

UMOWA WSPARCIA TECHNICZNEGO ORAZ UTRZYMANIA SYSTEMU SWD-ST 2.5 (SLA 97%)

zawarta w dniu «DATA_um» roku w Bielsku-Białej,

pomiedzy:

Komenda «POWIATOWA_MIEJSKA» Pa

«ADM_STREET»

«MIASTO»

reprezentowaną przez: «OSOBA_umowa»

zwaną dalej ZAMAWIAJĄCYM.

UWAGA!! WZÓR UMOWY.

**WERSJĘ PAPIEROWĄ PRZYGOTOWUJE
ABAKUS, PO OTRZYMANIU INFORMACJI Z
FORMULARZA NA STRONIE**

<https://serwis.abakus.net.pl/>

w dziale

„Utrzymanie systemu → Dokumenty-formularze”

a

ABAKUS Systemy Teleinformatyczne Sp. z o.o.

43-300 Bielsko-Biała, ul. Działowa 8a

reprezentowaną przez: **Mariusz Pancerz – Dyrektor Techniczny**

zwanego dalej WYKONAWCĄ

Umowa została zawarta z pominięciem regulacji ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 z późn. zm.), na mocy art. 2 ust. 1 pkt 1 tej ustawy.

ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zwani dalej łącznie **Stronami**, a każdy z osobna również **Stroną**.

Słownik pojęć

System SWD-ST (także System lub SWD-ST) – system SWD-ST 2.5, stanowiący instancję Systemu Wspomagania Decyzji Państwowej Straży Pożarnej, w rozumieniu art. 14g ustawy z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz. U. 2018 poz. 620 z późn. zm.), funkcjonujący w Komendach Powiatowych i Miejskich Państwowej Straży Pożarnej, obejmujący następujące funkcjonalności krytyczne:

| Lp. | Obszar funkcjonalny | Funkcjonalność SWD-ST 2.5 | Numery podrzdziałów podręcznika użytkownika SWD-ST, na których opisana jest funkcjonalność |
|-----|---------------------|--|--|
| 1 | | Możliwość zalogowania się uprawnionego użytkownika do aplikacji klienckiej SWD-ST w czasie nie dłuższym niż 3 minuty | |
| 2 | | Możliwość zalogowania się uprawnionego użytkownika do aplikacji Zestawienia-ST w czasie nie dłuższym niż 3 minuty | |
| 3 | | Możliwość zalogowania się uprawnionego użytkownika do aplikacji Mapa-ST w czasie nie dłuższym niż 3 minuty | |
| 4 | BSIS | Funkcjonalność edycji obsady osobowej pojazdów | SWD-ST-7.3.3 |
| 5 | BSIS | Funkcjonalność wycofania SIS | SWD-ST-7.7 |
| 6 | BSIS | Funkcjonalność powrotu z wycofania SIS | SWD-ST-7.7 |
| 7 | BSIS | Funkcjonalność otwarcia nowej zmiany | SWD-ST-7.11.1 |
| 8 | BSIS | Funkcjonalność edycji liczby nieobecnych na zmianie | SWD-ST-7.11.1 |
| 9 | BSIS | Funkcjonalność edycji ilościowego stanu zmiany | SWD-ST-7.11.1 |
| 10 | BSIS | Funkcjonalność przeglądania odwołów operacyjnych i grup specjalistycznych | SWD-ST-7.15 |
| 11 | BSIS | Funkcjonalność edycji dostępności GS | SWD-ST-7.15.4 |
| 12 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność tworzenia nowego zdarzenia | SWD-ST-8.3.1 |
| 13 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność edycji istniejącego zdarzenia | SWD-ST-8.4 |
| 14 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność wyboru rodzaju zdarzenia | SWD-ST-8.3.1 |
| 15 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność wyboru jednostki docelowej zdarzenia | SWD-ST-8.3.1 |
| 16 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność wyszukiwania jednostki docelowej zdarzenia | SWD-ST-8.2 |

| | | | |
|----|--|---|------------------------------|
| 17 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność podpowiadania adresu lokalizacji zdarzenia | SWD-ST-8.3.1 |
| 18 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność przepisywania danych zgłaszającego do lokalizacji zdarzenia | SWD-ST-8.3.1 |
| 19 | PLI-CBD | Funkcjonalność identyfikacji zgłaszającego (PLI-CBD) | SWD-ST-8.3.2 |
| 20 | PLI-CBD | Funkcjonalność pokazywania lokalizacji zgłaszającego na mapie (PLI-CBD) | SWD-ST-8.3.2 |
| 21 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność prezentowania istniejących zdarzeń przy tworzeniu nowego zdarzenia | SWD-ST-8.3.4 |
| 22 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność dodawania kolejnych zgłoszeń do istniejącego zdarzenia | SWD-ST-8.3.4 |
| 23 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność definiowania sposobu przyjęcia zgłoszenia | SWD-ST-8.3.5 |
| 24 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność prezentacji numeru meldunku ze zdarzenia | SWD-ST-8.3.5 |
| 25 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność definiowania czasów zdarzenia | SWD-ST-8.3.5 |
| 26 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność prezentacji współrzędnych geograficznych | SWD-ST-8.3.5 |
| 27 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność pokazywania zdarzenia na mapie | SWD-ST-8.3.5 |
| 28 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność wklejania współrzędnych ze schowka | SWD-ST-8.3.5 |
| 29 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność wyboru podrodzaju zdarzenia | SWD-ST-8.3.5 |
| 30 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność wyboru flag zdarzenia | SWD-ST-8.3.5 |
| 31 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność informowania o istnieniu zdarzeń podobnych (na podstawie adresu) podczas tworzenia zdarzenia | SWD-ST-8.3.6 |
| 32 | Rejestr Wyjazdów KZ | Funkcjonalność informowania o istnieniu zdarzeń podobnych (na podstawie adresu) podczas przyjmowania zdarzeń z bufora | SWD-ST-8.3.6 |
| 33 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność prezentacji pojazdów z zakładki PSP | SWD-ST-8.1.1 |
| 34 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność prezentacji pojazdów z zakładki OSP | SWD-ST-8.1.1 |
| 35 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność dysponowania sił i środków do zdarzenia | SWD-ST-8.5.1 |
| 36 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność prezentacji listy czasów operacyjnych dyspozycji | SWD-ST-8.7.1 |
| 37 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność definiowania podstawowych czasów operacyjnych dyspozycji | SWD-ST-8.7.1 |
| 38 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność określenia rejonu działania | SWD-ST-8.7.5 |
| 39 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność określenia terenu działania | SWD-ST-8.7.5 |
| 40 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność prezentacji obsad pojazdu | SWD-ST-8.7.7 |
| 41 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność określenia obsad dla dyspozycji SIS | SWD-ST-8.7.7 |
| 42 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność scalania zdarzeń | SWD-ST-8.8.2 |
| 43 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność wyboru jednostki prowadzącej zdarzenie | SWD-ST-8.3.1 SWD-ST-8.9.1 |
| 44 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność przekazania zdarzenia (w ramach SIWCPR) | SI WCPR-3.3 |
| 45 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność wyboru powiadomionej służby (w ramach SIWCPR) | SI WCPR-3.4 |
| 46 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność tworzenia nowego wpisu w karcie manipulacyjnej | SWD-ST-8.11.1 |
| 47 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność edycji istniejącego wpisu w karcie manipulacyjnej | SWD-ST-8.11.1 |
| 48 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność usuwania istniejącego wpisu w karcie manipulacyjnej | SWD-ST-8.11.1 |
| 49 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność wydruku karty manipulacyjnej | SWD-ST-8.11.1 |
| 50 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność wydruku karty zdarzenia | SWD-ST-8.11.2 |
| 51 | Rejestr wyjazdów | Funkcjonalność tworzenia/edycji meldunku ze zdarzenia | SWD-ST-9.2.3/9.2.4 |
| 52 | Urządzenia Rejestrator rozmów TRX/SIM/Compol | Funkcjonalność odsłuchiwanie rozmów | SWD-ST-11.4 |
| 53 | Urządzenia Selektowne alarmowanie OSP DSP-15 | Funkcjonalność wysyłania kodu alarmowego DSP | SWD-ST-11.3 |
| 54 | Urządzenia Wyświetlacze alarmowe DWA | Funkcjonalność wysyłania kodu alarmowego DWA | SWD-ST-11.2.2 |
| 55 | Urządzenia Centrala telefoniczna TAPI/CTI Platan | Funkcjonalność odbierania połączenia | SWD-ST-8.3.3 |
| 56 | Urządzenia Abakus SMS | Funkcjonalność wysyłania SMS | SWD-ST-11.1.2 |
| 57 | Mapa-ST | Funkcjonalność powiększania widoku mapy | SWD-ST-16 |
| 58 | Mapa-ST | Funkcjonalność pomniejszania widoku mapy | SWD-ST-16 |
| 59 | Mapa-ST | Funkcjonalność kopiowania współrzędnych zaznaczonego punktu na mapie | SWD-ST-16 |
| 60 | Mapa-ST | Funkcjonalność prezentacji punktu na podstawie współrzędnych | SWD-ST-16 |
| 61 | Mapa-ST | Funkcjonalność odświeżania widoku mapy | SWD-ST-16 |
| 62 | Mapa-ST | Funkcjonalność czyszczenia widoku mapy | SWD-ST-16 |
| 63 | SI WCPR | Funkcjonalność utworzenia zdarzenia PSP w SI WCPR | SI WCPR 3.3 |
| 64 | SI WCPR | Funkcjonalność przyjęcia zdarzenia z SI WCPR | SI WCPR-3.2 |
| 65 | SI WCPR | Funkcjonalność dodania opisu zdarzenia na karcie SI WCPR | SI WCPR-3.6.2 |
| 66 | SI WCPR | Funkcjonalność aktualizacji karty SIWCPR | SI WCPR 3.5 |
| 67 | SI WCPR | Funkcjonalność edycji kategorii zdarzenia na karcie SI WCPR | SI WCPR-3.6.4 |
| 68 | SI WCPR | Funkcjonalność pobrania nagrania głosowego dla zdarzenia na karcie SI WCPR | SI WCPR 3.6.3 |
| 69 | SI WCPR | Funkcjonalność odsłuchania nagrania głosowego dla zdarzenia na karcie SI WCPR | SI WCPR 3.6.3 |
| 70 | SI WCPR | Funkcjonalność jednokrotnego przekazania karty zdarzenia pomiędzy jednostkami PSP w SI WCPR | SI WCPR-3.7 |
| 71 | SI WCPR | Funkcjonalność przeglądania historii komunikatów w zdarzeniu SIWCPR | SI WCPR 3.8 |
| 72 | SI WCPR | Funkcjonalność żądania dołączenia innej służby niż PSP | SI WCPR-3.4 |

Funkcjonalności, których nie ma w powyższej tabeli są Funkcjonalnościami Niekrytycznymi.

Usługi Systemu SWD-ST – moduły programowe, pracujące jako usługi systemu operacyjnego Windows, wykorzystywane przez SWD-ST, m.in.:

1. SACS,
2. xTransmisjaWS,
3. SELTE,
4. SI WCPR (witryna IIS oraz usługa xAbaSIWCPRGuard),
5. Inne.

Baza Danych SWD-ST - system zarządzania relacyjnymi bazami danych wraz z jego usługami, przetwarzający dane systemu SWD-ST w oparciu o środowisko bazodanowe Firebird,

Kopia Bezpieczeństwa SWD-ST – zbiór informacji umożliwiający odtworzenie Bazy Danych w celu przywrócenia jej pełnej funkcjonalności, opisany w „Procedurze sporządzania Kopii Bezpieczeństwa SWD-ST”, stanowiącej załącznik nr 1 do umowy.

Dziennik zdarzeń systemu operacyjnego - specjalne pliki, w których System Windows zapisuje istotne zdarzenia na komputerze, takie jak logowanie użytkownika do komputera lub problemy z wykonywaniem się programu (napotkanie na błąd).

Dostępność systemu – oznacza czas bezawaryjnego działania Funkcjonalności Krytycznych w stosunku do całości czasu, w którym Funkcjonalność Krytyczna ta powinna działać. Dostępność systemu wyliczana jest w układzie rocznym tj. dostępność 97% oznacza, że w ciągu roku funkcjonalności krytyczne mogą nie działać przez 262 godzin 48 minut (muszą natomiast działać rocznie przez pozostały czas tj. 8497 godzin i 12 minut).

System Windows - system operacyjny firmy Microsoft z rodziny Windows Server w wersji x64, 2008 R2 lub nowszy, wykorzystywany przez:

- Aplikacje klienckie System SWD-ST (aplikacja SWD-ST, Zestawienia-ST, Mapa-ST),
- Usługi Systemu SWD-ST,
- Bazę danych SWD-ST,

System operacyjny firmy Microsoft z rodziny Windows w wersji Windows 7, Windows 8 lub nowszy, wykorzystywany przez aplikacje klienckie System SWD-ST (aplikacja kliencka SWD-ST, aplikacja Zestawienia-ST, aplikacja Mapa-ST).

Oprogramowanie Zamawiającego – ogół oprogramowania objętego zakresem umowy, zainstalowanego w siedzibie Zamawiającego, na które składają się:

- System SWD-ST, w tym aplikacja kliencka SWD-ST, aplikacja Zestawienia-ST, aplikacja Mapa-ST,
- Usługi Systemu SWD-ST,
- Baza danych SWD-ST,
- Systemy Windows.

Monitorowanie – usługa świadczona przez Wykonawcę w sposób ciągły (w trybie 24/7/365), obejmująca kontrolę prawidłowości działania Oprogramowania Zamawiającego oraz wykrywania zaistniałych zdarzeń, mająca na celu wczesne wykrywanie problemów oraz podejmowanie odpowiednich działań w celu ich wyizolowania i usunięcia.

Reagowanie – działania Wykonawcy mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności Oprogramowania Zamawiającego oraz przywróceniu pożądanych parametrów pracy tego oprogramowania. Reagowanie uważa się za skuteczne, jeśli w czasie do 4 godzin od wystąpienia zdarzenia, które tą funkcjonalność zakłóciły, zostaną podjęte przez Wykonawcę udokumentowane w Rejestrze czynności administracyjnych próby rozwiązania problemu.

Siła Wyższa – oznacza, dla potrzeb Umowy, nadzwyczajne zdarzenie pochodzące z zewnątrz, niezależne od Strony, niemożliwe do zapobieżenia, nawet przy zachowaniu nadzwyczajnej staranności, jakie wystąpiło po zawarciu Umowy i które utrudnia lub uniemożliwia jej realizację, niewiążące się z zaniedbaniem Strony i które było nie do przewidzenia. Takie zdarzenie może obejmować w szczególności wojny, rewolucje, pożary, zalanie, zawalenie budowli, katastrofy naturalne, spadnięcie samolotu.

Awaria Krytyczna Systemu – awaria Oprogramowania Zamawiającego uniemożliwiająca całkowicie dalszą pracę Funkcjonalności Krytycznych Systemu bez możliwości zastosowania procedury obejścia.

Awaria Niekrytyczna Systemu – awaria Oprogramowania Zamawiającego, która nie jest Awarią Krytyczną Systemu, która utrudnia działanie i objawia się wykonywaniem funkcjonalności niekrytycznych w sposób niezgodny z tą jaka została opisana w dokumentacji użytkowej do systemu SWD-ST.

Usterka – drobny błąd w funkcjonalności Systemu dotyczący wyglądu interfejsu użytkownika, formatowania danych i niejasności prezentowanych informacji (tylko w przypadku Funkcjonalności Niekrytycznych).

Powiadamianie – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ obejmująca informowanie ZAMAWIAJĄCEGO o zaistniałym zdarzeniu, którego czas trwania wynosi, co najmniej 10 minut. Powiadamianie uważa się za skuteczne, jeśli w czasie do 15 minut od wystąpienia (nie od wykrycia) zdarzenia informacja o tym zdarzeniu zostanie przekazana na następujące adresy email: **«powiadom_email»**, w oparciu o działającą infrastrukturę ZAMAWIAJĄCEGO umożliwiającą przesłanie takiej informacji.

Natychmiastowe powiadamianie – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ obejmująca informowanie ZAMAWIAJĄCEGO o zaistniałym zdarzeniu, którego czas trwania wynosi, co najmniej 5 minut. Powiadamianie uważa się za skuteczne, jeśli w czasie do 10 minut od wystąpienia (nie od wykrycia) zdarzenia informacja o tym zdarzeniu zostanie przekazana na następujący adres email: **«natychm_powiad_email»**, w oparciu o działającą infrastrukturę ZAMAWIAJĄCEGO umożliwiającą przesłanie takiej informacji.

Natychmiastowe powiadomienie dyżurnego OST112 – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ obejmująca informowanie ZAMAWIAJĄCEGO o zaistniałym zdarzeniu, którego czas trwania wynosi, co najmniej 5 minut. Powiadomienie uważa się za skuteczne, jeśli w czasie do 10 minut od wystąpienia (nie od wykrycia) zdarzenia informacja o tym zdarzeniu zostanie przekazana na adres email: dyzurny.ost@policja.gov.pl oraz do wiadomości na następujący adres email: «nat_pow_112_email», w oparciu o działającą infrastrukturę ZAMAWIAJĄCEGO umożliwiającą przesłanie takiej informacji; dotyczy komend podłączonych do sieci OST112.

Natychmiastowe powiadomienie administratora SI WCPR – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ obejmująca informowanie administratora SI WCPR oraz ZAMAWIAJĄCEGO o zaistniałym zdarzeniu, którego czas trwania wynosi, co najmniej 5 minut. Powiadomienie uważa się za skuteczne, jeśli w czasie do 10 minut od wystąpienia (nie od wykrycia) zdarzenia informacja o tym zdarzeniu zostanie przekazana administratorowi SI WCPR, na adres email: oraz do wiadomości ZAMAWIAJĄCEGO, na następujący adres email: «nat_pow_siwcpr_email», w oparciu o działającą infrastrukturę ZAMAWIAJĄCEGO umożliwiającą przesłanie takiej informacji; dotyczy komend, w których uruchomiony jest interfejs SI WCPR.

Prawidłowe Zgłoszenie Serwisowe – zgłoszenie zgodne z „Procedurą zgłaszania awarii w systemie SWD-ST 2.5”, stanowiącą załącznik nr 2 do umowy.

SI WCPR – system informatyczny wojewódzkich centrów powiadamiania ratunkowego.

§1 PRZEDMIOT UMOWY

1. ZAMAWIAJĄCY powierza WYKONAWCY, a WYKONAWCA przyjmuje do wykonania świadczenie usługi wsparcia technicznego oraz utrzymania w sprawności Oprogramowania Zamawiającego, eksploatowanego w Komendzie «POWIATOWEJ_MIEJSKIEJ» Państwowej Straży Pożarnej «W_MIESCIE». W stosunku do Systemów Windows zakres usług ogranicza się do wykonywania czynności opisanych w ust. 2.3.2.
2. W ramach niniejszej Umowy WYKONAWCA zobowiązuje się do wykonywania na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO niżej wymienionych usług:
 - 2.1. Utrzymanie w sprawności funkcjonalnej Oprogramowania Zamawiającego, gwarantując minimalną dostępność Funkcjonalności Krytycznych na poziomie 97% w okresie roku.
 - 2.2. Zarządzanie Oprogramowaniem Zamawiającego w trybie 24/7/365 obejmujące w szczególności:
 - 2.2.1. Zarządzanie Usługami Systemu SWD-ST w trybie 24/7/365;
 - 2.2.2. Administrowanie bazą danych SWD-ST w trybie 24/7/365, w tym:
 - 2.2.2.1. Zarządzanie usługami bazy danych SWD-ST,
 - 2.2.2.2. Aktualizacja oprogramowania bazy danych SWD-ST,
 - 2.2.2.3. Implementacja zmian w strukturze (modelu danych) Baz danych SWD-ST w przypadku wprowadzania nowych funkcjonalności lub poprawek,
 - 2.2.2.4. Nadzór nad aktualnym stanem i kondycją bazy danych SWD-ST,
 - 2.2.2.5. Analiza informacji automatycznie generowanych przez bazę danych SWD-ST,
 - 2.2.2.6. Optymalizacja bazy danych SWD-ST w oparciu o bieżącą analizę jej pracy.
 - 2.3. Nadzór nad prawidłowym stanem, kondycją i poprawnym działaniem (monitorowanie) Oprogramowania Zamawiającego w trybie 24/7/365, obejmujący w szczególności:
 - 2.3.1. Monitorowanie ustalonych parametrów pracy Oprogramowania Zamawiającego zgodnie z dokumentem „Monitorowanie Systemu SWD-ST 2.5” stanowiącym załącznik nr 3 do umowy;
 - 2.3.2. Monitorowanie w trybie 24/7/365 parametrów pracy Systemów Windows w zakresie:
 - 2.3.2.1. Dostępności poprawek Systemów Windows oraz powiadamiania ZAMAWIAJĄCEGO o konieczności ich zainstalowania, pod warunkiem, że ZAMAWIAJĄCY zapewni dostęp do aktualizacji,
 - 2.3.2.2. Ilości wolnego miejsca na dysku/dyskach twardych,
 - 2.3.2.3. Stanu Dziennika zdarzeń systemu operacyjnego,
 - 2.3.2.4. Stanu Bazy danych SWD-ST,
 - 2.3.2.5. Dostępność punktów końcowych sieci transmisji danych w ramach połączeń KW PSP ↔ KP/M PSP,
 - 2.3.2.6. Dostępność punktu końcowego interfejsu SI WCPR po stronie SI WCPR.
 - 2.4. Bieżące monitorowanie poprawności wykonywania się Kopii Bezpieczeństwa SWD-ST.
 - 2.5. Monitorowanie w trybie 24/7/365, na serwerach, na których zainstalowane jest Oprogramowanie Zamawiającego mechanizmu synchronizacji czasu ze źródłem wskazanym przez ZAMAWIAJĄCEGO.
 - 2.6. Implementacja zmian w Oprogramowaniu Zamawiającego, w przypadku wprowadzania nowych funkcjonalności lub zmian .
 - 2.6.1. Dodanie nowej funkcjonalności w Oprogramowaniu Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows, planowanej do wykorzystania przez PSP, a następnie zamawianej przez Komendanta Głównego PSP, jako zmieniające przedmiot umowy, wymaga podpisania przez Strony aneksu do umowy, w którym zostanie określone, czy nowa funkcjonalność jest Funkcjonalnością Krytyczną, czy Funkcjonalnością Niekrytyczną.

Dopiero po podpisaniu aneksu WYKONAWCA może wprowadzić zmianę w Oprogramowaniu Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows, zgodnie z zapisami ust. 2.6.3 i 2.6.4.

- 2.6.2. Wszelkie zmiany w funkcjonalnościach Oprogramowania Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows, zamówionych przez jednostki organizacyjne PSP lub wykorzystywanych tylko przez jednostki organizacyjne PSP muszą uzyskać akceptację Komendanta Głównego PSP, a ich implementacja w systemie musi odbywać się zgodnie z zapisami ust. 2.6.3 i 2.6.4 .
- 2.6.3. Przed implementacją każdej zmiany w Oprogramowaniu Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows, WYKONAWCA musi poinformować ZAMAWIAJĄCEGO o ich celu, zakresie i terminie wprowadzenia, emailiem na adres osoby wyszczególnionej w §2 ust. 3.
- 2.6.4. Wraz z implementacją zmian w Oprogramowaniu Zamawiającego WYKONAWCA dokonuje również zmian w podręcznikach użytkownika oraz podręcznikach administratora, tworząc teksty jednolite podręczników.
- 2.7. Powiadamianie i reagowanie w przypadku:
 - 2.7.1. Awarii Oprogramowania Zamawiającego;
 - 2.7.2. Przekroczenia parametru granicznego w pracy Oprogramowania Zamawiającego;
 - 2.7.3. Niewykonania Kopii bezpieczeństwa systemu SWD-ST w założonym terminie.
- 2.8. Powiadamianie w przypadku:
 - 2.8.1. Braku dostępności punktów końcowych sieci transmisji danych w ramach połączeń KW PSP ↔ KP/M PSP;
 - 2.8.2. Wystąpieniu komunikatów typu błąd z Dziennika zdarzeń systemu operacyjnego.
- 2.9. Natychmiastowe powiadamianie, w przypadku braku dostępności punktu końcowego interfejsu SI WCPR po stronie SI WCPR, wraz z określeniem przyczyny tego braku. Gdy przyczyna braku dostępności leży w warstwie sieciowej, w sieci OST112 (poza LAN-em), WYKONAWCA wykonuje również natychmiastowe powiadamianie dyżurnego OST, załączając wynik wykonania polecenia *tracert* do adresu IP interfejsu SI WCPR po stronie SI WCPR. Gdy przyczyna braku dostępności leży w warstwie aplikacji WYKONAWCA, wykonuje również natychmiastowe powiadamianie administratora SI WCPR.
 - 2.9.1. Sposób realizacji natychmiastowego powiadamiania w przypadku braku dostępności punktu końcowego interfejsu SI WCPR opisany jest w załączniku nr 4 do umowy. Zmiana załącznika nie wymaga aneksu do umowy, a jedynie informacji przedstawionej przez WYKONAWCĘ. Każda zmiana będzie wcześniej uzgodniona z Komendą Główną PSP, a jej implementacja będzie jednakowa w skali województwa.
- 2.10. Informowanie ZAMAWIAJĄCEGO, emailiem na adres: «powiad_planow_dzialania_email» o wszelkich planowanych działaniach WYKONAWCY dotyczących Oprogramowania Zamawiającego. ZAMAWIAJĄCY musi wyrazić zgodę na przeprowadzenie tych działań, z wyłączeniem sytuacji, gdy są to działania związane z usuwaniem awarii oraz działaniem uzgodnionym z nadrzędną komendą wojewódzką PSP.
- 2.11. WYKONAWCA będzie realizował usługi powiadamiania i reagowania w oparciu o zdalny dostęp do infrastruktury ZAMAWIAJĄCEGO określony w §5 ust 4.
- 2.12. Usuwanie awarii.
 - 2.12.1. WYKONAWCA zobowiązuje się do usuwania wszelkich awarii Oprogramowania Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows.
 - 2.12.2. Zgłaszanie awarii, ich rejestrowanie oraz obsługa odbywa się zgodnie z „Procedurą zgłaszania awarii w systemie SWD-ST 2.5”, stanowiącą załącznik nr 2 do umowy.
 - 2.12.3. Czas reakcji WYKONAWCY na zgłoszone przez ZAMAWIAJĄCEGO awarie wynosi odpowiednio:
 - 2.12.3.1. Dla awarii krytycznych: 2 godziny,
 - 2.12.3.2. Dla awarii niekrytycznych: 4 godziny.
 - 2.12.4. Czas usunięcia przez WYKONAWCĘ awarii wynosi odpowiednio:
 - 2.12.4.1. Dla awarii krytycznych: 20 godzin, wliczając w to czas na reakcję,
 - 2.12.4.2. Dla awarii niekrytycznych: 11 dni roboczych, wliczając w to czas na reakcję,
 - 2.12.4.3. Dla usterek w terminie wydania najbliższej wersji, nie później jednak niż w ciągu 60 dni.
 - 2.12.4.4. Czas reakcji oraz czas usunięcia awarii liczony jest od chwili prawidłowego zgłoszenia serwisowego lub wystąpienia dowolnego ze zdarzeń opisanych w pkt. 2.7.2, 2.7.3.
 - 2.12.5. WYKONAWCA zobowiązuje się do usuwania awarii nie będących następstwem wystąpienia błędów Oprogramowania Zamawiającego z wyłączeniem Systemów Windows, w czasie nie przekraczającym 24 godzin od chwili odtworzenia przez ZAMAWIAJĄCEGO infrastruktury technicznej IT koniecznej do działania Oprogramowania Zamawiającego, o ile odtworzenie to nastąpi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny, przy czym WYKONAWCA zobowiązuje się, że czas odtworzenia Kopii bezpieczeństwa systemu SWD-ST 2.5 nie przekroczy 3 godzin. Do czasu odtworzenia Kopii bezpieczeństwa nie wlicza się czasu jej kopiowania z urządzenia zewnętrznego, o którym mowa w Procedurze sporządzania kopii bezpieczeństwa, stanowiącej załącznik nr 1 do umowy. Gdy czas odtworzenia przez ZAMAWIAJĄCEGO infrastruktury technicznej IT koniecznej do działania Oprogramowania Zamawiającego przekroczy 24 godziny, czas

usuwania przez WYKONAWCĘ awarii nie będącej następstwem wystąpienia błędów Oprogramowania Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows nie może przekroczyć 36 godzin.

- 2.12.6. Przez usunięcie awarii rozumie się rozwiązanie problemu lub wdrożenie procedury obejścia pozwalającej na funkcjonowanie Oprogramowania Zamawiającego bez rozwiązania problemu.
- 2.12.7. Usunięcie awarii obejmuje również przywracanie Oprogramowania Zamawiającego do pełnej funkcjonalności.
- 2.12.8. Casy usuwania awarii zawierają w sobie także czasy przywracania Oprogramowania Zamawiającego do pełnej funkcjonalności. Czas usunięcia awarii/błędu nie obejmuje czasu trwania synchronizacji danych pomiędzy instancją Systemu SWD-ST ZAMAWIAJĄCEGO, a instancją w nadrzędnej komendzie wojewódzkiej, pod warunkiem, że czas ten nie przekroczy 2 godzin, a łącze wykorzystywane do synchronizacji zapewni w ciągu tych 2 godzin transmisję wolumenu danych o objętość wynoszącej 7200*10Mb.
- 2.12.9. Spełnianie kryteriów czasowych w usuwaniu awarii, opisanych powyżej, wiąże Wykonawcę tylko w przypadku zachowania warunków, jakie muszą być spełnione po stronie ZAMAWIAJĄCEGO opisanych w §5.
- 2.12.10. W celu przywrócenia po awarii WYKONAWCA zobowiązany jest dostarczyć wszystkie komponenty programowe wymagane dla odtworzenia Oprogramowania Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows.
- 2.13. Konsultacje techniczne.
 - 2.13.1. Udzielanie konsultacji technicznych rozumianych, jako przekazywanie informacji, porad technicznych, eksploatacyjnych, zasad konfiguracji, sposobu wykorzystania oraz wszelkich innych niezbędnych informacji związanych z użyciem Systemu, w trybie 24/7/365, z czasem reakcji do 1 godziny.
 - 2.13.2. Udzielanie konsultacji technicznych odbywa się w oparciu o następujące kanały informacyjne: telefon, email, formularz WWW.
 - 2.13.3. Podstawowym celem konsultacji technicznych nie jest dostarczanie gotowych rozwiązań, ale analiza zgłaszanego problemu, wskazywanie metod rozwiązania problemów lub miejsc, gdzie takie metody są opisane.
 - 2.13.4. W ramach konsultacji technicznych nie są prowadzone usługi, realizowane w ramach innych usług opisanych w niniejszej umowie.
 - 2.13.5. O konsultacje techniczne mogą się zwrócić przedstawiciele ZAMAWIAJĄCEGO, przedstawiciele nadrzędnej komendy wojewódzkiej oraz Komendy Głównej PSP.
- 2.14. WYKONAWCA będzie implementował w Oprogramowaniu Zamawiającego wszelkie zmiany w zbiorach SIMC i ULIC rejestru TERYT w ciągu 5 dni od daty ich opublikowania przez GUS oraz wszelkie zmiany w zbiorze TERC rejestru TERYT w ciągu 10 dni od daty uzgodnienia sposobu ich implementacji w Systemie SWD-ST z Krajowym Centrum Koordynacji Ratownictwa i Ochrony Ludności Komendy Głównej PSP, przy czym WYKONAWCA musi zainicjować uzgodnienia wysyłając maila na adres «teryt_powiad_email», w ciągu 3 dni od opublikowania zmian przez GUS.

§ 2. TERMIN ORAZ SPOSÓB REALIZACJI PRZEDMIOTU UMOWY

1. WYKONAWCA zobowiązuje się wykonywać zapisy Umowy w okresie od «um_od» r. do «um_do» r.
2. Realizacja Umowy będzie opierała się o:
 - 2.1 Wykonywanie przez WYKONAWCĘ usług opisanych w §1 w sposób zdalny z jego siedziby, z wykorzystaniem narzędzi monitorujących i administracyjnych wskazanych w załączniku nr5. Zmiana zawartości załącznika nie wymaga aneksu do umowy, a jedynie pisemnej propozycji zmiany przedstawionej przez WYKONAWCĘ i pisemnej akceptacji zmiany przez ZAMAWIAJĄCEGO;
 - 2.2 Współpracę WYKONAWCY ze wskazanymi przez ZAMAWIAJĄCEGO administratorami Oprogramowania Zamawiającego oraz infrastruktury wykorzystywanej przez to oprogramowanie.
3. W celu bezpośredniego nadzoru nad realizacją zapisów Umowy, ZAMAWIAJĄCY wyznacza na osobę kierującą pracami: «osoba_nadzór».
4. W celu bezpośredniego nadzoru nad realizacją zapisów Umowy, WYKONAWCA wyznacza na osobę kierującą pracami «osoba_wykonawc».
5. Strony będą się niezwłocznie zawiadamiać na piśmie o zmianie osób wyznaczonych do kierowania pracami w ramach Umowy, bez konieczności sporządzania Aneksu do Umowy.

§ 3. CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, określonego w §1, WYKONAWCY będzie przysługiwało od ZAMAWIAJĄCEGO zryczałtowane miesięczne wynagrodzenie w wysokości netto: «kwota_netto» zł (słownie: «kwota_słownie») oraz należny podatek VAT w wysokości obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
2. Wynagrodzenie jest wyliczane w oparciu o tabelę wyznaczania wynagrodzenia za utrzymanie systemu SWD-ST 2.5 stanowiącą załącznik nr 6 do umowy.

3. Zapłata za poszczególne faktury, nastąpi w formie przelewu, na rachunek WYKONAWCY wskazany w fakturach, w terminie 21 dni od otrzymania faktury, z zastrzeżeniem, iż faktura będzie wystawiana na koniec każdego kolejnego miesiąca obowiązywania umowy.
4. Termin płatności uważa się za zachowany, jeżeli obciążenie rachunku ZAMAWIAJĄCEGO nastąpi najpóźniej w ostatnim dniu płatności.
5. Podstawą zapłaty będą poprawnie wystawione i dostarczone przez WYKONAWCĘ faktury.
6. Jeżeli w czasie obowiązywania Umowy zmienione zostaną przepisy określające wysokość stawki podatku od towarów i usług (VAT), WYKONAWCA będzie uprawniony przy wystawianiu faktury do naliczania wynagrodzenia brutto z zastosowaniem stawki podatku od towarów i usług (VAT) obowiązującej w dacie wystawienia faktury.

§ 4. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

1. W ciągu 7 dni od daty podpisania umowy WYKONAWCA:
 - 1.1 wskaże ZAMAWIAJĄCEMU adres repozytorium dostępnego za pomocą protokołu http, z którego ZAMAWIAJĄCY będzie mógł pobierać przez cały czas trwania umowy aktualną, jednolitą wersję podręczników użytkownika i administratora Oprogramowania Zamawiającego w formacie pdf. Podręczniki administratora muszą zawierać informację, które pozwolą ZAMAWIAJĄCEMU na samodzielne zainstalowanie i skonfigurowanie wszystkich elementów składających się na Oprogramowanie Zamawiającego z wyjątkiem Systemu Windows;
 - 1.2 przygotuje i wdroży produkcyjnie, jeżeli nie uczynił tego przed podpisaniem umowy, automatyczny mechanizm wykonywania Kopii bezpieczeństwa SWD-ST na urządzeniu wskazanym przez ZAMAWIAJĄCEGO i uzgodnionym z WYKONAWCĄ. Mechanizm ten będzie opisany w „Procedurze sporządzania Kopii Bezpieczeństwa SWD-ST”, stanowiącej załącznik nr 1 do umowy. WYKONAWCA stworzy dokumentację dot. mechanizmu wykonywania kopii zapasowej i przekaze ZAMAWIAJĄCEMU;
 - 1.3 zaimplementuje, jeżeli nie uczynił tego przed podpisaniem umowy, na serwerach, na których zainstalowane jest Oprogramowanie Zamawiającego mechanizm synchronizacji czasu ze źródłem wskazanym przez ZAMAWIAJĄCEGO.
2. Sposób realizacji przedmiotu niniejszej umowy będzie opierał się o przeprowadzony przez WYKONAWCĘ, przed podpisaniem niniejszej umowy raport z przeglądu infrastruktury sprzętowej ZAMAWIAJĄCEGO, który stanowi załącznik nr7.
3. Raport, o którym mowa w ust. 2 będzie obejmował:
 - 3.1 Konfigurację interfejsów sieciowych, konfigurację pamięci masowej, stan modułu BBU (jeżeli jest on obecny i uruchomiony oraz jest zainstalowane oprogramowanie producenta kontrolera macierzy, a ZAMAWIAJĄCY posiada dane dostępu do tego oprogramowania), wszystkich komputerów, na których jest zainstalowane Oprogramowanie Zamawiającego, narzędzia monitorujące i narzędzia administracyjne, o których mowa w załączniku nr5;
 - 3.2 Specyfikację wersji wszystkich składników Oprogramowania Zamawiającego, narzędzi monitorujących i narzędzi administracyjnych oraz ich rozmieszczenia na komputerach;
 - 3.3 Zalecenia dotyczące optymalizacji wyposażenia i konfiguracji komputerów oraz infrastruktury sieciowej wykorzystywanej przez Oprogramowania Zamawiającego;
 - 3.4 Opis konfiguracji infrastruktury sieciowej ZAMAWIAJĄCEGO wykorzystywanej przez Oprogramowanie Zamawiającego, narzędzia monitorujące i narzędzia administracyjne;
 - 3.5 Parametry konfiguracyjne Oprogramowania Zamawiającego, w tym tabelę ruchu IP opisującą komunikację siecią wszystkich składników Oprogramowania Zamawiającego ze sobą oraz ze wszystkimi systemami zewnętrznymi i urządzeniami peryferyjnymi ZAMAWIAJĄCEGO, z którymi System komunikuje się za pomocą swoich modułów do obsługi urządzeń, jeżeli komunikacja ta odbywa przy wykorzystaniu protokołu IP;
 - 3.6 Parametry konfiguracyjne narzędzi monitorujących wykorzystywanych przez WYKONAWCĘ, o których mowa w załączniku nr 5 oraz tabelę ruchu IP opisującą komunikację siecią wszystkich składników tego oprogramowania ze sobą, z monitorowanymi składnikami Oprogramowania Zamawiającego oraz systemami zewnętrznymi;
 - 3.7 Parametry konfiguracyjne narzędzi administracyjnych wykorzystywanych przez WYKONAWCĘ, o których mowa w załączniku nr 5 oraz tabelę ruchu IP opisującą komunikację siecią wszystkich składników tego oprogramowania ze sobą, z administrowanymi składnikami Oprogramowania Zamawiającego oraz systemami zewnętrznymi.
4. Raport, o którym mowa w ust. 3, w brzmieniu zaktualizowanym na ostatni dzień obowiązywania niniejszej umowy, WYKONAWCA przekaze ZAMAWIAJĄCEMU w ostatnim dniu obowiązywania niniejszej umowy. Niniejszy zapis nie ma zastosowania w przypadku kontynuowania umowy utrzymaniowej na kolejny okres czasu, rozumianego jako realizowanie przez WYKONAWCĘ usług utrzymaniowych bez przerwy. W takim przypadku zarówno na koniec upływającego okresu umowy jak i na początku okresu nowej umowy, WYKONAWCA nie jest zobowiązany do sporządzania raportu, o którym mowa w ust. 3.
5. (zapis usunięty)
6. WYKONAWCA zobowiązuje się do:
 - 6.1 Wykonywania przedmiotu umowy zgodnie z jej postanowieniami, z należytą starannością, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi;
 - 6.2 Wykorzystania informacji uzyskanych w trakcie realizacji przedmiotu umowy wyłącznie w celu jej wykonania;
 - 6.3 WYKONAWCA oświadcza, że zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych związanych z realizacją przedmiotu

Umowy zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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 L 119 z 04.05.2016, str. 1) oraz zgodnie z „Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych”, zawartą z Komendantem Głównym Państwowej Straży Pożarnej jako współadministratorem danych osobowych w SWD PSP, który to został umocowany zarządzeniem nr 14 Komendanta Głównego Państwowej Straży Pożarnej z dnia 17 grudnia 2019 r. (w sprawie ustalenia podziału obowiązków współadministratorów danych Systemu Wspomagania Decyzji Państwowej Straży Pożarnej (SWD PSP) oraz minimalnych wymogów realizacji zadań w tym zakresie), do powierzania przetwarzania danych w związku ze zlecaniem jego obsługi technicznej w imieniu wszystkich współadministratorów, w tym również ZAMAWIAJĄCEGO;

- 6.4 Podejmowania wszelkich działań mających na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania Zamawiającego. WYKONAWCA, w miarę możliwości technicznych, zobowiązuje się podejmować działania w taki sposób, aby w czasie przeprowadzania usług wynikających z umowy, czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem Oprogramowania Zamawiającego;
- 6.5 Prowadzenia rejestru zgłoszeń, z którego informacje będzie udostępniał ZAMAWIAJĄCEMY oraz nadrzędnej komendzie wojewódzkiej i Komendzie Głównej PSP na ich żądanie;
 - 6.5.1 W celu zapewnienia jednoznaczności przyjmowanych zgłoszeń WYKONAWCA może rejestrować przyjmowane zgłoszenia od ZAMAWIAJĄCEGO w oparciu o techniczne środki rejestracji korespondencji;
- 6.6 W ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu każdego miesiąca, przekazywanie na adres «raport_umowa_adreskw» nadrzędnej komendy wojewódzkiej, w formie elektronicznej, rejestru czynności administracyjnych wykonanych przez WYKONAWCĘ.
 - 6.6.1 Za czynność administracyjną, uznaje się wszystkie czynności, jakie wykonuje WYKONAWCA w trakcie trwania umowy, także wszystkie czynności monitorowania.
 - 6.6.2 Rejestr, obejmuje, co najmniej, datę i godzinę wykonania czynności, identyfikator osoby, która czynność wykonała, nazwę komponentu systemu, w którym czynność została wykonana oraz skrócony opis czynności. Opis czynności powinien zawierać, co najmniej:
 - 6.6.2.1 Gdy dotyczy zmiany parametru: jego nazwę oraz wartość przed i po zmianie,
 - 6.6.2.2 Gdy dotyczy skryptu wykonanego na serwerze bazy danych lub w samej bazie danych: opis działania skryptu i raport z jego wykonania zawierający, co najmniej takie dane, jakie zawiera raport z wykonania skryptu za pomocą narzędzi administracyjnych opisanych w załączniku nr 5.
- 6.7 W ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu każdego miesiąca, przekazywania na adres «raport_sipr_adreskw» nadrzędnej komendy wojewódzkiej, w formie elektronicznej, rejestru zawierającego wszystkie przypadki braku dostępności punktu końcowego interfejsu SI WCPR po stronie SI WCPR wraz z określeniem przyczyny tego braku. Rejestr powinien zawierać, co najmniej, datę i czas początku oraz końca przerwy w dostępie, czas niedostępności, przyczynę braku dostępu, informację kto i kiedy został powiadomiony o braku dostępu oraz łączny czas niedostępności za okres rozliczeniowy.
7. W przypadku, gdy wykonanie usługi wynikającej z niniejszej umowy wiąże się z ryzykiem utraty danych, WYKONAWCA zobowiązany jest poinformować o tym ZAMAWIAJĄCEGO i utworzyć kopię zapasową zapewniającą odtworzenie danych po ewentualnej ich utracie. W przypadku braku możliwości wykonania kopii bezpieczeństwa danych WYKONAWCA zobowiązany jest odstąpić od działań i powiadomić o tym ZAMAWIAJĄCEGO celem wspólnego wypracowania procedury rozwiązania problemu.
8. WYKONAWCA może dokonywać modyfikacji danych w Bazie danych SWD-ST tylko po uzyskaniu zgody ZAMAWIAJĄCEGO. Każda operacja modyfikacji danych musi zostać odnotowana przez WYKONAWCĘ w rejestrze czynności administracyjnych, o którym mowa w ust. 6.6.
9. WYKONAWCA na każde żądanie administratora SWD-ST w Komendzie Głównej Państwowej Straży Pożarnej dostarczy żądającemu, w ciągu 24 godzin, wszystkie komunikaty wymieniane przez interfejs SI WCPR za żądany okres.
10. WYKONAWCA nie jest zobowiązany do realizacji postanowień niniejszej Umowy w przypadku, gdy ZAMAWIAJĄCY nie spełni swoich zobowiązań określonych w § 5, jak również w przypadku:
 - 10.1 Wystąpienia awarii lub komputerów, infrastruktury, sprzętu, innego oprogramowania ZAMAWIAJĄCEGO nie objętych niniejszą umową, a niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania Zamawiającego;
 - 10.2 Wystąpienia awarii Systemu SWD-ST na skutek niezrealizowania zaleceń, jakie WYKONAWCA przekazał ZAMAWIAJĄCEMU, pod warunkiem, że WYKONAWCA wskaże, którego zalecenia nie wykonał ZAMAWIAJĄCY;
 - 10.3 Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie pozwoli lub uniemożliwi WYKONAWCY na wprowadzenie ulepszeń technicznych w oprogramowaniu (w tym aktualizacji oprogramowania) związanych z usuwaniem awarii;
 - 10.4 Wprowadzenie przez ZAMAWIAJĄCEGO zmian w konfiguracji Oprogramowania Zamawiającego bez uprzedniego uzgodnienia z WYKONAWCĄ;
 - 10.5 W stosunku do modułu integracji z SI WCPR nie są spełnione następujące wymagania:
 - 10.5.1 Poprawne skonfigurowanie sieci OST-112,
 - 10.5.2 Poprawne skonfigurowanie punktu styku podsieci WCPR,
 - 10.5.3 Poprawne skonfigurowanie katalogu dyspozytorni SI WCPR, PSP, Policji i PRM po stronie WCPR,
 - 10.5.4 Zainstalowany certyfikat na dostęp do funkcjonalności WCPR w systemie operacyjnym nie jest poprawny.

§ 5. ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO

1. ZAMAWIAJĄCY dostarczy wszelkie posiadane informacje, jakie są niezbędne WYKONAWCY do realizacji przedmiotu umowy.
2. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest do przekazywania zgłoszeń do WYKONAWCY zgodnie z procedurą zgłaszania awarii, opisaną w załączniku nr 2 do umowy.
3. ZAMAWIAJĄCY zabezpieczy właściwe, aktualne kopie bezpieczeństwa Systemu SWD-ST wykonane w oparciu o Procedurę wykonywania kopii bezpieczeństwa SWD-ST, stanowiącą załącznik nr 1 do umowy.
4. ZAMAWIAJĄCY zapewni sprawny i bezpieczny zdalny dostęp z siedziby WYKONAWCY do komputerów, na których zainstalowane jest Oprogramowanie Zamawiającego. Dostęp ten będzie zapewniony ciągle, poprzez łącze o przepustowości min, 512 kBit/s w obu kierunkach.
 - 4.1 Zdalny dostęp realizowany będzie z wykorzystaniem usług, technologii i narzędzi:
 - 4.1.1 RDP, TeamViewer;
 - 4.1.2 Narzędzia monitorujące wskazane w załączniku nr 5; Za poprawność i bezpieczeństwo działania narzędzi odpowiedzialność ponosi WYKONAWCA;
 - 4.1.3 Narzędzia administracyjne wskazane w załączniku nr 5; Za poprawność i bezpieczeństwo działania narzędzi odpowiedzialność ponosi WYKONAWCA;
 - 4.1.4 ZAMAWIAJĄCY zapewni dostęp do aktualizacji Systemów Windows;
 - 4.1.5 W przypadku awarii wymagającej reinstalacji Oprogramowania Zamawiającego ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY:
 - 4.1.5.1 Sprawny, skonfigurowany, z zainstalowanym systemem operacyjnym komputer przeznaczony do wykorzystania przez Oprogramowanie Zamawiającego,
 - 4.1.5.2 Zdalny dostęp do komputera,
 - 4.1.5.3 Z komputera, o którym mowa powyżej dostęp do urządzenia, na którym znajduje się Kopia bezpieczeństwa SWD-ST, nie starsza niż sprzed 3 dni.
5. ZAMAWIAJĄCY zapewni sprawny i bezpieczny dostęp w trybie 24/7/365 z siedziby ZAMAWIAJĄCEGO do serwerów, na których zainstalowane są narzędzia monitorujące wskazane w załączniku nr 5. Dostęp ten powinien być zapewniony ciągle, poprzez łącze o przepustowości min, 512 kBit/s w obu kierunkach.
6. ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się do wykonywania zaleceń, jakie zostały mu przekazane przez WYKONAWCĘ, emailiem na adres osoby wyszczególnionej w §2 ust 3.
7. ZAMAWIAJĄCY każdorazowo uzgodni z WYKONAWCĄ planowe wyłączenia, restarty oraz wszelkie zmiany w konfiguracji infrastruktury ZAMAWIAJĄCEGO wykorzystywanej przez Oprogramowanie Zamawiającego.
8. ZAMAWIAJĄCY zapewni, że żadna osoba trzecia lub podmiot trzeci, nie będzie wykonywał, bez uprzedniej zgody WYKONAWCY, czynności wynikających z niniejszej umowy w trakcie jej trwania. ZAMAWIAJĄCY na swoją odpowiedzialność i własne ryzyko ma prawo do podjęcia czynności, wynikających z niniejszej umowy, własnymi siłami lub osób trzecich tylko w sytuacji prawidłowo zgłoszonej awarii, gdy WYKONAWCA opóźnił się w reagowaniu powyżej 24 godzin w stosunku do czasów opisanych w §1 lub §4.
9. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do audytu funkcjonowania Oprogramowania Zamawiającego przez podmiot trzeci. ZAMAWIAJĄCY poinformuje WYKONAWCĘ o planach przeprowadzenia audytu.
10. ZAMAWIAJĄCY zapewni dostęp do źródła synchronizacji czasu wskazanego przez KG PSP.

§ 6. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Żadna ze stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane na gruncie prawa polskiego, jako Siła wyższa.
2. Strona dotknięta działaniem Siły wyższej powiadomi niezwłocznie drugą Stronę na piśmie o takim zdarzeniu i jego przyczynie oraz określi rozmiar i okres, w którym nie będzie w stanie wywiązywać się ze swoich zobowiązań. Jeżeli druga strona nie zdecyduje inaczej na piśmie, to strona zgłaszająca te okoliczności musi kontynuować realizację swoich zobowiązań wynikających z Umowy w takim stopniu, w jakim jest to możliwe i powinna szukać środków alternatywnych dla wykonywania Umowy w zakresie, jaki nie podlega wpływowi Siły wyższej.
3. Z chwilą ustania działania Siły wyższej, Strona, która została dotknięta jej działaniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 8 godzin, powiadomi o ustaniu działania Siły wyższej drugą Stronę na piśmie i wznowi wykonywanie swoich zobowiązań.
4. W żadnym wypadku Strony Umowy nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.

§ 7. KARY UMOWNE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług wynikających z niniejszej Umowy ZAMAWIAJĄCY jest uprawniony do żądania zapłaty następujących kar umownych:
 - 1.1 W przypadku przekroczenia minimalnej dostępności Funkcjonalności Krytycznych w okresie roku, kwotę w wysokości 3% wartości netto kwoty, o której mowa w §3 ust. 1 pomnożoną przez 12, za każdą kolejną godzinę niedostępności Funkcjonalności Krytycznych Oprogramowania Zamawiającego, z wyłączeniem Systemów Windows;
 - 1.2 W przypadku, gdy WYKONAWCA nie poinformuje ZAMAWIAJĄCEGO o implementacji zmiany w Oprogramowaniu

Zamawiającego, o której mowa w §1 ust. 2.6.3, kwotę w wysokości 10% wartości netto kwoty, o której mowa w § 3 ust. 1 za każde wystąpienie takiej sytuacji;

- 1.3 W przypadku zwłoki w dostarczeniu zaktualizowanej dokumentacji Systemu lub informacji o zakresie zaimplementowanej zmiany, o których mowa w §1 ust. 2.6.4, kwotę w wysokości 5% wartości netto kwoty, o której mowa w §3 ust. 1, za każdy dzień opóźnienia;
- 1.4 W sytuacji zwłoki, z wyłącznej winy WYKONAWCY, w realizacji powiadamiania lub reagowania, o którym mowa w §1 ust. 2.7 i 2.8, kwotę w wysokości 1% wartości netto kwoty, o której mowa w § 3 ust. 1, za każdą godzinę opóźnienia;
- 1.5 W przypadku, gdy WYKONAWCA nie powiadomi ZAMAWIAJĄCEGO o planowanych działaniach, o których mowa w §1 ust. 2.6 lub wykona je niezgodnie z warunkami opisanymi w §1 ust. 2.6. , kwotę w wysokości 10% wartości netto kwoty, o której mowa w § 3 ust. 1, za każde wystąpienie takiej sytuacji;
- 1.6 W sytuacji zwłoki, z wyłącznej winy WYKONAWCY, w usunięciu zgłoszonej prawidłowo przez ZAMAWIAJĄCEGO awarii krytycznej, kwotę w wysokości 10% wartości netto kwoty, o której mowa w §3 ust. 1, za każdą godzinę opóźnienia;
- 1.7 W sytuacji zwłoki, z wyłącznej winy WYKONAWCY, w usunięciu zgłoszonej prawidłowo przez ZAMAWIAJĄCEGO awarii niekrytycznej, kwotę w wysokości 10% wartości netto kwoty, o której mowa w §3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia;
- 1.8 W sytuacji zwłoki, z wyłącznej winy WYKONAWCY, w realizacji czynności, o której mowa w §1 ust. 2.13, kwotę w wysokości 5% wartości netto kwoty, o której mowa w §3 ust. 1 za każdą godzinę opóźnienia;
- 1.9 W sytuacji zwłoki, z wyłącznej winy WYKONAWCY, w realizacji którejkolwiek z czynności, o których mowa w §1 ust. 2.14, kwotę w wysokości 5% wartości netto kwoty, o której mowa w §3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia;
- 1.10 W przypadku nie przekazania w terminie przez WYKONAWCĘ kompletnego rejestru czynności administracyjnych, o których mowa w §4 ust. 6.6, kwotę w wysokości 3% wartości netto kwoty, o której mowa w §3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia.
 - 1.10.1 Rejestr uważa się za niekompletny, gdy ZAMAWIAJĄCY wskaże czynność, o której mowa w §4 ust. 6.6.1, wykonaną przez WYKONAWCĘ w miesiącu rozliczeniowym, którego brak w rejestrze lub czynność znajdującą się w rejestrze, ale opisaną niezgodnie z §4 ust. 6.6.2.
2. Suma kar umownych z tytułu nienależytego wykonania usług wynikających z niniejszej Umowy nie może przekroczyć 50% całkowitej wartości netto zryczałtowanego wynagrodzenia za cały okres umowy. Całkowita wartość zryczałtowanego wynagrodzenia stanowi iloczyn kwoty, o którym mowa w § 3 ust 1 oraz ilości pełnych miesięcy wynikających z okresu jej trwania, o którym mowa w § 2 ust 1.
3. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY opóźni termin dokonania zapłaty za fakturę VAT, WYKONAWCA uprawniony jest do żądania zapłaty odsetek ustawowych od kwot niezapłaconych, za każdy dzień zwłoki.
4. W przypadku wystąpienia szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych, Zamawiający może dochodzić odszkodowania w pełnej wysokości do rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 8. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. ZAMAWIAJĄCY oraz WYKONAWCA mogą rozwiązać umowę z dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Rozwiązanie umowy może nastąpić w dowolnym terminie za pisemnym porozumieniem Stron.
3. ZAMAWIAJĄCY może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w razie naruszenia przez WYKONAWCĘ istotnych postanowień umowy i nie usunięcia naruszenia w terminie 30 (trzydziestu) dni licząc od daty otrzymania stosownego pisemnego wezwania do usunięcia naruszenia od ZAMAWIAJĄCEGO.
4. WYKONAWCA może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia w przypadku, gdy ZAMAWIAJĄCY zalega z płatnościami przez trzy pełne miesiące, po uprzednim wezwaniu do zapłaty.
5. Odstąpienie lub wypowiedzenie umowy wymaga, pod rygorem nieważności, formy pisemnej poprzez złożenie oświadczenia drugiej stronie. W przypadku, odstąpienia od umowy lub wypowiedzenia umowy, każdej ze Stron przysługiwać będzie prawo do zachowania tego, co otrzymała od drugiej Strony w zamian za swoje świadczenie. Odstąpienie lub wypowiedzenie, o którym mowa powyżej skutkuje koniecznością zapłaty przez ZAMAWIAJĄCEGO na rzecz WYKONAWCY całości wynagrodzenia z tytułu wszystkich zrealizowanych prawidłowo usług do dnia odstąpienia od umowy, po potrąceniu kar umownych.
6. ZAMAWIAJĄCY ma prawo rozwiązania umowy, bez wypłaty wynagrodzenia dla WYKONAWCY, jeżeli WYKONAWCA nie wypełni zobowiązań z §4 ust. 1.

§ 9. ROZSTRZYGANIE SPORÓW I OBOWIĄZUJĄCE PRAWO

1. W przypadku powstania sporu na tle realizacji niniejszej umowy, Strony zgodnie oświadczają, że będą starać się rozwiązywać go polubownie. Jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia poddają się rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy dla siedziby ZAMAWIAJĄCEGO.
2. W sprawach nieobjętych umową będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o ochronie danych osobowych.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez obie Strony.
2. Zmiana umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
4. Strony będą powiadamiały się wzajemnie o zmianach adresów listem poleconym.
5. Korespondencja wysłana listem poleconym na adres strony uważana jest za dostarczoną.

Za WYKONAWCĘ

Za ZAMAWIAJĄCEGO

Załączniki:

1. Procedura sporządzania Kopii Bezpieczeństwa SWD-ST.
2. Procedura zgłaszania awarii w systemie SWD-ST 2.5.
3. Dokument „Monitorowanie Systemu SWD-ST 2.5”.
4. Sposób realizacji natychmiastowego powiadamiania w przypadku braku dostępności punktu końcowego interfejsu SI WCPR, wraz z określeniem przyczyny tego braku.
5. Narzędzia monitorujące i administracyjne.
6. Tabela wyznaczania wynagrodzenia za utrzymanie systemu SWD 2.5.
7. Raport z przeglądu infrastruktury sprzętowej – obowiązuje wersja z umowy na rok 2016 (§ 4. ppkt 4).

