

## UMOWA nr CRU/...../2020

### na świadczenie usług serwisu wsparcia technicznego, sprawowanie opieki konserwacyjnej Aplikacji e-rekrutacja wraz z dedykowaną usługą hostingu

zawarta w dniu ..... roku 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:

.....

.....

a

.....

.....

.....,

zwanym dalej **Wykonawcą**.

## §1

### DEFINICJE

Ilekoć poniższe pojęcia zostaną napisane w Umowie z wielkiej litery, Strony nadają im znaczenie wskazane w definicjach:

- |                |   |
|----------------|---|
| Administrator  | - każda osoba upoważniona przez Zamawiającego do wykonywania zadań związanych z administracją Aplikacjami, Oprogramowaniem systemowym oraz serwerami Zamawiającego.   |
| Aplikacja      | - Aplikacja e-rekrutacja, do której Zamawiający posiada licencję niewyłączną, nieprzenoszalną i upoważnia Zamawiającego do korzystania.   |
| Błąd krytyczny | - błędne działanie Aplikacji, które prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności lub w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej, swobodnej i bezawaryjnej działalności operacyjnej przy użyciu Aplikacji. |

W szczególności do Błędów krytycznych zalicza się:

- awarię, która obniża bezpieczeństwo systemu, narażając Zamawiającego na utratę danych bądź ich pozyskanie lub przejęcie przez nieupoważnione osoby, spowodowaną bezpośrednio błędnym oddziaływaniem Aplikacji na elementy systemu informatycznego,
- awarię, która może powodować błędy w procesie rejestracji danych bądź realizacji procesów,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• awarię uniemożliwiającą użytkownikom skuteczny dostęp do Aplikacji, w tym awarię w zakresie autoryzacji w systemie (dostęp do swojego konta klienckiego),</li> <li>• awarię prowadzącą do częściowego ograniczenia dostępności Aplikacji dla użytkowników, spowodowaną błędnym działaniem Aplikacji.</li> </ul>
Błąd niekrytyczny	- wszelka nieprawidłowość Aplikacji, nieprawidłowość konfiguracji, niezgodność z opisaną przez Zamawiającego funkcjonalnością, nie będąca Błędem krytycznym.
Dzień roboczy	- każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
Modyfikacja Aplikacji	- dostarczanie ulepszeń, rozszerzeń, uaktualnień i innych modyfikacji Aplikacji wraz z dokumentacją towarzyszącą.
Naprawa Aplikacji	- usunięcie Błędu krytycznego lub Błędu niekrytycznego Aplikacji.
Odpowiedni format	- określony poniżej format plików materiałów przesyłanych przez Zamawiającego, potrzebnych do realizacji przedmiotu Umowy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• format plików tekstowych: .RTF, .DOC*, .TXT, .XLS*,</li> <li>• format plików graficznych: .CPT, .CDR, .TIF, .GIF, .JPG, .EPS.</li> </ul>
Oprogramowanie systemowe	- oprogramowanie systemów operacyjnych i protokołów komunikacyjnych.
Umowa	- niniejsza umowa wraz załącznikiem.
Usługa serwisowa	- zespół czynności związanych z utrzymaniem sprawności działania Aplikacji oraz serwera.
Użytkownik	- każda osoba lub podmiot upoważnione przez Zamawiającego do korzystania z Aplikacji.

## §2

### PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług wsparcia technicznego w okresie trwania Umowy. W ramach Umowy Wykonawca dostarczać będzie następujące usługi:
  - 1.1. utrzymanie telefonicznej i internetowej linii serwisowej do obsługi zgłoszeń serwisowych;
  - 1.2. utrzymanie stałej gotowości Wykonawcy do obsługi zgłoszeń błędów w działaniu Aplikacji z czasem reakcji serwisowej wynoszącym do 8 godzin;
  - 1.3. utrzymanie środowisk testowych Aplikacji;
  - 1.4. Naprawę Aplikacji z gwarantowanym czasem realizacji:
    - a) dla Błędów krytycznych – 1 dzień roboczy,
    - b) dla Błędów niekrytycznych – 5 dni kalendarzowych;
  - 1.5. diagnostykę nieprawidłowości działania Aplikacji;
  - 1.6. monitoring prób naruszenia bezpieczeństwa Aplikacji;
  - 1.7. zapewnienie sprawności technicznej Aplikacji;
  - 1.8. zapewnienie efektywnej pracy oprogramowania Aplikacji;
  - 1.9. zapewnienie bezpieczeństwa Aplikacji i danych;

- 1.10. gwarantowaną dostępność do konsultantów merytorycznych i zasobów programistycznych Wykonawcy;
- 1.11. pomoc w opracowywaniu niestandardowych raportów graficznych i tekstowych w zakresie Aplikacji;
- 1.12. utrzymanie gotowości i zdolności Wykonawcy do wykonywania zarówno z inicjatywy własnej jak i na zlecenie Zamawiającego rozszerzeń funkcjonalnych Aplikacji;
- 1.13. rejestrację i kwalifikację biznesowych potrzeb użytkowników w zakresie rozbudowy funkcjonalności Aplikacji;
- 1.14. usuwanie nieprawidłowości działania Aplikacji i usuwanie skutków nieprawidłowego działania Oprogramowania systemowego, wskazywanie lub dostarczanie rozwiązań zastępczych w zakresie IT na czas usuwania nieprawidłowości oprogramowania;
- 1.15. monitoring poprawności działania Aplikacji, wykrywanie i analizę problemów merytorycznych i technicznych w zakresie IT dotyczących Aplikacji oraz niezwłoczne, tj. nie później niż godzinę po wykryciu, powiadamianie Zamawiającego o zagrożeniach zaistnienia Błędów krytycznych lub Błędów niekrytycznych;
- 1.16. audyt Aplikacji przed aktualizacją Oprogramowania systemowego;
- 1.17. zagwarantowany dostęp do nowych wersji, aktualizacji, rozszerzeń funkcjonalności, szkoleń pracowników związanych ze zmianami;
- 1.18. podmiana wersji oprogramowania po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym;
- 1.19. zapewnienie zgodności oprogramowania z obowiązującym prawem.
2. Modyfikacja Aplikacji (inne niż zgodne z przepisami prawa) na podstawie odrębnych umów lub zleceń Zamawiającego.
3. Przedmiotem zamówienia jest usługa hostingu dedykowana dla Aplikacji e-rekrutacja w okresie od 01.06.2020 r. do 31.05.2021 r. w ramach, których Wykonawca zapewnia:
  - 3.1. wykonanie w terminie od 27.05.2020 r. do 31.05.2020 r., tj. w okresie poprzedzającym świadczenie usługi abonamentowej bezpłatnego: przeniesienia, instalacji, konfiguracji i uruchomienia na serwerze dedykowanym Aplikacji [www.e-rekrutacja.um.zabrze.pl](http://www.e-rekrutacja.um.zabrze.pl) (Wykonawca powinien we własnym zakresie uzyskać prawo do instalacji aplikacji oraz kody źródłowe Aplikacji);
  - 3.2. powierzchnię dyskową wystarczającą do prawidłowego działania Aplikacji jednak nie mniejszą niż 15 GB z możliwością rozszerzenia;
  - 3.3. dostępność na poziomie nie niższym niż 99,96%;
  - 3.4. szybkość łącz serwera zapewniająca dostęp nie mniej niż 300 wejść jednocześnie;
  - 3.5. nieograniczony transfer I/O;
  - 3.6. obsługę szyfrowania SSL;
  - 3.7. zabezpieczenie witryny certyfikatem SSL;
  - 3.8. obsługę bazy dla przedmiotu zamówienia;
  - 3.9. obsługę środowiska narzędziowego dla Aplikacji;
  - 3.10. moduł mod\_rewrite;
  - 3.11. wykonywanie kopii bezpieczeństwa – bazy danych do 24 godz., plików strony co 24 godz.;
  - 3.12. przechowywanie kopii bezpieczeństwa – bazy danych przez 7 dni, plików strony przez 48 godz.;
  - 3.13. ochrona DDoS;
  - 3.14. ochrona antywirusowa;
  - 3.15. ochrona antywfłamaniowa;
  - 3.16. lokalizację serwerów wyłącznie na terenie Unii Europejskiej;
  - 3.17. stałą pomoc techniczną i merytoryczną w zakresie dotyczącym świadczonych usług;
  - 3.18. wsparcie techniczne:
    - a) telefoniczna pomoc i doradztwo,
    - b) w przypadku błędów krytycznych uniemożliwiających Zamawiającemu korzystanie z funkcji niezbędnych do bieżącej pracy (m.in. wprowadzanie danych), Wykonawca przystąpi niezwłocznie do usunięcia błędu zgłoszonego na piśmie lub telefonicznie przez osobę

- upoważnioną przez Zamawiającego. Usunięcie błędu krytycznego trwać będzie nie dłużej niż jeden dzień roboczy następujący po dniu dokonania zgłoszenia.
- c) w przypadku błędów niekrytycznych nie powodujących przerwania ciągłości pracy Wykonawca przystąpi nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia do usunięcia błędu niekrytycznego zgłoszonego na piśmie lub telefonicznie przez osobę upoważnioną. Usunięcie błędu trwać będzie nie dłużej niż dwa dni robocze od dnia przystąpienia do jego usunięcia.
4. Zgodnie z art. 4 pkt 8 Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 z późn. zm.) do niniejszej Umowy nie stosuje się przepisów Ustawy.

### **§3**

#### **MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG**

Realizacja Usług będzie się odbywać z siedziby Wykonawcy chyba, że Strony w trakcie realizacji Umowy postanowią inaczej.

### **§4**

#### **SPOSÓB REALIZACJI UMOWY I ZOBOWIĄZANIA STRON W ZAKRESIE USŁUGI WSPARCIA TECHNICZNEGO APLIKACJI**

1. Wykonawca wykonywać będzie czynności określone niniejszą Umową w sposób ciągły, z siedziby własnej, w dniach roboczych w godzinach pomiędzy 8.00 a 16.00, z zastrzeżeniem treści ust. 7.
2. Przed wprowadzeniem rozszerzenia Aplikacji z inicjatywy własnej, Wykonawca zobowiązany jest do zawiadomienia w formie pisemnej Zamawiającego na 5 dni przed rozpoczęciem prac o planowanym działaniu oraz wskazania, na czym polega modyfikacja i jaki będzie miała ona wpływ na Aplikację.
3. Zgłoszenia przez Zamawiającego błędów, problemów i pytań Wykonawcy odbywać się będą poprzez formularz elektroniczny dostępny pod adresem: ..... lub pocztą e-mail na adres: ..... lub telefonicznie pod numer ..... Zgłoszenia przekazane po godz. 16.00 przechodzą na dzień następny.
4. Wykonawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 8 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia, poinformuje Zamawiającego (osobę wymienioną na formularzu zgłoszenia) o przyjęciu zgłoszenia i poda jednoznaczny kod identyfikujący zgłoszenie. Kod ten będzie używany do śledzenia stanu zgłoszenia. Wykonawca w czasie powyższej reakcji serwisowej zobowiązany jest do dokonania diagnozy błędu oraz przystąpienia do usuwania błędu.
5. Wykonawca usunie zgłoszony Błąd krytyczny w ciągu 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego.
6. Wykonawca usunie zgłoszony Błąd niekrytyczny najpóźniej w ciągu 5 dni kalendarzowych od zgłoszenia błędu przez Zamawiającego.
7. Zgłoszenia niezakończone w godzinach pomiędzy 8.00 a 16.00 zostaną wznowione w następnym dniu roboczym.
8. Wykonawca nie odpowiada za problemy techniczne związane z problemami technicznymi serwera, bądź błędną konfiguracją serwera, w przypadku gdy serwis jest utrzymywany na serwerach innych niż Wykonawcy.

### **§5**

#### **WYNAGRODZENIE I PŁATNOŚCI**

1. Wykonawca za prawidłową realizację usług będących przedmiotem Umowy otrzyma maksymalne wynagrodzenie w wysokości brutto ..... zł, w tym kwota netto ..... zł oraz podatek VAT: ..... zł.

2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 zostanie wypłacone z dołu w 12 równych opłatach abonamentowych w wysokości ..... zł brutto miesięcznie, w tym ..... zł netto oraz podatek VAT: ..... zł.
3. Wszelkie inne usługi, niewymienione w Umowie, będą świadczone przez Wykonawcę na podstawie odrębnych umów lub zleceń wg stawki za jedną (1) roboczogodzinę w wysokości ..... zł brutto (słownie: ..... złotych .../100), w tym ..... zł netto oraz podatek VAT ..... zł.
4. Faktura zostanie zapłacona w terminie **do 21 dni** od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury przelewem na konto Wykonawcy podane na fakturze.
5. Za datę płatności uważa się dzień, w którym Zamawiający dokonał przelewu płatności ze swojego rachunku bankowego.
6. Zamawiający może zostać zobowiązany do zapłaty odsetek ustawowych w wypadku opóźnienia w płatności.
7. Podstawą zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa powyżej będzie prawidłowo wystawiona faktura VAT na:

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

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

8. Fakturę należy dostarczyć na poniższy adres:  
Urząd Miejski w Zabrzu  
Wydział Informatyki i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego  
ul. Powstańców Śląskich 5-7  
41-800 Zabrze
9. W przypadku wzrostu stawki VAT, wartość brutto Umowy nie ulegnie zmianie. W przypadku obniżenia stawki VAT, wartość brutto Umowy zostanie odpowiednio zmniejszona.
10. Wykonawca oświadcza, że wynagrodzenie określone w ust. 1 jest stałe i obejmuje wszelkie opłaty i koszty, jakie mogą powstać w związku z wykonaniem przedmiotu Umowy.

## **§6**

### **ZABEZPIECZENIA I KARY UMOWNE**

1. Wykonawca zobowiązany jest wykonywać Umowę z należytą starannością wymaganą przy świadczeniu usług tego rodzaju z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności.
2. W przypadku nienależytego wykonania niniejszej Umowy lub też jej rozwiązania bądź odstąpienia od jej wykonania z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 20 % łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy.
3. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w usuwaniu zgłoszonych Błędów krytycznych, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 2% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia.
4. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w usuwaniu zgłoszonych Błędów niekrytycznych, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 0,2 % łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia.
5. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, o ile wartość zastrzeżonych kar nie pokrywa wartości szkody, a także w przypadkach dla których kar umownych nie zastrzeżono, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy będzie następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności.
6. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.

7. 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.

## **§7**

### **OBOWIĄZYWANIE I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa obowiązuje od 01.06.2020 r. do 31.05.2021 r.
2. Okres obowiązywania Umowy określony w ust. 1 obowiązuje pod warunkiem posiadania przez Zamawiającego środków finansowych na realizację niniejszej Umowy. Brak środków finansowych u Zamawiającego upoważnia go do rozwiązania niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługują jakiejkolwiek roszczenia wobec Zamawiającego.
3. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy w przypadku nie wywiązywania się przez Wykonawcę z zobowiązań wynikających z Umowy, bądź gdy Wykonawca świadczy usługę w sposób niezgodny z Umową, działa na szkodę Zamawiającego lub znajduje się w stanie likwidacji lub upadłości.
5. 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. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługują jakiejkolwiek roszczenia wobec Zamawiającego.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy w przypadkach określonych w niniejszym paragrafie ust. 2, 3, 4, 5 powinno zostać złożone w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru.

## **§8**

### **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.

## **§9**

### **KOORDYNATORZY**

1. Celem koordynacji Umowy Strony wyznaczają następujących Koordynatorów Umowy:
  - 1) ze strony Zamawiającego:  
....., tel.: ....., e-mail: .....  
....., tel.: ....., e-mail: .....
  - 2) ze strony Wykonawcy:  
..... tel.: ....., e-mail: .....  
..... tel.: ....., e-mail: .....
2. Zmiana wyznaczonych osób może nastąpić poprzez wymianę stosownej informacji pomiędzy koordynatorami określonymi w ust. 1.

## **§10**

### **SILA WYŻSZA**

1. Siłą Wyższą stanowi zdarzenie zewnętrzne, nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron,

uniemożliwiający wykonanie Umowy w całości lub części na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności.

2. Strony są zwolnione z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli jej realizację uniemożliwiły okoliczności Siły Wyższej.
3. Strony zobowiązują się wzajemnie do niezwłocznego informowania o zaistnieniu okoliczności stanowiącej Siłę Wyższą, o czasie jej trwania i przewidywanych skutkach dla Umowy.
4. Jeżeli okoliczność Siły Wyższej trwa dłużej niż 5 dni druga Strona może odstąpić od Umowy.

## **§11**

### **ZAWIADOMIENIA**

Strony zgodnie oświadczają, iż wszelkie doręczenia pism, wezwań, etc. będą się odbywały pod adresami wskazanymi we wstępie do niniejszej Umowy. W razie zmiany adresu przez Stronę Umowy, powinna ona powiadomić listem poleconym drugą Stronę o nowym adresie. W wypadku zaniedbania tego obowiązku doręczenie pod starym adresem uważa się za skuteczne.

## **§12**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. O ile którekolwiek z postanowień Umowy okazałoby się nieważne z mocy prawa, nie powoduje to unieważnienia pozostałych postanowień. W takim przypadku Umowa zostanie uzupełniona i wykonana, jak gdyby nie zawierała ona postanowienia nieważnego z mocy prawa.
2. Niemożność wypełnienia jakiegokolwiek z postanowień niniejszej Umowy albo jakiegokolwiek prawa wiążącego się z niniejszą Umową nie będzie w żaden sposób uważana za zrzeczenie się takiego prawa lub postanowienia, ani w żaden sposób nie wpłynie na ważność niniejszej Umowy i nie będzie powstrzymywała lub przeszkadzała którejkolwiek ze Stron w późniejszym przestrzeganiu, czy wykonywaniu niniejszej Umowy lub innych postanowień wynikłych z niniejszej Umowy.
3. Zmiany w Umowie mogą być wprowadzane wyłącznie w formie aneksów i wymagają zgodnego oświadczenia Stron oraz zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Zapis ten nie dotyczy sytuacji określonej w § 9 ust. 2.
4. W sprawach nie uregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy z 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 1231 z późn. zm.).
5. W przypadku zmiany statusu prawnego Wykonawcy / Zamawiającego wszelkie prawa i zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy przechodzą na jego następcę prawnego.
6. Żadna ze Stron nie może przenieść na stronę trzecią swoich praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, bez wcześniejszej pisemnej zgody drugiej Strony.
7. Strony wyrażają intencję polubownego rozstrzygania ewentualnych sporów. W przypadku, gdyby polubowne rozstrzygnięcie sporu nie było możliwe w ciągu 30 dni od jego powstania, odpowiedni do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy dla Zamawiającego.
8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający**

(podpis)

**Wykonawca**

(podpis)