



UMOWA nr NA OPROGRAMOWANIA DO OBSŁUGI KARTY MIESZKAŃCA

Zawarta w dniu 2025 roku, w Gorzowie Wlkp. pomiędzy:
Miastem Gorzów Wielkopolski – Urząd Miasta Gorzowa Wielkopolskiego, ul. Sikorskiego 4, 66-400 Gorzów Wlkp. NIP: 599-00-19-632, reprezentowanym przez: Jacka Wójcickiego – Prezydenta Miasta Gorzowa Wielkopolskiego, w imieniu, którego działa z upoważnienia Bartosz Kmita – Sekretarz Miasta Gorzowa Wielkopolskiego zwanym w dalszej części umowy „Zamawiającym”
a

.....
zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą”, zwanymi dalej łącznie „Stronami”, została zawarta umowa o następującej treści:

§1

Tryb postępowania poprzedzający zawarcie Umowy

Niniejsze postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzono w trybie przetargu nieograniczonego, o którym mowa w art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo Zamówień Publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320), dalej zwaną PZP oraz przepisów wykonawczych wydanych na jej podstawie. Podstawą zawarcia Umowy jest decyzja Zamawiającego o wyborze oferty najkorzystniejszej.

§ 2

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem umowy jest realizacja zadania częściowego na wdrożenie, dostosowanie i utrzymanie oprogramowania do obsługi Karty Mieszkańca, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszej umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z opisem przedmiotu zamówienia, który stanowi Załącznik nr 1 niniejszej umowy i jest w pełni świadomy warunków kontraktowych, wynikających z nich następstw i nie wnosi do nich zastrzeżeń.
3. Realizacja zadania częściowego w ramach projektu „Rozwój elektronicznych usług świadczonych przez Miasto Gorzów Wielkopolski – etap III.” objętego dofinansowaniem ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubuskiego 2021-2027, mający na celu utworzenie narzędzia do poprawy warunków i jakości życia mieszkańców miasta Gorzowa Wielkopolskiego.

§3

Definicje

1. **Projekt** – projekt realizowany przez Zamawiającego pn. „Rozwój elektronicznych usług świadczonych przez Miasto Gorzów Wielkopolski - etap III.”, z którego w warstwie informatycznej korzystać będą mogli zarówno użytkownicy wewnętrzni jak i zewnętrzni.
2. **Oprogramowanie** – system informatyczny stworzony przez Wykonawcę, dystrybuowany w modelu SaaS, umożliwiający obsługę Karty Mieszkańca.
3. **SaaS** (z ang. Software as a Service) – model dystrybucji oprogramowania, w ramach którego aplikacja jest przechowywana i wykonywana na komputerach usługodawcy oraz jest udostępniana użytkownikom za pośrednictwem Internetu bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania.
4. **System** – oprogramowanie oraz sprzęt wraz z infrastrukturą informatyczną Wykonawcy, dostosowane do potrzeb Zamawiającego, będące podstawą do świadczenia usługi informatycznej w zakresie obsługi Karty Mieszkańca.
5. **Utrzymanie systemu** – usługa utrzymania funkcjonalności Systemu polegająca na zapewnieniu Zamawiającemu oraz użytkownikom Karty Mieszkańca ciągłości działania Systemu.

6. **Asysta** – usługa pomocy technicznej świadczona przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, polegająca na bezpośrednim wsparciu Zamawiającego w użytkowaniu wdrożonego i udostępnionego Systemu drogą telefoniczną lub mailową. Zakres i wymiar czasu asysty określa umowa.
7. **Umowa** – niniejsza umowa na zakup oprogramowania do obsługi Karty Mieszkańca.

§ 4

Termin i sposób realizacji

1. Umowa zostaje zawarta na czas maksymalnie 25 miesięcy – licząc od dnia podpisania umowy, przy czym:
 - 1) Dostawa i wdrożenie przedmiotu umowy zostanie zrealizowane w terminie maksymalnie 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy.
 - 2) Usługa utrzymania przedmiotu umowy wraz z asystą – 24 miesiące – licząc od daty podpisania protokołu odbioru przedmiotu umowy bez uwag.
2. Wykonawca opracuje i prześle Zamawiającemu szczegółowy harmonogram wdrożenia, dostosowania i utrzymania przedmiotu umowy w terminie 5 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy, który podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
3. Zakres prac określony został w Załączniku nr 1 do umowy.
4. Usługa utrzymania i asysty przedmiotu umowy będzie świadczona przez okres obowiązywania umowy określonym w ust. 2.
5. Po upływie okresu obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do zachowania wszelkich treści i informacji umieszczonych w systemie przez okres 30 dni kalendarzowych celem umożliwienia ewentualnego przedłużenia okresu trwania umowy lub ich odbioru przez Zamawiającego (zdigitalizowanych do formatu powszechnie używanych plików). Po tym okresie treści i informacje umieszczone w systemie zostaną zniszczone, chyba że ich zachowanie będzie niezbędne dla celów dowodowych w sprawie sądowej.
6. Dodanie do systemu innych modułów funkcjonalności niż wskazane w ofercie Wykonawcy, a w szczególności modułów powstałych po dniu zawarcia umowy, wymaga aneksowania umowy oraz oferty Wykonawcy i wiąże się ze zmianą wynagrodzenia Wykonawcy.

§5

Utrzymanie systemu

1. Usługa utrzymania systemu polega na zapewnieniu Zamawiającemu oraz użytkownikom ciągłości działania systemu obejmującej całość funkcjonalności i sposobów działania systemu przez okres trwania umowy.
2. W ramach utrzymania systemu Wykonawca zobowiązuje się do przedsięwzięcia stosowanych powszechnie na rynku środków technicznych odpowiednich do utrzymania dostępności systemu, zabezpieczenia danych wprowadzonych do systemu przed utratą i kradzieżą, jak również niezwłocznego usuwania wszelkich awarii oraz nieprawidłowości w działaniu systemu leżących po stronie Wykonawcy.
3. Wykonawca zastrzega, że nie odpowiada za krótkie przestoje, spowolnienia lub ograniczenia funkcjonalności systemu, które mogą być wynikiem okoliczności niezależnych od Wykonawcy, a którym przy zastosowaniu powszechnie stosowanych na rynku środków technicznych nie dało się zapobiec, w szczególności wynikających z ataków zewnętrznych na infrastrukturę techniczną Wykonawcy.

§6

Asysta

1. Usługa asysty zakłada wykorzystanie linii telefonicznej lub poczty elektronicznej przeznaczonej do rozwiązywania problemów Zamawiającego związanych z użytkowaniem systemu. Linia pozostaje do dyspozycji Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 16:00, z wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych). Wykonawca pomoże rozwiązać Zamawiającemu problemy wynikające z ewentualnych nieprawidłowości działania Zamawiającego lub systemu, udzielając odpowiedzi natychmiastowych, bądź w przypadku, gdyby nie było to możliwe



ze względu na skomplikowanie problemu w terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze po otrzymaniu dokumentacji opisującej nieprawidłowości działania. W obu przypadkach Zamawiający będzie pilotowany w czynnościach mających na celu usunięcie problemu.

2. Usługa asysty wliczona jest w wynagrodzenie określone w §10 ust. 1 w wymiarze 8 godzin tygodniowo. Zamawiający uprawniony jest do zlecenia Wykonawcy większej ilości godzin asysty na podstawie wyraźnego zlecenia pisemnego lub mailowego, którego przyjęcie wymaga potwierdzenia ze strony Wykonawcy.

§7

Procedury odbiorowe

1. Wykonawca jest zobowiązany zgłosić Zamawiającemu do odbioru przedmiot umowy w terminie określonym w szczegółowym harmonogramie wdrożenia przedmiotu umowy zgodnie z §4 ust. 2.
2. Zgłaszany przez Wykonawcę do odbioru przedmiot umowy musi spełniać kryteria określone w Załączniku nr 1 do umowy.
3. Zamawiający dokona czynności odbioru przedmiotu umowy w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1. Za dzień dokonania odbioru uznaje się dzień zatwierdzenia protokołu odbioru przez Zamawiającego.
4. W przypadku stwierdzenia wad lub konieczności wprowadzenia uwag i zaleceń, Wykonawca zobowiązany jest odpowiednio do usunięcia wad lub wprowadzenia uwag i zaleceń Zamawiającego na własny koszt i powtórzenia procedury odbioru opisanej w niniejszym paragrafie. Termin usunięcia wad lub wprowadzenia uwag i zaleceń Zamawiającego nie jest nowym terminem wykonania prac i stanowi podstawę do naliczenia kar umownych na podstawie §14 umowy.

§8

Szczególne obowiązki Stron

1. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a) wykonania przedmiotu umowy przy uwzględnieniu profesjonalnego charakter wykonywanych usług w zakresie branży informatycznej według swojej najlepszej wiedzy i umiejętności;
 - b) zachowania wszelkich niezbędnych wymogów bezpieczeństwa przechowywania danych wprowadzonych do systemu przez Zamawiającego oraz użytkowników systemu, poprzez zastosowanie powszechnie stosowanych na rynku środków technicznych przeciwdziałających utracie danych oraz nieuprawnionemu dostępowi osób trzecich do nich;
 - c) posiadania wszelkich praw autorskich lub licencji niezbędnych do należytego wykonania umowy przez cały okres jej trwania;
 - d) zwolnienia Zamawiającego ze wszelkich roszczeń osób trzecich związanych z naruszeniem ich praw autorskich mogących wynikać z korzystania z systemu w ramach zawartej umowy;
 - e) nieudostępniania i niewykorzystywania danych przekazanych przez Zamawiającego do systemu w innym celu niż wynikającym z należytego wykonania niniejszej umowy, chyba że konieczność taka wynika z obowiązku ustawowego lub nałożonego na Wykonawcę w drodze decyzji właściwego organu;
 - f) przekazywaniu Zamawiającemu wszelkich wyjaśnień i dokumentacji dotyczących zasad bezpieczeństwa oraz środków technicznych stosowanych przez Wykonawcę;
 - g) posiadania ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Zamawiający zobowiązany jest do:
 - a) współdziałania z Wykonawcą w realizacji procedury wdrożeniowej, w tym w szczególności niezwłocznego przekazywania wszelkich niezbędnych materiałów informacyjnych i graficznych związanych z dostosowaniem systemu do potrzeb Zamawiającego oraz udzielania w tym zakresie wskazówek i wyjaśnień;
 - b) wykorzystywania systemu zgodnie z założeniami stanowiącymi podstawę realizowanego projektu, w tym w szczególności nieumieszczania w systemie nielegalnych treści, pod rygorem ich usunięcia przez Wykonawcę;



- c) niezwłocznego zawiadamiania Wykonawcy o wszelkich problemach w funkcjonowaniu systemu pod rygorem możliwości utraty powoływania się na te okoliczności.
3. Obowiązki Stron dotyczą także wszelkich podmiotów, którymi posługują się Strony przy realizacji umowy, za których działania odpowiedzialność ponoszą Strony przekazujące im dostęp do systemu.

§9

Warunki licencyjne

1. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy będzie wykonany na bazie posiadanego przez niego oprogramowania, do którego posiada on całość autorskich praw majątkowych i praw pokrewnych – w wyniku dostosowania tego oprogramowania na potrzeby Projektu.
3. Wykonawca w ramach i na podstawie umowy udziela Zamawiającemu z chwilą zapłaty wynagrodzenia nieograniczonej terytorialnie licencji na okres obowiązywania umowy możliwością jej bezpłatnego automatycznego przedłużania w wypadku przedłużania umowy.
4. Licencja obejmuje użytkowanie w następujących polach eksploatacji:
 - a) trwałego lub czasowego zwielokrotniania w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie w zakresie niezbędnym do oraz w celu korzystania z oprogramowania;
 - b) rozpowszechniania w ramach działalności Zamawiającego w zakresie niezbędnym do oraz w celu korzystania z oprogramowania;
 - c) publicznego wystawiania;
 - d) rozpowszechniania w sieciach informatycznych (w tym w Internecie);
 - e) wykorzystania w utworach audiowizualnych, multimedialnych;
 - f) rozpowszechniania w całości lub w częściach w celu promocji i reklamy, w szczególności w formie plakatów, folderów reklamowych, niezależnie od ich rodzaju formatu, ogłoszeń, reklam w tym reklam audiowizualnych, audialnych, multimedialnych;
 - g) publicznego udostępniania w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym (m.in. udostępniania w Internecie oraz w ramach dowolnych usług telekomunikacyjnych).
5. Wykonawca od czasu przekazania oprogramowania Zamawiającemu do dnia wymagalności wynagrodzenia, o którym mowa w §10 ust. 1, udziela Zamawiającemu niewyłącznej, czasowej, nieograniczonej terytorialnie licencji na korzystanie z i zwielokrotnianie oprogramowania w celu przeprowadzenia testów oprogramowania oraz weryfikacji jego zgodności z umową.
6. Wykonawca, w przypadku nieprzedłużenia umowy lub jej wypowiedzenia zgodnie z §13, upoważnia Zamawiającego do dalszego korzystania z oprogramowania bez wsparcia technicznego, aktualizacji oraz gwarancji na poprawne jego działanie.
7. Wykonawca w związku z wykonaniem niniejszej umowy nie doprowadzi do naruszenia jakichkolwiek autorskich praw osobistych lub majątkowych, w tym praw patentowych, praw autorskich i praw do znaków towarowych i innych praw własności intelektualnej.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie praw autorskich za materiały w postaci plików audio i video, tekstów i innych elementów oprogramowania specjalistycznego, które zostaną przekazane przez Zamawiającego lub wprowadzone przez niego do systemu chyba, że dokona zmian w przekazanych materiałach.

§10

Wynagrodzenie i płatności

1. Wynagrodzenie należne Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy wynosi zł brutto (słownie: 00/100), w tym 23% podatku VAT.
2. Zamawiający dokona przelewu kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze w terminie 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
3. Podstawą do wystawienia faktury jest protokół odbioru potwierdzający należyte wykonanie przedmiotu umowy bez uwag podpisany przez Zamawiającego.
4. Cena określona w ust. 1 wynika z przedstawionej przez Wykonawcę oferty i pokrywa wszystkie koszty związane z realizacją całego przedmiotu umowy.



5. Wykonawca oświadcza, że jest czynnym podatnikiem VAT.
6. Wykonawca wystawi fakturę VAT w formie elektronicznej i prześle ją na adres mailowy: kancelaria@um.gorzow.pl.
7. Wynagrodzenie Wykonawcy zostanie przekazane na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT, znajdujący się w wykazie podatników VAT udostępnionym w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw finansów publicznych. Zamawiający oświadcza, że będzie realizować płatności za faktury z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności tzw. split payment. Zapłatę w tym systemie uznaje się za dokonanie płatności w terminie ustalonym w umowie. Podzieloną płatność tzw. split payment stosuje się wyłącznie przy płatnościach bezgotówkowych, realizowanych za pośrednictwem polecenia przelewu lub polecenia zapłaty dla czynnych podatników VAT. Mechanizm podzielonej płatności nie będzie wykorzystywany do zapłaty za czynności lub zdarzenia pozostające poza zakresem VAT (np. zapłata odszkodowania), a także za świadczenia zwolnione z VAT, opodatkowane stawką 0% lub objęte odwrotnym obciążeniem. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności w systemie podzielonej płatności tzw. split payment.
8. Wykonawca oświadcza, że posiada rachunek rozliczeniowy wskazany na „białej liście” podatników VAT prowadzonej przez szefa Krajowej Administracji Skarbowej.
9. Zamawiający nie wyraża zgody na dokonanie przeniesienia w jakiegokolwiek formie i pod jakimkolwiek tytułem wierzytelności wynikających z realizacji umowy na rzecz osób trzecich.
10. Płatnikiem jest Miasto Gorzów Wielkopolski – **Urząd Miasta Gorzowa Wielkopolskiego, ul. Sikorskiego 4, 66-400 Gorzów Wielkopolski, NIP 599-001-96-32.**
Ustrukturyzowane faktury elektroniczne: Adres Podmiotu na PEF: NIP 5990019632.
11. W przypadku wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT niezgodnie z umową lub obowiązującymi przepisami prawa, Zamawiający ma prawo do wstrzymania płatności do czasu wyjaśnienia przez Wykonawcę przyczyn oraz usunięcia tej niezgodności, a także w razie potrzeby otrzymania faktury lub noty korygującej VAT, bez obowiązku płacenia odsetek za ten okres. W przypadku zwrotu płatności za fakturę VAT przez bank Wykonawcy na skutek braku rachunku VAT – za datę płatności (spełnienia świadczenia) uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§11

Odpowiedzialność Stron

1. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że wykonanie umowy przez Wykonawcę wymaga wykorzystania zasobów materialnych i osobowych podmiotów trzecich, a w tym w szczególności akceptuje fakt, że środowisko informatyczne konieczne do świadczenia przez Wykonawcę utrzymania usługi znajdować się może na serwerach należących, wykorzystywanych, lub obsługiwanych przez inne podmioty, w tym podmioty zlokalizowane na terenie państw trzecich. Wykonawca będzie miał prawo do zlecenia wykonania niektórych z zobowiązań wynikających z umowy podmiotom trzecim, z tym zastrzeżeniem, że nie zwolni to Wykonawcy z należytego wykonania umowy wobec Zamawiającego.
2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Stron w związku z realizacją Umowy ograniczona jest do szkody rzeczywistej poniesionej przez drugą Stronę w wyniku nienależytego wykonania lub niewykonania zobowiązań umownych.
3. Ograniczenia odpowiedzialności Stron nie znajdują zastosowania w odniesieniu do szkody wyrządzonej umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa Strony.
4. Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści umieszczone w systemie przez siebie lub podmioty, którym udostępnił korzystanie z systemu.



§ 12

Zmiany umowy

1. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia zmiany istotnych postanowień umowy, w stosunku do treści Oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy w przypadku:
 - 1) wprowadzenia zmiany stawki podatku VAT lub innych zobowiązań publicznoprawnych,
 - 2) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację umowy;
Ponadto, niezależnie od wymienionych w pkt 1) i 2) powyżej Zamawiający przewiduje możliwość dokonania następujących zmian istotnych postanowień umowy:
 - 3) zmiany końcowego terminu realizacji zamówienia, o ile zmiana taka jest uzasadniona i konieczna w celu prawidłowej realizacji umowy, a nie wynika z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy; pod warunkiem, że jest korzystna dla Zamawiającego;
 - 4) zmian w wykazie podwykonawców, którzy biorą udział w wykonywaniu Umowy – w zakresie dostosowania umowy do tych zmian, za uprzednią zgodą Zamawiającego, w zakresie powierzenia podwykonawcom innego zakresu części zamówienia niż wskazany w ofercie Wykonawcy;
 - 5) zmiany osób określonych w Umowie, wyznaczonych przez Strony do realizacji zamówienia (wynikającej z przyczyn obiektywnych, zmian organizacyjnych leżących po stronie Zamawiającego albo z decyzji Zamawiającego);
 - 6) zmian wynikających z wystąpienia siły wyższej, przy czym za siłę wyższą uznaje się zdarzenia niezależne od Strony, zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwym do przewidzenia i uniknięcia, w szczególności takie jak: wojny, powstania, zamieszki, epidemie, osunięcia gruntu, trzęsienia ziemi, powodzie, wybuchy i inne podobne nieprzewidywalne zdarzenia poza kontrolą którejkolwiek ze Stron oraz których żadna ze Stron nie może pokonać przy dołożeniu należytej staranności.
 - 7) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3- 5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, większa niż 20 % w stosunku do stanu z chwili zawarcia umowy, w ten sposób, że Wykonawca po tej zmianie przedstawi listę płac osób uczestniczących przy wykonaniu umowy i wykaże jak zmiana ta wpłynęła na koszt wykonania zamówienia. Zamawiający zwiększy wynagrodzenie Wykonawcy o połowę różnicy pomiędzy otrzymywanym minimalnym wynagrodzeniem po zmianie, a otrzymywanym minimalnym wynagrodzeniem przed zmianą;
 - 8) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne o więcej niż 20% w stosunku do dnia zawarcia umowy w ten sposób, że Wykonawca po zmianie zasad przedstawi listę płac osób uczestniczących przy wykonaniu umowy i wykaże jak zmiana ta wpłynęła na koszt wykonania zamówienia. Zamawiający zwiększy wynagrodzenie wykonawcy o połowę różnicy pomiędzy uiszczanymi składkami po zmianie, a uiszczanymi składkami przed zmianą;
 - 9) jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przez Wykonawcę zamówienia publicznego, każda ze Stron umowy od wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian, może zwrócić się do drugiej Strony o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wynagrodzenia.
2. Zmiany, o których mowa powyżej nie mogą spowodować zwiększenia wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 10 ust. 1 umowy, z wyjątkiem przypadku wskazanego w ust. 1 pkt 1), 7) oraz 8) niniejszego paragrafu.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia do umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.



§13

Odstąpienie od umowy

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku:
 - a) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W tym przypadku, wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy;
 - b) gdy Wykonawca nie rozpoczął realizacji przedmiotu umowy bez uzasadnionych przyczyn oraz nie kontynuuje ich, pomimo wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu do rozpoczęcia prac lub ich kontynuacji z zagrożeniem odstąpienia od umowy;
 - c) gdy Wykonawca popadł w zwłokę w wykonaniu terminów umowy przekraczającą co najmniej 21 dni i nie wykonał umowy pomimo wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu do wykonania umowy z zagrożeniem odstąpienia od umowy;
 - d) w przypadku powtarzających się przerw w dostępności do systemu lub braku uzgodnionych funkcjonalności i braku reakcji Wykonawcy na wezwanie do należytego wykonywania umowy.
2. Wykonawcy przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku:
 - a) gdy Zamawiający odmawia bez uzasadnionej przyczyny odbioru lub podpisania protokołu odbioru pomimo wyznaczenia Zamawiającemu dodatkowego terminu do dokonania odbioru lub podpisania protokołu odbioru z zagrożeniem odstąpienia od umowy;
 - b) wykorzystywania systemu w sposób niezgodny z jego celem pomimo wezwania Zamawiającego do należytego wykonywania obowiązków umowy;
 - c) zwłoki w płatności wynagrodzenia należnego Wykonawcy przekraczającej 14 dni i braku jego uregulowania w dodatkowym terminie wyznaczonym pod rygorem odstąpienia od umowy.
3. Każda ze Stron może skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od umowy najpóźniej w terminie 30 dni od zaistnienia okoliczności uprawniającej do odstąpienia od umowy.

§14

Kary umowne

1. Strony postanawiają, że obowiązującą formę odszkodowania stanowią kary umowne.
2. Wykonawca zobowiązany jest zapłacić Zamawiającemu karę umowną o której mowa w ust. 1 za zwłokę w realizacji przedmiotu umowy, jeśli opóźnienie wynika z okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, a mianowicie:
 - a) za zwłokę w wykonaniu przedmiotu umowy, w terminie, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 1) umowy w wysokości 0,5% całkowitego wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 umowy za każdy dzień zwłoki;
 - b) za zwłokę w usunięciu błędów przedmiotu umowy w terminach określonym w Załączniku nr 1 pkt 4 ppkt 4.6 do umowy w wysokości 0,5 % całkowitego wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 umowy za każdy dzień zwłoki;
 - c) za zwłokę w usunięciu wad stwierdzonych przy odbiorze lub wad stwierdzonych w okresie asysty w wysokości 0,5 % całkowitego wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 umowy za każdy dzień zwłoki liczony od upływu terminu wyznaczonego na usunięcie wad.
3. Za odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 umowy.
4. Za odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 umowy z wyjątkiem okoliczności przewidzianych w art. 456 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.
5. Strony zgodnie ustalają, że łączny wymiar wszystkich kar naliczonych nie przekroczy 25% sumy całkowitego wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1, a w przypadku, kiedy wartość szkody, jaką poniesie Zamawiający z tytułu nienależytego wykonania przedmiotu umowy przewyższą kary umowne, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu odszkodowanie na zasadach ogólnych.



6. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie naliczonej kary ze swojego wynagrodzenia. Potrącenie nastąpi na podstawie noty księgowej, wystawionej przez Zamawiającego.
7. W przypadku braku możliwości potrącenia kar z wynagrodzenia, termin zapłaty przez Wykonawcę kar umownych ustala się na 14 dni od daty przekazania Wykonawcy noty księgowej.
8. W przypadku nałożenia przez Zamawiającego kary umownej, Wykonawca w terminie 3 dni roboczych od dnia jej otrzymania może złożyć wyjaśnienia w przedmiotowej sprawie. Złożenie wyjaśnień nie rodzi jakichkolwiek roszczeń Wykonawcy wobec Zamawiającego.
9. Strony zastrzegają sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przenoszącego wysokość kar umownych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

§15

Sposób porozumiewania się stron

1. W celu zapewnienia sprawnej realizacji umowy strony wyznaczają swoich przedstawicieli wraz ze wskazaniem ich danych kontaktowych:
 - a. Przedstawiciel Zamawiającego:
 - b. Przedstawiciele Wykonawcy :
2. Przedstawiciele Stron umocowani są do uzgadniania wszelkich czynności związanych z bieżącą realizacją umowy, w szczególności dotyczących wskazówek i uwag Strony odnoszących się do funkcjonalności i szczegółowego sposobu wykonania przedmiotu umowy, jak również składania oświadczeń potwierdzających prawidłowość wykonania umowy i podpisywania protokołów odbioru.

§16

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Wszelkie oświadczenia Stron, dla których nie zastrzeżono formy pisemnej mogą być składane przez Strony również w formie mailowej.
3. Oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub jej wypowiedzeniu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Nieważność któregośkolwiek z postanowień Umowy nie pociąga za sobą nieważności całego stosunku nawiązanego przez Stron na jej podstawie. W miejsce nieważnego postanowienia Strony zgodnie ustalają stosować regulacje ogólne najbardziej zbliżone do celu Umowy oraz zamiaru Stron.
5. Każda ze Stron zobowiązana jest do powiadomienia drugiej strony mailem lub na piśmie o zmianie adresu do doręczeń oświadczeń pisemnych. W przypadku uchybienia temu obowiązkowi, korespondencja wysłana na ostatni wskazany przez Stronę adres zostanie uznana za doręczoną w terminie 7 dni od dnia jej nadania.
6. Wszelkie spory Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
7. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na podstawie odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, która stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej umowy.
8. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia.
2. Załącznik nr 2 - Wzór protokołu odbioru.
3. Załącznik nr 3 - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.



Załącznik nr 1 Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Wymagania techniczne

- a) System powinien działać w modelu usługowym SaaS (Software as a Service).
- b) System powinien być dostępny w polskiej wersji językowej.
- c) Komunikacja systemu powinna odbywać się połączeniem szyfrowanym (dla strony internetowej na poziomie HTTPS z wykorzystaniem protokołów TLS) zgodnie z aktualnymi przepisami Unii Europejskiej.
- d) System powinien zapewniać mechanizm cyklicznego tworzenia kopii bezpieczeństwa danych w cyklu 24 godzinny na niezależny nośnik w celu dodatkowego zabezpieczenia przed ich utratą w trakcie działania systemu online oraz codzienne kopie z ostatniego miesiąca.
- e) Baza danych powinna być przechowywana i uruchamiana na serwerach Wykonawcy usługi.
- f) Serwery powinny być zlokalizowane na terenie Unii Europejskiej przez cały okres obowiązywania umowy. Fizyczna lokalizacja serwerów zostanie przekazana Zamawiającemu przed podpisaniem umowy.
- g) Wszystkie moduły funkcjonalne systemu muszą stanowić integralną całość i pochodzić od jednego producenta.

2. Wymagania funkcjonalne

2.1. Zakładanie konta

- a) System musi zapewniać możliwość samodzielnego zakładania konta przez użytkownika online, poprzez stronę www oraz aplikację mobilną.
- b) System musi zapewnić możliwość założenia konta użytkownikowi przez administratorów systemu za pomocą panelu administracyjnego.
- c) System musi umożliwić zakładanie kont rodzinnych, poprzez dodawanie członków rodzinnych do konta osoby zarządzającej.
- d) System musi umożliwić zakładanie kont grupowych, definiowanie grup oraz wskazywanie zarządzającego grupą.
- e) System musi posiadać obsługę kont osób niepełnoletnich, zapewnić informowanie o fakcie zarządzania danymi osobowymi przez osobę zarządzającą kontem oraz umożliwiać odłączenie konta w przypadku osiągnięcia pełnoletności.
- f) System musi posiadać możliwość resetu hasła poprzez wysyłkę linku do zmiany hasła na e-mail użytkownika lub smsa z tymczasowym hasłem w wypadku braku adresu e-mail.
- g) System musi posiadać słownik zainteresowań, które użytkownicy wybierają podczas zakładania konta.
- h) System musi umożliwiać definiowanie dodatkowych pól w formularzu zakładania konta.
- i) System musi posiadać słownik pytań weryfikacyjnych, na które należy udzielić odpowiedzi przed założeniem konta.
- j) System musi wspierać obsługę zgód marketingowych/RODO i dowolnych innych, ich akceptację lub cofnięcie oraz przechowywać informacje o zmianach.
- k) Systemu musi posiadać mechanizm anonimizacji kont w przypadku rezygnacji uczestnika.

2.2. Logowanie

- a) System musi posiadać możliwość logowania zarówno przez panel użytkownika jak i aplikację mobilną.
- b) Panel użytkownika musi umożliwiać logowanie do aplikacji mobilnych za pomocą wygenerowanego kodu QR.
- c) System musi wspierać logowanie za pomocą weryfikacji dwuetapowej.
- d) Mechanizm uwierzytelniania w Systemie powinien być oparty na loginie i hasle. (hasło musi składać się z minimum 8 znaków, nie może zawierać polskich znaków, powinno zawierać zarówno małe jak i duże litery, powinno zawierać cyfry, zawierać znaki specjalne (np.: &, @, !)).

2.3. Program kartowy



a) Obsługa wniosków

1. System musi zapewnić możliwość składania wniosków poprzez formularze online jak i z aplikacji mobilnej.
2. System musi zapewniać możliwość dołączenia zdjęcia i/lub skanu dokumentu do wniosku.
3. System musi posiadać konwerter plików graficznych do ustalonej rozdzielczości.
4. System musi zapewniać możliwość zaakceptowania/odrzućenia wniosku wraz z obsługą powiadomienia użytkownika o tych zdarzeniach drogą mailową.
5. System musi umożliwić zdefiniowanie czasu, po którym załączniki składane do wniosków będą usuwane.
6. Przyczyny odrzućenia wniosku muszą być definiowanym słownikiem.
7. System musi umożliwiać automatyzację akceptacji wniosków na podstawie listy numerów PESEL.

b) Cechy

1. W systemie musi istnieć słownikowa struktura cech mieszkańca opisująca posiadaną przez użytkownika cechę np. uczeń, senior.
2. Cechy muszą mieć definiowalny okres ważności, a system musi weryfikować cechy przy przyznawaniu pakietów ulg lub zniżek.
3. System musi umożliwiać dziedziczenie cech przez członków rodziny, z określeniem wieku, do którego dziedziczenie może następować.
4. Systemu musi posiadać możliwość zdefiniowania czy cecha ma być weryfikowana online czy tylko w punktach obsługi.

c) Identyfikatory

1. Podstawowymi identyfikatorami w systemie powinny być karta z kodem kreskowym lub QR oraz aplikacja mobilna.
2. System musi wspierać personalizację kart za pomocą drukarki poprzez generowanie pliku .pdf wg ustalonego szablonu.

d) Pakiety

1. System musi posiadać logiczną strukturę pakietu, który grupuje oferty partnerów.
2. Pakiety muszą mieć możliwość zdefiniowania kryteriów przyznawania, wymaganych cech, jak również czasu ważności pakietu, ilości dostępnych pakietów w czasie.
3. System musi posiadać możliwość definiowania wariantów pakietów.
4. System musi umożliwiać definiowanie pakietów płatnych i obsługę ich zakupu.
5. System musi posiadać możliwość grupowania projektów w projekty.

e) Punkty

1. System musi obsługiwać przyznawanie punktów za korzystanie z usług oraz rozliczanie tych punktów za pomocą nagród.
2. Typy punktów w systemie muszą być definiowane jako słownik.
3. System musi umożliwiać definiowanie nagród z przypisaniem jej nazwy, maksymalnej liczby na osobę, wartości w punktach i określeniu typu punktów.

f) Moduł Odpady

1. Moduł musi umożliwiać stworzenie słownika typów odpadów wraz z określeniem nazwy, koloru oraz znaku graficznego odpadu.
2. Moduł musi umożliwiać dodanie terminu wywozu danego typu odpadu dla wskazanej ulicy
3. Moduł musi umożliwiać zaimportowanie harmonogramu wywozu określonego typu odpadu dla zdefiniowanych w słowniku systemu ulic.
4. Moduł musi prezentować harmonogram odbioru odpadów dla adresu zamieszkania mieszkańca.
5. Moduł musi umożliwiać wygenerowanie powiadomienia dla mieszkańców, w tym m.in. o terminie wywozu odpadów czy terminie płatności.
6. Moduł musi umożliwiać synchronizowanie harmonogramu z kalendarzem Google lub równoważnym systemem kalendarza internetowego.



7. Moduł musi umożliwiać wyszukanie przykładowego rodzaju odpadu, który wskaże jakiego typu jest to odpad i zaprezentuje harmonogram wywozu tego typu odpadu.
8. Moduł musi umożliwić prezentację informacji na temat terminów i stawek opłat za odpady.
9. Moduł musi umożliwić prezentację informacji w jaki sposób sortować odpady, w tym do jakich pojemników/worków z podziałem na kolory, jak sortować popiół, odpady wielkogabarytowe, zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny, odpady budowlane, zużyte baterie i drobne akumulatory, przeterminowane leki, odpady niebezpieczne, opony a także inne odpady powstające na terenie nieruchomości zamieszkałych.
10. Moduł musi umożliwić prezentację punktu odbioru odpadów z adresem i danymi kontaktowymi oraz opisem punktu odbioru. Dodatkowo musi umożliwić dodanie kolejnego punktu odbioru odpadów z adresem i danymi kontaktowymi oraz opisem punktu odbioru, w szczególności dla innych grup odpadów, np. zużytych olei, części samochodowych czy odpadów porolniczych.
11. Moduł musi posiadać możliwość opcjonalnego wyboru funkcjonalności do aktywowania przez administratora go obsługującego oraz administrowania nim przez kilku użytkowników.

2.4. Portal

a) Panel ogólny

1. System musi posiadać wbudowane narzędzi CMS do zarządzania treścią w panelu ogólnym.
2. W panelu ogólnym powinien być dostęp do następujących grup informacji:
 - Aktualności w postaci artykułów ze zdjęciami,
 - Wydarzenia – informacje o wydarzeniach z możliwością wizualizacji ich w kalendarzu,
 - Informacje o i dla partnerów,
 - Informacje o ofercie – pakietach ulg i zniżek,
 - Najczęściej zadawane pytania,
 - Informacje o punktach obsługi,
 - Logowanie.
3. Strona internetowa powinna być zgodna z WCAG 2.1 w wersji AA oraz być zgodna z ustawą Dz. U.2019.848 z dnia 8 maja 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

b) Panel użytkownika

1. dostęp do panelu użytkownika musi być zabezpieczony logowaniem.
2. w panelu użytkownika muszą znaleźć się następujące grupy informacji:
 - informacje o posiadanych identyfikatorach i przyznanych pakietach
 - informacje o dostępnych zniżkach i ulgach,
 - informacje o posiadanych biletach, jeśli są dostępne,
 - historia skorzystania ze zniżek,
 - profil użytkownika oraz jeśli jest osobą zarządzającą profile członków rodziny/grupy,
 - informacje o zgodach,
 - panel zgłoszeń.

c) Panel administratora

1. dostęp do panelu administratora musi być zabezpieczony logowaniem
2. system musi posiadać możliwość definiowania ról dla administratorów tak by przydzielać im uprawnienia do odpowiednich informacji w systemie.
3. Z poziomu panelu administratora realizowane będą następujące funkcje:
 - 3.1. Zarządzanie partnerami programu
 - a) System musi posiadać możliwość zdefiniowania partnera programu i dodanie jego wizytówki w portalu.



- b) Wizytówka partnera musi zawierać minimum: dane adresowe ze wskazaniem na mapie, dane kontaktowe, informacje opisowe, linki do social mediów, zdjęcia, logo.
 - c) System musi posiadać możliwość definiowania kategorii partnerów w postaci słownika.
 - d) System musi posiadać możliwość zdefiniowania dowolnej ilości zniżek u jednego partnera z określeniem ich wartości, ilości oraz typu punktów przyznanych za skorzystanie z niej.
 - e) System musi generować unikalny dla każdej zniżki kod QR
 - f) Zarządzanie uczestnikami programu kartowego
 - g) System musi posiadać mechanizm filtrowania widoku użytkowników minimalnie wg następujących kryteriów: cechy, pakiety, punkty, karty, zgody, wnioski, właściwości osoby takie jak wiek, adres zainteresowania, posiadana aplikacja mobilna
 - h) Widok osoby musi zawierać minimum informacje o : identyfikatorach, pakietach, punktach, nagrodach, wnioskach zgłoszeniach, biletach, rodzinie/grupie, cechach, zgodach.
 - i) Z poziomu administracyjnego system musi umożliwić wykonanie następujących operacji na uczestniku programu:
 - Dodanie/usunięcie identyfikatora,
 - Dodanie/usunięcie pakietu,
 - Dodanie/usunięcie punktów,
 - Dodanie faktury/potwierdzenia transakcji,
 - Przypisanie do rodziny/grupy,
 - Dodanie/usunięcie cechy,
 - Dodanie/usunięcie zgody.
- 3.2. Zarządzanie wnioskami:
- a) System musi prezentować złożone wnioski z informacją o ich statusie
 - b) System musi wskazywać które wnioski można rozpatrzyć, a które wymagają najpierw rozpatrzenia wniosku opiekuna
 - c) System musi umożliwiać przeszukiwanie złożonych wniosków po pakietach, cechach, numerze wniosku, imieniu i nazwisku
 - d) System musi na bieżąco wyświetlać informacje o osobach pracujących w panelu wniosków.
- 3.3. Zarządzanie zgłoszeniami
- d) System musi posiadać możliwość dokonywania zgłoszeń przez użytkowników
 - e) System musi posiadać słowniki kategorii zgłoszeń oraz źródeł zgłoszeń
 - f) System musi wspierać obsługę zgłoszeń poprzez przypisanie odpowiedniej osoby do zgłoszenia ręcznie lub automatycznie na podstawie kategorii.
- 3.4. Zarządzanie ofertą
- a) Administrator musi mieć możliwość definiowania projektów, pakietów, punktów i nagród.
- 3.5. Panel weryfikujący
- a) System musi umożliwiać weryfikację kart oraz przysługujących uprawnień przez wpisanie/wczytanie numeru karty w panelu weryfikującym.
- 3.6. Zarządzanie słownikami
- a) Systemu musi posiadać możliwość definiowania następujących słowników:
 - Ulice,
 - Dzielnice,
 - Punkty odbioru kart,
 - Szkoły,
 - Cechy osób,
 - Pola dodatkowe,
 - Zainteresowania,

- Zgody,
- Kategorie wydarzeń,
- Kategorie partnerów,
- Kategorie zgłoszeń,
- Źródła zgłoszeń,
- Typy kart,
- Typy punktów,
- Przyczyny odrzuceń wniosków.

3.7. Statystyki

- a) System musi posiadać moduł statystyczny który prezentuje dane dotyczące:
 - Kont – ilości zakładanych kont w czasie, liczebności rodzin zakładających konta, rozkładu wieku zakładających konta,
 - Kart – liczba wydawanych kart w czasie, rozkład poszczególnych typów kart, dzienna liczba wydawanych kart, rozkład wieku posiadaczy,
 - Pakietów – przyznawanie pakietów w czasie, ze względu na typ, wariant oraz podmiot,
 - Skorzystania z kart – z podziałem na usługi, zniżki z ew. względu na miejsce skorzystania, rozkład skorzystania w ujęciu dziennym.
- b) System musi umożliwiać eksport danych dotyczących wejść, skorzystania ze zniżek, kart i pakietów w formacie xls i/lub csv.
- c) System musi posiadać możliwość weryfikacji statystycznej ilości sprzedawanych biletów.
- g) System musi posiadać możliwość prezentowania statystyk dot. wybranego partnera.
- h) System musi posiadać możliwość zaimportowania danych z GUS i prezentacji statystyk na tle danych demograficznych z GUS.

3.8. Obsługa portalu

- a) System musi umożliwiać dodawanie artykułów zawierających minimum:
 - Nazwę,
 - Tytuł,
 - Definiowane tagi wg których artykuł będzie wyświetlany w odpowiednich miejscach na portalu,
 - Daty aktywności oraz daty publikacji artykułu w portalu,
 - Dodanie zdjęć ze wskazaniem zdjęcia głównego,
 - Zawartość skrócona,
 - Treść,
 - Dodawanie mediateki (folderu multimedialnego),
 - Powiązania artykułu z wydarzeniem, innym artykułem, partnerem.

3.9. Utworzenie artykułu jako pozycji menu.

- a) System musi umożliwiać dodawanie plików do portalu.
- b) System musi umożliwiać definiowanie menu portalu.
- c) System musi posiadać narzędzie umożliwiające podgląd WYSIWYG stron w portalu i edycje ich układu.
- d) System musi posiadać możliwość edytowania szablonów, na podstawie których dodawane treści są prezentowane na portalu.

3.10. Komunikacja z użytkownikami i operacje grupowe

- a) Na podstawie zbioru użytkowników wybranego za pomocą filtrów system musi mieć możliwość przeprowadzenia operacji grupowych:
 - Wysyłki maila,
 - Dodania cechy,
 - Dodania pakietu,
 - Wysyłania powiadomienia PUSH,
 - Wysyłki sms – system musi informować o całkowitej długości wiadomości sms oraz o przewidywanych kosztach .



d) Panel partnera

1. System musi umożliwiać partnerom dodawanie swoich pracowników jako użytkowników i nadawanie im uprawnień do weryfikacji zniżek i ulg.
2. System musi prezentować dostępne zniżki i ulgi w kontekście zalogowanego partnera.
3. System musi umożliwić partnerom dostęp do statystyk dotyczących ich oferty.

e) Weryfikacja uprawnień

1. System musi umożliwiać weryfikację uprawnień do zniżek/ulg oraz ewidencję skorzystania następującymi sposobami:
 - Za pomocą panelu weryfikującego – poprzez wpisanie lub wczytanie czytnikiem kodu kreskowego/QR numeru karty, co powoduje wyświetlenie dostępnych zniżek dla danej karty oraz zatwierdzenie skorzystania poprzez kliknięcie w baner zniżki.
 - Za pomocą aplikacji mobilnej poprzez zacytowanie numeru karty skanerem kodów, czytnikiem NFC lub ręczne wprowadzenie numeru co powoduje wyświetlenie dostępnych zniżek dla danej karty oraz zatwierdzenie skorzystania poprzez kliknięcie w baner zniżki.
 - Za pomocą aplikacji mobilnej użytkownika poprzez zacytowanie kodu QR zniżki oraz zatwierdzanie skorzystania z niej klikając w odpowiedni banner.
 - Poprzez integracje z systemami zewnętrznymi za pomocą API.

f) Aplikacja mobilna dla użytkowników

1. Aplikacja musi być dostępna odpowiednio na system Android 5 letni i nowszy w sklepie Google Play i na system iOS 3 letni i nowszy w sklepie App Store i powinna zawierać:
 - Ekran logowania - logowanie przy użyciu loginu i hasła,
 - Przypominanie hasła na adres email,
 - Logowanie z użyciem zabezpieczeń biometrycznych (po pierwszym logowaniu możliwość zabezpieczenia aplikacji odciskiem palca lub FaceID),
 - Obsługę rodzin w aplikacji,
 - Możliwość przełączenia osoby (na przykład na dziecko) w celu okazania jego karty czy edycji danych,
 - Ekran zarządzania rodziną,
 - Ekran karty mobilnej oraz posiadanych pakietów,
 - Wyświetlenie identyfikatora w dwóch rodzajach (kod QR, kod kreskowy),
 - Wyświetlenie listy posiadanych pakietów,
 - Możliwość dodania/wnioskowania o kolejny pakiet,
 - Wyświetlenie zniżek i usług wchodzących w skład pakietu z oznaczonym wykorzystaniem „zużytych” wejść,
 - Ekran historii,
 - Wyświetlenie historii użycia karty,
 - Ekran profilu,
 - Wyświetlanie danych osobowych,
 - Wyświetlanie i edycja danych adresowych,
 - Wyświetlanie i edycja danych kontaktowych,
 - Wyświetlanie i edycja zainteresowań,
 - Wyświetlanie i edycja danych dodatkowych,
 - Przeglądanie i wycofywanie zgód udzielonych w systemie,
 - Powiadomienia push,
 - Wyświetlanie powiadomienia push na pasku powiadomień,
 - Ekran powiadomień wewnątrz aplikacji,
 - Ekran aktualności,
 - Wyświetlanie aktualności,
 - Filtrowanie aktualności po kategoriach,
 - Wyszukiwanie aktualności,
 - Ekran wydarzeń,



- Wyświetlanie wydarzeń dodanych do systemu,
 - Filtrowanie i wyszukiwanie wydarzeń,
 - Dodawanie wydarzeń do ulubionych,
 - Otrzymywanie informacji o odwołanych wydarzeniach,
 - Ekran FAQ.
2. Połączenie pomiędzy systemem a aplikacją musi być szyfrowane (długość klucza minimum 256 bitów), zabezpieczone odpowiednim certyfikatem SSL.
 3. Aplikacja musi zapewnić możliwość zeskanowania identyfikatora mieszkańca poprzez NFC lub w przypadku karty z portfela skanowanie kodu kreskowego/QR zawierającego numer karty.
 4. W przypadku wybranych grup jej użytkowników aplikacja musi mieć możliwość weryfikacji uprawnień w oparciu o białą listę uprawnionych unikalnych identyfikatorów do danej usługi. W szczególności dotyczy to aplikacji wykorzystywanych przez kontrolerów uprawnień przewozowych w komunikacji miejskiej.
 5. Aplikacja ma pełnić funkcję zintegrowanego nośnika danych umożliwiającego mieszkańcom korzystanie z dostępnych w systemie usług.
 6. Aplikacja powinna umożliwiać wizualizację unikalnych identyfikatorów oraz wyświetlanie na ekranie urządzenia. Wizualizacja powinna umożliwiać zidentyfikowanie mieszkańca oraz posiadanych przez niego uprawnień za pomocą unikalnych identyfikatorów, które mogą zostać odczytane przez urządzenia zewnętrzne do weryfikowania uprawnień i/lub panel partnera.
 7. Aplikacja powinna umożliwiać przeczytanie oznaczenia partnera np. odczytanie kodu QR partnera w celu odznaczenia w systemie skorzystania z programu jako alternatywny scenariusz, w którym partner nie dysponuje urządzeniem mobilnym do weryfikacji karty.

3. Interfejs API

3.1. Wymagania ogólne

- a) System musi udostępniać interfejs programistyczny typu REST API, umożliwiający Zamawiającemu zdalny dostęp do funkcjonalności związanych z zarządzaniem cyklem życia systemu.
- b) Interfejs musi być zgodny z zasadami REST (ang. Representational State Transfer) oraz udostępniany przez protokół HTTPS.
- c) Komunikacja z API musi odbywać się w formacie JSON, przy wykorzystaniu kodowania znaków UTF-8.
- d) Wersjonowanie interfejsu API musi być zapewnione w strukturze adresów URL (np. /api/v1/).

3.2. Zakres funkcjonalny interfejsu API

- a) REST API musi umożliwiać realizację następujących operacji na danych dotyczących systemu:
 - Wprowadzenie danych do systemu;
 - Pobranie danych na podstawie identyfikatora;
 - Modyfikacja wybranych pól;
 - Trwałe usunięcie rekordu z systemu.

3.3. REST API musi umożliwiać zarządzanie poniższym zakresem danych, których Administratorem jest Zamawiający:

- a) Imię (imiona) użytkownika.
- b) Nazwisko użytkownika.
- c) Numer PESEL użytkownika.
- d) Data wydania karty.
- e) Unikalny identyfikator karty (np. numer karty).
- f) Data ważności karty.
- g) E-mail użytkownika.
- h) Telefon użytkownika (o ile istnieje).



3.4. Wymagania dotyczące bezpieczeństwa komunikacji

- Komunikacja z interfejsem API musi odbywać się wyłącznie poprzez szyfrowane połączenie z wykorzystaniem protokołu HTTPS (TLS 1.2 lub wyższy).
- Wszystkie zapytania i odpowiedzi muszą wykorzystywać nagłówki HTTP zgodne ze standardem:
 - Content-Type: application/json;
 - Accept: application/json.

3.5. Wymagania dotyczące uwierzytelnienia i autoryzacji

- Dostęp do API musi być ograniczony wyłącznie do uprawnionych użytkowników lub systemów zewnętrznych.
- System musi zapewniać mechanizm uwierzytelnienia użytkownika lub aplikacji zewnętrznej, z wykorzystaniem jednego z poniższych mechanizmów (wymagane wsparcie co najmniej jednego):
 - JWT (JSON Web Token);
 - API Key (z ograniczeniem zakresu dostępu lub IP).
- Każde wywołanie API powinno podlegać rejestracji w systemie logów.

3.6. Wymagania dodatkowe

- API powinno być dostosowane do integracji z zewnętrznymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego.
- Dokumentacja API (w formacie OpenAPI/Swagger lub równoważnym w formacie zapewniającym analogiczny poziom opisu, kompatybilności i czytelności) powinna zostać dostarczona przez Wykonawcę.
- Wszystkie pola opisane w punkcie 3.3. muszą być walidowane pod względem poprawności formatu (np. długość numeru PESEL, formatu daty YYYY-MM-DD).

4. SLA i zgłaszane błędy

4.1. SLA (ang. Service Level Agreement – poziomu dostępności usług).

4.2. Poziom usługi SLA 99,8 % w ujęciu miesięcznym określany dla całego systemu.

4.3. Wykonawca zapewni możliwość rejestracji zgłoszeń pozwalający na określenie daty i godziny zgłoszenia przez Zamawiającego, daty i czasu przyjęcia zgłoszenia, dacie i czasie zakończenia zgłoszenia z opisem rozwiązania przez Wykonawcę.

4.4. W wyjątkowych przypadkach zgłoszenia przez Zamawiającego mogą odbywać się drogą elektroniczną na wskazanego maila przez Wykonawcę lub inną formą komunikacji (np. telefonicznie).

4.5. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla Zamawiającego również drogą telefoniczną od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-16:00.

4.6. Błąd krytyczny zgłaszany przez Zamawiającego:

Kategoria błędu	Czas przyjęcia zgłoszenia	Czas naprawy*	Godziny obowiązywania
Błąd krytyczny	1 h	12 h	godz. 9:00-16:00 w dni robocze,
	12 h	24 h	godz. 16:00-9:00 w dni robocze,
	48h	64 h	dni wolne i świąteczne,
Błąd niekrytyczny	4h	96 h	godz. 9:00-16:00 w dni robocze,

*W czas naprawy wliczony jest czas przyjęcia zgłoszenia.

4.7. Błąd krytyczny - niezgodność z funkcjonalnościami określonymi w niniejszym Załączniku, powodująca niedogodności i ograniczenia w użytkowaniu systemu w zakresie:

- szyfrowanie danych w systemie (m.in. nieważność certyfikatów),
- brak dostępu do któregoś z Paneli (użytkownika, partnera, administratora) w zakresie logowania, prezentowania i odczytywania identyfikatorów (jednoczesny brak możliwości zaprezentowania/odczytania kodu QR i numeru cyfrowego),
- brak możliwości złożenia formularza zgłoszeniowego,
- brak możliwości weryfikacji formularza zgłoszeniowego,



- e) brak możliwości dodania/usunięcia karty identyfikacyjnej,
 - f) brak możliwości zablokowania konta użytkownika/karty identyfikacyjnej przez Zamawiającego lub użytkownika,
 - g) znaczne ograniczenie funkcjonalności systemu.
- 4.8. Błąd niekrytyczny – należy przez to rozumieć nieprawidłowe działanie systemu, niezgodne z funkcjonalnościami określonymi w niniejszym Załączniku, powodujące niedogodności i ograniczenia w użytkowaniu systemu, lecz umożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji systemu niezbędnych do bieżącej pracy.
- 4.9. W ramach błędu krytycznego oraz niekrytycznego Wykonawca może zastosować rozwiązanie tymczasowe (ang. workaround) jeżeli rozwiązanie błędu wiąże się z koniecznością przygotowania aktualizacji systemu, w każdym przypadku do akceptacji Zamawiającego.



Załącznik nr 2
Wzór protokołu odbioru

Protokół Odbioru Końcowego

Sporządzony w Gorzowie Wielkopolskim w dniu roku pomiędzy:

Miastem Gorzów Wielkopolski – Urząd Miasta
Gorzowa Wielkopolskiego – Zamawiającym

a

..... – Wykonawcą

w związku z realizacją umowy nr (Umowa) na:

.....

1) Przedmiotem odbioru są Produkty/Usługi*) wykonane zgodnie § ust. Umowy obejmujące:

a)

b)

c)

d)

Data wykonania:roku

2) Strony uznają, że Produkty będące przedmiotem odbioru zostały wykonane terminowo i zgodnie z przyjętymi wymaganiami. W związku z powyższym żadna ze Stron nie wnosi Uwag co do przedmiotu odbioru.

3) Uwagi:

.....

w imieniu **Zamawiającego**

.....

.....

w imieniu **Wykonawcy**

.....

.....

*) **niepotrzebne skreślić**



Załącznik nr 3

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

zawarta dnia2025 roku,
zwana dalej „Umową” pomiędzy:

W związku z wykorzystywaniem przez organizację Zamawiającego oprogramowania autorstwa Wykonawcy może zaistnieć konieczność, że Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe oraz inne informacje poufne, których administratorem jest Zamawiający. W związku z powyższym:

- 1) przetwarzanie danych osobowych z tytułu niniejszej umowy odbywać się będzie w zgodzie i w oparciu o Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego 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) zwanego dalej „RODO”;
- 2) Administratorem danych osobowych, których przetwarzanie wynika z niniejszej umowy, jest Zamawiający, który jest uprawniony do powierzenia przetwarzania danych osobowych Wykonawcy w ramach umowy, a powierzenie nie narusza przepisów prawa ani praw osób trzecich;
- 3) Zamawiający informuje, że funkcję Inspektora Ochrony Danych w jego organizacji pełni:
imię i nazwisko: Jakub Opora
telefon: (95) 7355-877
e-mail: iod@um.gorzow.pl
- 4) Podmiotem przetwarzającym, któremu Zamawiający powierza przetwarzanie danych osobowych, jest Wykonawca;
- 5) cel powierzenia przetwarzania danych osobowych wynika bezpośrednio i ogranicza się wyłącznie do zadań wynikających z niniejszej umowy, tj. wykonywania prac serwisowych związanych z oprogramowaniem autorstwa Wykonawcy;
- 6) przedmiotem powierzenia są dane zawarte w aplikacjach autorstwa Wykonawcy objętych niniejszą umową, dotyczące pracowników, klientów i kontrahentów Zamawiającego;
- 7) Administrator powierza dokonywanie następujących operacji przetwarzania: pobieranie, przeglądanie, przechowywanie;
- 8) za zgodność powierzonych danych z powyższym rodzajem i kategorią osób odpowiada Administrator;
- 9) najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia zakończenia obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązuje się trwale usunąć przekazane dane osobowe, które były przetwarzane w ramach realizacji niniejszej umowy;
- 10) Wykonawca zobowiązuje się do zachowania, tak w okresie obowiązywania niniejszej umowy, jak również po jej zakończeniu, bezpieczeństwa wszystkich danych osobowych pozyskanych przy wykonywaniu niniejszej umowy, a także innych informacji mogących mieć charakter poufny;
- 11) Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wyznaczania osób uprawnionych do przetwarzania powierzonych danych osobowych;
- 12) Wykonawca zobowiązuje się, że dostęp do danych osobowych będą miały wyłącznie osoby posiadające upoważnienie, o którym mowa w art. 29 RODO oraz przeszkolone z zakresu przepisów dotyczących ochrony danych osobowych;
- 13) Wykonawca oświadcza, że każdy pracownik (etatowy, świadczący czynności na podstawie umów cywilnoprawnych), upoważniony do przetwarzania danych osobowych będących przedmiotem niniejszej umowy, zostanie zobowiązany do zachowania tych danych w tajemnicy przed udostępnieniem jemu ww. danych;
- 14) powierzone Wykonawcy dane osobowe oraz poufne nie mogą być bez uprzedniej zgody Zamawiającego udostępniane jakiegokolwiek osobie trzeciej, ani też ujawnione w inny sposób,



chyba że muszą zostać ujawnione zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, orzeczeniem sądów lub upoważnionych organów państwowych;

15) Wykonawca w ramach zobowiązań wynikających z art. 28 RODO zobowiązuje się do:

- 1) wdrożenia i utrzymywania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w art. 32 RODO, w tym zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych Zamawiającego, poprzez ciągłe doskonalenie aplikacji oraz komunikację z Zamawiającym i reakcję na pojawiające się lub zgłaszane ryzyka;
- 2) bezzwłocznego zgłoszenia, nie później niż w terminie 36 godzin, Zamawiającemu każdego zaistniałego w okresie obowiązywania niniejszej umowy stwierdzonego przez niego naruszenia ochrony danych osobowych, które może powodować ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których dane osobowe podlegały powierzeniu;
- 3) w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych przez Wykonawcę, na żądanie Administratora, przekazuje informacje opisujące charakter naruszenia (minimum w zakresie, o którym mowa w art. 33 ust. 3 lit. b, c, d RODO), tak, aby umożliwić mu rzetelne wywiązanie się z obowiązku, o którym mowa w art. 33 i 34 RODO;
- 4) w zakresie art. 35 i 36 RODO Inspektor Ochrony Danych lub osoba upoważniona przez Zamawiającego może oczekiwać od Wykonawcy rzetelnych informacji oraz dyskusji merytorycznej o znaczących zmianach planowanych w jego aplikacjach lub sposobie współpracy z Zamawiającym tak, aby pozyskać dane do oceny skutków i ustalenia wpływu na osoby fizyczne;

16) Zamawiający dopuszcza dalsze powierzenie danych osobowych na następujących warunkach:

- 1) Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy, po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Administratora. Zgoda ta nie jest wymagana w przypadku pracowników Wykonawcy, świadczących czynności na podstawie umowy cywilnoprawnej;
- 2) przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora, chyba że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny;
- 3) podwykonawca winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej Umowie;
- 4) dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych odbywa się na podstawie odrębnych umów zawieranych na piśmie, z zastrzeżeniem, że umowy te będą zawierały postanowienia określające warunki przetwarzania danych osobowych odpowiadające tym określonym w Umowie;
- 5) Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych;

17) Zamawiający posiada prawo do kontroli nad swoimi danymi na następujących warunkach:

- 1) Administrator danych zgodnie z RODO ma prawo sprawdzenia czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy;
- 2) Administrator danych realizować będzie prawo sprawdzenia w godzinach pracy Wykonawcy i z minimum 7 dniowym jego uprzedzeniem. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych, nie dłuższym niż 7 dni, chyba że strony postanowią inaczej;
- 3) Wykonawca udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w RODO oraz umożliwia Administratorowi przeprowadzanie audytów oraz inspekcji;
- 4) z czynności sprawdzających opisanych w niniejszym paragrafie zostaje sporządzony raport, podpisany przez obydwie strony;
- 5) Administrator zastrzega sobie prawo do upoważnienia do dokonania kontroli w swoim imieniu pracowników podległych;



Fundusze Europejskie
dla Lubuskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Lubuskie
Warte zachodu

- 18) Wykonawca odpowiada za szkody, jakie powstaną wobec Zamawiającego lub osób trzecich, na skutek niezgodnego z umową przetwarzania danych osobowych lub ich ujawnienia bądź utraty.

WZÓR UMOWY