

## Projekt

### Umowa Nr CUI-DNZ.022.....2021 r.

**zawarta w dniu .....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 (50-304) przy ul. Namysłowskiej 8, reprezentowaną przez: ..... – Dyrektora Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, działającego w imieniu Gminy Wrocław na podstawie pełnomocnictwa ..... z dnia ..... Prezydenta Wrocławia i przy kontrasygnacie ..... Głównego Księgowego Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu

zwaną dalej **Zamawiającym**

**a**

..... z siedzibą w ..... przy ul. ...., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez....., ..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. pod numerem KRS....., REGON: ....., NIP:....., o kapitale zakładowym w wysokości .....zł, opłaconym w całości,

reprezentowaną przez:

1. .... - .....
2. .... - .....

zwaną dalej **Wykonawcą**

### **Preambuła**

W wyniku przeprowadzonego postępowania w trybie przetargu nieograniczonego zorganizowanego zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r., poz. 1129) Strony zawierają następującą umowę:

## § 1

### Definicje

Następujące pojęcia, pisane w Umowie wielką literą będą miały znaczenia nadane im poniżej:

**Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Godziny Robocze** – czas pomiędzy godz. 8 a godz. 16 w Dni Robocze.

**Roboczogodzina** – praca wykonana przez jednego pracownika Wykonawcy w ciągu jednej godziny.

**System** – oprogramowanie komputerowe klasy ERP firmy SAP dostarczone i wdrożone u Zamawiającego, którego w ramach wykonania Umowy, wspierające procesy biznesowe Zamawiającego w zakresie Systemu

**Umowa** – niniejsza Umowa wraz z Załącznikami, które stanowią jej integralną część.

**Użytkownik** - osoba korzystająca z Systemu.

**Prace Rozwojowe** – prace polegające na wykonywaniu zmian w konfiguracji Systemu lub jego modyfikacji.

**Zlecenie** – zlecenie Wykonawcy wykonania Prac Rozwojowych.

**Awaria** – Awaria Krytyczna i Awaria Niekrytyczna

**Awaria Krytyczna** – niesprawność Systemu uniemożliwiająca korzystanie z Systemu niego w zakresie całej funkcjonalności, w tym w odniesieniu do usług Awarią Krytyczną jest niedostępność funkcjonalności dla Zamawiającego;

**Awaria Niekrytyczna** – każda niesprawność Systemu, nie będąca Awarią Krytyczną, w szczególności każda nieprawidłowość w funkcjonowaniu Systemu wynikająca z niezgodności z Umową lub nieprawidłowego działania Systemu, niezależnie od przyczyny wystąpienia takiej nieprawidłowości, w tym w szczególności stan w którym System realizuje funkcjonalności ze zmniejszoną wydajnością, z wykorzystaniem rozwiązań zastępczych zaproponowanych przez Wykonawcę;

**Dokumentacja Użytkowa** — dokumentacja opisująca sposób obsługi Systemu przez użytkownika końcowego;

**HelpDesk (HD)** – System Informatyczny działający u Zamawiającego, za pośrednictwem którego Zamawiający będzie zlecał Modyfikacje Systemu, zgłaszał wszystkie awarie i uwagi do działania Systemu. Wykonawca będzie miał wgląd do Systemu Helpdesk i będzie realizował zadania w nim zgłoszone;

**Użytkownik Końcowy** – pracownik Zamawiającego lub osoba wykonująca na rzecz Zamawiającego czynności na podstawie innego stosunku prawnego pracująca z Systemem;

## § 2

### Przedmiot umowy

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1.1. w ramach zamówienia podstawowego realizowanego w okresie od dnia podpisania umowy do dnia 31.12.2021 r. :
    - a. Wykonywania Prac Rozwojowych Systemu w modułach: FI, FI-AA, CO, FM oraz BW w ilości nie większej niż 16 roboczogodzin zgodnie ze zleceniami Prac Rozwojowych opisanymi w § 5 Umowy wraz ze świadczeniem usług gwarancyjnych dla wykonanych modyfikacji przez okres kolejnych 3 miesięcy od dnia odebrania Prac Rozwojowych,
    - b. prowadzenia warsztatów w siedzibie Zamawiającego z zakresu obsługi Systemu, w ilości, łącznie nie większej niż 3 dni robocze,
    - c. udzielania zdalnych konsultacji wybranym pracownikom Zamawiającego w zakresie użytkowania oraz rozwoju Systemu, w ilości: nie mniej niż 5 roboczogodzin i nie więcej niż 20 roboczogodzin. Rozliczenie nastąpi na podstawie faktycznie zrealizowanych konsultacji.
  - 1.2. w ramach prawa opcji realizowanego w okresie od dnia podpisania umowy do dnia 30.06.2023 r. lub wyczerpania kwoty, o której mowa w §4 ust 3 umowy:
    - a. Wykonywania Prac Rozwojowych Systemu w modułach: FI, FI-AA, CO, FM oraz BW w ilości nie większej niż 900 roboczogodzin zgodnie ze zleceniami Prac Rozwojowych opisanymi w § 5 Umowy wraz ze świadczeniem usług gwarancyjnych dla wykonanych modyfikacji przez okres kolejnych 3 miesięcy od dnia odebrania Prac Rozwojowych
    - b. prowadzenia warsztatów w siedzibie Zamawiającego z zakresu obsługi Systemu, w ilości, łącznie nie większej niż 30 dni roboczych
    - c. udzielania zdalnych konsultacji wybranym pracownikom Zamawiającego w zakresie użytkowania oraz rozwoju Systemu, w ilości średnio 5 roboczogodzin miesięcznie z przyjęciem trzymiesięcznego okresu rozliczeniowego.
2. W zakresie zamówienia objętego prawem opcji Zamawiający ma wyłącznie prawo, a nie obowiązek zlecenia usług. Wykonawcy w tym zakresie nie przysługuje roszczenie o zlecenie wykonania usług.
3. O zamiarze skorzystania z usług objętych prawem opcji Zamawiający zawiadomi Wykonawcę nie później niż 31 grudnia 2021 r. w zakresie uruchomienia prawa opcji na rok 2022 i do dnia 31.12.2022 r. w zakresie uruchomienia prawa opcji na rok 2023. Zawiadomienie zostanie przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany w ust. 5 niniejszego paragrafu.
4. Przed zawiadomieniem Wykonawcy o zamiarze skorzystania z usług objętych prawem opcji lub zleceniem Prac Rozwojowych objętych prawem opcji Zamawiający zobowiązany jest uzyskać kontrasygnatę Głównego Księgowego Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu.

5. Zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji oraz zlecenia Prac Rozwojowych objętych prawem opcji składane będą na następujące adresy mailowe przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy:  
Zamawiającego: .....  
Wykonawcy: .....
6. Wykonawca zobowiązuje się do pozostawania w gotowości do świadczenia:
  - a) prac związanych z realizacją modyfikacji i rozszerzeń nieobjętych standardem oprogramowania i zmian konfiguracji systemu w rozmiarze średnio 100 Roboczogodzin miesięcznie w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym w okresie od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż 01.10.2021 r. do 31.01.2022 r.
  - b) prace związanych z realizacją modyfikacji i rozszerzeń nieobjętych standardem oprogramowania i zmian konfiguracji systemu w rozmiarze średnio 25 Roboczogodzin miesięcznie w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym w okresie od 01.02.2022 r. do 30.06.2023 r.
7. Łączna liczba Roboczogodzin nie może przekroczyć 900. W ramach wykonywanych prac Zamawiający będzie wymagał opracowywania dokumentacji technicznej zrealizowanych modyfikacji i rozszerzeń poza standardowych oraz zmian w konfiguracji systemu.

### § 3

#### Obowiązki Stron

1. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością.
2. Przy wykonywaniu umowy Wykonawca, ponosi odpowiedzialność za:
  - a. kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie przedmiotu umowy,
  - b. wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Zamawiającego przez osoby, którymi się posłuży Wykonawca przy realizacji przedmiotu umowy,
  - c. zaplanowanie i wykonywanie prac związanych z realizacją niniejszej umowy w taki sposób, by nie spowodowały one zakłóceń w pracy infrastruktury Zamawiającego oraz innych systemów SAP i modułów systemu SAP, które są użytkowane przez Zamawiającego, a w szczególności nie uniemożliwiły ich użytkowania.
3. Wykonawca, najpóźniej w dniu podpisania umowy, przedłoży Zamawiającemu:
  - a. certyfikat potwierdzający umiejętności w zakresie programowania w języku ABAP przez co najmniej dwie osoby,
  - b. certyfikat potwierdzający umiejętności w zakresie kierowania projektami (PMP, IPMA, PRINCE2, Scrum lub równoznaczny)

4. Wykonawca zobowiązany będzie do przedłożenia, każdorazowo – najpóźniej w dniu wyznaczenia do realizacji umowy nowych osób, certyfikatów tych osób, o ile osoby wskazane przez Wykonawcę, zmieniają się w trakcie trwania niniejszej umowy, przy czym zmiana takiej osoby może nastąpić wyłącznie za zgodą Zamawiającego, pod rygorem odstąpienia od umowy przez i powierzenia wykonania usług objętych przedmiotem niniejszej umowy wykonawcy zastępczemu, którego pracownicy będą legitymowali się takim certyfikatem, na koszt Wykonawcy.
5. Zamawiający zobowiązuje się do wyznaczenia i zapewnienia dostępu do personelu Zamawiającego powołanego do składu zespołu projektowego (w tym Kierownika Projektu), niezbędnego do wykonania prac objętych niniejszą Umową, jego uczestnictwa w zaplanowanych spotkaniach i konsultacjach oraz wywiązywania się w terminie z zadań wyznaczonych w czasie realizacji prac.
6. 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 a zwłaszcza do:
  - a. zapewnienia zdalnego dostępu do mandantów: rozwojowego i testowego eksploatowanego Systemu poprzez VPN na zasadach uzgodnionych z Wykonawcą,
  - b. przekazywania wymagań dotyczących konfiguracji i modyfikacji w sposób wyczerpujący, przejrzysty i zrozumiały, zgodnie z ogólnie przyjętymi standardami w tym zakresie.
7. Zamawiający na dzień podpisania umowy nie gwarantuje dostępu do wsparcia świadczonego przez firmę SAP w ramach usług utrzymaniowych (maintenance) licencji mySAP Business Suite.
8. Zamawiający informuje, że w ramach zawartych dotąd umów licencyjnych nie jest związany zapisami dokumentu: „Ogólne Warunki Umów SAP Polska” oraz nie posiada podpisanej umowy na świadczenie usług serwisowych przez firmę SAP.
9. Zamawiający nie posiada kompletnej i aktualnej dokumentacji wdrożenia w poszczególnych obszarach oraz wszystkich dotychczasowych zmian/rozszerzeń pozastandardowych w użytkowanym systemie. Posiadane przez Zamawiającego dokumentacje będą przekazywane Wykonawcy po wskazaniu przez niego o jaki obszar dokumentacji chodzi i wyjaśnieniu przez Wykonawcę celu jej przekazania

## § 4

### Wynagrodzenie

1. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy, wynikające z realizacji przedmiotu umowy wskazanego w § 2, z uwzględnieniem prawa opcji, nie przekroczy kwoty: ..... złotych netto, tj. .... **złotych brutto** (słownie: ..... złotych brutto), w tym podatek VAT – 23%.
2. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.1. w zakresie zamówienia podstawowego Zamawiający zapłaci Wykonawcy

wynagrodzenie w wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto  
(słownie: ..... złotych brutto), w tym:

- a. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.1. a, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto (słownie: ..... złotych brutto), w tym podatek VAT – 23%, przy czym koszt 1 roboczogodziny Prac Rozwojowych: w wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto (słownie: ..... złotych brutto), w tym podatek VAT, w wysokości ..... złotych.
  - b. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.1. b, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto (słownie: ..... złotych brutto), w tym podatek VAT – 23%, przy czym koszt 1 dnia warsztatu: w wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto (słownie: ..... złotych brutto), w tym podatek VAT, w wysokości ..... złotych.
  - c. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.1. c, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto (słownie: ..... złotych brutto), w tym podatek VAT – 23%, przy czym koszt 1 roboczogodziny Konsultacji: w wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto (słownie: ..... złotych brutto), w tym podatek VAT, w wysokości ..... złotych.
3. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.2. w zakresie prawa opcji Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w maksymalnej wysokości ..... złotych netto, tj. .... złotych brutto (słownie: ..... złotych brutto), w tym:
- a. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.2. a, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości wynikającej z iloczynu 1 roboczogodziny ..... zł brutto i faktycznie zrealizowanych godzin.
  - b. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.2. b, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości wynikającej z iloczynu 1 dnia warsztatowego ..... zł brutto i faktycznie zrealizowanych warsztatów.
  - c. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1.2. c, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości wynikającej z iloczynu 1 roboczogodziny ..... zł brutto i faktycznie zrealizowanych godzin.
4. Wynagrodzenie za Prace Rozwojowe, warsztaty, konsultacje wykonywane w ramach zamówienia podstawowego płatne będzie kwartalnie na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem że łączna kwota na realizację prawa opcji nie może przekroczyć wartości, o której mowa w §4 ust. 3.

5. Wynagrodzenie za Prace Rozwojowe, konsultacje i Warsztaty objęte prawem opcji płatne będzie kwartalnie na podstawie faktur wystawianych przez Wykonawcę. Wynagrodzenie za Prace rozwojowe objęte prawem opcji płatne będzie kwartalnie na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę po wykonaniu Prac Rozwojowych wykonanych na podstawie danego Zlecenia i ich odbiorze przez Zamawiającego.
6. 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**

7. Wykonawca prześle fakturę VAT drogą elektroniczną na adres mailowy **eof\_cui@cui.wroclaw.pl**, a w przypadku braku takiej możliwości dostarczy do sekretariatu Zamawiającego na IV piętrze. Warunki techniczne dot. przekazywania w ten sposób faktur zawarte są w Załączniku nr 2 do Umowy.
8. Zgodnie z Ustawą o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym z dnia 9.11.2018 r. (Dz.U. z 2018 poz. 2191) zamawiający informuje, że dopuszcza przyjmowanie faktur ustrukturyzowanych. Zamawiający korzysta z usług platformy dostępnej pod adresem <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl>, adres PEF: NIP 8971793846.
9. Wynagrodzenie należne Wykonawcy będzie płatne przelewem w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
10. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

**§ 5**

**Zlecenia na prace związanych z realizacją modyfikacji i rozszerzeń nieobjętych standardem oprogramowania – Prace Rozwojowe**

1. Zamawiający zgłaszać będzie Wykonawcy prace związane z realizacją modyfikacji i rozszerzeń - Prace Rozwojowe nieobjęte standardem oprogramowania poprzez swój system HelpDesk opisując w Zleceniu na czym Prace rozwojowe mają

polegać i w jakim terminie oczekuje ich zrealizowania.

2. Wykonawca zobowiązany jest do zaproponowania sposobu i terminu wykonania Prac Rozwojowych oraz liczby Roboczogodzin potrzebnych na ich wykonanie.
3. Wykonawca może odmówić wykonania Prac Rozwojowych tylko wówczas gdy wykaże, że nie są one wykonalne z punktu widzenia możliwości i ograniczeń Systemu. W takiej sytuacji będzie zobowiązany zaproponować inny sposób umożliwiający zrealizowanie potrzeby Zamawiającego.
4. Zamawiający oceni w ciągu 5 Dni Roboczych czy propozycję Wykonawcy, o której mowa w ust. 3 powyżej przyjmuje.
5. Jeśli w ciągu 2 iteracji uzgodnień strony nie dojdą do porozumienia zlecenie wykonania Prac Rozwojowych nie będzie udzielone Wykonawcy.
6. Dopuszcza się dzielenie zlecanych prac Rozwojowych na etapy i dokonywanie odbiorów poszczególnych etapów.
7. Wykonawca po uzyskaniu potwierdzenia pomyślnego przeprowadzenia przez Zamawiającego testów prawidłowości wykonania konfiguracji lub modyfikacji w Systemie dostarczy w terminie 5 dni roboczych dokumentację techniczną w wersji elektronicznej przekazanej pocztą elektroniczną na wskazany adres w formacie .doc lub .docx z opisem zmian dokonanych w systemie, w tym w zakresie wykonanych modyfikacji ustawień konfiguracyjnych.
8. Wszelkie oświadczenia składane w toku powyższej procedury przez Zamawiającego i Wykonawcę powinny być dokonane w formie elektronicznej lub poprzez system Helpdesk Zamawiającego.
9. Wykonawca zobowiązuje się do uzgadniania terminów spotkań z członkami zespołu projektowego. Spotkania te mogą się odbywać wyłącznie w Dniach Roboczych oraz w godzinach pracy obowiązujących u Zamawiającego tj. od 8:00-16:00.
10. Zespoły projektowe będą pracować według uzgodnionej z Zamawiającym metodyki.

## **§ 6**

### **Odbiory**

1. Wykonawca będzie zgłaszał Zamawiającemu Prace Rozwojowe do odbioru w Systemie Helpdesk Zamawiającego.
2. Wraz z przekazaniem Prac Rozwojowych do Odbioru Wykonawca przekaże Zamawiającemu Dokumentację oraz raport z testów wskazujący, co zostało przetestowane i potwierdzeniem prawidłowości działania Systemu.
3. Odbiór Prac Rozwojowych jest uzależniony od wykonania testów sprawdzających przez Zamawiającego.
4. Odbiór prac Rozwojowych Zamawiający odnotowuje w systemie HelpDesk.

5. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu wykonanie prac, wynikających z listy zastrzeżeń. W takim wypadku postanowienia ust. 1 do 4 powyżej stosuje się odpowiednio.

## **§ 7**

### **Licencja**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji na korzystanie z efektów Prac Rozwojowych na nieograniczonej liczbie stanowisk Użytkowników Końcowych na terytorium Polski.
2. Licencja zostaje udzielona na okres 5 lat licząc od dnia jej udzielenia. Licencja będzie ulegała przedłużeniu (bez dodatkowego wynagrodzenia) na kolejne pięcioletnie okresy, o ile Zamawiający nie notyfikuje Wykonawcy przed upływem każdego takiego okresu, że nie jest zainteresowany przedłużaniem licencji.
3. W razie naruszenia przez Zamawiającego warunków licencyjnych Wykonawca może wypowiedzieć udzieloną Zamawiającemu licencję na korzystanie z efektów Prac Rozwojowych. Przed skorzystaniem z prawa wypowiedzenia licencji, Wykonawca wezwie Zamawiającego do zaniechania wskazanych przez Wykonawcę naruszeń, wyznaczając 14 dniowy termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Wykonawca może wypowiedzieć licencję. Wypowiedzenie staje się skuteczne z chwilą złożenia Zamawiającemu pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. Wykonawca zobowiązuje się nie korzystać z uprawnienia do wypowiedzenia licencji z wyjątkiem przypadków, w których Zamawiający przekroczy warunki udzielonej licencji i naruszy autorskie prawa majątkowe przysługujące Wykonawcy oraz nie zaniecha naruszenia mimo wezwania Wykonawcy i wyznaczenia mu w tym celu odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 60 dni. Wezwanie musi być wystosowane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i musi zawierać oświadczenie, że Wykonawca będzie uprawniony do wypowiedzenia licencji w przypadku niezaprzeszania dopuszczania się przez Zamawiającego wyraźnie i precyzyjnie wymienionych naruszeń. W przypadku wypowiedzenia licencji z tej przyczyny termin wypowiedzenia licencji wynosi jeden rok, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego.

## **§ 8**

### **Gwarancja**

1. Na wykonane Prace Rozwojowe Wykonawca udziela Zamawiającemu 3 miesięcznej gwarancji liczonej od daty poszczególnych, ostatecznych odbiorów bez zastrzeżeń Zleceń.

2. Gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do instalowania i reinstalowania dostarczonego oprogramowania na innym sprzęcie komputerowym oraz wprowadzania dalszych modyfikacji oprogramowania przez przeszkolonych i wykwalifikowanych pracowników Zamawiającego zgodnie z zasadami sztuki w tym zakresie.
3. Wykonawca gwarantuje w okresie udzielonej gwarancji świadczenie usług gwarancyjnych tj. usuwanie Awarii Krytycznych i Awarii Niekrytycznych zgodnie z poniższymi czasami:

	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Awaria Niekrytyczna	24 godziny	5 dni
Awaria Krytyczna	4 godziny	24 godziny

4. Gwarancja obejmuje zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania wykonanych modyfikacji w ramach Prac Rozwojowych, w tym usuwanie Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych.
5. Gwarancja udzielona przez Wykonawcę nie ogranicza ani nie wyłącza innych uprawnień, które przysługują Zamawiającemu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
6. Okres gwarancji przedłużany jest każdorazowo o liczbę dni przestoju spowodowanego awarią i czasem naprawy.
7. Niniejsza umowa stanowi dokument gwarancyjny.
8. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii Niekrytycznych i Awarii Krytycznych poprzez zdalny dostęp do Systemu Informatycznego poprzez bezpieczne łącze i na warunkach zaakceptowanych przez Zamawiającego.
9. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania gwarancji w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.
10. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Awarie Niekrytyczne i Awarie Krytyczne, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia Serwisu Gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.

11. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
12. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej Zamawiający dokona jej zgłoszenia oraz nada jej kategorię. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Awarie Niekrytyczne i Awarie Krytyczne, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia za pomocą Systemu HelpDesk Zamawiającego.
13. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej (dotyczy to również zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
14. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Awaria Niekrytyczna lub Awaria Krytyczna została faktycznie usunięta, Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej, że Awaria Niekrytyczna lub Awaria Krytyczna nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej tę Awarię Niekrytyczną lub Awarię Krytyczną.
15. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się dwukrotnie.
16. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej leży poza wykonanymi przez Wykonawcę modyfikacjami zleconymi w ramach Prac Rozwojowych, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Awarii Niekrytycznej lub Awarii Krytycznej, lecz jest zobowiązany wskazać potencjalną przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego — do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.

## **§ 9**

### **Dokumentacja Prac Rozwojowych i warsztatów**

1. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania i przekazania Zamawiającemu Dokumentacji Użytkowej.
2. Z chwilą dokonania odbioru bez zastrzeżeń Dokumentacji Użytkowej o którym mowa w § 6 Wykonawca przenosi na Zamawiającego, całość autorskich praw majątkowych do Dokumentacji Użytkowej oraz praw zależnych na następujących polach eksploatacji:
  - a. korzystania z Dokumentacji Użytkowej lub jej części w celu wykonania wszelkich prac związanych z wdrożeniem efektów Prac Rozwojowych Zamawiającego,

- b. trwałego lub czasowego zwielokrotnianie Dokumentacji Użytkowej w całości lub w części dla wewnętrznych potrzeb Zamawiającego związanych z korzystaniem z efektów Prac Rozwojowych Systemu,
  - c. udostępnienia Dokumentacji Użytkowej Użytkownikom Końcowym w zakresie w jakim wynika to z charakteru danej dokumentacji lub jej części, a także udostępnianie takiej dokumentacji innym osobom działającym na rzecz Zamawiającego, takim jak dostawcy usług informatycznych, w tym usług serwisowych lub usług rozwoju systemów informatycznych Zamawiającego.
3. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że korzystanie przez Zamawiającego z Dokumentacji, we wskazanym w niniejszym paragrafie zakresie, nie będzie stanowiło naruszenia jakichkolwiek praw osób trzecich, w szczególności praw autorskich i nie będą z tego tytułu podnoszone jakiegokolwiek roszczenia wobec Zamawiającego.
4. Dokumentacja musi zawierać:
- a. wykaz zmian w katalogu obiektów ABAP i opis znaczenia tych zmian (nazwy obiektów, ich struktura, zakres ingerencji w standard, itd.) lub informację o braku tego rodzaju zmian,
  - b. wykaz i opis wszystkich stworzonych elementów w schematach itp.
  - c. wykaz zmian w kodzie źródłowym systemu i opis znaczenia tych zmian (nazwy zmienionych elementów systemu, zakres ingerencji w standard, itd.) lub informację o braku tego rodzaju zmian,
  - d. wykaz obiektów powiązanych wykorzystywanych w zmienionych kodach źródłowych (tabele, zmienne, ekrany, moduły funkcyjne, include'y, itd.) lub informację o braku powiązanych obiektów,
  - e. wykaz zmian w schemacie przetwarzania danych w systemie, o ile wynikają one z wykonanych rozszerzeń i zmian lub informację o braku tego rodzaju zmian.

## **§ 10**

### **Kary umowne**

1. Strony ustanawiają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w formie kar umownych, które Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego:
- a. z tytułu zwłoki w wykonaniu zleconej Pracy Rozwojowej Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości w wysokości 0,5 % wynagrodzenia netto Zlecenia, którego dotyczy zwłoka, liczonej za każdy dzień zwłoki, nie więcej niż 10 % łącznej kwoty wynagrodzenia netto za dane Zlecenie,
  - b. za odstąpienie Wykonawcy od Umowy lub rozwiązanie Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po jego stronie – karę w wysokości 30 % łącznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy,
  - c. za odstąpienie Zamawiającego od Umowy lub rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy karę w wysokości 30 % łącznego wynagrodzenia

netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy.

- d. za każdy dzień zwłoki w usunięciu Awarii Niekrytycznej karę w wysokości 250 zł brutto.,
  - e. za każdy dzień zwłoki w usunięciu Awarii Krytycznej karę w wysokości 500 zł brutto.
2. Za opóźnienie w dokonywaniu płatności przez Zamawiającego Wykonawca może naliczyć ustawowe odsetki za opóźnienie.
  3. Łączna wysokość kar umownych naliczonych na podstawie umowy nie może przekroczyć 50% łącznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy.
  4. W przypadku, gdy szkoda przewyższy wartość kar umownych, Zamawiający może na zasadach ogólnych żądać odszkodowania uzupełniającego.
  5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość potrącania kar umownych z bieżącego wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
  6. Odpowiedzialność Stron z tytułu nienależytego wykonania lub nie wykonania Umowy wyłączają jedynie zdarzenia losowe związane z działaniem Siły Wyższej.

## **§ 11**

### **Przedstawiciele wykonawczy i zawiadomienia**

1. Strony będą współpracować przy realizacji Umowy za pośrednictwem przedstawicieli wykonawczych i w związku z tym wskazują jako własnych przedstawicieli wykonawczych:

**ze strony Zamawiającego:**

.....

**ze strony Wykonawcy:**

.....

2. Przedstawiciele wykonawczy ze strony Zamawiającego i Wykonawcy mają ma prawo do: bezpośredniej współpracy z przedstawicielem wykonawczym drugiej strony, pomocy w rozwiązywaniu problemów z zakresu komunikacji z drugą stroną, nadzorowania terminowości oraz kontroli jakości wykonywanych usług, podpisywania protokołów odbioru.

## **§ 12**

### **Zmiany postanowień umowy**

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej w postaci aneksu, chyba że postanowienia niniejszej umowy stanowią inaczej.
2. Z zastrzeżeniem zapisu pkt 2, Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia, w wyniku zgodnego oświadczenia Stron, zmian postanowień umowy w stosunku do jej treści wynikającej z oferty i określa poniżej warunki ewentualnego wprowadzenia takich zmian:
  - 1) w przypadku zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej okresowe wykonanie zgodnie z umową usługi będącej jej przedmiotem, pod pojęciem której Strony uznają jakiegokolwiek zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, któremu Strony nie mogły zapobiec i którego nie mogły przewidzieć, w szczególności zamieszki, pożary, strajki, spory zbiorowe, konflikty zbrojne, stan wojenny, klęski żywiołowe, niekorzystne warunki atmosferyczne, a także konflikty między pracodawcami i pracownikami we własnych i obcych zakładach, awarie maszyn, działania w wykonaniu władzy publicznej, ograniczenia swobody prowadzenia działalności gospodarczej związane z zaostrzeniem rygorów dotyczących istniejącego stanu epidemicznego SARS-CoV-2 oraz inne okoliczności niezawinione przez żadną ze Stron umowy. Czas określony w umowie na realizację usługi zostanie odpowiednio wydłużony o czas równy czasowi występowania przedmiotowych okoliczności,
  - 2) w przypadku zmiany obowiązujących stawek podatku VAT, wynagrodzenie określone w § 4 zostanie wyliczone przy uwzględnieniu zmienionej stawki podatku VAT,
  - 3) w celu uwzględnienia wymagań określonych w art. 436 pkt. 4 lit. b ustawy Pzp, tj.:
    - a. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3–5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
    - b. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
    - c. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018r. o pracowniczych planach kapitałowych;jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przez wykonawcę zamówienia, Wykonawca w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian, może zwrócić się do drugiej strony (Zamawiającego) z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, pod warunkiem wykazania przez Wykonawcę, że zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przez niego zamówienia.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 2, po złożeniu stosownego wniosku przez którąkolwiek ze Stron, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie na następujących zasadach:
  - 1) Strona uprawniona jest do żądania zmiany wynagrodzenia w przypadku, w którym udokumentowana przez Stronę zmiana cen materiałów lub kosztów (w

rozumieniu art. 439 ust. 4 p.z.p.) związanych z realizacją Zamówienia przekroczy 5 procent względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w ofercie, przy czym Strona przedłoży dokumenty potwierdzające zmianę ceny materiałów lub kosztów oraz kalkulację wpływu tej zmiany na koszt wykonania zamówienia w formie analizy porównawczej cen materiałów lub kosztów.

- 2) Zmiana wynagrodzenia nastąpi o wartość zmiany średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem za rok poprzedni, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego i ogłaszanego w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski” (dalej: Wskaźnik), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 grudnia 1998 roku o emeryturach i rentach Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, jednak nie więcej jak o 5 (pięć) procent w całym okresie trwania umowy względem wynagrodzenia wskazanego w § 5 ust. 1 umowy.
- 3) Zmianie ulegnie wysokość wynagrodzenia w części przeznaczanej na zakup materiałów i pokrycie pozostałych kosztów przez Wykonawcę, z wyłączeniem kosztów Wykonawcy podlegających waloryzacji na podstawie innych zapisów Umowy lub przepisów prawa.
- 4) Zmiana może nastąpić po 12 (dwunastu) miesiącach od dnia podpisania umowy i będzie uwzględniać ostatni ogłoszony przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego Wskaźnik, z zastrzeżeniem art. 439 ust. 3 ustawy Pzp.
- 5) W przypadku likwidacji Wskaźnika lub zmiany podmiotu, który urzędowo ustala lub ogłasza Wskaźnik, przepisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do wskaźnika i podmiotu, który zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zastąpi dotychczasowy Wskaźnik lub podmiot.
- 6) Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z niniejszym ustępem, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki: przedmiotem umowy są usługi, okres obowiązywania umowy przekracza 12 miesięcy.

## **§ 13**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub z nią związane będą w pierwszej kolejności rozstrzygane w drodze negocjacji Stron, a dopiero następnie poddawane rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. Żadna ze Stron nie ma prawa dokonywać cesji, przeniesienia, jak również obciążenia praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody drugiej Strony.
3. Zmiany postanowień Umowy lub Załączników wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym

dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

5. Integralną część niniejszej umowy stanowią:  
Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych,  
Załącznik nr 2 – Warunki techniczne dotyczą przekazywania faktur.

*Sprawdzono pod względem legalności,  
gospodarności, celowości*

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**