jeden (lub więcej) komponent oprogramowania, nie wpływające na funkcjonalność e-SOD<sup>®</sup>, ale w sposób niezgodny ze stanem określonym w dokumentacji;
- **Istotne funkcje użytkowe programu komputerowego** - działanie programu zgodnie z założonym algorytmem, zapisywanie danych zgodnie z wprowadzonymi zapisami, zachowanie powiązań (spójności) relacji pomiędzy danymi, dostęp do danych istniejących w systemie, działanie statystyk;

*mf*

*Wrzałka*

*L*

*Impietka*



- **Pzp**– Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113 poz. 759 z późn. zm.);
- **Ustawa** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.);
- **Rozporządzenie** - Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024);
- **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu Ustawy, znajdujące się w systemie e-SOD®;
- **Administrator danych osobowych** – administrator danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt. 4) Ustawy;
- **Przetwarzanie danych osobowych** – przetwarzanie danych w rozumieniu art. 7 pkt 2) Ustawy;

Przedmiot Umowy  
§ 2.

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania świadczenie usługi pn. Asysta techniczna wraz z opieką autorską nad systemem e-SOD® tryb EZD, w dalszej części umowy zwanej asystą techniczną systemu e-SOD®, zwanego dalej także „Programem”.
2. Wykonawca gwarantuje, że w okresie asysty technicznej Program będzie działał zgodnie z zapisami dokumentacji Programu.
3. Usługa asysty technicznej i konserwacji zwaną Asystą obejmuje:
  - 1) gwarancję działania systemu zgodnie z dokumentacją;
  - 2) usuwanie Awarii krytycznych w ciągu 24 godzin;
  - 3) usuwanie Awarii nie krytycznych w terminie 5dni;
  - 4) usuwanie Błędów w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie dłuższym niż 14 dni;
  - 5) zdalną aktualizację Programu po usunięciu awarii lub błędu;
  - 6) zdalną pomoc techniczną w zakresie rekonstrukcji lub naprawy bazy danych systemu, zdalne konsultacje i porady w zakresie Programu: telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną;
  - 7) dostęp do aktualizacji Programu wynikających ze zmiany przepisów prawnych w zakresie niezbędnym określonym przepisami prawa;
  - 8) konsultacje wdrożeniowe w zakresie usprawnienia pracy Zamawiającego w siedzibie Wykonawcy w ilości 2;
  - 9) zniżkę na szkolenia pracowników Wykonawcy w wysokości 10%;
  - 10) zniżkę na usługi wdrożeniowe/modyfikacje w wysokości 10% .
4. Aktualizacja Programu obejmuje w ramach niniejszej umowy:
  - a. konieczność aktualizacji Programu wynikająca ze zmiany przepisów prawnych, gdzie Wykonawca wykona aktualizację istniejącego systemu, które będą niezbędne w celu jego dostosowania do wymagań określonych w przepisach prawa regulujących ten obszar, a w szczególności do przepisów regulujących sposób rejestracji dokumentów, ich przechowywania i archiwizowania w zakresie funkcjonalności istniejących w dacie podpisania niniejszej Umowy w użytkowanym przez Zamawiającego oprogramowaniu.
  - b. W przypadku kiedy zmiana przepisów prawa spowoduje konieczność stworzenia zupełnie nowych funkcjonalności w istniejącym w dacie podpisania umowy oprogramowaniu, prace te Wykonawca zobowiązuje się zrealizować odpłatnie na warunkach i w terminach oddzielnie, dwustronnie i ustalonych z Zamawiającym.

Ami  
Dariusz  
L

Impiński



## Termin obowiązywania Umowy

### § 3.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony od dnia podpisania Umowy do dnia 31.07.2014 roku.
2. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku rażącego niedotrzymania przez którąś ze Stron jej obowiązków określonych w § 4 i § 6 niniejszej Umowy.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia za świadczenie usługi Asysty do momentu zakończenia biegu wypowiedzenia.

## Obowiązki Wykonawcy

### § 4.

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami wiedzy technicznej oraz warunkami określonymi niniejszą Umową.
2. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania Błędów Programu. Dokumentacja musi być zgodna z wersją zainstalowaną u Zamawiającego. Każdorazowo po wykonaniu aktualizacji dokumentacja taka powinna być niezwłocznie przekazana do Zamawiającego.
3. Ustala się, że zgłaszane błędy systemu dzielone będą na następujące klasy, wg następujących kryteriów:
  - 1) Awaria krytyczna,
  - 2) Awaria niekrytyczna,
  - 3) Błąd,
4. Za Podstawowe Usługi Systemu e-SOD<sup>®</sup> (usługi, parametry i funkcje, w ramach których musi być zachowana ciągłość funkcjonowania) rozumie się:
  - 1) możliwość uruchomienia systemu e-SOD<sup>®</sup>,
  - 2) dostęp do listy moich korespondencji/spraw,
  - 3) dostęp do listy wspólnej korespondencji jednostki organizacyjnej,
  - 4) rejestracja korespondencji/spraw,
  - 5) przesyłanie korespondencji/spraw,
  - 6) zamykanie korespondencji/spraw,
  - 7) dodanie załączników/ interesantów do korespondencji.
5. Problemy z działaniem innych modułów systemu nie będą klasyfikowane jako Podstawowa Usługa e-SOD<sup>®</sup>.
6. Przyjmuje się następującą klasyfikację awarii:
  - 1) kategoria Awaria krytyczna:
    - a) brak dostępu do systemu,
    - b) brak dostępu do korespondencji/spraw,
    - c) brak możliwości wykonania podstawowych operacji na korespondencji/sprawach (założenie, przesłanie do wskazanego adresata, dodanie załącznika),
  - 2) kategoria Awaria niekrytyczna:
    - a) brak możliwości generowania raportów,
    - b) brak możliwości dodania wpisu do książki nadawczej,
    - c) brak możliwości wznawiania korespondencji/spraw,
  - 3) kategoria Błędów:
    - a) system nie wysyła powiadomień,
    - b) niewłaściwe odliczanie dni do zakończenia korespondencji/sprawy,
    - c) system nie zapamiętuje ustawień paneli,
    - d) błędna informacja w kolumnie „pismo przydzielono” w rejestrze korespondencji,
    - e) problem z usunięciem pracownika (pomimo, że użytkownik jest wylogowany pojawia się informacja, że jest cały czas aktywny w systemie),

*mk*  
*Przewodnik*  


*Jan Pielki*



- f) błędy w generowaniu PDF z rejestrów (problem z polskimi znakami, nieprawidłowa kolejność wydruku),
  - g) problem z działaniem wyszukiwarek,
  - h) zakładanie korespondencji/spraw na ścieżkach standardowych,
  - i) problemy z modelerem,
  - j) problemy przy zatwierdzaniu urlopów, ustalaniem zastępstw,
  - k) problemy ze skanerem (skaner nie działa na pojedynczych stanowiskach, duży rozmiar zeskanowanych dokumentów),
  - l) dublowanie wpisów (kody pocztowe, interesanci),
  - m) błędne wpisy w historii korespondencji/sprawy,
  - n) nieprawidłowe działanie przycisku „wstecz”,
  - o) problemy z pobieraniem poczty elektronicznej
  - p) inne przypadki wynikające z niezgodności pracy Programu z dokumentacją.
7. Pracownicy helpdesk Wykonawcy mogą w uzasadnionych przypadkach, zmienić klasyfikację zgłoszenia po wcześniejszym przekazaniu informacji z wyjaśnieniem przyczyny zmiany, o którym to fakcie poinformują niezwłocznie (nie później niż 24 godziny od zgłoszenia) Zamawiającego.
  8. Zgłoszenia będą rejestrowane w każdy dzień roboczy w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>. Zgłoszenia dokonane po godzinie 15<sup>30</sup> lub w dzień ustawowo wolny od pracy będą rejestrowane następnego dnia roboczego do godz. 10<sup>00</sup>.
  9. Wykonawca rejestruje zgłoszenie i wysyła potwierdzenie rejestracji osobie wskazanej przez Zamawiającego w Załączniku nr 1, tego samego dnia roboczego, jeśli zgłoszenie wpłynie przed godziną 15<sup>30</sup> lub następnego dnia roboczego do godz. 10<sup>00</sup>, jeśli zgłoszenie wpłynie po godzinie 15<sup>30</sup>. Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia odbywa się w taki sam sposób, w jaki zgłoszenie zostało dostarczone.
  10. Wykonawca, po otrzymaniu poprawnego zgłoszenia awarii, przystąpi nie później niż w ciągu 8 godzin do usunięcia awarii lub błędu zgłoszonej zgodnie z § 6 ust. 1 niniejszej Umowy przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę. Usunięcie Awarii niekrytycznej trwać będzie nie dłużej niż 5 dni roboczych. Usunięcie Błędu trwać będzie nie dłużej niż 14 dni.
  11. W przypadku Awarii krytycznych Wykonawca po otrzymaniu poprawnego zgłoszenia awarii przystąpi niezwłocznie do usunięcia zgłoszonej Awarii krytycznej zgodnie z § 6 ust. 1 niniejszej Umowy przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę. Usunięcie Awarii krytycznej trwać będzie nie dłużej 24 godziny od przyjęcia poprawnego zgłoszenia.
  12. Za datę i czas zgłoszenia Awarii krytycznej, Awarii niekrytycznej lub Błędu uznaje się datę i czas przyjęcia poprawnego zgłoszenia przez Wykonawcę.
  13. Wykaz osób ze strony Wykonawcy uprawnionych do kontaktów z Zamawiającym w trakcie trwania Umowy zawiera załącznik nr 1 do niniejszej Umowy. O zmianie tych osób Wykonawca musi poinformować Zamawiającego pisemnie.
  14. Wykonawca w ramach Asysty udzieli porad w używaniu Programu dotyczących rozwiązywania konkretnych, wyspecyfikowanych problemów. Porady będą udzielane wyłącznie przeszkolonym i upoważnionym do tego pracownikom Zamawiającego w godzinach pracy Wykonawcy tj. od godz. 07<sup>30</sup>- 16<sup>00</sup> w dniach roboczych Wykonawcy. Telefoniczna pomoc i doradztwo będą funkcjonować pod numerami telefonów podanymi w załączniku nr 1 punkt 2 i 3.
  15. Zamawiający zgłasza awarie lub błędy w pracy Programu faksem lub pocztą elektroniczną na adres Wykonawcy określony w załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, w formie protokołu dot.: Awarii krytycznej, Awarii niekrytycznej lub Błędów, w którym umieści opis zdarzenia. Opis błędu lub awarii musi wskazać na nieprawidłowe działanie Programu w stosunku do opisu zawartego w aktualnej wersji dokumentacji oraz informacje o sytuacji w jakiej błąd lub awaria wystąpiły. Wzór protokołu zgłoszenia stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Umowy. Wykonawca potwierdza przyjęcie poprawnego zgłoszenia do realizacji i informuje o przewidywanym czasie naprawy za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail osoby zgłaszającej błąd lub awarię co rozpoczyna czas obsługi zgłoszenia..



16. W przypadku zgłoszeń niekompletnych (niedokładnie opisanych) naprawa wydłuży się o czas potrzebny na zebranie niezbędnych informacji. Zbieranie informacji będzie odbywać się drogą telefoniczną i/lub mailową. Podobnie, jeśli dla odtworzenia błędu/awarii w środowisku Wykonawcy będą potrzebne dodatkowe informacje o sposobie wystąpienia błędu/awarii, konfiguracji środowiska Zamawiającego lub serwera, to Wykonawca również może poprosić o zebranie stosownych informacji w celu odtworzenia błędu/awarii w środowisku testowym Wykonawcy.
17. Usuwanie Awarii krytycznych, Awarii niekrytycznych, Błędów w Programie odbywa się zdalnie u Wykonawcy.
18. W wypadku braku możliwości usunięcia Awarii krytycznych, Awarii niekrytycznych, Błędów w Programie w sposób zdalny, Zamawiający, na wniosek Wykonawcy, zobowiązuje się przesłać do Wykonawcy zarchiwizowaną kopię zainstalowanego Programu. W wyjątkowych sytuacjach Zamawiający na wniosek Wykonawcy zobowiązuje się do przesłania kopii bazy danych, która umożliwi zilustrowanie zgłoszonego błędu lub awarii. Sposób wysyłki Zamawiający ustala z Wykonawcą.
19. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o dokonanej naprawie Awarii krytycznej, Awarii niekrytycznej lub Błędów i o ich zakresie za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail osoby zgłaszającej awarię lub błąd.
20. Po usunięciu Awarii krytycznych, Awarii niekrytycznych lub Błędów Wykonawca zgłasza wykonanie poprawki i na życzenie Zamawiającego może dokonać zdalnej aktualizacji oprogramowania pod warunkiem udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu przez Internet ze wskazanego przez Wykonawcę adresu IP.
21. Aktualna na dzień podpisania Umowy dokumentacja Programu (administratora i użytkownika) zostanie dostarczona Zamawiającemu przez Wykonawcę najpóźniej 7 dni przed podpisaniem Umowy w wersji elektronicznej na adres poczty elektronicznej [administrator@powiat.kielce.pl](mailto:administrator@powiat.kielce.pl).

#### Wyłączenia

##### § 5.

1. Z zakresu niniejszej Umowy wyłącza się następujące usługi:
  - 1) instalację nowej, podwyższonej wersji Programu określonej w § 2 pkt. 4 lit b. Umowy;
  - 2) usuwanie awarii i błędów spowodowanych niewłaściwą (niezgodną lub sprzeczną z dokumentacją obsługi dostarczoną Zamawiającemu przez Wykonawcę w wersji elektronicznej na adres poczty elektronicznej [administrator@powiat.kielce.pl](mailto:administrator@powiat.kielce.pl)) obsługą systemu podlegającego Asyście;
  - 3) usuwanie błędów/awarii, które wyniknęły w następstwie wprowadzonych przez użytkowników systemu jakichkolwiek zmian w Programie, a uprzednio nie uzgodnionych z Wykonawcą,
  - 4) usuwanie błędów/awarii Programu związanych z awarią lub wadliwym działaniem sprzętu, na którym został zainstalowany Program podlegający Asyście
  - 5) usuwanie błędów/awarii oraz zapewnienie właściwych warunków pracy sprzętu, na którym zainstalowany jest Program podlegający Asyście
  - 6) zapewnienie działania odpowiednio zabezpieczonego gwarantowanego zasilania sprzętu teleinformatycznego
  - 7) usuwania błędów/awarii wynikłych z braku zapewnienia legalności instalacji i użytkowania aplikacji systemów teleinformatycznych
  - 8) wykonywanie przez Wykonawcę automatycznych kopii bazy danych systemu
  - 9) dokonywania operacji zrzutów bazy danych systemu za pomocą innych, niż wbudowanych poleceń zainstalowanego silnika bazy danych.
2. Wymienione w § 5 ust. 1 punkty 1), 2), 3) i 4) usługi mogą być świadczone przez Wykonawcę w razie potrzeby na zasadzie odrębnie płatnej usługi serwisowej na warunkach i w terminach oddzielnie i dwustronnie ustalonych z Zamawiającym.

*Przebieg*  
*Przebieg*  
*Przebieg*

*Przebieg*



Obowiązki Zamawiającego  
§ 6.

Zamawiający zobowiązuje się do ścisłej współpracy z Wykonawcą w trakcie wykonywania Umowy, w szczególności poprzez:

- 1) zgłoszenie Wykonawcy na piśmie danych osoby upoważnionej do zgłaszania awarii lub błędów do Programu. Wykaz osób ze strony Zamawiającego uprawnionych do kontaktów z Wykonawcą zawiera załącznik nr 1 do niniejszej Umowy. O zmianie tych osób Zamawiający musi poinformować Wykonawcę pisemnie.
- 2) udostępnienie Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji mających znaczenie dla prawidłowej i kompletnej realizacji Umowy.
- 3) terminowe dokonywanie płatności.

Ochrona tajemnicy i praw autorskich  
§ 7.

1. Strony zobowiązują się do bezwzględnego zachowania poufności informacji, w której posiadanie weszły w związku z realizacją Umowy, także po zakończeniu jej realizacji. Ujawnienie takich informacji będzie możliwe wyłącznie w przypadku, gdy powinno nastąpić zgodnie z przepisami prawa, organowi uprawnionemu do żądania ujawnienia informacji oraz zgodnie z przepisami ustawy o dostępie do informacji publicznej.
2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu wskutek ujawnienia informacji, w posiadanie, których wszedł w związku z realizacją Umowy, z zastrzeżeniem postanowień § 7 ust. 1 zdanie drugie.
3. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Administratora Bezpieczeństwa Informacji w Starostwie Powiatowym w Kielcach o wszystkich przypadkach stanowiących naruszenie zasad bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją niniejszej Umowy.
4. W przypadku naruszenia zobowiązań, o których mowa w ust. 1 – 3, Zamawiający zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy bez wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym oraz jest uprawniony do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania na zasadach ogólnych. Strony ustalają, iż ogranicza się możliwość dochodzenia odszkodowania przez Strony na zasadach ogólnych do wartości zapłaty za przedmiot niniejszej umowy wskazany w § 8 ust. 1.

Wynagrodzenie Wykonawcy  
§ 8.

1. Wykonawca za realizację przedmiotu Umowy otrzyma wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości: 15 000,00 zł brutto (słownie: piętnaście tysięcy zł<sup>00/100</sup>), w tym podatek VAT 23% w wysokości 2 804,88 zł.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy będzie płatne w trzech transzach:
  - 1) I transza w wysokości 5 000,00 zł brutto – rozliczenie nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę do dnia 01.12.2013 roku, jednakże nie wcześniej niż 15.11.2013 rok.
  - 2) II transza w wysokości 5 000,00 zł brutto – rozliczenie nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę do dnia 31.03.2014 roku, jednakże nie wcześniej niż 14.02.2014 rok.
  - 3) III transza w wysokości 5 000,00 zł brutto – rozliczenie nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę po zakończeniu Umowy.
3. Określone w ust. 1 wynagrodzenie wyczerpuje wszelkie zobowiązania Zamawiającego względem Wykonawcy.
4. Płatność nastąpi w ciągu 14 dni od daty dostarczenia poprawnie wystawionej faktury VAT.



5. Odbiorcą faktury jest : Powiat Kielecki – Starostwo Powiatowe w Kielcach, Al. IX Wieków Kielc 3, 25-516, NIP:959-164-57-90., będący podatnikiem VAT.
6. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez żądania składania na nich podpisu Zamawiającego.
7. Umowa może ulec zmianie w przypadku ustawowej zmiany stawki podatku VAT bez konieczności sporządzania aneksu.
8. Zapłata wynagrodzenia WYKONAWCY będzie dokonana w walucie polskiej, a za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Dokonanie płatności faktury po terminach wskazanych powyżej spowoduje naliczenie odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.

Odpowiedzialność odszkodowawcza Stron  
§ 9.

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy Zamawiający uprawniony jest do żądania zapłaty kar umownych:
  - 1) za każdy pełny dzień roboczy zwłoki w usuwaniu wykrytych i zgłoszonych w sposób określony w § 4 Awarii krytycznych w wysokości 0,2% wynagrodzenia o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy;
  - 2) za każdy pełny dzień roboczy zwłoki w usuwaniu wykrytych i zgłoszonych w sposób określony w § 4 Awarii niekrytycznych w wysokości 0,1% wynagrodzenia o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy;
  - 3) za każdy pełny dzień roboczy zwłoki w usuwaniu wykrytych i zgłoszonych w sposób określony w § 4 Błędów w wysokości 0,05% wynagrodzenia o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy;
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącania naliczonych przez siebie kar umownych z płatności najbliższej faktury wystawionej przez Wykonawcę, na co Wykonawca wyraża zgodę. Potrącenie nastąpi na podstawie noty księgowej wystawionej przez Zamawiającego.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych

Rozstrzygnięcie sporów  
§ 10.

Wszelkie sprawy wynikające z niniejszej Umowy rozpatrywane będą przez Sąd powszechny właściwy miejscowo dla Zamawiającego.

Siła wyższa  
§ 11.

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy spowodowane działaniem siły wyższej.
2. Przez siłę wyższą rozumie się wszelkie nieznanne Stronom w chwili zawierania Umowy zdarzenia, zaistniałe niezależnie od woli Stron, i na których zaistnienie strony nie miały żadnego wpływu i których powstania nie mogły przewidzieć. Za przypadki siły wyższej uważa się w szczególności wojnę, atak terrorystyczny, klęski żywiołowe, katastrofy, epidemie, strajki o zasięgu ogólnokrajowym.
3. Strona powołująca się na siłę wyższą powinna, pod rygorem bezskuteczności tego powołania się zawiadomić drugą Stronę na piśmie w terminie 7 dni od zaistnienia zdarzenia stanowiącego przypadek siły wyższej oraz pod rygorem utraty prawa powołania się na siłę wyższą wykazać, że zachodzi bezpośredni związek przyczynowy, między wystąpieniem siły wyższej, a niewykonaniem zobowiązania wynikającego z

Umowy. Taki sam obowiązek ciąży na Stronie w przypadku ustania działania siły wyższej.

4. Opóźnienie lub wadliwe wykonanie całości lub części Umowy z powodu siły wyższej, nie stanowi dla Strony dotkniętej siłą wyższą, naruszenia postanowień Umowy.

#### Postanowienia końcowe

#### § 12.

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli zgodnie z Umową strony zobowiązane są do uzgodnienia lub stworzenia załącznika do niej po jej podpisaniu, załącznik taki uzyskuje moc obowiązującą wobec Stron i staje się częścią Umowy, pod warunkiem podpisania go, z podaniem daty podpisu, przez osoby uprawnione do reprezentowania każdej ze Stron. W ten sposób uzgodniony załącznik obowiązuje od daty złożenia na nim podpisu przez Stronę, która uczyniła to, jako ostatnia.
3. Wszelkie powiadomienia i oświadczenia kierowane do drugiej Strony muszą być pisemne, przy czym dopuszcza się przesyłanie korespondencji pocztą elektroniczną na adresy e-mail wskazane w załączniku nr 1 do niniejszej Umowy. W razie zmiany adresu lub adresu poczty elektronicznej przez którąkolwiek ze Stron, pisma doręczone na dotychczasowe adresy wywołują skutek, jeżeli druga Strona nie została skutecznie, pisemnie powiadomiona o zmianie adresów.
4. W sprawach nie uregulowanych Umową stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
5. Umowę wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY:

STAROSTA

Zdzisław Wrzałka

WYKONAWCA:

PREZES ZARZĄDU

Marek Ciastoń

R-DATA Sp. z o.o.  
31-982 Kraków, Al. Jana Pawła II 190  
NIP 6772268970 REGON 120255750

SPRAWDZONO  
POD WZGLĘDEM  
FORMALNO-PRAWNYM

RADCA PRAWNY

Urszula Miernik  
KL-K-725

KIEROWNIK

Zespołu ds. Informatyzacji Starostwa

mgr inż. Michał Ściubiarski

Str. 8/11

Ściubiarski



1. Wykaz osób ze strony Zamawiającego uprawnionych do kontaktów z Wykonawcą w trakcie Umowy:

- 1) Michał Ściwiarski – kierownik Zespołu ds. Informatyzacji Starostwa;
- 2) Rafał Kopeć – Starszy Informatyk
- 3) Artur Malicki – Starszy Informatyk
- 4) Paweł Bonarski – Informatyk

2. Wykaz osób ze strony Wykonawcy uprawnionych do kontaktów z Zamawiającym w trakcie trwania Umowy:

- 1) Pracownicy Działu Help – Desk – 12 29 48 245
- 2) Grzegorz Szczygłowski – GSM: 664-431-211
- 3) Agnieszka Kot – 12 29 48 242
- 4) Gabriela Kordas - 12 29 48 244

3. Adres do kontaktu z Wykonawcą:

Help Desk R-DATA

Al. Jana Pawła II 190

31- 982 Kraków

tel. 12 29 48 245 nr do Działu Projektów Serwisowych – Helpdesk

fax: 12 29 48 243

email: helpdesk@r-data.pl

Zamawiający:

STAROSTA

Zdzisław Wrzałka

Wykonawca:

PREZES ZARZĄDU

Marek Ciastoń

Marek Ciastoń

R-DATA Sp. z o.o.

31-982 Kraków, Al. Jana Pawła II 190  
NIP 6772268970 REGON 120255750

KIEROWNIK

Zespołu ds. Informatyzacji Starostwa

mgr inż. Michał Ściwiarski



## FORMULARZ REJESTRACJI ZGŁOSZENIA

I. INFORMACJE NA TEMAT ZGŁOSZENIA:  
(wypełnia R-DATA)

1. Imię i nazwisko osoby przyjmującej zgłoszenie:	
2. Data zgłoszenia:	
3. Sposób zgłoszenia (faks, e-mail):	

## II. DANE OSOBY ZGŁASZAJĄCEJ:

1. Imię i nazwisko:	
2. Telefon kontaktowy:	
3. Adres e-mail:	
4. Nazwa Firmy/ Urzędu:	

## III. DANE DOTYCZĄCE ZGŁOSZENIA:

1. Nazwa aplikacji:	
2. Wersja aplikacji:	
3. Dotyczy modułu:	

4. Typ zgłoszenia:	
--------------------	--

Odpowiednie pole należy zaznaczyć krzyżykiem „X”:

AWARIA KRYTYCZNA

AWARIA NIEKRYTYCZNA

BŁĄD

UWAGA

DODATKOWA FUNKCJONALNOŚĆ

5. Opis problemu:	
-------------------	--



6. Ścieżka dostępu:

7. Czynności prowadzące do wygenerowania błędu:


8. Zatwierdził (DAW):  
(wypełnia R-DATA)

**Zamawiający:**

  
**STAROSTA**  
Zdzisław Wrzałka

**Wykonawca:**

**PREZES ZARZĄDZAJĄCY**  
  
**Marek Ciastoń**

**KIEROWNIK**  
Zespołu ds. Informatyzacji Starostwa  
  
mgr inż. Michał Szczygiel