

Umowa nr
zawarta w dniu2021 we Wrocławiu pomiędzy:

Gminą Wrocław z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP: 8971383551,

działającą poprzez:

Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, jednostkę budżetową Gminy Wrocław, z siedzibą we Wrocławiu, 50-030 przy ul. Namysłowskiej 8;

i reprezentowaną przez:

Pana **Tymoteusza Przybylskiego** – Dyrektora Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, działającego w imieniu Gminy Wrocław na podstawie pełnomocnictwa nr 195/I/JO/19 z dnia 1 lipca 2019 r. Prezydenta Wrocławia i przy kontrasygnacie Pana **Piotra Kornaus** – Głównego Księgowego Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu zwanym dalej „**Zamawiającym**”

a

.....
zwanym dalej „**Wykonawcą**”

a firmą

..... z siedzibą we
....., przy ul., dla której Sąd Rejonowy
dla..... prowadzi akta rejestrowe pod numerem Krajowego
Rejestru Sądowego, numer
NIP:..... numer Regon,
reprezentowaną przez:

.....

zwaną dalej „**Wykonawcą**”,

wyłonionym zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 1129) w trybie podstawowym bez negocjacji, znak postępowania: CUI-ZZ.3200.8.2021

o następującej treści:

§1
Przedmiot umowy

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania usługę dotyczącą posiadanych przez Zamawiającego urządzeń VoIP a polegającą na:

- 1) dostarczeniu kontraktów serwisowych,
- 2) zapewnieniu wsparcia technicznego przez okres trwania umowy,
- 3) wsparciu Zamawiającego w zakresie konsultacji technicznych oraz pomocy przy konfiguracji urządzeń objętych wsparciem także przy użyciu szyfrowanych sesji zdalnych pozwalających na dzielenie aktualnego widoku ekranu.

Zasady wykonania usługi opisano w Szczegółowym Opisie Przedmiotu umowy, który stanowi **Załącznik** nr 1 do umowy.

2. Strony zgodnie ustalają, iż warunki, jakie muszą spełnić kontrakty serwisowe oraz lista urządzeń objętych kontraktami serwisowymi i wsparciem technicznym wraz z okresem świadczenia usługi opisane zostały również opisane w Szczegółowym Opisie Przedmiotu umowy.

§2

Terminy wykonania umowy

1. Termin dostawy kontraktów serwisowych: 21 dni od dnia podpisania umowy.
2. Okres realizacji usługi wsparcia technicznego od 01-01-2022 do 31-12-2022.

§3

Zobowiązania Stron

1. Wykonawca zobowiązuje się realizować usługę z zachowaniem podanych terminów realizacji z najwyższą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością.
3. Przy wykonywaniu umowy Wykonawca, ponosi odpowiedzialność za:
 - 1) kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie Przedmiotu umowy,
 - 2) wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Zamawiającego przez osoby, którymi się posłużył Wykonawca przy wykonywaniu zamówienia, objętego przedmiotem umowy,
 - 3) wszystkie działania i zaniechania innych Wykonawców, którym powierzył wykonanie przedmiotu umowy, jak za własne działanie lub zaniechanie.
4. Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją niniejszej umowy w taki sposób, by nie spowodowały zakłóceń w pracy systemów komputerowych, które są użytkowane przez Zamawiającego a w szczególności uniemożliwiły ich użytkowanie.
5. Zamawiający zobowiązuje się, w zakresie od niego zależnym, do zapewnienia Wykonawcy warunków do sprawnej i zgodnej z zasadami wynikającymi z niniejszej umowy realizacji przedmiotu umowy.
6. Strony ustalą procedury działania w przypadku wystąpienia awarii/usterek urządzeń objętych usługą wsparcia technicznego.
7. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Zamawiającym w realizacji Umowy, a w szczególności do:
 - 1) podejmowania wszelkich czynności niezbędnych do prawidłowej i kompleksowej realizacji Umowy, zgodnie z prawem powszechnie obowiązującym,
 - 2) zapewnienia, aby osoby uprawnione do kontaktowania się z Zamawiającym dla celów realizacji Umowy biegle posługiwały się językiem polskim,
 - 3) niezwłocznego, tj. nie później niż w terminie 5 dni od dnia ich wystąpienia pod rygorem utraty prawa do powoływania się później na dane okoliczności w zakresie jakichkolwiek roszczeń Wykonawcy (termin zawity) informowania Zamawiającego o zaistniałych nieprawidłowościach lub przeszkodach w terminowym realizowaniu Umowy.

§4

Warunki dokonania odbioru końcowego przedmiotu umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania nie później niż w terminie o którym mowa w §2 ust. 1:
 - 1) dokumentu potwierdzającego objęcie opieką serwisową zgodnie z umowa i Opisem Przedmiotu Zamówienia, będącym Załącznikiem nr 1 do Umowy – dokument wystawiony/potwierdzony przez producenta sprzętu,
 - 2) dokumentu, w którym zostaną podane numery telefonów oraz adresy poczty elektronicznej za pomocą których Zamawiający będzie mógł przez całą dobę

- dokonywać zgłoszeń o ewentualnych usterkach lub awariach w urządzeniach objętych opieką serwisową,
- 3) listę pracowników Wykonawcy przewidzianych do realizacji umowy wraz z danymi kontaktowymi oraz informacją o posiadanych przez nich certyfikatach w zakresie obsługi/konfiguracji urządzeń, dla pracowników tych Zamawiających utworzy konta umożliwiające zdalny dostęp do urządzeń objętych wsparciem technicznym.
2. Dostarczenie dokumentów jest warunkiem dokonania płatności, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt. 3.

§5 Cena i sposób zapłaty

1. Za wykonany i odebrany Przedmiot umowy, o którym mowa w §1 ust.1 pkt 1), Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:
 - 1) netto: PLN (słownie:.....),
 - 2) podatek VAT: PLN (słownie:),
 - 3) brutto:PLN (słownie:).
2. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę na dane:

NABYWCA:

**Gmina Wrocław
Pl. Nowy Targ 1-8,
50-141 Wrocław,
NIP: 8971383551**

ODBIORCA:

**Centrum Usług
Informatycznych we
Wrocławiu,
ul. Namysłowska 8, 50-304
Wrocław**

3. Jeżeli w czasie obowiązywania niniejszej umowy nastąpi zmiana przepisów prawa podatkowego, Wykonawca doliczy do wynagrodzenia netto, podatek VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury VAT.
4. W kwocie wynagrodzenia mieści się całkowity koszt wykonania przedmiotu umowy.
5. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu fakturę wraz z kopią protokołu odbioru końcowego.
6. Zamawiający ma obowiązek zapłaty faktury w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
7. Płatność dokonana zostanie przelewem na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.
8. Za dzień zapłaty uważa się datę przyjęcia przez bank Zamawiającego polecenia przelewu środków na konto Wykonawcy.
9. W przypadku niezapłacenia wynagrodzenia w terminie Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe za opóźnienie.
10. Zamawiający nie udziela zaliczek.
11. Wykonawca będzie składał faktury VAT drogą elektroniczną na adres mailowy **eof_cui@cui.wroclaw.pl**, a w przypadku braku takiej możliwości osobiście w sekretariacie zamawiającego na IV piętrze. Warunki techniczne dot. przekazywanie w ten sposób faktur zawarte są w Załączniku nr 2 do umowy. Zamawiający dopuszcza przyjmowanie faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem platformy dostępnej pod adresem: <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl> adres PEF: NIP 8971382551.

§6

Kary umowne

1. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Strony opierają na zasadzie kar umownych płatnych w przypadkach i wysokościach opisanych poniżej:
 - 1) za zwłokę w Dostawie kontraktów serwisowych – w wysokości 1% wynagrodzenia umownego brutto, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, oddzielnie dla każdej dostawy,
 - 2) za zwłokę w usunięciu Wad stwierdzonych przy odbiorze - w wysokości 1% wynagrodzenia umownego brutto, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki liczony od dnia następującego po dniu wyznaczonym na usunięcie Wad, oddzielnie dla każdego z odbiorów,
 - 3) za zwłokę w usunięciu Awarii Krytycznej w okresie gwarancyjnym - w wysokości 2% wynagrodzenia umownego brutto, za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki liczonej od momentu upływu czasu na usunięcie awarii, oddzielnie dla każdego zgłoszenia Awarii Krytycznej,
 - 4) za zwłokę w usunięciu Awarii Niekrytycznej w okresie gwarancyjnym – w wysokości 2% wynagrodzenia umownego brutto, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki liczonej od momentu upływu czasu na usunięcie awarii, oddzielnie dla każdego zgłoszenia Awarii Niekrytycznej.
2. W przypadku zwłoki w realizacji umowy Zamawiający wyznaczy Wykonawcy dodatkowy termin na wykonanie umowy, gdy zwłoka Wykonawcy w realizacji przedmiotu umowy wynosi co najmniej 7 dni, Zamawiający może odstąpić od umowy, zachowując roszczenie o zapłatę kar umownych należnych mu za okres od dnia powstania zwłoki do dnia odstąpienia od umowy.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego również w przypadku, gdy na wskutek błędów lub zaniechań Wykonawcy Zamawiający poniósł szkody bezpośrednio związane z działaniem (lub brakiem działania) Wykonawcy.
4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych również z należnego mu wynagrodzenia.
5. Kary umowne nie będą naliczane za opóźnienie, które nastąpi w wyniku wystąpienia siły wyższej, rozumianej jako nieprzewidziane zdarzenie powstałe poza kontrolą stron umowy, którego nie mogły przewidzieć, ani mu zapobiec, pomimo dołożenia wszelkich starań. W przypadku jej wystąpienia strona dotknięta działaniem siły wyższej niezwłocznie powiadomi pisemnie drugą stronę umowy. Obie strony uzgodnią tryb dalszego postępowania w terminie 7 dni.

§7

Serwis naprawczy

1. W okresie trwania umowy Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie Awarie Krytyczne i Awarie Niekrytyczne uniemożliwiające lub utrudniające ciągłą pracę urządzeń objętych wsparciem technicznym.
2. Awarie Krytyczne i Awarie Niekrytyczne będą zgłaszane przez Zamawiającego pisemnie lub za pomocą portalu zgłoszeniowego www Wykonawcy lub telefonicznie lub drogą poczty elektronicznej. Zgłoszenie zawierać będzie lokalizację (adres), dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis awarii/usterki.
3. Wykonawca rozpocznie akcję serwisową w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od zgłoszenia (czas reakcji). Przez rozpoczęcie akcji serwisowej rozumie się osobiste przybycie na miejsce awarii pracownika Wykonawcy - certyfikowanego specjalisty, przewidzianego do realizacji zadania, posiadającego certyfikat producenta sprzętu lub podjęcie czynności naprawczych poprzez

szyfrowaną sesję zdalną, o ile taki kanał będzie można zestawić i jeżeli usunięcie awarii będzie w ten sposób możliwe.

4. Wykonawca zobowiązuje się usunąć rzeczywiste Awarie Krytyczne i Awarie Niekrytyczne i przywrócić pełną sprawność i funkcjonalność systemu w terminie wynikającym z przyjętego poziomu wsparcia dla danego typu urządzeń.
5. Akcje serwisowe realizowane będą na miejscu u Zamawiającego w godzinach pracy Centrum Usług Informatycznych, a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy (okno serwisowe w czwartek od godziny 18).
6. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki awarii/usterki sprzętu, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności przekroczy gwarantowany okres, o którym mowa w ust. 4, Wykonawca dostarczy własnym transportem równoważny sprzęt zastępczy w czasie przewidzianym na naprawę i udostępni go Zamawiającemu. Fakt dostarczenia sprzętu zastępczego odnotowuje się na zgłoszeniu Awarii Krytycznej lub Awarii Niekrytycznej.
7. W przypadku wymiany dysku twardego nośnik pozostaje u Zamawiającego.
8. W okresie udzielonej gwarancji Wykonawca świadczyć będzie telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej usługę typu "help-desk" dostępną 24 godziny na dobę.
9. Zamawiający może zapewnić zdalny dostęp VPN, który będzie udostępniany Wykonawcy w celu wykonania konkretnej czynności w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
10. W ramach oferowanego serwisu Wykonawca zorganizuje i zapewni dostęp do serwisów on-line Wykonawcy (uprzywilejowany dostęp przez dedykowane konto autoryzowane nazwą użytkownika i hasłem).

§8

Zasada poufności

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnieniu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej.
2. Wykonawca ma obowiązek traktować wszelkie dokumenty i informacje uzyskane w związku z realizacją Umowy jako poufne i objęte tajemnicą służbową. Wykonawca nie może, w jakiegokolwiek formie, w całości lub części, publikować lub ujawniać tych dokumentów, zarówno w trakcie wykonywania umowy jak i po jej zakończeniu, bez względu na sposób i formę w jakiej zostały przekazane, chyba że uzyskał pisemną zgodę Zamawiającego.
3. Jakiegokolwiek dokumenty inne niż umowa, pozostają własnością Zamawiającego i podlegają zwrotowi na żądanie Zamawiającego wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane w wersji elektronicznej po zakończeniu realizacji umowy.

§9

Zapisy umowne dotyczące możliwości uzyskania zdalnego dostępu

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej MAN Wrocław w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji umowy (usługa VPN) z zastrzeżeniem zapisu w §7 ust.9.
2. Warunkiem uzyskania dostępu do usługi będzie przekazanie Zamawiającemu listy pracowników Wykonawcy uprawnionych do otrzymania dostępu VPN oraz informacji na temat zasobów sieci, do których chce uzyskać dostęp zdalny.
3. Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach w strukturze organizacyjnej projektu mającej wpływ na zawartość listy pracowników, o której mowa w ust. 2 (np. zwolnienie pracownika).

4. Wykonawca jest zobowiązany do nie ujawniania osobom niezaangażowanym w realizację projektu informacji mogących umożliwić uzyskanie dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego przez osoby niepowołane.
5. Dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej jest udzielany na okres trwania umowy lub zobowiązań wynikających z faktu jej zawarcia (np. konieczność świadczenia usługi serwisu gwarancyjnego).
6. Zamawiający nie gwarantuje ciągłego działania usługi VPN jednak dołoży on wszelkich starań, aby przerwy w dostępie działania usługi były jak najkrótsze.
7. Brak dostępu zdalnego do zasobów VPN nie będzie powodować żadnych roszczeń Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego.
8. Zamawiający przekaze Wykonawcy instrukcję umożliwiającą instalację oraz konfigurację oprogramowania umożliwiającego zdalny dostęp do sieci teleinformatycznej Zamawiającego.

§10

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Wykonawca ustanowił zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5 % wynagrodzenia brutto. Zabezpieczenie wniesione zostało w formie
2. W przypadku wniesienia zabezpieczenia w pieniądzu Zamawiający dokona zwrotu 80% kwoty zabezpieczenia w terminie 30 dni od dnia podpisania Protokołu Odbioru. Pozostałe 20% kwoty zabezpieczenia Zamawiający zwróci w terminie 30 dni od dnia wygaśnięcia umowy.

§ 11

Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy jeżeli Wykonawca opóźnia się ponad tydzień (rozumiany jako siedem kolejnych dni kalendarzowych) z dostarczeniem kontraktów serwisowych zgodnych z przedmiotem umowy oraz Opiszem Przedmiotu Umowy lub ponad tydzień z usunięciem awarii. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od dnia bezskutecznego upływu terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu prawidłowego wykonania części umowy.
2. Odstąpienie od Umowy powinno mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Odstąpienie wywołuje skutki z chwilą doręczenia. Dla zachowania terminów do odstąpienia, o których mowa powyżej w niniejszym paragrafie (90-dniowych), wystarczy wysłanie, przed upływem tych terminów, stosownego pisma z oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy wraz z uzasadnieniem, przesyłką rejestrowaną na adres Strony przeciwnej.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Jeżeli okaże się, że do sprawnej realizacji umowy niezbędne jest dokonanie wzajemnych dodatkowych uzgodnień, Strony poczynią te uzgodnienia niezwłocznie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności Wykonawcy mogącej mieć wpływ na realizację umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wynikać wskutek zaniechania.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych, a w sprawach tam nieuregulowanych przepisy ustawy Kodeks Cywilny.

4. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności na osobę trzecią.
5. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć pomiędzy Stronami w związku z realizacją postanowień niniejszej umowy, będą rozwiązywane polubownie.
6. W razie braku możliwości porozumienia się Stron w terminie dłuższym niż 30 dni, spór poddany zostanie rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
7. Przedstawicielami stron w sprawach merytorycznych związanych z realizacją niniejszej umowy będą:
 - 1) ze strony Zamawiającego: _____ oraz _____,
 - 2) ze strony Wykonawcy: _____.
8. Przedstawiciele Stron mają prawo do jednoosobowego podpisywania protokołów odbioru, odmów odbioru, dokonywania oświadczeń i uzgodnień oraz podejmowania decyzji w zakresie niezbędnym do realizacji umowy zgodnie z jej zapisami.
9. Zmiana osób wskazanych powyżej wymaga powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej i nie wymaga zmiany niniejszej umowy.
10. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden otrzymuje Wykonawca. Wszystkie egzemplarze posiadają jednakową moc prawną.

Załącznik nr 1 do umowy- Opis Przedmiotu Zamówienia.

Załącznik nr 2 Warunki techniczne dot. przekazywanie faktur

Sprawdzono pod względem celowości, legalności i zasadności.

Klasyfikacja budżetowa:

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY