

UMOWA Nr SO. 2151.7.2019 (projekt)

zawarta w dniu 2019 r. na zakup licencji oprogramowania wraz z wdrożeniem i serwisem, pomiędzy **Gminą Piątnica z siedzibą w Piątnicy Poduchownej, ul. Stawiskowska 53, 18-421 Piątnica Poduchowna, NIP 7182032847** reprezentowaną przez: **Pan Artura Wierzbowskiego - Wójta Gminy Piątnica**

a firmą:

§ 1

1. Zamawiający zleca a Wykonawca zobowiązuje się sprawować nadzór i serwis oprogramowania autorstwa firm **U.I. INFO-SYSTEM** z Legionowa , **ARISCO Sp z o.o. z Łodzi** oraz inne, w wersji Windows/SQL dla zintegrowanych programów/modułów na lata 2020-2022.
2. Zakres oprogramowania został określony w harmonogramie rzeczowo-finansowym stanowiącym załączniku do umowy.

§ 2

Wykonawca zapewni w ramach serwisu oprogramowania:

- 1) dostarczanie (zgodnie z udostępnianymi przez autorów wersjami programów) i instalowanie nowych, zmodyfikowanych i dostosowywanych do aktualnego stanu prawnego wersji oprogramowania, w terminie minimum 7 dni przed wejściem w życie aktu prawnego;
- 2) usuwanie w uzgodnieniu z autorami aplikacji i przy ich udziale ewentualnych błędów lub niepoprawnego zadziałania algorytmów aplikacji w terminie do 7 dni a dla błędów krytycznych do 2 dni;
- 3) aktualizację dokumentacji w formie elektronicznej;
- 4) doradztwo i pomoc merytoryczną w obsłudze oprogramowania;
- 5) konsultacje i pomoc techniczna w trakcie eksploatacji oprogramowania w godzinach 8.00 – 15.00.
- 6) pomoc w odtwarzaniu danych w wypadku awarii sprzętu;
- 7) przyjmowanie propozycji, dotyczących zmian w oprogramowaniu, poprawy jego funkcjonalności;

§ 3

1. Użytkownik może używać każdego z podsystemów wchodzących w skład oprogramowania zgodnie liczbą wykupionych licencji stanowiskowych. Nie jest dopuszczalne przekazywanie Oprogramowania lub dokumentacji w części lub całości osobom nie wymienionym w umowie.
2. Wykorzystywanie Oprogramowania do zastosowań innych, niż wymienione w jego specyfikacji i instrukcji użytkownika jest możliwe jedynie za uzyskaniem zgody autora.
3. Użytkownik nie jest uprawniony do dokonywania dekompilacji oprogramowania, jak też do wprowadzania zmian w strukturach i definicjach baz i innych zbiorach pakietu oraz w kodzie wynikowym oprogramowania lub dokumentacji, zmian w konfiguracji aplikacji, ustawień konfiguracyjnych programów czy dokonywania bez zgody serwisu zmian w lokalizacji aplikacji.
4. Autorzy Oprogramowania oraz obsługa serwisowa nie ponoszą odpowiedzialności za błędy wynikające z użytkowania programów niezgodnego z przeznaczeniem i specyfikacją aplikacji, powstałych w wyniku awarii sprzętu, błędów sieci, braku skutecznego zabezpieczenia antywirusowego, nieuprawnionego dokonywania przez Użytkownika zmian w konfiguracji aplikacji czy ingerencji w konfigurację i instalację motoru bazy danych.
5. Za wykonywanie skutecznych kopii bezpieczeństwa odpowiedzialny jest Użytkownik. Autorzy aplikacji i serwis zalecają wykonywanie kopii bezpieczeństwa jak najczęściej - wskazanym jest wykonywanie „rzutu baz danych” raz na dobę oraz zapewnienie możliwości ich odtworzenia w przypadku awarii oprogramowania, systemów operacyjnych, wirusów czy awarii sprzętu.

Zgłoszenie serwisowe i reakcja serwisu:

§ 4.

1. W przypadku wystąpienia awarii, usterki lub niewłaściwego działania oprogramowania Zamawiający niezwłocznie powiadomi o tym Wykonawcę.
2. Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia zdalnego połączenia do stanowisk roboczych jak również do baz danych – w celu zapewnienia technicznych możliwości podjęcia interwencji serwisowej.
3. W przypadku korzystania z oprogramowania do zdalnego łączenia się Zleceniobiorcy ze Zleceniodawcą zapewnienie licencji na oprogramowanie leży w kwestii Zleceniobiorcy.
4. Za zgłoszenie rozumie się informację w formie e-mail, potwierdzoną dokładnym opisem błędu (opis powinien zawierać w miarę szczegółowy opis konkretnego błędu oraz okoliczności jego wystąpienia).
5. Okres reakcji serwisowej (tj. faktyczne rozpoczęcie usuwania awarii/usterki) liczony będzie od godziny, w której dokonano zgłoszenia wraz z opisem błędu.
6. Wykonawca przystąpi do obsługi zgłoszenia serwisowego niezwłocznie, wykonując prace osobiście w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie, w terminie ustalonym w umowie. Zdalne połączenie musi być nawiązywane podczas obecności pracownika przy stacji roboczej oraz po jego akceptacji.
7. Maksymalny czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe wynosi 4 godziny w przypadku reakcji zdalnej oraz do 48 godzin w przypadku reakcji osobistej w siedzibie Zamawiającego.
8. Maksymalny czas reakcji Wykonawcy na krytyczne zgłoszenie serwisowe wynosi 2 godziny w przypadku reakcji zdalnej oraz do 24 godzin w przypadku reakcji osobistej w siedzibie Zamawiającego.
9. Czas reakcji Zamawiający interpretuje jako realną próbę usunięcia awarii. Czasem reakcji nie jest rozmowa telefoniczna np. w celu doprecyzowania zgłoszenia.
10. W wypadkach krytycznych bądź tego wymagających Zamawiający dopuszcza możliwość przekazania przez serwisanta aplikacji lub uszkodzonej bazy w celu usunięcia awarii do wytwórców programów lub innych podmiotów/osób, nie będących bezpośrednio związanymi niniejszą umową za zgodą ADO i IODO Urzędu Gminy.
11. Wykonawca jest obowiązany co najmniej raz w miesiącu, w dniu ustalonym z Zamawiającym do osobistego stawienia się do siedziby Zamawiającego, na 6 godzin, w celu bezpośredniej realizacji działań, o których mowa w § 2.
12. Stawienie się do siedziby Zamawiającego o którym mowa w pkt. 9 musi być potwierdzone podpisaniem listy obecności dostępnej u Sekretarza Gminy.

§ 5

1. Za wykonane usługi Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:słownie złotych:
2. Formularz cenowy, stanowi integralną część niniejszej umowy.
3. Wykonawca wystawi fakturę w terminie do 7 dni po zakończeniu kwartału. Płatność będzie następowała na podstawie faktury w formie przelewu bankowego na rachunek bankowy Wykonawcy nr: za pośrednictwem metody podzielonej płatności (split payment) w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT w terminie 14 dni od daty wpływu faktury do siedziby Zamawiającego. Zmiana konta bankowego wymaga aneksu do umowy.
4. Wykonawca wystawi fakturę VAT. *Nabywca: Gmina Piątnica, ul. Stawiskowska 53, 18-421 Piątnica Poduchowna, NIP 7182032847, Odbiorca: Urząd Gminy Piątnica, ul. Stawiskowska 53, 18-421 Piątnica Poduchowna.*

§ 6

1. Wykonawca oświadcza, że na podstawie stosownej umowy i autoryzacji jest upoważniony do występowania w jej imieniu w zakresie dystrybucji, sprzedaży i obsługi serwisowej oprogramowania ww. firm.
2. Wykonawca oświadcza, że firmaposiada licencję na korzystanie i rozpowszechnianie wymienionego w § 1 oprogramowania firm oraz certyfikaty autoryzacji.

§ 7

1. Wykonawca w imieniu producenta oprogramowania oświadcza, że programy wymienione w umowie spełniają funkcje określone w aktualnie obowiązujących przepisach prawnych dotyczących prawa podatkowego i ochrony danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad określonych w Ustawach: z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 742) oraz z dn. 10 maja 2018. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).
3. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że dane osobowe przetwarzane przez programy wymienione w umowie objęte są ustawą o ochronie danych osobowych.
4. Wykonawca zobowiązuje się do podpisania umowy regulującej powierzenie przetwarzania danych.

§ 8

1. Wykonawca na wniosek Zamawiającego płaci Zamawiającemu karę umowną za:
 - a) opóźnienie w wykonaniu przedmiotu umowy w przypadku przekroczenia terminu czasu reakcji serwisowej na zgłoszenie serwisowe, o którym mowa w § 4 ust. 7 niniejszej umowy w wysokości 20 zł za każdą godzinę opóźnienia, nie więcej jednak niż należność łącznej opłaty kwartalnej brutto.
 - b) opóźnienie w wykonaniu przedmiotu umowy w przypadku przekroczenia terminu czasu reakcji serwisowej na zgłoszenie serwisowe, o którym mowa w § 4 ust. 8 niniejszej umowy w wysokości 40 zł za każdą godzinę opóźnienia, nie więcej jednak niż należność łącznej opłaty kwartalnej brutto.
 - c) za opóźnienie w usunięciu wad stwierdzonych w funkcjonowaniu oprogramowania wynikających z winy Wykonawcy w wysokości 50 zł za każdy dzień opóźnienia licząc od dnia zgłoszenia wady/usterki, nie więcej jednak niż należność opłaty półrocznej brutto.
 - d) za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę bez podania przyczyn w kwocie równej należności opłaty półrocznej brutto.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia (udokumentowanych) trzech przypadków, o którym mowa w § 4 pkt 7 bądź jednego przypadku, o którym mowa w § 4 pkt 8.

§ 9

Umowa serwisowa zawiera się na okres od dnia **1 stycznia 2020 r. do dnia 31 grudnia 2022 r.**

Każdej ze stron przysługuje trzymiesięczny okres wypowiedzenia, lub każdy inny termin ustalony za zgodą dwóch stron umowy.

§ 10

Wszelkie kwestie sporne wynikające z powyższej Umowy obie umawiające się strony będą starały się rozstrzygać przede wszystkim na drodze negocjacji, a dopiero później dochodzić swoich racji przed sądem właściwym miejscowo i rzeczowo dla Zamawiającego.

§ 11

W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 12

Wszelkie zmiany wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 13

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

Wykonawca

Zamawiający

Załącznik do umowy:

1. Harmonogram
2. Formularz cenowy.