

Umowa CRU/...../2020
(dalej zwana Umową)

zawarta w dniu r. w Zabrze, 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

.....

.....

.....

§ 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 z Edytorem Tekstów Jednolitych i aplikację Baza Aktów Własnych”.

Kategorie Zgłoszeń:

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

§ 2
Przedmiot Umowy

1. 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. W zakresie Bazy Aktów Własnych utrzymanie na serwerach Wykonawcy aplikacji i bazy danych wraz z ewentualnym przeniesieniem dotychczasowej bazy.
2. Na mocy Umowy Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej i niezbywalnej licencji na korzystanie z Oprogramowania, przez czas oznaczony, tj. w okresie abonamentowym określonym w § 4 ust. 1 Umowy.
3. Przez asystę techniczną i serwis oprogramowania rozumie się:
 - 1) W zakresie asysty technicznej:

- a) realizację bieżących prac zleconych przez Zamawiającego w ramach Oprogramowania wchodzącego w skład systemu EAP,
 - b) bieżącą bezpłatną aktualizację Oprogramowania,
 - c) 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,
 - d) prowadzenie bieżącego nadzoru nad integralnością i spójnością baz danych systemu EAP,
 - e) udzielanie bieżących informacji na temat modułów oprogramowania, dotyczących uaktualnień i nowych wersji ww. modułów na adresy mailowe podane w § 6 ust. 1,
 - f) udzielanie bezpłatnych konsultacji telefonicznych w zakresie obsługi i działania programów w każdy dzień roboczy w godzinach pracy Zamawiającego tj. 7:00 – 17:00,
 - g) optymalizację kodu, wprowadzanie nowych rozwiązań, zabezpieczeń itp. związanych z rozwojem technologii informatycznych, w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz zagwarantowania rozwoju nabytego przez Zamawiającego systemu EAP oraz bazy danych, przez czas obowiązywania niniejszej Umowy,
 - h) 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,
 - i) zapewnienie dostępu do aktualizacji programów oraz wersji instalacyjnych przez FTP, a także witrynę internetową (natychmiast po wprowadzeniu zmian),
 - j) dostarczanie na bieżąco aktualnej dokumentacji użytkowej na adresy mailowe podane w § 6 ust. 1.
 - k) informowanie Zamawiającego o potrzebach sprzętowo-systemowych, koniecznych do uruchomienia nowych wersji oprogramowania z wyprzedzeniem 3 miesięcy przed publicznym udostępnieniem nowej wersji oprogramowania.
- 2) W zakresie serwisu:
- a) analizę, diagnozowanie i usuwanie błędów,
 - b) naprawę baz danych Oprogramowania,
 - c) 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:
 - a) zapewnienia poprawności merytorycznej świadczonej usługi;
 - b) zapewnienia wysokiej wydajności bazy aktów własnych od strony administracyjnej;
 - c) w zakresie realizacji usług – przestrzegania wszystkich przepisów prawa obowiązujących Wykonawcę i Zamawiającego;
 - d) 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;
 - e) awizowania, osobom odpowiedzialnym z ramienia urzędu, każdego przyjazdu związanego z aktualizacją istniejącego oprogramowania nabytego od Wykonawcy;
 - f) 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;

- g) 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;
 - h) zapewnienia zgodności Oprogramowania z obowiązującym prawem;
 - i) zapewnienie bezpieczeństwa systemu EAP oraz bazy danych;
 - j) zapewnienie bezpiecznej szyfrowanej komunikacji pomiędzy serwerem aplikacji EAP a aplikacją Bazy Aktów Własnych;
 - k) informowania Zamawiającego o wprowadzonych przez niego zmianach mających wpływ na opublikowane już dokumenty;
 - l) zapewnienia ciągłości funkcjonowania serwera, na którym jest zainstalowana aplikacja Bazy Aktów Własnych, a w przypadku awarii, odwiedzający system będą informowani o chwilowym zablokowaniu połączeń z tą stroną, przy czym czas ten nie może być dłuższy niż 24 godziny.
4. Wykonawca otrzymuje dostęp do aktów/dokumentów publikowanych przez Zamawiającego w udostępnionej mu przez Wykonawcę aplikacji Baza Aktów Własnych.

§ 4

Obowiązki i rozwiązanie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres **od 01.04.2020 roku do 31.03.2021 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:
 - a) 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.
 - b) Błąd Istotny – przystąpienie do usuwania Błędu w ciągu 24 godzin, a usunięcie Błędu w ciągu pięciu dni roboczych od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego.
 - c) Błąd Inny – usunięcie błędu nastąpi w terminie ustalonym przez Strony, jednakże termin nie może być dłuższy niż siedem dni roboczych.
 - d) Modyfikacja – realizacja nastąpi w terminie ustalonym przez Strony, jednakże termin nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.
 - e) Konsultacje powinny zostać przeprowadzone w ciągu 3 dni roboczych od zgłoszenia przez Zamawiającego.
3. Zgłoszenie potrzeby interwencji przez Zamawiającego powinno być dokonane drogą elektroniczną lub telefonicznie.
4. Czas przystąpienia do realizacji Zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2 wlicza się do czasu zrealizowania Zgłoszenia, o którym mowa ust. 2.
5. Po dokonaniu wstępnej analizy przyczyny awarii albo przerwy w pracy Wykonawca przekaże Zamawiającemu przewidywaną datę i godzinę rozpoczęcia oraz zakończenia naprawy.

§ 6**Osoby wyznaczone do kontaktu w zakresie Umowy**

1. Ze strony Zamawiającego osobami do kontaktów są (imię i nazwisko, nr tel., adres e-mail):
w sprawach merytorycznych:
..... – tel., e-mail:
w sprawach technicznych:
..... – tel., e-mail:
2. Ze strony Wykonawcy osobami do kontaktów są (imię i nazwisko, nr tel., adres e-mail):
w sprawach merytorycznych:
..... – tel., e-mail:
w sprawach technicznych:
..... – tel., e-mail:
3. 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: PLN,
VAT: PLN, tj. 23 %.
2. Miesięczna opłata abonamentowa za przedmiot Umowy pobierana będzie pobierana z dołu po zakończeniu miesiąca **w wysokości PLN brutto** (słownie: złote .../100),
w tym: kwota netto PLN
VAT PLN, tj. 23 %
3. Kwota, o której mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty i czynności Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu umowy i nie będzie podlegać waloryzacji.
4. W przypadku wzrostu stawki VAT, wartość brutto umowy nie ulegnie zmianie. W przypadku obniżenia stawki VAT, wartość brutto umowy zostanie odpowiednio zmniejszona.
5. 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**

6. Fakturę należy dostarczyć na poniższy adres:
Urząd Miejski w Zabrzu
Wydział Informatyki i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego
ul. Powstańców Śląskich 5-7
41-800 Zabrze
pok. 71
7. Faktura zapłacona zostanie w terminie **do 21** dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury przelewem na konto Wykonawcy podane na fakturze.
8. 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:
 - a) odstąpienia od umowy lub jej 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,
 - b) nienależytego wykonania przedmiotu Umowy – w wysokości 10% wartości brutto przedmiotu Umowy, o której mowa w § 7 ust. 1,

- c) 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,
 - d) 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.
3. 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.
 4. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.
 5. 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, następcą prawnym 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. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający

(podpis)

Wykonawca

(podpis)