**UMOWA nr CRU/DIT/........../2023**

**(projekt)**

Zawarta w dniu **………………………………............. 2023 r.** w Krakowie pomiędzy:

**„Koleje Małopolskie” Sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie przy ul. Wodnej 2, 30-556 Kraków, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000500799, NIP: 677 23 79 445, REGON 123034972, o kapitale zakładowym w wysokości 66 365 000,00 zł w pełni pokrytym, zwanym dalej **Zamawiającym**, reprezentowanym przez:

**Tomasza Warchoła – Prezesa Zarządu**

a

**W PRZYPADKU SPÓŁKI PRAWA HANDLOWEGO\***

………………………………………… z siedzibą w ……………… ul. ……………, …-…… ………………, spółką wpisaną do rejestru przedsiębiorców - Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla ……… w ………, … Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS:

…………, NIP: …………, REGON: …………, kapitał zakładowy w wysokości ……… złotych, opłacony w całości/do kwoty ……… złotych, reprezentowaną przez:

………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………..

**W PRZYPADKU OSOBY FIZYCZNE J PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ\***

………………………………………………… zamieszkałym/ą w …-…… ……………, ul. ……………,

prowadzącym/ą działalność gospodarczą pod firmą: …………… wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, adres głównego miejsca wykonywania działalności …-……

……………………………, ul. …………………………, NIP: …………, REGON: …………, PESEL:

zwanym dalej **Wykonawcą**, którego reprezentują:

…………………………………………………………………………………..…

zwanymi dalej łącznie lub osobno Stronami lub Stroną.

niniejsza Umowa, zwana dalej „Umową” zostaje zawarta po przeprowadzeniu postępowania
o udzielenie zamówienia w trybie zapytania ofertowego – pn. „**dostawę i instalację terminali kasowych z oprogramowaniem przeznaczonym do sprzedaży biletów kolejowych oraz wdrożeniem i usługą wsparcia i utrzymania**”, znak sprawy: DZ.26.224.2023, na podstawie Regulaminu udzielania zamówień w Spółce „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. wyłączonych spod stosowania Ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo Zamówień Publicznych.

1. **Definicje**

Przez wymienione niżej i użyte w niniejszej umowie wyrazy lub zwroty (pisane z wielkich liter) Strony rozumieją:

* 1. „**Dokumentacja**" - dokumentacja Sprzętu, zawierająca charakterystykę i parametry techniczne Sprzętu, instrukcję obsługi, instrukcję użytkowania lub schemat funkcjonowania;
	2. „**Dokumentacja Gwarancyjna**" - ogół dokumentacji sporządzonej przez producenta Sprzętu wydanej Wykonawcy, określającej obowiązki producenta względem użytkownika w przypadku wad Sprzętu;
	3. „**Dokumentacja Oprogramowania kasy stacjonarnej**” – dokument zawierający instrukcję obsługi opracowany przez Wykonawcę dla Zamawiającego, który zostanie wydany Zamawiającemu po odbiorze Sprzętu zgodnie z § 4 ust. 1 Umowy,
	w terminie uzgodnionym odrębnie przez koordynatorów Stron;
	4. „**Drukarka**” – opisana szczegółowo w załączniku nr 1 do Umowy – OPZ;
	5. „**Dzień Roboczy**" – dowolny dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
	6. „**Sprzęt**" – łącznie Drukarka i Terminal;
	7. „**Terminal**” – opisany szczegółowo w załączniku nr 1 do Umowy – OPZ;
	8. „**Oprogramowanie kasy stacjonarnej**” - oprogramowanie kasy stacjonarnej, posiadające funkcjonalności opisane w § 3 ust. 2 poniżej, na korzystanie z którego Sprzedający udziela Kupującemu licencji na zasadach szczegółowo opisanych w załączniku nr 2 do Umowy;
	9. „**Umowa**" - niniejsza umowa wraz z załącznikami;
	10. „**Zamówienie**” – zamówienie złożone Wykonawcy przez Zamawiającego na zakup Sprzętu.
1. **Przedmiot Umowy**
2. Przedmiotem zamówienia jest dostawa fabrycznie nowych 2 szt. kas biletowych stacjonarnych umożliwiających sprzedaż biletów kolejowych wraz z oprogramowaniem i świadczeniem usług wsparcia eksploatacyjnego.
3. Na podstawie Umowy Wykonawca zobowiązuje się do:
4. dostawy Zamawiającemu Sprzętu wskazanego w OPZ- Załącznik nr 2 do Umowy;
5. instalacji na Terminalach Oprogramowania kasy stacjonarnej;
6. udzielenia Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie kasy stacjonarnej;
7. dostarczenia Sprzętu do lokalizacji:
* *Dworzec Główny PKP Tarnów; Plac Dworcowy 1; 33-100 Tarnów*
* *Stacja PKP Oświęcim ul. Powstańców Śląskich, 32-600 Oświęcim*

 i instalacji Sprzętu w tej lokalizacji/ach, w terminach wskazanych w § 4;

1. przeprowadzenia szkoleń na rzecz Zamawiającego;
2. świadczenia usług wsparcia na Oprogramowanie kasy stacjonarnej; zainstalowane na Sprzęcie na zasadach szczegółowo opisanych w załączniku nr 3 do Umowy;
3. dostarczenia wraz ze Sprzętem Dokumentacji oraz Dokumentacji Gwarancyjnej
i Dokumentacji Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz ich wydania Zamawiającemu.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że dostarczony Sprzęt będzie:
	1. technicznie sprawny;
	2. fabrycznie nowy;
	3. posiadać komplet Dokumentacji i Dokumentacji Gwarancyjnej;
	4. wolny od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych oraz roszczeń osób trzecich.
5. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z Dokumentacją Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz potwierdza, że jest świadomy, iż Dokumentacja ta stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy.
6. **Oprogramowanie**
7. Wykonawca zobowiązany jest do instalacji na Terminalach Oprogramowania kasy stacjonarnej, opisanego w ust. 2 poniżej.
8. Szczegółowy opis Oprogramowania kasy stacjonarnej zawarty jest w Dokumentacji Oprogramowania kasy stacjonarnej, przy czym Wykonawca zapewnia, że Oprogramowanie kasy stacjonarnej posiadać będzie następujące funkcjonalności:
9. funkcjonalność FIN – Sprzedaż biletów w komunikacji krajowej;
10. funkcjonalność elektronicznego rezerwowania miejsc w pociągach PKP Intercity;
11. funkcjonalność rezerwacji i sprzedaży miejsc w pociągach PKP Intercity (FAHR);
12. funkcjonalność Pakiet Podróżnika - sprzedaż biletów w ramach jednej transakcji dla przewoźników uczestniczących w projekcie Pakiet Podróżnika;
13. sprzedaż biletów w ramach jednej transakcji dla przewoźników uczestniczących
w projekcie Wspólny Bilet;
14. możliwość przekazywania rekordów sprzedaży z kanału sprzedaży do systemu centralnego KURS90;
15. funkcjonalność wspomagania funkcji zwrotów;
16. funkcjonalność zwrotu biletów.
17. **Dostarczenie i instalacja Sprzętu**
18. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Sprzęt oraz Oprogramowanie kasy stacjonarnej do odbioru w lokalizacjach wskazanych § 2 ust. 2 lit. d) nin. umowy przez Zamawiającego w terminie nie później niż 3 dni robocze od dnia złożenia przez Zamawiającego Zamówienia. Zamówienie zostanie zlecone Wykonawcy do realizacji nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia podpisania Umowy. Sprzęt odbierany będzie przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego w obecności upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy,
a jego przyjęcie potwierdzone będzie protokołem odbioru Sprzętu oraz Oprogramowania kasy stacjonarnej.
19. Zamawiający nie jest zobowiązany do odbioru Sprzętu oraz Oprogramowania kasy stacjonarnej w razie stwierdzenia jego wad lub braków, w tym braków ilościowych lub braku Dokumentacji Gwarancyjnej. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest w umówionym z Zamawiającym terminie, dostarczyć Sprzęt wolny od wad i dokonać ponownego przedstawienia Sprzętu wraz
z Oprogramowaniem kasy stacjonarnej do odbioru, ponawiając opisaną wyżej procedurę odbioru. Z chwilą podpisania protokołu odbioru przez Strony na Zamawiającego przechodzą korzyści i ciężary związane ze Sprzętem.
20. Dostarczenie Sprzętu do lokalizacji Zamawiającego wskazanej w § 2 ust. 2, lit. d) odbywać się będzie w Dni Robocze w godzinach od 8 do 16.
21. W ramach wynagrodzenia wskazanego w § 8 ust. 1 Umowy Wykonawca zobowiązuje się do instalacji Sprzętu w lokalizacjach wskazanych w § 2 ust. 2, lit. d), wraz z podłączeniem Sprzętu do sieci informatycznej Zamawiającego, konfiguracją Sprzętu i Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz ich przetestowaniem.
22. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia Wykonawcy wszelkich dostępów i zezwoleń koniecznych do wykonania Umowy, w szczególności dostępu do lokalizacji wskazanych
w § 2 ust. 2, lit. d) Umowy, a także zapewnienia współpracy personelu Zamawiającego w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązań Wykonawcy.
23. Dostarczenie i instalacja Sprzętu wraz z Oprogramowaniem kasy stacjonarnej w lokalizacjach wskazanych w § 2 ust. 2, lit. d), a także przeprowadzenie testów zainstalowanego Sprzętu
i Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz dostarczenie Dokumentacji Oprogramowania kasy stacjonarnej będzie potwierdzone protokołem odbioru (załącznik nr 5). Postanowienia ust. 1, 2
i 4 powyżej stosuje się odpowiednio.
24. Zamawiający zobowiązany jest do odbioru instalacji Sprzętu i Oprogramowania kasy stacjonarnej lub odmowy jego dokonania (w przypadku wadliwej instalacji) w dniu przeprowadzenia testów zainstalowanego Sprzętu i Oprogramowania kasy stacjonarnej. Strony dopuszczają odbiory częściowe.
25. W przypadku zgłoszenia wad instalacyjnych, Strony uzgodnią terminy ich usunięcia, a procedura odbioru zostanie powtórzona. W przypadku niezgłoszenia wad instalacyjnych w terminie 5 dni roboczych lub nieuzasadnionej odmowy podpisania protokołu odbioru, Wykonawca uprawniony jest do jednostronnego podpisania protokołu odbioru ze skutkiem dla obu Stron.
26. Bieg terminów wskazanych w Umowie ulega przedłużeniu o czas przestojów i opóźnień
w wykonywaniu przedmiotu Umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.

**§ 5. Gwarancja jakości**

1. Wykonawca oświadcza, iż na Sprzęt udzielona zostaje przez jego producentów gwarancja jakości. W ramach udzielonej gwarancji jakości, producenci Sprzętu zobowiązani są do usuwania, na własny koszt, wszelkich wad fizycznych Sprzętu przez okres 36 miesięcy w przypadku Terminala i 36 miesięcy w przypadku Drukarki, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru danego egzemplarza Sprzętu.
2. Szczegółowe warunki świadczenia usług gwarancyjnych producentów, dostarczone przez Wykonawcę przed zawarciem Umowy, stanowią załącznik nr 4 do Umowy.
3. W trakcie trwania okresu gwarancyjnego wskazanego w ust. 1 powyżej Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego przez okres 36 miesięcy usługi serwisu na zasadach opisanych w załączniku nr 3 do Umowy.
4. W przypadku napraw gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia Awarii Sprzętu w terminie do 10 Dni Roboczych, licząc od dnia przesłania Zgłoszenia do Wykonawcy.
W uzasadnionych przypadkach czas naprawy Sprzętu może ulec przedłużeniu za zgodą obydwu Stron.
5. Wykonawca gwarantuje zgodność działania Oprogramowania kasy stacjonarnej z dostarczoną Zamawiającemu Dokumentacją Oprogramowania kasy stacjonarnej.

**§ 6.** **Usługi utrzymania i Serwisu Sprzętu**

1. Warunki świadczenia usług utrzymania w odniesieniu do Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz serwisu Sprzętu opisane są w załączniku nr 3.
2. Usługi opisane w ust. 1 powyżej, świadczone będą przez Wykonawcę przez okres 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru Sprzętu przez Strony.

**§ 7. Szkolenia**

Strony zgodnie oświadczają, iż szkolenia opisane w § 2 ust. 2 lit. e) zostaną przeprowadzone przez Wykonawcę w terminie nie później niż w ciągu 7 dni od dnia dostawy Sprzętu w siedzibie Zamawiającego.

**§ 8. Cena i warunki płatności**

1. Strony ustalają, że Wykonawca za wykonanie Przedmiotu zamówienia otrzyma maksymalne wynagrodzenie w wysokości **………………….zł brutto (słownie: ………………………………………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów
i usług w wysokości **……………………………….. zł (słownie: ……………………………złotych ……./100)**, **……………………………… zł netto (słownie: ………………………….złotych ……./100)**, w tym:
	1. Z tytułu sprzedaży Sprzętu (2 szt. Kas biletowych stacjonarnych) Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy ceny w wysokości **………………….zł brutto (słownie: ………………………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów
	i usług w wysokości **……………………… zł (słownie: ………………………złotych ……./100)**, **………………………zł netto (słownie: ……………………złotych ……./100)**, w tym:
	2. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)**, za Terminal kasowy (za 2 szt. łącznie);
	3. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)** za Drukarkę fiskalną (za 2 szt. łącznie);
	4. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)** za Czytnik kodów kreskowych (za 2 szt. łącznie);
	5. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)** za Drukarkę biletową, (za 2 szt. łącznie);
	6. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)** za Moduł zasilania awaryjnego UPS (za 2 szt. łącznie);
	7. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)** za Drukarkę biletową, (za 2 szt. dodatkowe);
	8. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)** za Instalację stacjonarnej kasy biletowej (2 szt.) oraz
	9. **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)** za Instalację drukarki biletowej (2 szt.).

Podstawą wystawienia faktury stanowi podpisany protokół odbioru, o którym mowa w § 4 ust 6 powyżej.

* 1. Z tytułu opracowania i wdrożenia Oprogramowania dwóch kas biletowych stacjonarnych oraz udzielenia licencji opisanej w załączniku nr 2 do Umowy na dwie kasy biletowe stacjonarne, Zamawiający jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w wysokości **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)**.

Podstawą wystawienia faktury stanowi podpisany protokół odbioru, o którym mowa w § 4 ust 6 powyżej.

* 1. Z tytułu przygotowania i przeprowadzenia jednodniowego szkolenia w wymiarze 4 godzin
	z zakresu funkcjonalności Oprogramowania kasy stacjonarnej, Zamawiający jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w wysokości **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)**

Podstawą wystawienia faktury stanowi podpisany protokół odbioru z przeprowadzenia szkolenia (załącznik nr 6).

* 1. Z tytułu świadczenia Usług wsparcia Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz Usług serwisu technicznego Sprzętu, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia (za 36 m-cy łącznie) w wysokości **………………….zł brutto (słownie: ……………złotych ……../100)**, w tym należność na podatek od towarów i usług w wysokości **…………………zł (słownie: ……………złotych ……./100)**, **…………… zł netto (słownie: …………………… złotych …/100)**.

Faktury będą wystawiane w ciągu 15 dni kalendarzowych po zakończeniu okresu rozliczeniowego, którym jest miesiąc kalendarzowy.

1. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy prowadzony
w banku: ….................................................................pod numerem ............................................................, w terminie 21 dni kalendarzowych liczonych od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT. Za skutecznie doręczoną fakturę w związku z realizacją Umowy, wystawioną zgodnie z obowiązującymi przepisami i Umową, uznaje się wyłącznie fakturę wysłaną elektronicznie zgodnie z zał. 9 do umowy z adresu …...........................i przesłaną na adres …………………………………. lub dostarczoną w formie papierowej na adres Wykonawcy wskazany w komparycji Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia faktury w sposób określony w zdaniu poprzednim, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu żądania odsetek za czas opóźnienia ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, chociażby Wykonawca nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi.
2. Za termin zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
3. Zamawiający ma prawo wstrzymać się z wypłatą wynagrodzenia na podstawie wystawionej faktury, o której mowa w ust. 2 powyżej, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jej wystawieniu.
4. W przypadku niedotrzymania terminu zapłaty za wykonaną Usługę, Wykonawcy przysługuje prawo naliczenia Zamawiającemu odsetek w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, które będą płatne na podstawie noty odsetkowej wystawionej przez Wykonawcę i doręczonej Zamawiającemu.
5. W zakresie przelewów realizowanych przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy, Zamawiający pokrywa prowizje i opłaty naliczane przez bank, z którego przelew jest realizowany.
6. Zapłata wynagrodzenia nastąpi wyłącznie na rachunek zawarty na dzień zlecenia przelewu
w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług.
W przypadku gdyby na dzień terminu zapłaty rachunek bankowy Wykonawcy, o którym mowa
w ust. 2 powyżej nie był aktywny w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy
o podatku od towarów i usług, Zamawiający poinformuje o tym Wykonawcę drogą elektroniczną na adres wskazany w § 11 ust. 2) Umowy i wstrzyma płatność do czasu, aż Wykonawca dokona zgłoszenia aktualizacyjnego, a tym samym zgłosi właściwemu Naczelnikowi Urzędu Skarbowego numer rachunku rozliczeniowego oraz rachunek ten będzie widniał w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług. Za okres od terminu płatności wynikającego z Umowy do momentu faktycznej zapłaty wynikający z faktu braku aktywnego rachunku bankowego Wykonawcy w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, Wykonawca nie będzie żądać od Zamawiającego żadnych roszczeń odsetkowych.
7. Wykonawca oświadcza, że dla rachunku, o którym mowa w ust. 2 prowadzony jest rachunek VAT, zgodnie z zapisami art. 62a ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe w związku
z mechanizmem podzielonej płatności (tzw. split payment).
8. W przypadku dokonywania zapłaty za wykonanie przedmiotu Umowy przy użyciu mechanizmu podzielonej płatności, wszelkie potrącenia następować będą wyłącznie z kwoty netto.
9. Przelew wierzytelności pieniężnych wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
10. Wykonawca oświadcza, że jest/ nie jest zarejestrowany jako czynny/ zwolniony podatnik podatku od towarów i usług.
11. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT z tytułu realizacji Umowy bez podpisów osób upoważnionych do ich otrzymywania. Oświadczenie powyższe obowiązuje na czas trwania Umowy.
12. Zamawiający oświadcza, że jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i art. 108 Traktatu
(Dz. Urz. UE L 187 z 26.06.2014, str. 1, z późn. zm).
13. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu Usług wsparcia Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz Usług serwisu technicznego Sprzętu będzie podlegać waloryzacji w oparciu o roczny wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych (wyłącznie, jeżeli wskaźnik ten będzie miał wartość dodatnią) publikowany na stronie internetowej przez Główny Urząd Statystyczny. Waloryzacja będzie obowiązywać od drugiego miesiąca po ogłoszeniu wskaźnika przez Prezesa GUS w Komunikacie. Waloryzacja będzie miała zastosowanie najwcześniej po 12 miesiącach obowiązywania Umowy. Waloryzacja będzie się odbywać poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego. Waloryzacja nie może przekroczyć 10% wartości wynagrodzenia obowiązującego przed waloryzacją.

**§ 9. Zachowanie poufności**

1. Strony zobowiązują się do nieprzekazywania, nieujawniania i niewykorzystywania informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony, o których dowiedziały się w związku
z zawarciem i wykonaniem Umowy (zwanych dalej Informacjami Poufnymi).
2. Nie stanowią Informacji Poufnych:
	1. informacje, które w dniu podpisania Umowy lub w dniu ich udostępnienia Stronie są informacjami dostępnymi publicznie,
	2. informacje, które stały się informacjami dostępnymi publicznie w inny sposób niż naruszenie postanowień Umowy,
	3. informacje, które zostały uprzednio otrzymane przez Stronę bez naruszenia zobowiązania do zachowania poufności,
	4. informacje, które podlegają ujawnieniu na żądanie organów administracji państwowej, sądów, policji, prokuratury w ramach ich ustawowych uprawnień do żądania takich informacji, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej.
	5. informacje, co do których strony mają nałożony ustawowy obowiązek publikacji, lub które stanowią informacje jawne, publiczne, opublikowane przez strony.
3. W przypadku wskazanym w ust. 2 lit. d) powyżej, dana Strona poinformuje niezwłocznie drugą
z nich na piśmie o zakresie i warunkach ujawnienia takiej Informacji Poufnej uprawnionym organom, o ile przekazanie takiej informacji nie jest sprzeczne z prawem lub nałożonym zobowiązaniem.
4. Jeżeli w wyniku zawarcia i realizacji Umowy Wykonawca będzie miał dostęp do informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego, zobowiązany będzie do jej ochrony na zasadach określonych w podpisanym zobowiązaniu stanowiącym załącznik nr 7 do niniejszej Umowy.

**§ 10. Odpowiedzialność i kary umowne**

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, Wykonawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym,
z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. W przypadku realizacji przez Wykonawcę przedmiotu Umowy przy udziale podwykonawcy, Wykonawca odpowiedzialny jest za działania lub zaniechanie działania podwykonawcy jak za własne.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy lub wypowiedzenia Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający naliczy karę w wysokości 10% maksymalnego wynagrodzenia umownego brutto wskazanego w § 8 ust. 1.
4. W przypadku naruszenia przez jedną ze Stron zobowiązania do zachowania poufności, o którym mowa w § 9 Umowy, Strona która dopuściła się naruszenia zobowiązana będzie do zapłaty drugiej Stronie kary umownej w wysokości 15 000,00 zł (słownie: piętnaście tysięcy złotych 00/100), za każdy przypadek takiego naruszenia.
5. W przypadku nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę w zakresie usług wsparcia Oprogramowania kasy stacjonarnej lub Usług serwisu technicznego Sprzętu, Zamawiającemu przysługuje prawo żądania zapłaty kary umownej przez Wykonawcę w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100) za każde uchybienie w realizacji tych usług.
6. W przypadku braku zgodności działania Oprogramowania kasy stacjonarnej z Dokumentacją Oprogramowania kasy stacjonarnej Zamawiający uprawniony jest do żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek.
7. W przypadku zwłoki w dostawie Sprzętu, Zamawiający uprawniony jest do żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych 00/100) za każdy dzień zwłoki, za każdy stwierdzony przypadek osobno.
8. Maksymalna wysokość kar umownych, jakich Zamawiający może żądać od Wykonawcy wynosi
30 % maksymalnego wynagrodzenia brutto o którym mowa w § 8 ust.1 Umowy.
9. Kary umowne, o których mowa w niniejszym paragrafie, płatne będą w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do zapłaty, na rachunek bankowy wskazany
w wezwaniu.
10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Zamawiającego lub jakiejkolwiek osoby trzeciej występującej z roszczeniami w zakresie wad, nieprawidłowości oraz szkód powstałych
w związku z realizacją Umowy, w przypadku, gdy:
	1. Zamawiający lub osoby trzecie działające na jego zlecenie, lub za które ponoszą te podmioty odpowiedzialność, korzystają ze Sprzętu lub Oprogramowania kasy stacjonarnej lub jego poszczególnych elementów niezgodnie z przeznaczeniem lub sposobem korzystania, bądź naruszają warunki opisane w załączniku nr 2 do Umowy;
	2. spowodowane są niedziałaniem lub nieprawidłowym działaniem systemów/programów Zamawiającego, jego infrastruktury lub urządzeń;
	3. powstały na skutek działania lub zaniechania Wykonawcy zgodnego z decyzją, wytyczną lub instrukcją przekazaną Wykonawcy przez Zamawiającego;
	4. powstały na skutek siły wyższej.
11. Odpowiedzialność Stron z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy obejmuje obowiązek naprawy szkód rzeczywiście poniesionych (damnum emergens) oraz utraconych przez drugą Stronę korzyści (lucrum cessans).

**§ 11. Przedstawiciele Stron (Koordynatorzy)
RODO**

1. Do kontaktów z Wykonawcą podczas realizacji Umowy oraz jej koordynowania Zamawiający wyznacza: ……………………………………………………………e-mail…………, tel.: Koordynator Zamawiającego uprawniony jest w szczególności do podpisywania protokołów odbioru zgodnie z postanowieniami Umowy. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Koordynator może upoważnić inne osoby do dokonywania odbiorów.
2. Do kontaktów z Zamawiającym podczas realizacji Umowy oraz jej koordynowania Wykonawca wyznacza: ……………………………………………………………,e-mail:…………,tel.:.…………

Do kontaktów z Zamawiającym podczas realizacji wsparcia technicznego Wykonawca wyznacza: ……………………………………………………………,e-mail:…………,tel.:…………

1. Zmiana przedstawicieli Stron lub innych danych kontaktowych, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu, nie stanowi zmiany Umowy. Zmiana następuje poprzez oświadczenie złożone drugiej Stronie na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Każda ze stron Umowy oświadcza, iż jest administratorem 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 (dalej zwane „RODO”) w odniesieniu do danych osobowych swoich pracowników/współpracowników upoważnionych do działania w imieniu tej Strony w ramach realizacji Umowy, a także osób wskazanych przez drugą Stronę do kontaktu w Umowie (tzw. dane kontaktowe).
3. Przekazywane na potrzeby realizacji Umowy dane osobowe, o których mowa w ust. 4 powyżej, są danymi zwykłymi i obejmują imię, nazwisko, zajmowane stanowisko (pełnioną funkcję), miejsce pracy, numer służbowego telefonu, służbowy adres email.
4. Strony zobowiązują się do ochrony danych osobowych udostępnionych wzajemnie w związku z wykonywaniem Umowy, w tym do wdrożenia oraz stosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa danych osobowych zgodnie z przepisami prawa, a w szczególności z RODO. Strony zobowiązują się do stosowania wytycznych lub interpretacji, wydanych przez polski organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych dotyczących przetwarzania i ochrony danych osobowych.
5. Dane osobowe osób, o których mowa w ust. 4 powyżej, będą przetwarzane przez każdą ze Stron jako odrębnego administratora danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez daną Stronę) jedynie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania przez daną Stronę zadań związanych z realizacją Umowy.
6. Wyżej wymienione dane osobowe będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, chyba, że zgodnie z przepisami prawa niezbędny będzie dłuższy okres przetwarzania, np.
z uwagi na obowiązki archiwizacyjne lub okres przedawnienia roszczeń.
7. Strony wyznaczyły osoby uprawnione do udzielania informacji i wyjaśnień w zakresie danych osobowych:
8. ze strony Wykonawcy: inspektor ochrony danych

e-mail:………………………………….

1. ze strony Zamawiającego: inspektor ochrony danych

e-mail: ………………………………….

1. Strony zobowiązują się poinformować osoby fizyczne, które nie podpisują Umowy (zw. dalej Koordynator), a o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, o treści tego paragrafu. Wniesienie przez Koordynatora Strony żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych skutkuje obowiązkiem Strony, z ramienia której taki Koordynator został wyznaczony, niezwłocznego wskazania innej osoby w jej miejsce.
2. Strony nie mogą powierzać przekazanych do przetwarzania danych innym podmiotom bez pisemnej zgody drugiej strony. Podwykonawca realizujący usługi winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na strony w niniejszej Umowie. Strony ponoszą pełną odpowiedzialność wobec drugiej strony za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.

**§ 12. Adresy do doręczeń**

1. Wszelkie oświadczenia Stron związane z Umową będą składane w formie pisemnej pod rygorem nieważności, o ile szczegółowe postanowienia Umowy wprost nie stanowią inaczej i doręczane drugiej Stronie na piśmie, na adresy wskazane w komparycji Umowy, za potwierdzeniem odbioru.
2. Każda ze Stron zobowiązuje się powiadomić drugą Stronę na piśmie, o każdej zmianie adresu, w terminie 7 (siedmiu) dni przed dokonaniem takiej zmiany, pod rygorem uznania doręczenia na adres wskazany w komparycji Umowy za skuteczne.

**§ 13. Siła wyższa**

* 1. Strony zgodnie uznają, że siła wyższa to zdarzenie zewnętrzne, nagłe i niezależne od woli Stron, którego wystąpienia lub dokładnego wpływu na realizację Umowy nie można było przewidzieć, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron (dalej „Siła Wyższa”).
	2. Jeżeli Siła Wyższa uniemożliwia lub uniemożliwi jednej ze Stron wywiązanie się z jakiegokolwiek zobowiązania objętego Umową, Strona ta zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż
	w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia wystąpienia Siły Wyższej, zawiadomić drugą Stronę na piśmie
	o wydarzeniu lub okolicznościach stanowiących Siłę Wyższą wymieniając przy tym zobowiązania,
	z których nie może lub nie będzie mogła się wywiązać, wskazując przewidywany okres, w którym nie będzie możliwe wykonywanie Umowy oraz wykazując wpływ Siły Wyższej na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy oraz potwierdzić ten wpływ dołączając do pisma świadczące o tym oświadczenia lub dokumenty.
	3. Zawiadomienie Strony, o którym mowa w ust. 2, powinno zawierać szczegółowe wyjaśnienia oraz być poparte stosownymi dowodami, np. dokumentacją potwierdzającą związek przyczynowo skutkowy pomiędzy wystąpieniem Siły Wyższej a brakiem możliwości realizacji określonych zobowiązań umownych. Druga Strona ustosunkuje się do przedstawionych dowodów na piśmie
	w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia.
	4. Strona powołująca się na Siłę Wyższą powinna także dążyć do kontynuowania realizacji swoich zobowiązań w rozsądnym zakresie oraz podjąć działania niezbędne do zminimalizowania skutków działania Siły Wyższej oraz czasu jej trwania.
	5. Strony – po wykazaniu wpływu wystąpienia Siły Wyższej na brak możliwości realizacji określonych zobowiązań umownych - nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w całości lub w części, w takim zakresie, w jakim zostało to spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej. W wypadku zaistnienia Siły Wyższej o charakterze długotrwałym, powodującej niewykonywanie Umowy przez okres dłuższy niż 90 (słownie: dziewięćdziesiąt) dni, Strony będą prowadzić negocjacje w celu określenia dalszej realizacji lub rozwiązania Umowy.

**§ 14. Podwykonawcy**

* + - 1. Wykonawca może powierzyć wykonanie Umowy podwykonawcy. Powierzenie wykonania Umowy podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy. Podwykonawca musi posiadać analogiczne uprawnienia jak wymagania stawiane Wykonawcy.
			2. Wykonując Umowę przy udziale podwykonawców Wykonawca jest obowiązany zawrzeć Umowę o podwykonawstwo.
			3. Przed przystąpieniem do realizacji Umowy Wykonawca zobowiązany jest podać nazwy, dane kontaktowe oraz przedstawicieli podwykonawców zaangażowanych w wykonanie Umowy, jeżeli są już znani. Wykonawca w trakcie realizacji Umowy zawiadomi Zamawiającego o wszelkich zmianach w odniesieniu do informacji, o których mowa w zdaniu pierwszym, a także przekaże wymagane informacje na temat nowych podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację Umowy.
			4. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się na etapie postępowania w sprawie zamówienia, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu,
			iż proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
			5. Jakakolwiek przerwa w realizacji Umowy wynikająca z braku działań podwykonawcy, zaniechania przez niego wykonywania Umowy lub innego rodzaju opóźnień, będzie traktowana jako przerwa (opóźnienie) powstałe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy i nie może stanowić podstawy do zmiany terminu realizacji Umowy.

**§ 15. Zmiany umowy**

Zamawiający przewiduje możliwość istotnej zmiany postanowień zawartej Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z okoliczności wymienionych poniżej, z uwzględnieniem wskazanych warunków ich wprowadzenia.

Dopuszcza się wprowadzenie istotnych zmian do zawartej Umowy, w szczególności
w następujących przypadkach:

* 1. zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego, jeżeli zmiana ta wpływa na zakres lub warunki wykonania przez Strony świadczeń wynikających z Umowy;
	2. konieczności zmiany sposobu realizacji Umowy lub zmiany terminów określonych
	w umowie z uwagi na wystąpienie okoliczności niezależnych od Zamawiającego lub spowodowanych Siłą Wyższą zdefiniowaną w § 13 niniejszej Umowy i na warunkach określonych w § 13;
	3. powstania rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie da się usunąć w inny sposób, zaś zmiana będzie umożliwiać usunięcie tych rozbieżności i doprecyzowanie postanowień Umowy w sposób jednoznaczny dla jej interpretacji przez Strony;
	4. oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych mogących mieć wpływ na interpretację postanowień Umowy;
	5. obniżenia wynagrodzenia - w każdym czasie bez względu na okoliczności;
	6. wydłużenia w prawnie dopuszczalnym zakresie terminów płatności za zgodą obydwu Stron;
	7. konieczności wprowadzenia zmian sposobu realizacji Umowy, korzystnych dla Zamawiającego.

Katalog dopuszczalnych istotnych zmian Umowy, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, nie stanowi podstawy do roszczeń Wykonawcy o zmianę Umowy.

W przypadku wystąpienia okoliczności stanowiących podstawę do zmiany postanowień Umowy, Strony zobowiązują się do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie drugiej Strony
i wystąpienia z wnioskiem o zmianę w Umowie.

Wszelkie zmiany Umowy wymagają dochowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 16. Odstąpienie od umowy**

1. Niezależnie od uprawnienia Zamawiającego do odstąpienia od Umowy na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, Zamawiający w terminie 30 dni od dnia zaistnienia poniższych okoliczności może odstąpić od Umowy w całości lub w części, jeżeli:
	1. Zamawiający poweźmie uzasadnione obawy, co do powstania podstawy do złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości Wykonawcy;
	2. zostanie wszczęte postępowanie likwidacyjne wobec Wykonawcy;
	3. W przypadku, gdy wysokość naliczonych Wykonawcy kar umownych osiągnęła co najmniej 30% maksymalnego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy;
	4. Wykonawca bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego dokona cesji wierzytelności (przelewu lub innej czynności wywołującej podobne skutki) z Umowy.
2. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w sytuacji gdy:
	1. Wykonawca utraci zdolność/uprawnienia niezbędne do wykonania Przedmiotu Umowy;
	2. Wykonawca nie realizuje Przedmiotu Umowy zgodnie z Umową lub nienależycie wykonuje swoje zobowiązania umowne, w tym również w zakresie podwykonawstwa, mimo uprzedniego wezwania przez Zamawiającego do poprawy.
3. Odstąpienie od Umowy z jakiejkolwiek przyczyny nie zwalnia Wykonawcy z jego obowiązków określonych w Umowie pozostających w mocy po odstąpieniu.
4. Wykonawca na żądanie Zamawiającego obowiązany jest udzielić Zamawiającemu niezwłocznie wszelkich informacji i przedłożyć wszelkie dokumenty konieczne do ustalenia wartości elementów rozliczanych w razie odstąpienia od Umowy.

**§ 17. Inne postanowienia**

1. W sprawach nieregulowanych Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
2. W przypadku sprzeczności postanowień załączników do Umowy z powyższymi postanowieniami Umowy, Strony nadają pierwszeństwo postanowieniom Umowy.
3. Wszelkie spory wynikłe z Umowy lub powstałe w związku z jej realizacją Strony zobowiązują się rozstrzygać na drodze polubownej. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia, spory rozpoznawane będą przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności, o ile szczegółowe postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
5. Umowa może zostać rozwiązana przez Zamawiającego w zakresie świadczenia Usług wsparcia Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz Usług serwisu technicznego Sprzętu bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Wykonawcy w przypadku naruszenia przez Wykonawcę zasad świadczenia usług szczegółowo opisanych w załączniku nr 3 do Umowy.
6. Umowę i załączniki do niej sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron / Umowę sporządzono w postaci elektronicznej opatrzonej podpisami kwalifikowanymi[[1]](#footnote-2).
7. Następujące załączniki stanowią integralną część Umowy:
8. Załącznik nr 1: Opis Przedmiotu Zamówienia;
9. Załącznik nr 2: Warunki licencyjne Oprogramowania kasy stacjonarnej;
10. Załącznik nr 3: Warunki usług utrzymania i serwisu;
11. Załącznik nr 4: Warunki świadczenia usług gwarancyjnych dla Sprzętu Producentów;
12. Załącznik nr 5: Protokół odbioru instalacji Sprzętu i Oprogramowania kasy stacjonarnej; Załącznik nr 6: Protokół odbioru szkolenia;
13. Załącznik nr 7: Zobowiązania do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa: ”Koleje Małopolskie” sp. z o.o.;
14. Załącznik nr 8: Klauzula RODO do Umowy;
15. Załącznik nr 9: Porozumienie w sprawie otrzymywania faktur drogą elektroniczną;
16. Załącznik nr 10: Oświadczenie Wykonawcy o rachunku bankowym;
17. Załącznik nr 11: Oferta wykonawcy.

*Załącznik nr 1*

*do Umowy nr CRU/DIT*/*……/2023* *z dnia ……………………. 2023 r.*

**Opis przedmiotu zamówienia (OPZ) na dostawę i instalację terminali kasowych
z oprogramowaniem przeznaczonym do sprzedaży biletów kolejowych oraz wdrożeniem
i usługą wsparcia i utrzymania**

# **DEFINICJE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Awaria** | Wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu urządzeń, w tym niezgodnie z Dokumentacją, skutkująca niemożnością realizacji przez Zamawiającego procesów biznesowych lub skutkująca błędnym przetwarzaniem danych niezbędnych w ich realizacji. |
| **Błąd** | Wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu urządzeń, w tym niezgodnie z Dokumentacją lub założeniami, ale nie powodująca nieprawidłowości w realizacji procesów biznesowych Zamawiającego**.** |
| **Dzień roboczy** | Oznacza dzień od poniedziałku do piątku od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| **Czas naprawy** | Czas pomiędzy dokonaniem przez Zamawiającego zgłoszenia błędu lub awarii a naprawą. |
| **Czas reakcji** | Czas pomiędzy dokonaniem przez Zamawiającego zgłoszenia błędu funkcjonowania kas stacjonarnych a zarejestrowaniem zgłoszenia w systemie Wykonawcy (potwierdzone przesłaniem maila do Zamawiającego i podjęciem zgłoszenia przez Wykonawcę). |
| **Kasa stacjonarna** | Należy przez to rozumieć dostarczony sprzęt i oprogramowanie umożliwiający realizację procesu sprzedaży biletów kolejowych, realizujące wszystkie wymagania niniejszego dokumentu. |
| **Naprawa** | Usunięcie błędu lub awarii lub przekazania przez Wykonawcę rozwiązania zastępczego. |
| **Wykonawca** | Dostawca urządzeń oraz usług wskazanych w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia. |
| **Zamawiający** | Spółka „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. KRS: 0000500799, REGON: 123034972, NIP: 6772379445. |

**§1**

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa fabrycznie nowych 2 szt. kas biletowych stacjonarnych umożliwiających sprzedaż biletów kolejowych wraz z oprogramowaniem i świadczeniem usług wsparcia eksploatacyjnego.
2. W skład kasy stacjonarnych wchodzi co najmniej:

2.1 Terminal kasowy;

2.2 Drukarka fiskalna;

2.3 Czytnik kodów kreskowych;

2.4 Drukarka biletowa;

2.5 Moduł zasilania awaryjnego UPS.

1. W ramach przedmiotu zamówienia Zamawiający wymaga dostarczenia dodatkowo
2 szt. drukarki biletowej.
2. W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć kompletne zamówienie (sprzęt i oprogramowanie) składające się co najmniej z elementów wymienionych w ust. 2 i 3 umożliwiające realizację pełnego procesu sprzedaży biletów kolejowych tzn. sprzedaż, anulowania, zwroty obsługę zmian kasowych i miesiąca rozliczeniowego i fakturowania.
3. Transport i instalacja kas stacjonarnych w lokalizacjach wskazanych w § 2 ust. 2 lit. d) umowy
w terminie nie później niż 3 dni robocze od dnia złożenia przez Zamawiającego Zamówienia.
4. Dostarczone oprogramowanie powinno zostać zintegrowane z systemem sprzedaży Zamawiającego umożliwiając przesyłanie rekordów sprzedaży w trybie online w terminie
2 miesięcy od podpisania umowy.

# **§2****Ogólne warunki REALIZACJI przedmiotu umowy**

1. Wykonawca przed dostawą sprzętu przekaże w formie edytowalnej plik z wykazem urządzeń oraz ich parametry: model i jego wersję z numerami seryjnymi.
2. Zamawiający wymaga dostarczenia sprzętu objętego przedmiotem zamówienia: fabrycznie nowego, nieużywanego, wolnego od wad, najwyższej jakości, odpowiadającego co najmniej parametrom i określonym wymogom technicznym.
3. Obsługa płatności elektronicznej przez integracje z terminalem płatniczym agenta rozliczeniowego z którym Zamawiający ma podpisaną umowę i który agent rozliczeniowy może Zamawiającemu wydzierżawić. Po stronie Wykonawcy będzie prowadzenie uzgodnień technicznych w zakresie doboru niezbędnych parametrów technicznych urządzenia jak również w zakresie ich integracji z oprogramowaniem kasowym. Przy czym część kas będzie mogło funkcjonować jako niezintegrowane z terminalem płatniczym - w takiej sytuacji forma płatności kartą tylko oznaczy daną sprzedaż, bez próby komunikacji z terminalem płatniczym. Dla każdego wygenerowanego biletu powinien być przekazany unikalny numer transakcji
z terminala umożliwiający powiązanie sprzedaży z rozliczeniem płatności w momencie integracji z terminalem.
4. Wykonawca musi dołożyć wszelkiej staranności, aby dostarczone Oprogramowanie było opracowane w sposób zapewniający integralność danych (m.in. spójność danych posprzedażnych z danymi fiskalnymi widokami prezentowanymi na ekranie kasowym oraz wydrukach).
5. Wykonawca dokona integracji z systemem sprzedażowym Zamawiającego zapewniającym przesyłanie rekordów sprzedaży online.

# **§3SPECYFIKACJA TECHNICZNA SPRZĘTU**

1. Drukarki biletowe:

1.1 Drukarka igłowa umożliwiająca wydruk biletów kolejowych.

1.2 Parametry techniczne:

a). Rozdzielczość: 180 x 360 dpi;

b). Zestawy znaków: ISO 8859-2;

c). Komunikacja: RS-232, USB 2.0;

d). Napięcie zasilania: ~230V;

e). Prędkość wydruku co najmniej 400 znaków/sekundę przy 15 cpi.

1. Drukarki fiskalne:

2.1 Drukarki fiskalne powinny posiadać pozytywną opinię Prezesa Głównego Urzędu Miar potwierdzającą zgodność z art. 111 ust. 6a z dnia 11 marca 2004 r. o podatku
od towarów i usług (Dz.U. z 2022 r. poz. 931) oraz spełniają kryteria i warunki techniczne określone w rozporządzeniu Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 12 września
 2021 r. w sprawie wymagań technicznych dla kas rejestrujących (Dz.U. z 2021 r. poz. 1759).

2.2 Wszystkie drukarki fiskalne, o których mowa w ust. 2 ppkt. 2.1) muszą być wyposażone
w dedykowane akumulatory dostarczane przez producenta urządzeń.

2.3 Drukarka fiskalna powinna obsługiwać komunikację z Centralnym Repozytorium Kas (CRK) zgodnie z wymogami Rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 12 września 2021 r. w sprawie wymagań technicznych dla kas rejestrujących (Dz.U. z 2021 r. poz. 1759).

2.4 Drukarka fiskalna powinna mieć możliwość wydruków niefiskalnych.

2.5 Parametry techniczne:

a). Procesor co najmniej 528MHz;

b). Pamięć RAM co najmniej 256MB;

c). Pamięć flash co najmniej 8192MB;

d). System operacyjny LINUX;

e). Szybkość wydruku co najmniej 50 linii na sekundę;

f). Komunikacja RS-232.

1. Terminale kasowe:

3.1 Zintegrowany komputer do sprzedaży biletów (zwany również Terminalem POS) na
których funkcjonować będzie dostarczone przez Wykonawcę oprogramowanie
do sprzedaży biletów.

3.2 Terminal kasowy musi współdziałać z pozostałymi urządzeniami wchodzącymi
w skład kasy stacjonarnej.

3.3 Parametry techniczne:

a). Przekątna ekranu co najmniej 15”;

b). Ekran płaski kolorowy z panelem dotykowym;

c). Proporcje ekranu 4:3;

d). Maksymalna rozdzielczość ekranu 1024x768 px;

e). Jasność ekranu co najmniej 400 nit;

f). Technologia panelu dotykowego PCAP;

g). Pamięć operacyjna co najmniej 4GB RAM;

h). Pamięć stała co najmniej 128GB SSD;

i). Porty komunikacyjne: 4xCOM, 3xUSB 3.0, 1xLAN, 1x Display Port;

j). Komunikacja: WiFi 2.4G/5G, Bluetooth V2.1+EDR/Bluetooth 3.0/3.0 +HS/4.0;

1. Czytniki kodów kreskowych:

4.1 Parametry techniczne:

a). Odczyt kodów 1D/2D;

b). Dostępne porty komunikacyjne: USB, USB-C, RS-232, KBW;

c). Wymiary: 148 mm x 68mm x 126mm;

d). Warunki pracy od 0oC do 50oC;

e). Klasa szczelności co najmniej IP52.

1. Moduł zasilania awaryjnego UPS

5.1 Parametry techniczne:

a). Moc pozorna minimum: 900 VA;

b). Moc skuteczna minimum: 540 W;

c). Napięcie wyjściowe: ~230 V;

d). Napięcie wejściowe: ~230 V;

e). Złącza: kompatybilne z dostarczonym sprzętem;

f). Bezpieczeństwo:

* podtrzymanie zasilania;
* ochrona przeciwprzepięciowa;
* ochrona linii danych;
* automatyczna regulacja napięcia (AVR).
1. Oprogramowanie kasy stacjonarnej – funkcjonalności:

6.1 Realizacja funkcji rozliczeniowych takich jak:

a). Otwarcie / zamknięcie zmiany;

b). Otwarcie / zamknięcie miesiąca;

c). Zwroty biletów;

d). Anulowanie biletów.

6.2 Możliwość generowania raportów:

a). Sprzedanych biletów;

b). Zwróconych biletów;

c). Anulowanych biletów;

d). Ilość transakcji opłaconych kartą/gotówką;

e). Rozliczenie biletów;

f). Blankiety;

g). Rejestr faktur VAT.

h). Wyszukiwanie połączeń kolejowych na terenie Polski.

i). Bezobsługowa zmiana ofert na podstawie aktualizacji systemu KURS’90.

j). Dostęp do systemu HAFAS umożliwiający podgląd rozkładów jazdy.

# **§4Szkolenia i usługi wsparcia**

* 1. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia 5 osób w zakresie obsługi dostarczonych urządzeń kas stacjonarnych.
	2. Szkolenia pracowników musi obejmować 4 godziny zegarowe. Przez godzinę zegarową należy rozumieć 60 minut.
	3. Wykonawca przeszkoli wskazanych pracowników Zamawiającego w trybie stacjonarnym w siedzibie Zamawiającego.
	4. Zamawiający uprawniony jest do żądania powtórnego szkolenia na koszt Wykonawcy,
	w przypadku, kiedy kontrola przeprowadzona przez Zamawiającego wykaże, że Wykonawca dopuścił się uchybień lub zaniedbań w realizacji szkoleń.
	5. Szkolenie zostanie przeprowadzone nie później niż w ciągu 7 dni od dnia dostawy Sprzętu.
	6. Wykonawca zapewni dostęp do systemu helpdesk w celu przesyłania i kolejkowania zgłoszeń serwisowych.
	7. Wsparcie będzie realizowane w następującym zakresie:

7.1.Administrowania Oprogramowaniem - bieżący nadzór nad poprawnym działaniem Oprogramowania, zapewniający sprawne, nieprzerwane funkcjonowanie oraz rozwiązywanie i usuwanie pojawiających się Awarii oraz Błędów;

7.2. Realizacji aktualizacji i synchronizacji danych w kasach stacjonarnych;

7.3. Przetwarzania i przechowywania danych transakcyjnych;

7.4. Wsparcia użytkowników w zakresie eksploatacji oprogramowania, w tym rozwiązywanie incydentów zgłoszonych przez Zamawiającego oraz wyjaśnianie nieprawidłowości wynikających z obsługi aplikacji;

7.5.Rozwiązywania wszelkich nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem Oprogramowania w porozumieniu z producentem systemu, na które nie ma wpływu Wykonawca;

7.6. Usługa wsparcia będzie realizowana łącznie w obrębie wszystkich punktów sprzedaży Zamawiającego w zależności od miejsca wystąpienia awarii.

7.7. W ramach usługi wsparcia Wykonawca zainstaluje dwie dodatkowe sztuki drukarek biletowych. Termin i instalacja 2 dodatkowych sztuk drukarek nastąpi w porozumieniu
z Wykonawcą w okresie 36 miesięcy świadczenia usługi utrzymania i serwisu sprzętu.

# **§5Licencje i gwarancja**

1. Wykonawcazapewnia bezterminowy dostęp do Dokumentacji i Oprogramowania.
2. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia wszystkich rodzajów licencji pozwalających na korzystanie z dostarczonej wersji Oprogramowania w sposób legalny i niebudzący wątpliwości prawnych. Jeśli którekolwiek z licencji będą stanowić przedmiot zakupu wliczony w ofertę Zamawiającyautomatycznie staje się nabywcą licencji.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na przedmiot zamówienia przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Sprzętu.
4. W okresie gwarancji i rękojmi wszelkie naprawy i wymiany objęte gwarancją
lub rękojmią, dokonywane będą w ramach wynagrodzenia umownego. Zamawiający nie ponosi jakichkolwiek kosztów związanych z naprawami gwarancyjnymi i wymianami, a w szczególności:
	1. kosztów transportu;
	2. kosztów części zamiennych;
	3. materiałów;
	4. prac związanych z naprawą lub wymianą.
5. W ramach gwarancji Wykonawca usuwa wszelkie Awarie i Błędy w działaniu Sprzętu.

# **§6Dokumentacja**

Wykonawca zobowiązuje się do przekazania dokumentacji dotyczącej dostarczonego sprzętu,
tj. instrukcji obsługi dla użytkownika, instrukcji obsługi dla administratora, sterowników
i dokumentacji programistycznej pozwalającej na obsłużenie kas stacjonarnych. Dokumentacja musi być przekazana Zamawiającemu po podpisaniu umowy, lecz nie później niż przed dostarczeniem pierwszej partii sprzętu. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu pełnej dokumentacji umożliwiającej administrowanie rozwiązaniem (dokumentacja dla administratorów) oraz informacje niezbędne do umieszczenia w procedurze odtworzeniowej (zachowania ciągłości działania).

*Załącznik nr 2*

*do Umowy nr CRU/DIT/……/2023 z dnia ……………………. 2023 r.*

**Warunki licencji na korzystanie z Oprogramowania kasy stacjonarnej**

1. Z chwilą wydania Zamawiającemu Sprzętu, Wykonawca w ramach wynagrodzenia za dostawę Sprzętu udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji na korzystanie z Oprogramowania kasy stacjonarnej na wymienionych poniżej polach eksploatacji:
2. trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Oprogramowania kasy stacjonarnej
w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, wprowadzanie, wyświetlanie, stosowanie, przekazywanie i przechowywanie programu komputerowego również
w zakresie, w którym dla tych czynności konieczne jest zwielokrotnienie programu komputerowego;
3. wykonanie i korzystanie z dowolnej ilości kopii całości lub części;
4. sporządzenie i korzystanie z dowolnej ilości kopii zapasowych całości lub części;
5. wprowadzenie do pamięci komputerów lub serwerów oraz do sieci teleinformatycznych
i informatycznych;
6. nadanie i odbiór za pomocą sieci Internet lub innej sieci komputerowej;
7. współpraca, tam, gdzie jest to możliwe technicznie i nie wymagana jest zmiana Oprogramowania z zewnętrznymi systemami handlowymi działającymi na rzecz Zamawiającego.
8. Oprogramowanie kasy stacjonarnej może być wykorzystywane wyłącznie na Terminalach w celu realizacji działań sprzedażowych i funkcji powiązanych z działaniami sprzedażowymi przez Zamawiającego w ramach prowadzonej przez Zamawiającego działalności statutowej, w szczególności działalności operacyjnej i gospodarczej.
9. Zamawiający nie jest uprawniony, niezależnie od wykorzystywanych środków technicznych, do umożliwienia osobom trzecim korzystania z Oprogramowania kasy stacjonarnej ani też wykorzystywania Oprogramowania kasy stacjonarnej dla potrzeb przetwarzania danych w ramach działalności prowadzonej przez osoby trzecie.
10. Wykonawca z chwilą zapłaty wynagrodzenia z tytułu udzielenia licencji na korzystanie z Oprogramowania kasy stacjonarnej udziela Zamawiającemu również niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z Dokumentacji Oprogramowania kasy stacjonarnej na następujących polach eksploatacji:
11. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania dokumentacji – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, optycznego, elektronicznego oraz techniką cyfrową, wprowadzanie do pamięci dowolnej ilości urządzeń komputerowych;
12. wprowadzenie do pamięci komputerów lub serwerów oraz do sieci teleinformatycznych lub informatycznych. Wykorzystanie przedmiotowej dokumentacji do celów szkoleniowych, w tym możliwość wykorzystania w materiałach szkoleniowych Zamawiającego w postaci niezmienionej, w tym w formie niezmienionych fragmentów.
13. Zamawiający nie może udzielać dalszych licencji (sublicencji) podmiotom trzecim.
14. Zamawiający może korzystać z Oprogramowania kasy stacjonarnej i Dokumentacji Oprogramowania kasy stacjonarnej jedynie w zakresie określonym powyżej, bez względu na techniczne możliwości innego wykorzystania.
15. Licencja udzielona jest na czas nieoznaczony. Licencja nie może zostać wypowiedziana przed upływem 10 lat od dnia dostawy Sprzętu. Okres wypowiedzenia licencji nie może być krótszy niż czas życia dostarczonego Sprzętu.
16. Wykonawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia licencji w razie naruszenia przez Zamawiającego lub podmiot działający na zlecenie Zamawiającego lub we współpracy z Zamawiającym warunków licencji lub praw własności intelektualnej do Oprogramowania kasy stacjonarnej lub Dokumentacji Oprogramowania kasy stacjonarnej przysługujących Wykonawcy, po uprzednim wezwaniu Zamawiającego do zaprzestania naruszenia
w terminie 30 dni roboczych i bezskutecznym upływie tego terminu.
17. Po wypowiedzeniu licencji przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązane są w terminie 14 dni zaprzestać korzystania z Oprogramowania kasy stacjonarnej i Dokumentacji Oprogramowania kasy stacjonarnej oraz usunąć Oprogramowanie kasy stacjonarnej i Dokumentację Oprogramowania kasy stacjonarnej z nośników, na które zostały one skopiowane lub na których zostały one zainstalowane lub zapisane.
18. Wypowiedzenie licencji z naruszeniem Umowy jest bezskuteczne.

*Załącznik nr 3*

*do Umowy nr CRU/DIT/……/2023 z dnia ……………………. 2023 r.*

**Warunki usług utrzymania i serwisu**

1. Warunki świadczenia usług utrzymania Systemu kasy stacjonarnej
2. Wykonawca zobowiązuje się do podejmowania działań mających na celu rozwiązywanie Incydentów, zgłoszonych przez Użytkowników lub zidentyfikowanych w inny sposób, zgodnie z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informację.
3. W zakresie przyjmowania Incydentów Wykonawca świadczy Usługę w trybie 24/7/365.
4. W zakresie obsługi Incydentów (analiza i rozwiązywanie) Wykonawca świadczy Usługę w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
5. Definicje:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojęcie** | **Opis** |
| Awaria | Niedziałanie lub niezgodność działania **Oprogramowania kasy stacjonarnej** (lub jego części) z Dokumentacją, niebędące Awarią Niezależną, które może skutkować istotnym zakłóceniem ciągłości działania procesów biznesowych Zamawiającego, uniemożliwiające lub w znacznym stopniu utrudniające realizację tych procesów biznesowych u Zamawiającego lub powoduje zakłócenia działania **Oprogramowania kasy stacjonarnej**. |
| Awaria Niezależna | Niedziałanie lub niezgodność działania **Oprogramowania kasy stacjonarnej** (lub jego części) z Dokumentacją będące wynikiem:1. nieprawidłowego funkcjonowania lub obniżenia parametrów działania Oprogramowania Zamawiającego,
2. nieprawidłowego funkcjonowania lub obniżenia parametrów działania infrastruktury Zamawiającego,
3. nieprawidłowego funkcjonowania lub obniżenia parametrów działania sprzętu używanego w systemach informatycznych Zamawiającego,
4. działań lub zaniechań Zamawiającego lub osób trzecich, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności,
5. przypadków oddziaływania Siły Wyższej,
6. niezgodnej z Dokumentacją eksploatacji **Oprogramowania kasy stacjonarnej.**
7. innych okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
 |
| Czas Reakcji | Czas od momentu przekazania przez Zamawiającego do Wykonawcy Zgłoszenia Incydentu w sposób zgodny z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informacje, do chwili podjęcia prac nad Zgłoszeniem (tj. poinformowania zwrotnie Zamawiającego o tym fakcie drogą mailową). |
| Czas Rozwiązania | Czas poświęcony na Rozwiązanie Incydentu, liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia Incydentu przez Wykonawcę zgodnie z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informacje do momentu udostępnienia przez Wykonawcę Rozwiązania Zamawiającemu. Do Czasu Rozwiązania nie wlicza się:1. czasu od momentu udostępnienia Rozwiązania Zamawiającemu do testów do czasu poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o wyniku jego weryfikacji,
2. czasu od momentu wysłania do Zamawiającego prośby o udzielenie dodatkowych informacji, uszczegóławiających opis Incydentu zawarty w Zgłoszeniu, a mających na celu jak najszybsze wyeliminowanie Incydentu, do czasu otrzymania przez Wykonawcę tych dodatkowych informacji od Zamawiającego,
 |
| Dokumentacja | Dokumentacja użytkowa i techniczna **Oprogramowania kasy stacjonarnej**, sporządzona przez Wykonawcę i dostarczona Zamawiającemu. |
| Dzień Roboczy | Każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. |
| Godziny Robocze | Godziny od 08:00 do 16:00 w Dni Robocze |
| Incydent | Każde zdarzenie, powodujące utrudnienia w pracy w **Oprogramowaniu kasy stacjonarnej** tj. Awaria i Awaria Niezależna. |
| Incydent Kategorii 1 | Awaria, w rezultacie której wystąpiło całkowite przerwanie działania **Oprogramowaniu kasy stacjonarnej** (również brak możliwości przywrócenia działania **Oprogramowania kasy stacjonarnej** poprzez jego ponowne uruchomienie), a w efekcie - całkowite zatrzymanie ciągłości działania procesów biznesowych u Zamawiającego wspieranych przez **Oprogramowanie kasy stacjonarnej**  |
| Incydent Kategorii 2 | Awaria, w rezultacie której **Oprogramowanie kasy stacjonarnej** jest dostępny jednak występują zakłócenia działania procesów biznesowych u Zamawiającego; |
| KURS’90 | Centralny System Sprzedaży Biletów będący własnością Wykonawcy, w którym m. in. parametryzowane są oferty na potrzeby **Oprogramowaniu kasy stacjonarnej** oraz w którym przetwarzane są informacje o cenach biletów. |
| Okno serwisowe | Każdego dnia okres czasu od godz. 00:00 do godz. 00:30, (z wyjątkiem każdego ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, kiedy Okno serwisowe trwa od godz. 00:00 do godz. 01:00), przeznaczony na prace serwisowe oraz prace technologiczne w KURS’90 (m. in. naprawy, konserwację, wdrożenia, aktualizacje) podczas którego **Oprogramowanie kasy stacjonarnej** może nie być dostępny dla Użytkowników Zamawiającego, albo dostępność którego może być ograniczona. |
| Oprogramowanie Zamawiającego | Inne niż **Oprogramowanie kasy stacjonarnej** programy lub systemy komputerowe używane w przedsiębiorstwie Zamawiającego. |
| Rozwiązanie lub Rozwiązanie Incydentu | W przypadku: 1. Awarii – polega na wyeliminowaniu nieprawidłowości opisanych w treści Zgłoszenia Incydentu i przywróceniu poprawnego działania **Oprogramowania kasy stacjonarnej** lub jego części;
2. Awarii Niezależnej - polega na analizie Incydentu, przekazaniu informacji jakie elementy zostały zweryfikowane i poinformowaniu Użytkownika o wystąpieniu Awarii Niezależnej.
 |
| Rozwiązanie Alternatywne (Tymczasowe Obejście) | Tymczasowe rozwiązanie informatyczne, które ma na celu częściowe lub całościowe przywrócenie poprawnego działania **Oprogramowania kasy stacjonarnej**, zanim zostanie dostarczone Rozwiązanie. Rozwiązanie Alternatywne nie stanowi Rozwiązania, chyba że Strony postanowią inaczej. Wdrożenie Rozwiązania Alternatywnego poprzedzone jest uzgodnieniem pomiędzy Stronami i akceptacją Zamawiającego. |
| Siła Wyższa | Zdarzenie niezależne od Stron, nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia lub zapobieżenia, które wystąpiło po dacie zawarcia Umowy, a w szczególności wojna, wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty sabotażu; katastrofy naturalne takie jak burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, pioruny, wybuchy, pożar, niezależne od Stron zniszczenia maszyn, fabryki lub wszelkiego rodzaju instalacji; niezależne od Stron nieprawidłowe działanie sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej; bojkot, strajk, lock out; akty władzy państwowej. |
| Service Desk | Pojedynczy punkt kontaktu (SPOC) pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym; realizuje on funkcje centrum obsługi Użytkowników, obsługuje Zgłoszenia i Wnioski o Usługę oraz służy do komunikacji z Użytkownikami. |
| **Oprogramowanie kasy stacjonarnej**  | Oprogramowania kasy stacjonarnej umożliwiające sprzedaż na kasach stacjonarnych przez Zamawiającego biletów w komunikacji krajowej dla wielu przewoźników. |
| Usługi | Ogół usług, do wykonania których zobowiązany jest Wykonawca. |
| Użytkownik | Osoba upoważniona przez Zamawiającego do korzystania z **Oprogramowania kasy stacjonarnej**. |
| Zapytanie o informację | Formalne zgłoszenie Zamawiającego z prośbą o informacje w zakresie Usług realizowanych zgodnie z przedmiotem oferty. |
| Zgłoszenie | Zgłoszenie przez Zamawiającego do Wykonawcy Incydentu dokonane zgodnie z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę oraz Zapytań o informację. |

1. Czasy obsługi Kategorii Incydentów:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria Incydentu** | **Czas Reakcji** | **Czas Rozwiązania** |
| Incydent Kategorii 1 | 1 godzina | 1 Dzień Roboczy |
| Incydent Kategorii 2 | 1 godzina | 6 Dni Roboczych |

II. Warunki świadczenia usług serwisu technicznego Sprzętu

* + - 1. W zakresie usług serwisu technicznego Sprzętu Zamawiający każdorazowo zgłasza do Wykonawcy Incydent lub Wniosek o Usługę, zgodnie z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informację.
			2. W przypadku napraw gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia Awarii Sprzętu
			w terminie do 10 Dni Roboczych, licząc od dnia przesłania Zgłoszenia do Wykonawcy.
			W uzasadnionych przypadkach czas naprawy Sprzętu może ulec przedłużeniu za zgodą obydwu Stron.
			3. W ramach Usług serwisu technicznego Wykonawca zapewni dojazd do miejsca lokalizacji Sprzętu w celu wykonania wizyt serwisowych.
			4. Wykonawca nie zapewnia dostarczenia i skonfigurowania sprzętu komputerowego zastępczego na czas napraw gwarancyjnych.
			5. W zakresie przyjmowania Incydentów Wykonawca świadczy Usługę w trybie 24/7/365.
			6. W zakresie obsługi Incydentów (analiza i rozwiązywanie) Wykonawca świadczy Usługę w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
			7. W zakresie przyjmowania Wniosków o Usługę Wykonawca świadczy Usługę w trybie 24/7/365.
			8. W zakresie obsługi (analiza i rozwiązywanie) Wniosków o Usługę Wykonawca świadczy Usługę
			w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
			9. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania okresowych prac w zakresie konserwacji Sprzętu (Czyszczenie z zewnątrz i wewnątrz kasy stacjonarnej oraz drukarki) zgodnie z ustalonym przez Strony w trybie roboczym Harmonogramem. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę w Dni Robocze w Godzinach Roboczych. Konserwacje wykonywane będą 1 raz w kwartale.
			10. Realizacja Usług wskazanych w Katalogu Usług jako realizowalne poprzez Wniosek o Usługę, zgłoszonych przez Zamawiającego lub zidentyfikowanych w inny sposób, zgodnie z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informację.
			11. Definicje:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojęcie** | **Opis** |
| Awaria Sprzętu | Niezgodność działania Sprzętu (lub jego części) z dokumentacją Sprzętu. |
| Awaria Niezależna Sprzętu | Awaria lub inna nieprawidłowość działania Sprzętu, w szczególności będąca wynikiem:* 1. nieprawidłowego, w tym niezgodnego z dokumentacją korzystania ze Sprzętu,
	2. uszkodzeń mechanicznych Sprzętu;
	3. działań lub zaniechań Zamawiającego lub osób trzecich, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności,
	4. przypadków oddziaływania siły wyższej,
	5. innych okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
 |
| Czas Reakcji | Czas od momentu przekazania przez Zamawiającego do Wykonawcy Zgłoszenia Incydentu w sposób zgodny z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informacje, do chwili podjęcia prac nad Zgłoszeniem (tj. poinformowania zwrotnie Zamawiającego o tym fakcie drogą mailową). |
| Czas Rozwiązania | Czas poświęcony na Rozwiązanie Incydentu, liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia Incydentu przez Wykonawcę zgodnie z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informacje do momentu udostępnienia przez Wykonawcę Rozwiązania Zamawiającemu. Do Czasu Rozwiązania nie wlicza się:a) czasu od momentu udostępnienia Rozwiązania Zamawiającemu do testów do czasu poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o wyniku jego weryfikacji,b) czasu od momentu wysłania do Zamawiającego prośby o udzielenie dodatkowych informacji, uszczegóławiających opis Incydentu zawarty w Zgłoszeniu, a mających na celu jak najszybsze wyeliminowanie Incydentu, do czasu otrzymania przez Wykonawcę tych dodatkowych informacji od Zamawiającego, |
| Czas Realizacji | Czas upływający pomiędzy chwilą złożenia Wniosku o Usługę, a czasem, w jakim Wykonawca winien wykonać ten Wniosek lub poinformować Użytkownika (wraz z uzasadnieniem) o tym, że dany wniosek dotyczy przedmiotu wykraczającego poza zakres określony w Katalogu Usług. |
| Dzień Roboczy | Każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. |
| Godziny Robocze | Godziny od 08:00 do 16:00 w Dni Robocze |
| Harmonogram | Uzgodnione przez Strony terminy realizacji Usług w zakresie konserwacji Sprzętu. |
| Incydent | Każde zdarzenie powodujące utrudnienia w pracy Sprzętu tj. Awaria Sprzętu lub Awaria Niezależna Sprzętu. |
| Sprzęt | Zestaw stacjonarnej kasy biletowej wraz z drukarką biletową. |
| Użytkownik | Osoba upoważniona przez Zamawiającego do korzystania ze Sprzętu. |
| Wniosek o Usługę | Formalne Zgłoszenie Zamawiającego o dostarczenie Usług, wskazanych jako realizowane tym rodzajem Zgłoszenia, zgłoszone i obsługiwane w sposób określony w Procedurze obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informację. |
| Zgłoszenie | Zgłoszenie przez Zamawiającego do Wykonawcy Incydentu dokonane zgodnie z Procedurą obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę oraz Zapytań o informację. |

* + - 1. Czasy obsługi Incydentów:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zgłoszenie** | **Czas Reakcji** | **Czas Rozwiązania** |
| Incydent | 1 godzina | Zgodnie z czasami podanymi w pkt. Zasady świadczenie usług serwisu technicznego. |

III. **Procedura obsługi Incydentów, Wniosków o Usługę i Zapytań o informację.**

Zgłaszanie Incydentów, Wniosków o Usługę oraz Zapytań o informację przez osoby uprawnione ze strony Zamawiającego do Service Desk Wykonawcy odbywać się będzie jednym z kanałów komunikacji:

1. za pomocą strony internetowej: …
2. za pomocą poczty elektronicznej na adres: …
3. telefonicznie na nr: …

Głównymi kanałami komunikacji przekazywania Zgłoszeń do Service Desk są formy elektroniczne, pozostałe kanały komunikacji są alternatywne.

*Załącznik nr 4*

*do Umowy nr CRU/DIT/……/2023 z dnia ……………………. 2023 r.*

 **Warunki Producentów świadczenia usług gwarancyjnych dla Sprzętu**

*Załącznik nr 5*

*do Umowy nr CRU/DIT/……/2023 z dnia ……………………. 2023 r.*

**Protokół odbioru instalacji Sprzętu i Oprogramowania kasy stacjonarnej**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kupujący: |  | Dokument: | Protokół odbioru instalacji sprzętu z oprogramowaniem |
| umowa nr |  | Sprzedający: |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Protokół odbioru** **instalacji Sprzętu i Oprogramowania kasy stacjonarnej**  |

1. W ramach realizacji umowy nr …………………………… z dnia …………………………… Kupujący niniejszym potwierdza odbiór poprawnie dokonanej instalacji następującego Sprzętu wraz z zainstalowanym na nim zgodnie z Umową i oprogramowaniem:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| lp. | Wyszczególnienie(nazwa) sprzętu z oprogramowaniem | Numer seryjny sprzętu | Lokalizacja | Ilość | Uwagi |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |

1. Odbiór przedmiotu umowy, po sprawdzeniu przez Kupującego poprawności instalacji dokonanej w wymienionej lokalizacji, został dokonany:
2. bez zastrzeżeń w dniu podpisania niniejszego protokołu odbioru,
3. z zastrzeżeniami opisanymi w kolumnie „Uwagi”.
4. Niniejszy protokół stanowi podstawę do wystawienia przez Sprzedającego faktury VAT.
5. Protokół sporządzono w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
6. Zakończenie i odbiór prac…….. nastąpiło dnia …….

Podpis osób upoważnionych:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ze strony Zamawiającego** | **Ze strony Wykonawcy** |
| **Imię i nazwisko** | **Podpis** | **Imię i nazwisko** | **Podpis** |
|  |  |  |  |

*Załącznik nr 6*

*do Umowy nr CRU/DIT/……/2023 z dnia ……………………. 2023 r.*

**Protokół odbioru szkolenia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kupujący: |  | Dokument: | Protokół odbioru szkolenia |
| Oferta nr |  | Sprzedający: |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Protokół odbioru szkolenia** |

1. W ramach realizacji Umowy Zamawiający niniejszym potwierdza bez zastrzeżeń i zgodnie z w/w Umową odbiór poprawnie przeprowadzonego szkolenia z zakresu funkcjonalności Oprogramowania kasy stacjonarnej.
2. Niniejszy protokół stanowi podstawę do wystawienia przez Sprzedającego faktury VAT.
3. Protokół sporządzono w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
4. Szkolenie odbyło się w dniu …………………..........

Podpis osób upoważnionych:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ze strony Zamawiającego** | **Ze strony Wykonawcy** |
| **Imię i nazwisko** | **Podpis** | **Imię i nazwisko** | **Podpis** |
|  |  |  |  |

*Załącznik nr 7*

*do Umowy nr CRU/DIT/……/2023 z dnia ……………………. 2023 r.*

**Zobowiązanie**

1. Zobowiązuję się, do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., do której konieczność dostępu jest uzasadniona w związku z zawarciem Umowy:
CRU/DIT/……………./2023 z dnia ………………………. 2023 r.
2. Zobowiązuję się, do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa w szczególności poprzez:
3. ochronę przekazanych informacji, dokumentów i materiałów stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. przed nieuprawnionym ujawnieniem, modyfikacją, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
4. korzystanie z przekazanych informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa jedynie w celach związanych z wykonaniem Umowy;
5. nie rozpowszechnianie, nie rozprowadzanie, nie powielanie, nie ujawnianie
w jakikolwiek sposób lub jakiejkolwiek formie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. osobom trzecim;
6. przechowywanie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. w warunkach zapewniających niemożność dostępu do nich osób nieupoważnionych zarówno w postaci materialnej jak i nośników i systemów teleinformatycznych;
7. przekazywanie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie”
sp. z o.o. utrwalonych w formie materialnej i elektronicznej wyłącznie
w sposób uniemożliwiający ich ujawnienie.
8. Po zrealizowaniu Umowy, strona Umowy zwróci „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (właścicielowi informacji) wszystkie pobrane dokumenty zawierające informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
9. Strona Umowy cywilnoprawnej zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (właściciela informacji) o jakichkolwiek przypadkach usiłowania lub naruszenia wymagań i procedur bezpieczeństwa informacji, niezależnie od tego czy będą to działania celowe czy przypadkowe.

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

*czytelny podpis (imię i nazwisko)*

*osoby/osób uprawnionej/ych do reprezentacji*

*Załącznik nr 8*

*do Umowy nr CRU/DIT*/*……/2023* *z dnia ……………………. 2023 r.*

**Klauzula RODO**

1. Administratorem danych osobowych wskazanych w Umowie nr CRU/DIT/…………../2023
z dnia ……………………….. 2023 r. jest spółka: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ul. Wodna 2, 30-556 Kraków.
2. Dane osobowe: kontrahenta tj. strony Umowy (art.6 ust.1 lit.b) RODO), a także jego przedstawicieli oraz innych osób wykonujących umowę np. pracowników lub współpracowników kontrahenta (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych), będą przetwarzane w celu zawarcia oraz wykonania Umowy przez Spółkę.
3. Dane osobowe mogą być przetwarzane także do celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przez roszczeniami związanymi z realizacją przedmiotowej Umowy (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych).
4. Dane osobowe mogą być wykorzystywane także w celu realizacji zobowiązań publicznoprawnych wynikających z przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO).
5. Odbiorcami danych mogą być: dostawcy systemów informatycznych, z których korzysta spółka
i hostingodawca poczty elektronicznej, upoważnieni przez Spółkę pracownicy oraz podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w Spółce. Poza wskazanymi podmiotami, dane nie będą nikomu ujawniane, chyba, że będzie to niezbędne do realizacji celów wskazanych powyżej lub wynikać to będzie z przepisów prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania).
6. Przysługuje prawo dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych, prawo do przenoszenia danych, prawo do sprostowania i usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do zgłoszenia sprzeciwu (gdy przetwarzanie następuje na podstawie art.6 ust.1 lit.f RODO). Przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
7. Dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane maksymalnie po upływie okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z realizacją Umowy, w szczególności wynikających z procesu zawierania i realizacji Umowy zawartej przez Spółkę, zobowiązań publicznoprawnych lub krócej, jeżeli zgłoszony zostanie skuteczny sprzeciw. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji w/w celów.
8. Zważywszy, że dane osobowe Spółka może otrzymać zarówno bezpośrednio – w przypadku danych kontrahenta, jak i pośrednio – w przypadku danych pracowników lub współpracowników kontrahenta (przetwarzanych w celach o których mowa powyżej), Kontrahent zobowiązuje się niezwłocznie udostępnić kopię niniejszej klauzuli informacyjnej wszystkim osobom, których dane przekazuje Spółce w oparciu o postanowienia niniejszej klauzuli, a także zobowiązuje się poinformować te osoby o zakresie udostępnianych danych osobowych.
9. Z administratorem danych można kontaktować się na wyżej podany adres korespondencyjny lub na adres mailowy: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl. Administrator danych powołał inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: iod@kolejemalopolskie.com.pl.

 ***Zamawiający*** ***Wykonawca***

*Załącznik nr 9*

*do Umowy nr CRU/DIT*/*……/2023* *z dnia ……………………. 2023 r.*

**Porozumienie w sprawie otrzymywania faktur drogą elektroniczną**

z dnia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zawarte pomiędzy:

zwaną dalej **„~~Odbiorcą~~/Wystawcą”,**

a

**Spółką „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie przy ul. Wodnej 2, 30-556 Kraków, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000500799, NIP: 677 23 79 445, REGON 123034972, o kapitale zakładowym w wysokości 66 365 000,00 zł w pełni pokrytym.

…………………………………………………………………..,

zwaną dalej **„~~Wystawcą~~/Odbiorcą”.**

1. Działając na podstawie art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 931), dalej: „ustawa o VAT”, niniejszym Odbiorca akceptuje faktury wystawiane i przesyłane przez Wystawcę w formie elektronicznej.
2. E-faktury, korekty e-faktur oraz duplikaty e-faktur (dalej „faktury”) będą wystawiane i przesyłane pocztą elektroniczną (e-mail) w formacie PDF. Jedynie faktury przesłane z ww. adresu elektronicznego będą stanowiły faktury w rozumieniu ustawy o VAT.
3. Wystawca zastrzega, że faktury przesłane na adres elektroniczny, wskazany w ust. 9 niniejszego Porozumienia, będą stanowiły faktury w rozumieniu ustawy o VAT.
4. Wystawca faktury zapewnia autentyczność pochodzenia i integralność treści faktur.
5. Pliki PDF nie mogą być zabezpieczone hasłem ani podpisane cyfrowo.
6. Faktury przesyłane w formacie innym, niż format PDF, uważa się za niedostarczone.
7. W jednym pliku PDF może znajdować się jedna faktura lub faktura wraz z załącznikami.
8. W przypadku archiwizowanego pliku PDF konieczne jest osadzenie w pliku PDF wszystkich czcionek. Brak osadzenia czcionek może powodować problem z odczytaniem treści faktury.
9. Odbiorca oświadcza, że adresem e-mail właściwym do przesyłania faktur jest: faktury@kolejemalopolskie.com.pl.
10. Za datę otrzymania faktury przez Odbiorcę uznaje się datę wpływu faktury w formacie PDF do skrzynki odbiorczej poczty elektronicznej Odbiorcy, wskazanej w ust. 9.
11. W razie zmiany adresu elektronicznego, z którego będą wysyłane e-faktury, korekty e-faktur lub duplikaty e-faktur, Wystawca zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Odbiorcy o zmianie adresu w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zmiany, wskazując równocześnie nowy adres elektroniczny. W przypadku niepowiadomienia Odbiorcy w powyższym terminie, doręczenie na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
12. Wiadomości e-mail zawierające poszczególne typy dokumentów, wskazane w ust. 2, będą zawierały w temacie przesyłanej korespondencji słowo „faktura”. Odbiorca i Wystawca faktur zobowiązują się przechowywać faktury elektroniczne do upływu terminu przedawnienia zobowiązań podatkowych.
13. W przypadku, gdyby przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiły wystawienie lub przesłanie faktur w formie elektronicznej, w szczególności w przypadku cofnięcia niniejszej akceptacji, wówczas zostaną one przesłane w formie papierowej odpowiednio na adres korespondencyjny Odbiorcy lub Wystawcy.
14. Niniejsza akceptacja może zostać cofnięta w każdym czasie. W takim przypadku, Wystawca faktur traci prawo do wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej od dnia następującego po dniu otrzymania zawiadomienia o cofnięciu akceptacji.

***Odbiorca***  ***Wystawca***

*Załącznik nr 10*

*do Umowy nr CRU/DIT*/*……/2023* *z dnia ……………………. 2023 r.*

***Oświadczenie Wykonawcy o rachunku bankowym***

Niniejszym oświadczam, że wskazany rachunek bankowy o nr:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....

jest właściwym w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy.

W przypadku jego zmiany zobowiązujemy się niezwłocznie powiadomić „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. i wskazać nowy nr rachunku w formie pisemnego oświadczenia.

……........................... dn. .......................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  …………………………………………………………….podpis Wykonawcy |

1. Wybrać właściwe. [↑](#footnote-ref-2)