

## ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

### ŚWIADCZENIE USŁUG POLEGAJĄCYCH NA OBSŁUDZE STRON INTERNETOWYCH

#### §1

##### Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego przez Wykonawcę usług polegających na obsłudze informatycznej systemów Centrum Nauki Kopernik ([www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl); [www.bilety.kopernik.org.pl](http://www.bilety.kopernik.org.pl); [www.niebokopernika.pl](http://www.niebokopernika.pl) oraz API dla aplikacji mobilnej CNK) w infrastrukturze chmury Octawave, a także zbudowanie mechanizmu automatycznego monitoringu poszczególnych elementów serwisu (wraz z systemem funkcjonalnych testów automatycznych) i mechanizmu monitoringu procesu biznesowego sprzedaży biletów.
2. W ramach świadczonych na rzecz Zamawiającego usług, Wykonawca zobowiązany będzie do wykonywania następujących czynności:
  - 1) obsługi zgłoszeń błędów, w tym ich diagnozy i usuwania,
  - 2) bieżącej aktualizacji treści, modyfikacji i prowadzenia prac rozwojowych serwisu,
  - 3) udzielania Zamawiającemu informacji na temat zasad działania serwisu,
  - 4) analizy możliwości i wyceny modyfikacji serwisu,
  - 5) udostępnienia źródeł pomocy, które mogłyby stanowić podstawę dla Zamawiającego do samodzielnego rozwiązywania problemów technicznych,
  - 6) monitoringu dostępności serwisu,
  - 7) wykonania innych działań związanych z bieżącym utrzymaniem i rozwojem serwisów, o których mowa w ust. 1 powyżej, zgłaszanych przez Zamawiającego.
3. Zamawiający, jako czynności, które muszą być wykonywane przez osoby zatrudnione w ramach umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1976 roku – Kodeks pracy (Dz. U. 2018.917 t.j.), wskazuje wszystkie czynności, o których mowa w ust. 2.
4. Przedmiot zamówienia, o którym mowa w ust. 1 i 2 Umowy, będzie świadczony przez okres obowiązywania Umowy, w wymiarze nieprzekraczającym 1000 (słownie: jeden tysiąc) roboczogodzin (godzin zegarowych).

#### §2

##### Zobowiązania i oświadczenia Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do:
  - 1) wykonania przedmiotu zamówienia profesjonalnie, z najwyższą starannością zgodnie z obowiązującymi w chwili realizacji działań standardami i technologiami,
  - 2) udostępnienia Zamawiającemu dostępu do serwisu, za pomocą którego Zamawiający będzie zgłaszać zapotrzebowanie na wykonanie czynności składających się na przedmiot zamówienia – system zarządzania projektem klasy: Jira, Redmine lub Mantis,
  - 3) dysponowania w czasie obowiązywania umowy:
    - a) zespołem developerów PHP i Frontend – minimum 5 (słownie: pięć) osób obejmujących kompetencje: Programista PHP, Web Developer, Grafik komputerowy, Projekt Manager,
    - b) zespołem testerów QA – minimum 4 (słownie: cztery) osoby obejmujących kompetencje: Analityk biznesowy, UX Designer, Projekt Manager, Tester QA.
  - 4) przedstawienia Zamawiającemu w terminie 3 (słownie: trzy) dni roboczych, licząc od dnia zawarcia umowy, dokumentów potwierdzających sposób zatrudniania osób wykonujących czynności, o których mowa w §1 ust. 2 Umowy, tj. zanonimizowane umowy o pracę, oświadczenie Wykonawcy potwierdzającego, że osoby te są zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem imion i nazwisk pracowników Wykonawcy wyznaczonych do wykonania danych czynności.
  - 5) przedstawienia Zamawiającemu w terminie 3 (słownie: trzy) dni roboczych, licząc od dnia otrzymania od Zamawiającego żądania przedstawienia, raportu na temat stanu i sposobu zatrudniania osób zaangażowanych w wykonywanie czynności wskazanych w §1 ust. 2 Umowy wraz z zanonimizowanymi formularzami ZUS ZUA,

na podstawie których zgłoszono pracowników do ZUS i/albo comiesięczne dowody naliczania i odprowadzania składek ubezpieczeniowych od umów o pracę zatrudnionych osób,

- 6) udzielenia Zamawiającemu, w terminie 3 (słownie: trzy) dni roboczych, licząc od dnia otrzymania od Zamawiającego żądania, wyjaśnień w zakresie, o którym mowa w §1 ust. 3 Umowy,
  - 7) zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych od Zamawiającego lub innych podmiotów w związku z realizacją Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że:
- 1) posiada odpowiednie uprawnienia, kwalifikacje i doświadczenie niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia,
  - 2) znany jest mu fakt, iż treść umowy, a w szczególności przedmiot zamówienia i wysokość wynagrodzenia stanowią informację publiczną w rozumieniu ustawy o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2016.1764 t.j.), która podlega udostępnieniu w trybie przedmiotowej ustawy.

### **§3**

#### **Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się do:
  - 1) współdziałania z Wykonawcą w wykonaniu przedmiotu zamówienia w zakresie udzielania wyjaśnień oraz udostępniania posiadanych informacji niezbędnych do prawidłowego wykonania Umowy,
  - 2) zapewnienia Wykonawcy dostępu do systemów objętych przedmiotem zamówienia, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania Umowy,

### **§4**

#### **Sposób realizacji Umowy**

1. Zamawiający będzie zgłaszał zapotrzebowania na wykonaniu usług, będących przedmiotem zamówienia za pomocą udostępnionego przez Wykonawcę serwisu, o którym mowa w §2 ust. 1 pkt. 2 Umowy lub na adres poczty elektronicznej e-mail: .....
2. Wykonawca zobowiązany jest do przystąpienia i świadczenia usług w następujący sposób, w przypadku wystąpienia:
  - 1) awarii krytycznej – nie wynikającej z błędów środowiska hostingowego, która uniemożliwia świadczenie Podstawowych Usług Zamawiającego (sprzedaży oferty Centrum Nauki Kopernik):
    - a) czas reakcji – ..... (słownie: .....) minut, zgodnie z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy,
    - b) czas usunięcia awarii – 4 (słownie: cztery) godziny (24/7/365),
  - 2) błędu krytycznego – awarii jednego lub więcej elementów systemów www nie wynikającej z błędów środowiska hostingowego, ograniczającej wydajność lub funkcjonalność systemu (w szczególności poprawne prezentowanie oferty sprzedażowej Zamawiającego) lub uniemożliwiającej Zamawiającemu korzystanie z systemu zgodnie z jego Specyfikacją Techniczną / Instrukcją użytkownika:
    - a) czas reakcji – ..... (słownie: .....) minut, zgodnie z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy,
    - b) czas usunięcia awarii – 8 (słownie: osiem) godzin (24/7/365),
  - 3) usterki – awarii, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonowanie systemów, lecz nie uniemożliwia świadczenia podstawowych usług i poprawnej prezentacji oferty sprzedażowej Zamawiającego:
    - a) czas reakcji – ..... (słownie: .....) minut, zgodnie z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy,
    - b) czas usunięcia awarii – 3 (słownie: trzy) dni robocze (8-18),
  - 4) uwagi – zgłoszenia dotyczącego modernizacji systemów www:
    - a) czas reakcji – ..... (słownie: .....) minut, zgodnie z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy,
    - b) czas świadczeniu usługi – 3 (słownie: trzy) dni robocze (8-18),
3. W przypadku, kiedy termin usunięcia lub świadczenia usługi objętej zgłoszeniem będzie niemożliwy do zachowania z uwagi na pracochłonność zgłoszenia, Strony w trybie roboczym ustalą nowy termin realizacji przy pomocy narzędzi wymienionych w ust. 1 powyżej.
4. Świadczenie usług objętych przedmiotem zamówienia Wykonawca będzie wykonywał przy użyciu własnych zasobów, materiałów i narzędzi.

- Po zakończeniu realizacji działania objętego przedmiotem zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego, przy pomocy narzędzi wymienionych w ust. 1, o dokonanych czynnościach oraz ich wymiarze czasowym.
- Zamawiający zobowiązany jest w odpowiedzi na informację, o której mowa w ust. 5, potwierdzić należyte wykonanie usługi oraz zatwierdzić wskazany przez Wykonawcę wymiar czasowy.
- W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego w odpowiedzi, o której mowa w ust. 6, uwag lub zastrzeżeń co do jakości bądź prawidłowości wykonania usług, Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia tych uwag lub zastrzeżeń w terminie uzgodnionym przez Strony w trybie roboczym.
- Wykonawcy za wykonanie czynności uwzględniających uwagi lub zastrzeżenia Zamawiającego, o których mowa w ust. 7, jeśli uwagi lub zastrzeżenia są następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania działań, objętych przedmiotem zamówienia, nie przysługuje wynagrodzenie.

## **§5**

### **Wynagrodzenie Wykonawcy**

- Za prawidłową realizację przedmiotu zamówienia Wykonawcy przysługiwać będzie wynagrodzenie w wysokości nieprzekraczającej kwoty brutto: ..... PLN (słownie: .....), netto: ..... PLN (słownie: .....).
- Zamawiający będzie rozliczał się z Wykonawcą miesięcznie, na podstawie wystawianych przez Wykonawcę faktur oraz składanego przez Wykonawcę zestawienia zawierającego informację o wykonanych w danym miesiącu usługach oraz ich wymiarze czasowym.
- Wynagrodzenie miesięczne zostanie każdorazowo skalkulowane w oparciu o zaoferowaną przez Wykonawcę w Formularzu oferty, stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy, stawkę roboczogodziny, która wynosi brutto: ..... PLN (słownie: .....).
- Podstawą wypłaty wynagrodzenia będzie zaakceptowanie przez Zamawiającego zestawienia czasu świadczenia usług w danym miesiącu rozliczeniowym.
- Wynagrodzenie płatne będzie, z zastrzeżeniem ust. 4, w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
- Za dzień zapłaty wynagrodzenia uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
- W przypadku niewykorzystania przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy (§6 ust. 1), przewidywanego wymiaru czasowego ( § 1 ust. 4), Wykonawcy nie przysługuje z tego tytułu żadne roszczenie.
- Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego, dokonać cesji wierzytelności z tytułu należnego wynagrodzenia na rzecz osoby trzeciej.

## **§6**

### **Termin obowiązywania Umowy, rozwiązanie umowy**

- Umowa zostaje zawarta na czas określony i obowiązuje od dnia jej podpisania do dnia 31 grudnia 2019 roku albo do wyczerpania kwoty całkowitego wynagrodzenia Wykonawcy brutto, określonego w §5 ust. 1 Umowy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę, w tym także realizowania Umowy niezgodnie z jej treścią, Zamawiający może Umowę wypowiedzieć w każdym czasie w trybie natychmiastowym.

## **§7**

### **Powierzenie danych osobowych**

- Z uwagi na fakt, iż wykonanie Umowy wiązać się będzie z dostępem Wykonawcy do danych osobowych w rozumieniu 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r.) , zwanego dalej „Rozporządzeniem”), których administratorem jest Centrum Nauki Kopernik, Zamawiający niniejszym powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe znajdujące się w serwisach objętych przedmiotem zamówienia (dalej jako „Dane”).
- Dane mogą być przetwarzane przez Wykonawcę jedynie w celu realizacji Umowy. Wykonawca nie jest uprawniony do dalszego powierzenia Danych.
- Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania Danych w zakresie i na zasadach określonych w Umowie oraz Rozporządzeniu i wydanymi na jego podstawie krajowymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych

4. Wykonawca zobowiązuje się zastosować zgodnie z wymogami art. 24 i następnych Rozporządzenia oraz art. 32, środki techniczne i organizacyjne mające na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, zabezpieczenie Danych, w szczególności zabezpieczyć Dane przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem oraz udostępnieniem osobom nieupoważnionym.
5. Na każde żądanie Zamawiającego, zgłoszone w formie pisemnej lub przy użyciu poczty elektronicznej, Wykonawca jest zobowiązany do zaprzestania przetwarzania bądź usunięcia Danych w zakresie wskazanym w takim żądaniu. Zamawiającemu przysługuje prawo kontrolowania sposobu przetwarzania Danych przez Wykonawcę, w szczególności przedstawiciele Zamawiającego są uprawnieni w godzinach pracy Wykonawcy do wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzane są Dane oraz żądania od Wykonawcy udzielania informacji dotyczących przebiegu przetwarzania Danych z wyłączeniem informacji nt. przebiegu przetwarzania danych, które mogą stanowić ryzyko ujawnienia tajemnicy przedsiębiorstwa Wykonawcy.
6. Wykonawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie informacje zawarte w zbiorach Danych w trakcie realizacji, jak również bezterminowo po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy. Wykonawca wystawi stosowne upoważnienie osobom, które będą w jego imieniu przetwarzać Dane, oraz zapewni zobowiązanie tych osób do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji w jakich posiadanie weszły w związku z dostępem do Danych.
7. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 48 godzin od zajścia incydentu, informować Zamawiającego o wszelkich incydentach związanych z bezpieczeństwem Danych oraz działaniach kontrolnych podejmowanych przez uprawnione organy państwowe, których przedmiotem będą Dane.
8. W przypadku zaistnienia sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych z winy Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje zwrot wszelkich kosztów procesu, zastępstwa procesowego i ewentualnego odszkodowania zasądzonego na rzecz osób, których danych dotyczyło naruszenie.
9. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, Wykonawca zobowiązany jest zniszczyć wszelkie kopie Danych powstałe w czasie ich przetwarzania.

## **§8**

### **Odpowiedzialność, kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego kary umowne, w przypadku:
  - 1) rozwiązania przez Zamawiającego Umowy z winy Wykonawcy w wysokości 10% wynagrodzenia brutto wskazanego w §5 ust. 1 Umowy,
  - 2) nienależytego wykonania Umowy w wysokości 10% wynagrodzenia brutto wskazanego w §5 ust. 1 Umowy,
  - 3) nie przedstawienia w terminie informacji, o których mowa w §2 ust. 1 pkt. 4 – 6 Umowy, każdorazowo w wysokości 500,00 PLN (słownie: pięćset złotych i <sup>00</sup>/<sub>100</sub>) za każdy przypadek,
  - 4) nie zatrudniania przy realizacji wymaganych czynności osoby na podstawie umowy o pracę zgodnie z obowiązkiem wynikającym z §1 ust. 3 Umowy, w wysokości 1 000,00 PLN za każdy taki przypadek,
  - 5) opóźnienia w realizacji przedmiotu zamówienia w stosunku do terminów wskazanych w §4 ust. 2 pkt. 1 lit. a) i b), pkt. 2 lit. a) i b), pkt. 3 lit. a) oraz pkt. 4 lit. a) lub ustalonych zgodnie z zapisami §4 ust. 3 Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia brutto wskazanego w §5 ust. 1 Umowy, za każde 30 minut opóźnienia,
  - 6) opóźnienia w realizacji przedmiotu zamówienia w stosunku do terminów wskazanych w §4 ust. 2 pkt. 3 lit. b) oraz pkt. 4 lit. b) lub ustalonych zgodnie z zapisami §4 ust. 3 Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia brutto wskazanego w §5 ust. 1 Umowy, za każde 1 dzień opóźnienia.
2. Kary umowne określone w ust. 1 pkt. 2 – 6 podlegają kumulacji.
3. Niezależnie od powyższych zapisów, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Zamawiający uprawniony jest do potrącani należnych mu kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.

## **§9**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2018.1025 t.j.) oraz ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2017.1579 t.j.).
2. Spory związane z Umową rozstrzygać będzie sąd powszechny miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Osobami odpowiedzialnymi za realizację przedmiotu zamówienia:
  - 1) ze strony Zamawiającego są:
    - a) ....., tel. ...., e-mail: .....
    - b) ..... tel. ...., e-mail: .....
  - 2) ze strony Wykonawcy są:
    - a) ..... tel. ...., e-mail: .....

b) ..... tel. ...., e-mail: .....

4. Zmiany wskazanych w Umowie osób, danych adresowych, adresów poczty elektronicznej, numerów telefonu nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy i może być dokonana przez Stronę, której dotyczy i staje się skuteczna wobec drugiej strony po jej zawiadomieniu przy użyciu środków komunikacji opisanych w Umowie.
5. Z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej, wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
7. Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:
  - 1) załącznik nr 1 do Umowy – Formularz ofertowy Wykonawcy,