**Umowa CRU/……….../2019**

**(dalej zwana Umową)**

zawarta w dniu ……………… r. w Zabrzu, pomiędzy:

**Miastem Zabrze** z siedzibą władz w Urzędzie Miejskim, przy ul. Powstańców Śląskich 5-7, 41-800 Zabrze, NIP: 6482743351, zwanym dalej **Zamawiającym,** reprezentowanym przez Prezydenta Miasta Zabrze, w imieniu którego na podstawie upoważnienia działa:

**…………………………………………………………………………………………………………...**

a

**…………………………………………………………………………………………………………...**

**…………………………………………………………………………………………………………...**

**…………………………………………………………………………………………………………...**

zwanym dalej **Wykonawcą**, reprezentowaną przez:

……………………………………………………………………………………………………………

**§ 1**

**Definicje**

Następujące wyrażenia lub skróty występujące w Umowie będą miały znaczenie podane poniżej:

**Oprogramowanie, system, system EAP** – wszystkie elementy oprogramowania dostarczone przez Wykonawcę składające się na system „**EAP Legislator z Edytorem Tekstów Jednolitych (tzw. Magic) i aplikacja Baza Aktów Własnych”**.

Kategorie Zgłoszeń:

* **Błąd Krytyczny** – błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację Oprogramowania lub powodujący uszkodzenie bądź utratę danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia.
* **Błąd Istotny** – błąd uniemożliwiający w danej chwili skorzystanie z wszystkich istotnych funkcji Oprogramowania nie powodujący jednocześnie całkowitej utraty możliwości używania Oprogramowania.
* **Błąd Inny** – pozostałe błędy, które nie zostały zakwalifikowane jako Błędy Istotne lub Błędy Krytyczne.
* **Awaria** rozumiana jest jako niepoprawne działanie Oprogramowania, które jest niemożliwe do samodzielnego usunięcia przez Zamawiającego, a uniemożliwia eksploatację systemu.
* **Usterka** to nieprawidłowe lub niezgodne z dokumentacją wykonywanie funkcji Oprogramowania, która jednak nie powoduje konieczności wstrzymania eksploatacji Oprogramowania.
* **Modyfikacja** – zmiana istniejącej funkcji i nowa funkcja wprowadzona do specyfikacji Oprogramowania przez Wykonawcę na wniosek Zamawiającego.
* **Konsultacja** – udzielanie rad i wyjaśnień Zamawiającemu przez Wykonawcę w zakresie funkcjonowania Oprogramowania.

**§ 2**

**Przedmiot Umowy**

W ramach niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia licencji czasowej na Oprogramowanie na okres trwania umowy oraz do świadczenia asysty technicznej i serwisowania Oprogramowania wchodzącego w skład systemu EAP.

Przez asystę techniczną i serwis oprogramowania rozumie się:

1. W zakresie asysty technicznej:
2. realizację bieżących prac zleconych przez Zamawiającego w ramach Oprogramowania wchodzącego w skład systemu EAP,
3. bieżącą bezpłatną aktualizację Oprogramowania,
4. diagnostykę, reinstalację i rekonfigurację Oprogramowania w przypadku awarii lub zmian systemowych, po uprzednim zgłoszeniu przez Zamawiającego takiej potrzeby. Wymienione operacje mogą być wykonywane przez Wykonawcę zdalnie bądź lokalnie,
5. prowadzenie bieżącego nadzoru nad integralnością i spójnością baz danych systemu EAP,
6. udzielanie bieżących informacji na temat modułów oprogramowania, dotyczących uaktualnień i nowych wersji ww. modułów na adresy mailowe podane w § 6 ust. 1,
7. udzielanie bezpłatnych konsultacji telefonicznych w zakresie obsługi i działania programów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy Zamawiającego tj. 7:00 – 17:00,
8. optymalizację kodu, wprowadzanie nowych rozwiązań, zabezpieczeń itp. związanych z rozwojem technologii informatycznych, w celu zagwarantowania rozwoju nabytego przez Zamawiającego systemu EAP, przez czas obowiązywania niniejszej Umowy,
9. uwzględnianie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawnych oraz nowych aktów prawa, niosących konieczność modyfikacji programów użytkowych i wykonanie niezbędnych, związanych z tym czynności mających na celu dostosowanie oprogramowania do zmienionych i nowych powszechnie obowiązujących przepisów prawnych w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych licząc od terminu otrzymania informacji niezbędnych do realizacji zmian programu, chyba, że vacatio legis nie pozwala na dochowanie tego terminu,
10. zapewnienie dostępu do aktualizacji programów oraz wersji instalacyjnych przez FTP, a także witrynę internetową (natychmiast po wprowadzeniu zmian),
11. dostarczanie na bieżąco aktualnej dokumentacji użytkowej na adresy mailowe podane w § 6 ust. 1.
12. informowanie Zamawiającego o potrzebach sprzętowo-systemowych, koniecznych do uruchomienia nowych wersji oprogramowania z wyprzedzeniem 3 miesięcy przed publicznym udostępnieniem nowej wersji oprogramowania.
13. W zakresie serwisu:
14. analizę, diagnozowanie i usuwanie błędów,
15. naprawę baz danych Oprogramowania,
16. w przypadku wykrycia błędów lub wad ukrytych oprogramowania bezpłatne dostarczenie poprawnych wersji modułów eliminujących błędy i wady.

**§ 3**

**Wymagania dla Wykonawcy i Zamawiającego związane ze świadczeniem usługi**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną, fachową wiedzę i doświadczenie oraz możliwości techniczne w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada prawa majątkowe, autorskie w tym prawo do rozwoju i sprzedaży do Oprogramowania umożliwiające realizację Umowy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do:
4. zapewnienia poprawności merytorycznej świadczonej usługi;
5. zapewnienia wysokiej wydajności bazy aktów własnych od strony administracyjnej;
6. w zakresie realizacji usług - przestrzegania wszystkich przepisów prawa obowiązujących Wykonawcę i Zamawiającego;
7. przestrzegania Poziomu Usług Serwisowych w zakresie Czasów Reakcji, Czasów Realizacji lub innych przyjętych parametrów zależnych od Kategorii Zgłoszenia Serwisowego określonych w odpowiednich punktach niniejszej Umowy;
8. awizowania, osobom odpowiedzialnym z ramienia urzędu, każdego przyjazdu związanego z aktualizacją istniejącego oprogramowania nabytego od Wykonawcy;
9. przeprowadzenia koniecznych ustaleń technicznych, przed przyjazdem przedstawiciela Wykonawcy, dotyczących zakresu przewidzianych prac. Plan prac powinien być zgłoszony i skonsultowany z administratorem danego zasobu informatycznego, przed przystąpieniem do pracy na miejscu, w celu stwierdzenia, czy planowane prace nie będą wpływały na stabilną pracę istniejącego zasobu informatycznego lub czy są techniczne możliwości do realizacji zgłoszonego planu;
10. udokumentowania szczegółowym protokołem, wykonanych przez Wykonawcę prac, na zasobach teleinformatycznych Urzędu Miejskiego Zabrze, niezależnie od sposobu i miejsca z którego uzyskano dostęp do ww. zasobów;
11. zapewnienia zgodności Oprogramowania z obowiązującym prawem;
12. informowania Zamawiającego o wprowadzonych przez niego zmianach mających wpływ na opublikowane już dokumenty.
13. Wykonawca otrzymuje dostęp do aktów/dokumentów publikowanych przez Zamawiającego w udostępnionej mu przez Wykonawcę aplikacji Baza Aktów Własnych.

**§ 4**

**Obowiązywanie i rozwiązanie Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na okres od 08 marca 2019 roku do 31 marca 2020 roku.
2. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. **Zamawiającemu** przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku niewywiązywania się, bądź nienależytego wywiązywania się przez **Wykonawcę** z zobowiązań wynikających z niniejszej umowy, a także gdy **Wykonawca** działa na szkodę **Zamawiającego** lub znajduje się w stanie likwidacji lub upadłości.
4. W razie 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.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy w przypadkach określonych w niniejszym paragrafie ust. 2, 3, 4 powinno zostać złożone w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru.

**§ 5**

**Gwarancja i serwis**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości świadczonej asysty zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej Umowie na cały okres świadczenia usługi.
2. Czas reakcji na zgłoszone potrzeby interwencji będzie zależny od kategorii błędu wymuszającego konieczność reakcji:

Dla poszczególnych Kategorii Zgłoszeń ustala się następujące czasy reakcji:

1. Błąd Krytyczny - przystąpienie do usuwania błędu niezwłocznie od momentu zgłoszenia, a usunięcie błędu w ciągu 1-go dnia roboczego od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego.
2. Błąd Istotny - przystąpienie do usuwania Błędu w ciągu 24 godzin, a usunięcie Błędu w ciągu pięciu dni roboczych od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego.
3. Błąd Inny – usunięcie błędu nastąpi w terminie ustalonym przez Strony, jednakże termin nie może być dłuższy niż siedem dni roboczych.
4. Modyfikacja – realizacja nastąpi w terminie ustalonym przez Strony, jednakże termin nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.
5. Zgłoszenie potrzeby interwencji przez Zamawiającego powinno być dokonane drogą elektroniczną lub telefonicznie.
6. Czas przystąpienia do usuwania Zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2 wlicza się do czasu usunięcia Zgłoszenia, o którym mowa ust. 2.
7. Po dokonaniu wstępnej analizy przyczyny awarii albo przerwy w pracy Wykonawca przekaże Zamawiającemu przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia naprawy.
8. Konsultacje powinny zostać przeprowadzone w ciągu 3 dni roboczych od zgłoszenia przez Zamawiającego.

**§ 6**

**Osoby wyznaczone do kontaktu w zakresie Umowy**

1. Ze strony Zamawiającego osobami do kontaktów są (imię i nazwisko, adres e-mail, nr tel.):

w sprawach merytorycznych:

………………………………………………………………………………………………..,

………………………………………………………………………………………………..,

w sprawach technicznych:

………………………………………………………………………………………………..,

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

1. Ze strony Wykonawcy osobami do kontaktów są (imię i nazwisko, adres e-mail, nr tel.):

w sprawach merytorycznych:

…………………………………………………………………………………………………

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

w sprawach technicznych:

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

1. Zmiana osób wymienionych w ust. 1 i 2 może nastąpić w drodze wzajemnego, pisemnego powiadomienia i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

**§ 7**

**Zapłata wynagrodzenia**

1. Wykonawcy przysługuje od Zamawiającego maksymalne wynagrodzenie za przedmiot umowy w wysokości:

brutto: **……………………………… PLN** (słownie: ………………………. złotych …/100)

w tym: kwota netto wynosi: **……………… PLN**,

obowiązujący VAT wynosi: **………………. PLN, tj. 23 %.**

1. Płatności za przedmiot Umowy, z zastrzeżeniem ust. 1, będą dokonywane w formie miesięcznego abonamentu z dołu w kwocie wynoszącej: **………….. PLN brutto** (słownie: …………………… złote …/100).
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty i czynności Wykonawcy związane z  realizacją przedmiotu umowy i nie będzie podlegać waloryzacji.
3. W przypadku wzrostu stawki VAT, wartość brutto umowy nie ulegnie zmianie. W przypadku obniżenia stawki VAT, wartość brutto umowy zostanie odpowiednio zmniejszona.
4. Podstawą zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 będzie prawidłowo wystawiona faktura VAT na:

**Miasto Zabrze, ul. Powstańców Śląskich 5-7,**

**41-800 Zabrze, NIP: 648-274-33-51**

1. Faktura zapłacona zostanie w terminie **do 21** dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury przelewem na konto Wykonawcy podane na fakturze.
2. Za datę płatności uważa się dzień, w którym Zamawiający dokonał przelewu płatności ze swojego rachunku bankowego.

**§ 8**

**Kary umowne**

1. Strony ustalają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przedmiotu Umowy w formie kar umownych.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w przypadku:
3. odstąpienia lub rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 10% wartości brutto przedmiotu Umowy, o której mowa w § 7 ust. 1.
4. nienależytego wykonania przedmiotu Umowy – w wysokości 10% wartości brutto przedmiotu Umowy, o której mowa w § 7 ust. 1.
5. opóźnienia, ponad czas przewidziany w § 5 ust. 2 na reakcję po zgłoszeniu potrzeby interwencji – w wysokości 0,5% wartości przedmiotu Umowy określonego w § 7 ust 1, za każdy dzień roboczy.
6. opóźnienia, ponad czas przewidziany w § 5 ust. 2 na usunięcie Zgłoszenia – w wysokości 0,5% wartości przedmiotu Umowy określonego w § 7 ust 1, za każdy dzień roboczy.
7. Roszczenia o zapłatę kar umownych nie będą pozbawiać Zamawiającego prawa żądania zapłaty odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wysokość poniesionej szkody przekroczy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
8. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.
9. W przypadku braku pokrycia nałożonych kar umownych w kwocie do zapłaty, Wykonawca zobowiązuje się do uregulowania kary umownej lub jej niepotrąconej części, w terminie 14 dni od dnia nałożenia.

**§ 9**

**Ochrona danych osobowych**

Z uwagi na fakt, iż wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez Wykonawcę rodzić będzie potrzebę powierzenia przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, Strony w dniu zawarcia niniejszej Umowy zawrą odrębną umowę, w której Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu wykonania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich zobowiązań.

**§ 10**

**Rozstrzyganie sporów**

W przypadku braku porozumienia wszelkie roszczenia rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

**§ 11**

**Pozostałe ustalenia**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zakazu cesji tj. zakazu przenoszenia przez Wykonawcę jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z tej Umowy na osoby trzecie bez wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca oświadcza, że wszelkie informacje na temat wykorzystywanego oprogramowania, organizacji oraz infrastruktury IT Zamawiającego, uzyskane w trakcie trwania Umowy będą traktowane jak informacje poufne.
3. Postanowienie z ust. 2 będzie obowiązywało zarówno w trakcie trwania Umowy, jak i po jej zakończeniu.
4. W szczególnych sytuacjach, gdy zajdzie taka potrzeba szczegółowe zasady dostępu do zasobu informatycznego Urzędu Miejskiego w Zabrzu przed ich udzieleniem przez Zamawiającego będą każdorazowo regulowane przez Strony umowy.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, jeżeli wynika to z działania Zamawiającego lub działania siły wyższej.
6. W przypadku przekształcenia Wykonawcy w inny podmiot posiadający osobowość prawną, następca prawny Wykonawcy przejmie wszelkie zobowiązania wynikające z Umowy.
7. Wykonawcy przysługuje prawo do podawania nazwy Zamawiającego w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych i odwrotnie.
8. Każda ze Stron Umowy jest zobowiązana do zapewnienia bezpieczeństwa zarządzanej przez siebie sieci teleinformatycznej oraz ochrony przesyłanej informacji.
9. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
10. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
11. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania przez Strony, w dacie złożenia podpisu przez ostatnią z nich.
12. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający Wykonawca**

(data i podpis) (data i podpis)