

**UMOWA nr.....**

Zawarta w dniu ..... 2023 r. pomiędzy:

Teatrem Lalek GULIWIER, z siedzibą w Warszawie (02-548), ul. Różana 16, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury pod numerem RIA/123/85, instytucją artystyczną, osobą prawną, nr NIP 5250009648, w imieniu i na rzecz którego działa

Pan Robert Drobniuch – Dyrektor Teatru,

zwanym w dalszej części umowy „Zamawiającym” lub „Teatrem”

a

.....

..... KRS ..... NIP..... reprezentowaną przez:

zwaną w dalszej treści Umowy „**Wykonawcą**”

zwanymi dalej rozłącznie Stroną lub razem „Stronami”,

o następującej treści:

w rezultacie dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego wartość nie przekracza kwoty określonej w art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (tj. Dz. U. z 2021 r., poz. 1129 ze zm.) została zawarta umowa (dalej: „Umowa”) o następującej treści:

**§ 1**

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji i wdrożenie wybranych modułów systemu enova365, migrację danych, szkolenie pracowników wraz ze świadczeniem przez okres 12 miesięcy usług wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu dla Teatru Lalek Guliwer w Warszawie, w zakresie opisanym w załączniku nr 1 Opis Przedmiotu Zamówienia zwanym dalej OPZ.
2. Przedmiot Umowy obejmuje:
  - 1) dostawę bezterminowej licencji, instalację oraz skonfigurowanie do potrzeb Zamawiającego niżej wymienionego oprogramowania:
    - a) enova365 Kadry i Płace z PPK – liczba równoczesnych użytkowników: 2;
    - b) enova365 Księga handlowa – liczba równoczesnych użytkowników: 2
    - c) enova365 Faktury – liczba równoczesnych użytkowników: 1
    - d) enova365 Księga inwentarzowa – liczba równoczesnych użytkowników: 1
    - e) enova365 Drukarki etykiet Zebra – liczba równoczesnych użytkowników: 1
    - f) enova365 Importy Księgowe – liczba równoczesnych użytkowników: 1
    - g) enova365 Elektroniczne Wyciągi Bankowe – liczba równoczesnych użytkowników: 1
    - h) enova365 Analizy MS Excel – liczba równoczesnych użytkowników: 1
    - i) enova365 Pulpit Pracownika – liczba użytkowników: do 50 kont;
    - j) enova365 Pulpit Kierownika – liczba użytkowników: 4;
  - 2) zapewnienia aktualizacji terminowej ww. oprogramowania co najmniej na okres trwania umowy;
  - 3) zapewnienie gwarancji producenta na oprogramowanie na co najmniej 12 miesięcy,

- 4) przeprowadzenia migracji danych z obecnie wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu do obsługi kadrowo-płacowej, bazy kontrahentów (stali i incydentalni), składników środków trwałych i wyposażenia;
  - 5) przeprowadzenia instruktażów z zakresu obsługi systemu dla użytkowników (2 księgi, 2 kadry-płace);
  - 6) świadczenia usług wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu przez okres 12 miesięcy;
  - 7) świadczenia usług wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu przez okres 12 miesięcy.
3. Miejscem wykonania Umowy jest siedziba Zamawiającego, ul. Różana 16 w Warszawie.
4. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie i na zasadach opisanych Umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową, w tym w szczególności związanych z korzystaniem z infrastruktury technicznej, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień.

## § 2

1. Wykonawca w ramach niniejszej Umowy zobowiązany jest do:
  - 1) wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy oraz postanowieniami OPZ,
  - 2) zrealizowania dostawy, instalacji, wdrożenia systemu oraz serwisu gwarancyjnego w czasie pracy Zamawiającego, tj. w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> w dni robocze,
  - 3) udostępnienia i świadczenia usług opieki serwisowej w czasie pracy Zamawiającego, tj. w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> w dni robocze,
  - 4) świadczenia usług z należytą starannością, zgodnie z najlepszymi praktykami stosowanymi przy instalacji i wdrażaniu Systemu,
  - 5) zaplanowania, przygotowania i wykonania instalacji oraz wdrożenia Systemu wraz z dostarczeniem dokumentacji użytkownika Systemu zawierającej opis i zasady korzystania z Systemu w języku polskim,
  - 6) zaplanowania i przeprowadzenia, w uzgodnieniu z Zamawiającym, odpowiednich szkoleń dla pracowników Zamawiającego, przyszłych użytkowników Systemu,
  - 7) współrealizacji i konsultacji w zakresie definiowania ustawień w trakcie konfigurowania systemu,
  - 8) zapewnienia 24 miesięcznego serwisu gwarancyjnego i opieki serwisowej na warunkach określonych w niniejszej Umowie,
  - 9) dostarczenia Zamawiającemu dokumentacji powykonawczej, która winna zawierać co najmniej:
    - a) dokumentację techniczną, zawierającą szczegóły konfiguracyjne Systemu,
    - b) instrukcję dla użytkowników w języku polskim, pozwalającą na samodzielną naukę obsługi Systemu.
2. W ramach realizacji postanowień wynikających z niniejszej Umowy Zamawiający zobowiązuje się do:
  - 1) wyznaczenia pracowników do współpracy z Wykonawcą,

- 2) udostępnienia Wykonawcy stanowisk komputerowych, infrastruktury fizycznej sieci komputerowej oraz pomieszczeń, w których znajdują się te urządzenia,
- 3) zapewnienia dostępu do telefonicznej sieci publicznej oraz internetu w miejscu wykonania Umowy,
- 4) informowania Wykonawcy o zamiarach wprowadzenia zmian organizacyjnych lub zmian w działalności Zamawiającego, które mają lub mogą mieć wpływ na przebieg realizacji niniejszej Umowy,
- 5) zapewnienia personelowi Wykonawcy możliwości wykonywania pracy w miejscach pozostających pod kontrolą Zamawiającego, w uzgodnionych godzinach, oraz udostępnienia pomieszczenia do pracy, wyposażonego w sprzęt z dostępem do sieci internetowej i telefonicznej,
- 6) wykonania prac umożliwiających wdrożenie systemu zgodnie z zaakceptowaną metodyką wdrożeniową Wykonawcy oraz współpracy z Wykonawcą w celu realizacji Umowy,
- 7) udostępnienia, w uzasadnionych przypadkach, Wykonawcy informacji przechowywanych w bazach danych dotychczasowego systemu finansowo – księgowego, celem zapewnienia sprawnego wdrożenia Systemu. Udostępnianie to nastąpi wg procedur zapewniających przestrzeganie Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz. U. z 2019r. poz. 1781 z późn. zm.).

### § 3

1. Strony zobowiązują się do realizacji prac wdrożeniowych Systemu, zgodnie z harmonogramem uzgodnionym do 4 dni od podpisania Umowy.
2. W celu zapewnienia prawidłowej realizacji prac wdrożeniowych, Zamawiający powoła osoby odpowiedzialne za współpracę z Wykonawcą podczas realizacji prac wdrożeniowych w poszczególnych obszarach funkcjonalnych, a Wykonawca dedykuje odpowiednio w tych obszarach konsultantów.
3. Wskazana osoba do realizacji Umowy ze strony Wykonawcy i ze strony Zamawiającego ustalą datę pierwszego spotkania organizacyjnego dotyczącego realizacji prac wdrożeniowych. Spotkanie organizacyjne odbędzie się w ciągu 2 dni roboczych od zaakceptowania dokumentu – harmonogram prac wdrożeniowych. W trakcie spotkania zostaną ustalone daty pierwszych spotkań w ramach prac wdrożeniowych.
4. Terminy spotkań Konsultanci będą ustalać indywidualnie z osobami odpowiedzialnymi ze strony Zamawiającego, bezpośrednio zaangażowanymi w realizację prac wdrożeniowych.
5. Wszelkie wątpliwości i zastrzeżenia, co do jakości wykonanych usług Zamawiający będzie zgłaszał z osobą wskazaną w Umowie.
6. Strony ustalają, iż prace Wykonawcy będą przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza świadczenie usług objętych Umową w trybie zdalnym, po uprzednim zgłoszeniu i uzyskaniu zgody Zamawiającego.
7. Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Zamawiającego w Umowie, Zamawiający:
  - a) zapewni udział pracowników umożliwiający sprawną realizację prac wdrożeniowych przez Wykonawcę.
  - b) zapewni Konsultantom należyte warunki współdziałania, zgodne z wymogami BHP obowiązującymi w siedzibie Zamawiającego, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,
  - c) zobowiązuje się realizować wszystkie zalecenia Konsultantów,

- d) zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu i infrastruktury sprzętowo-informatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy wykonania zarówno prac wdrożeniowych, jak i serwisowych na warunkach określonych w OPZ,
  - e) zapewni personelowi Wykonawcy w ustalonej liczbie, miejscu i czasie możliwość wykonywania pracy w miejscach pozostających pod kontrolą Zamawiającego oraz udostępnić jego członkom pomieszczenia do pracy.
8. Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Wykonawcę w Umowie, Wykonawca jest zobowiązany do:
- a) zapewnienia, że Konsultanci będą posiadali stosowne kwalifikacje i doświadczenie wymagane przy prowadzeniu prac wdrożeniowych,
  - b) informowania Zamawiającego o aktualnym stanie realizacji prac wdrożeniowych,
  - c) informowania Zamawiającego o wszystkich sytuacjach mogących utrudnić sprawną realizację prac wdrożeniowych,
  - d) dostarczenia oprogramowania i zainstalowania go na dedykowanym dla Systemu sprzęcie komputerowym,
  - e) wydania dokumentacji systemu przynajmniej w wersji elektronicznej. Dokumentacja w wersji elektronicznej musi być dostarczona w formacie umożliwiającym jej łatwe odczytanie (np. PDF) oraz wydrukowanie w całości lub części, a także musi być zgodna z dostarczoną wersją systemu na dzień rozpoczęcia wdrożenia danego modułu. Musi umożliwiać wyszukiwanie słów lub fraz, wprowadzonych w trakcie jej przeglądania przez użytkownika, jak również posiadać spis treści (rozdziałów). Cała dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim, posiadać jednolity wygląd, być czytelna i zrozumiała dla czytelnika.
  - f) dokumentacja użytkownika musi zawierać instrukcję obsługi systemu umożliwiającą samodzielną naukę obsługi systemu i musi zostać dostarczona na początku wdrożenia. Dopuszcza się przekazywanie dokumentacji etapami zgodnie z harmonogramem wdrożenia.
  - g) wydania dokumentu licencyjnego dla Systemu.
9. W przypadku konieczności zmiany terminu lub godziny przybycia Konsultanta, Wykonawca zobowiązany jest do zawiadomienia o powyższym fakcie Zamawiającego, najpóźniej w dniu poprzedzającym planowaną wizytę.
10. Podstawa odbioru każdego etapu będą wyniki testów akceptacyjnych każdego etapu odrębnie, potwierdzone protokołem z testów. Testy powinny być przeprowadzone na bazie testowej środowiska produkcyjnego na podstawie scenariuszy testowych przedstawionych przez Wykonawcę i zatwierdzonych przez Zamawiającego.

#### § 4

1. Wykonawca wykona przedmiot Umowy w terminie **do 30 listopada 2023 roku**.
2. Świadczenie usług serwisowych dla wdrożonego systemu przez 12 miesięcy w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 roku.
3. Strony zobowiązują się do ścisłego współdziałania w okresie obowiązywania Umowy. W tym celu obydwie Strony wyznaczą osoby odpowiedzialne za właściwą realizację zobowiązań Stron wynikających z Umowy i zapewnienie zgodnego współdziałania, tj.
  - ze strony Wykonawcy - .....
  - ze strony Zamawiającego: .....

**§ 5**

1. Z zastrzeżeniem ust. 3, za wykonanie przedmiotu Umowy ustala się wynagrodzenie brutto, tj. wraz z podatkiem VAT, w kwocie: ....., słownie .....
2. Na wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, składa się całość kosztów związanych z kompleksową realizacją przedmiotu Umowy. Pominięcie przy wycenie i nieujęcie w wynagrodzeniu jakiegokolwiek elementu nie będzie stanowiło podstawy żądania przez Wykonawcę dodatkowego wynagrodzenia z powyższego tytułu.
3. Wynagrodzenie za miesięczną opiekę serwisową będzie wypłacone w oparciu o miesięczną stawkę ryczałtową/roboczogodziny\* (\*niepotrzebne skreślić) wskazaną w ofercie tj. .... zł netto i ..... zł brutto.
4. Płatność wynagrodzenia, określone w ust. 1 nastąpi w oparciu o wystawioną przez Wykonawcę fakturę VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz z podpisanym przez Zamawiającego bezusterkowym Protokołem odbioru.
5. Płatność wynagrodzenia, określone w ust. 3 nastąpi po każdym zakończonym miesiącu w oparciu o wystawioną przez Wykonawcę fakturę VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz z dostarczoną przez Wykonawcę zestawieniem wykorzystanych roboczogodzin.
6. Za datę zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Strony postanawiają, że jeżeli rachunek bankowy, którym posługuje się Wynajmujący nie będzie ujęty w wykazie podatników, o którym stanowi art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 931 ze zm) – tzw. „białej liście podatników VAT”, Najemca będzie uprawniony do wstrzymania płatności i nie będzie stanowiło to naruszenia umowy.
8. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonanie przez Zamawiającego płatności za wynagrodzenie określone w ust. 1 z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.
9. Wierzytelności przysługujące Wykonawcy z niniejszej Umowy, nie mogą stanowić przedmiotu obrotu cywilnoprawnego.
10. Faktura zostanie dostarczona do Teatru w formie papierowej lub w formie pliku pdf na adres mailowy: **ksiegowosc@teatrguliwer.pl**, przy czym Teatr wyraża zgodę na przesłanie drogą elektroniczną faktur spełniających warunki autentyczności ich pochodzenia, integralności ich treści i czytelność, zgodnie z przepisami, o których mowa w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, w szczególności, art. 106m i 106n ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity Dz.U z 2021, poz. 685 z późn. zm.).
11. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu Zamawiającego.

**§ 6**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia kompleksowego szkolenia wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi Systemu w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie.
2. Szkolenia pracowników odbywać się będą w godzinach wcześniej uzgodnionych z Zamawiającym.
3. Wykonawca przed rozpoczęciem wstępnego szkolenia dostarczy dla Systemu dokumentację w języku polskim w postaci elektronicznej i papierowej (w ilości 1 sztuki dla każdego użytkownika) zawierającej:
  - 1) wstępne informacje o Systemie,
  - 2) uporządkowany wykaz realizowanych funkcji i zadań,

- 3) opis zasad i składowych przygotowania Systemu do pracy (parametryzacja/ ustawienia Systemu),
- 4) sekwencyjny opis szczegółowy poszczególnych funkcji Systemowych,
- 5) opis obsługi sytuacji wyjątkowych, w tym zmiany ustawień początkowych oraz procedury odtwarzania stanu Systemu po awarii.

#### **§ 7**

Wykonawca zobowiązuje się do zachowania, tak w okresie obowiązywania niniejszej Umowy, jak również po jej zakończeniu, tajemnicy, co do wszystkich danych pozyskanych przy wykonywaniu niniejszej Umowy, a także innych informacji mogących mieć charakter poufny, dotyczących przedmiotu niniejszej Umowy.

#### **§ 8**

1. Wykonawca jest obowiązany zgłosić na piśmie Zamawiającemu fakt wykonania przedmiotu Umowy i gotowości do odbioru (tj. po zakończeniu pozytywnymi testami okresu wdrożenia). Wraz ze zgłoszeniem Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu wszystkie dokumenty potrzebne do odbioru umożliwiające ocenę prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy. Skutki zaniechania tego obowiązku lub opóźnień w zgłoszeniu będą obciążać Wykonawcę.
2. Z czynności odbioru spisany będzie Protokół odbioru końcowego.
3. W wypadku stwierdzenia w toku odbioru wad przedmiotu Umowy nadających się do usunięcia, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego oraz do zawiadomienia o powyższym Zamawiającego.
4. Zamawiający odmówi odbioru, jeżeli przedmiot Umowy nie został w całości wykonany lub ma wady uniemożliwiające jego użytkowanie zgodnie z Umową.
5. W razie odebrania przedmiotu Umowy z zastrzeżeniem co do stwierdzonych przy odbiorze wad lub stwierdzenia tych wad w okresie rękojmi Zamawiający może:
  - a) żądać usunięcia tych wad – jeżeli wady nadają się do usunięcia – wyznaczając pisemnie Wykonawcy odpowiedni termin,
  - b) obniżyć wynagrodzenie, jeżeli wady usunąć się nie dadzą lub z okoliczności wynika, że Wykonawca nie zdoła ich usunąć w czasie odpowiednim lub gdy Wykonawca nie usunął wad w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie – a wady są nieistotne,
  - c) odstąpić od Umowy, jeżeli wady usunąć się nie dadzą lub z okoliczności wynika, że Wykonawca nie zdoła ich usunąć w czasie odpowiednim lub gdy Wykonawca nie usunął wad w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie – a wady są istotne.

#### **§ 9**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu 12 miesięcznej gwarancji producenta na dostarczony System oraz zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych przez okres 12 miesięcy od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku.
2. W przypadku błędnego działania Systemu Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia wersji programu pozbawionej ujawnionego błędu lub przywrócenia poprawnego działania Systemu w inny sposób.
3. Termin gwarancji, o której mowa w ust. 1 rozpoczyna bieg od dnia podpisania protokołu przyjęcia prawidłowo funkcjonującego Systemu.

4. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do usuwania awarii Systemu i wad wynikających z błędnego funkcjonowania Systemu, w terminach wynikających z niniejszej Umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego oraz zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu, a także zapewnienie aktualizacji oprogramowania, udostępnianych przez producentów oprogramowania.
5. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte awarie, wady lub błędy oprogramowania a Wykonawca usuwać zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.
6. Naprawy serwisowe odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:
  - 1) usuwanie awarii i usterek w oprogramowaniu:
    - a) błąd krytyczny (awaria) – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania Systemu, wynikających z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca - dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: maksymalnie 4 godziny robocze od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: w ciągu 12 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę
    - b) błąd niekrytyczny (usterki) – oznacza ograniczenie działania oprogramowania Systemu wynikający z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca - dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: maksymalnie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: do 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę;
    - c) obowiązek reakcji priorytetowej:

Wykonawca zapewnia szybką reakcję i pierwszeństwo obsługi, do 12 godzin roboczych, w przypadku wystąpienia awarii lub powstania błędu dotyczącego:

- sporządzania jpk VAT - w dniach 20 - 25 każdego miesiąca,
  - sporządzania deklaracji ZUS - w dniach 10 - 15 każdego miesiąca,
  - sporządzania sprawozdań rocznych – w okresie od 2 stycznia do 30 marca tego samego roku,
  - sporządzania list płac – w dniach 20-18 każdego miesiąca.
7. W przypadku wykazania awarii, wad i błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie gwarancyjne albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, według wyboru Wykonawcy, Update'u lub Upgrade'u oprogramowania, lub też, - według wyboru Wykonawcy - poprzez usunięcie awarii, błędu, wady; usunięciem awarii, błędu lub wady może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków awarii, błędu lub wady, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem awarii, błędu lub wady. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników, zapewnienie pomieszczeń do pracy oraz możliwie najdokładniejszego opisu awarii, błędu lub wady, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.
  8. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
    - a) poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy .....
    - b) telefonicznie pod numerem telefonu .....
    - c) pocztą elektroniczną .....

Zgłoszenia awarii u usterek Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą odbywać się w godzinach od 8:00 do 16:00. Przyjmuje się, że w przypadku, gdy zgłoszenie zostanie wykonane w dni robocze po godzinie 16:00 lub w dni ustawowo wolne od pracy, będzie ono traktowane jako zgłoszenie dokonane w najbliższym dniu roboczym po dniu zgłoszenia.

9. Po usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazania potwierdzenia o usunięciu awarii/usterki:
  - a) wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu
  - b) pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
  - c) protokołem usunięcia awarii/usterki utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy.
10. Potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę.
11. W ramach usług serwisowych Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:
  - a) Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:
    - zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną wykonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
    - zmiany związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania. Wykonawca zobowiązany jest informować o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.
  - b) Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy,
  - c) Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie,
  - d) Wykonawca zapewni wsparcie i dostępność do poprawek producentów dostarczonego oprogramowania systemowego, narzędziowego i motorów baz danych. Okres wsparcia dla tego oprogramowania rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony protokołu odbioru i trwa do dnia wygaśnięcia gwarancji na dostarczony System.
12. Wykonawca w ramach realizacji Umowy zobowiązuje się do wykonywania zadań Asysty powdrożeniowej. Asysta powdrożeniowa obejmuje między innymi:
  - 1) udoskonalenia, modyfikacje, uaktualnienia oprogramowania Systemu, systemu zarządzania bazą danych,
  - 2) diagnostykę zdalną oprogramowania poprzez szyfrowane połączenia do serwerów Zamawiającego;
  - 3) opiekę nad bezpieczeństwem danych (nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne, informacje o infrastrukturze informatycznej lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, których ujawnienie przez Wykonawcę lub



- jego pracowników osobom trzecim może narazić Zamawiającego na szkodę) - Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy danych finansowych Zamawiającego oraz jego pracowników i kontrahentów; eliminowanie sytuacji awaryjnych, błędów, przewidywanie zagrożeń, likwidację słabych punktów systemu,
- 4) konsultacje i doradztwo w zakresie oprogramowania i bazy danych,
  - 5) szkolenia w siedzibie Zamawiającego,
  - 6) świadczenie pomocy technicznej,
  - 7) świadczenie pomocy technicznej hot-line w dni robocze w godzinach, co najmniej 08:00 - 16:00.
13. Wykonawca zapewnia, że System działa poprawnie oraz że jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa na dzień podpisania Protokołu odbioru przedmiotu zamówienia.
  14. Wykonawca w ramach świadczenia serwisu i asysty powdrożeniowej jest zobowiązany wykonać niezbędne zmiany Systemu w terminie 14 dni od ogłoszenia zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający, jednak nie później niż w dniu wejścia ich w życie.
  15. Wykonawca z należytą starannością zabezpieczy dane powierzone przez Zamawiającego, w ramach realizacji usługi serwisu, asysty i asysty powdrożeniowej.
  16. Wykonawca odpowiada za szkody rzeczywiste wyrządzone Zamawiającemu w materiałach, dokumentacji, oprogramowaniu, licencji, sprzęcie komputerowym, urządzeniach i innych środkach technicznych.
  17. Naprawa gwarancyjna powinna być zweryfikowana w testach obejmujących dokonaną zmianę.
  18. Wyłącznie w przypadku nie wywiązania się Wykonawcy z zobowiązań gwarancyjnych Zamawiający po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Wykonawcy o takim zamiarze i braku niezwłocznej skutecznej reakcji z jego strony ma prawo skorzystać na koszt Wykonawcy z usług zastępczych bez utraty gwarancji. W przypadku skorzystania z takiej możliwości zakres wykonanych prac zostanie udokumentowany przez wykonawcę zastępczego zgodnie z ogólnymi zasadami dokumentowania projektów informatycznych, a dokumentacja zostanie przekazana Wykonawcy celem umożliwienia dotrzymania gwarancji przez producenta/Wykonawcę.
  19. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi na okres 12 miesięcy.
  20. Pomimo wygaśnięcia gwarancji Wykonawca zobowiązany jest usunąć wady, które zostały zgłoszone przez Zamawiającego w okresie trwania gwarancji.
  21. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa o rękojmi za wady dzieła. Zamawiający uprawniony jest do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady dzieła, niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

## **§ 10**

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary Umowne:
  - 1) za zwłokę w wykonaniu przedmiotu Umowy określonego w § 1 Umowy w stosunku do terminów określonych w § 4 Umowy - wysokości 0,5% łącznego wynagrodzenia umownego brutto Wykonawcy określonego w § 5 ust. 1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
  - 2) za zwłokę w usunięciu wad stwierdzonych przy odbiorze lub ujawnionych w okresie rękojmi lub gwarancji - w wysokości 0,1% łącznego wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
  - 3) za każdy przypadek niewykonania asysty powdrożeniowej, o której mowa w § 9 ust.12 Umowy w wysokości 300 PLN Umowy za każdy taki przypadek.

2. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia, bez uprzedniego wezwania Wykonawcy do zapłaty.
3. Kary umowne z poszczególnych tytułów mogą być sumowane i przekroczyć wysokości całkowitej wartości Umowy brutto określonej w §5 ust. 1.
4. Zamawiający ma prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego, jeżeli szkoda przewyższy wysokość kar umownych.

#### **§ 11**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Wykonawcę istotnych postanowień niniejszej umowy, polegających w szczególności na:
  - 1) świadczeniu przez Wykonawcę usługi bez należytej staranności, wymaganej od podmiotu profesjonalnie świadczącego usługi stanowiące przedmiot umowy;
  - 2) świadczeniu przez Wykonawcę usługi jedynie w niepełnym zakresie określonym w opisie przedmiotu zamówienia.
2. W przypadku wypowiedzenia przez Zamawiającego niniejszej umowy, na podstawie § 11 ust. 1, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości zamówienia brutto, określonego w § 5 ust. 1.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej umowy: w przypadku nieprzystąpienia przez Wykonawcę do świadczenia usług w ciągu 7 dni od dnia oznaczonego jako dzień rozpoczęcia wykonywania umowy.
4. Zamawiający może odstąpić od umowy, z przyczyn wskazanych w ust. 3, w terminie 30 dni od dnia następującego po dniu, w którym upłynął 7-dniowy termin na przystąpienie przez Wykonawcę do świadczenia usług będących przedmiotem niniejszej umowy.
5. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od niniejszej umowy, na podstawie § 11 ust. 4, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości zamówienia brutto, określonego w § 5 ust. 1.

#### **§ 12**

1. Wykonawca oświadcza, iż przysługują mu autorskie prawa majątkowe do Systemu w zakresie umożliwiającym wykonanie Umowy oraz, że jest uprawniony do udzielenia Zamawiającemu licencji do korzystania z systemu oraz wszystkich jego składników.
2. Wykonawca gwarantuje, że System, jego elementy i technologie użyte do jego wykonania, a nie będące własnością Wykonawcy są wolne od wad prawnych, to znaczy zostały użyte zgodnie z intencją zawartych umów dealerskich, licencyjnych i innych zawartych pomiędzy Wykonawcą a ich prawnymi właścicielami.
3. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami wobec Zamawiającego wynikającymi z ewentualnych naruszeń autorskich praw majątkowych powstałymi w wyniku korzystania przez Zamawiającego z Systemu Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt wszelkich kroków prawnych zapewniających Zamawiającemu należyłą ochronę przed takimi roszczeniami.
4. Wykonawca zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu zasądzone i wypłacone przez niego kwoty odszkodowań wynikające z ewentualnych naruszeń autorskich praw majątkowych osób trzecich, powstałych w wyniku korzystania przez Zamawiającego z Systemu.
5. Wykonawca oświadcza, że na podstawie Umowy udziela Zamawiającemu licencji opisanych Umową, lub w inny sposób opisany Umową upoważni go do korzystania ze wszystkich dóbr

własności intelektualnej wykonanych lub dostarczonych w ramach Umowy. Celem jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Systemu w sposób i w celu opisanym w Umowie. Wszystkie oświadczenia Wykonawcy i zapisy Umowy należy interpretować zgodnie z powyższym celem Umowy.

### § 13

1. Strony wzajemnie ustalają, iż dane osobowe osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialnych za koordynację i realizację niniejszej umowy przetwarzane są w oparciu o uzasadnione interesy Stron polegające na konieczności ciągłej wymiany kontaktów roboczych w ramach realizacji niniejszej umowy oraz, że żadna ze Stron nie będzie wykorzystywać tych danych w celu innym niż realizacja niniejszej umowy.
2. Każda ze Stron oświadcza, że osoby wymienione w ust. 1 dysponują informacjami dotyczącymi przetwarzania ich danych osobowych przez Strony na potrzeby realizacji niniejszej umowy, określonymi w ust. 3-6.
3. Strony ustalają, iż zgodnie z treścią art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO), dane osobowe osób będących Stronami niniejszej umowy są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w przypadku reprezentantów Stron niniejszej umowy i osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialnych za koordynację i realizację niniejszej umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (dalej: dane osobowe), w celu związanym z zawarciem oraz realizacją niniejszej umowy. Dane osobowe będą przechowywane przez Strony w trakcie okresu realizacji niniejszej umowy oraz w okresie wynikającym z przepisów z zakresu rachunkowości oraz niezbędnym na potrzeby ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z tytułu realizacji niniejszej umowy.
4. Osoby wyznaczone do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialne za koordynację i realizację niniejszej umowy, a także osoby będące Stroną lub reprezentantami Stron niniejszej umowy posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych (tylko w odniesieniu do Stron Umowy), prawo wniesienia sprzeciwu. Wskazane uprawnienia można zrealizować poprzez kontakt, o którym mowa w ust. 5. Niezależnie od powyższego osoby te mają również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy RODO.
5. Podanie danych osobowych jest konieczne dla celów związanych z zawarciem i realizacją niniejszej umowy. Dane osobowe nie będą poddawane profilowaniu. Strony nie będą przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Dane osobowe mogą zostać udostępnione organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa oraz powierzone innym podmiotom działającym na zlecenie Stron w zakresie oraz celu zgodnym z niniejszą umową.
6. Osobami do kontaktu w związku z realizacją umowy, w tym podpisywania protokołu odbioru sporządzonego przez Wykonawcę:
  - w imieniu Wykonawcy.....
  - w imieniu Zamawiającego, są: .....

Dla ważności wymienionych czynności konieczny jest podpis jednej z osób wymienionych w imieniu Zamawiającego.

7. Zmiana osób, o których mowa w ust. 6, będzie odbywać się poprzez pisemne zgłoszenie drugiej Stronie. Zmiana nie wymaga formy aneksu. Do momentu powiadomienia drugiej strony domniemywa się, że osoba wskazana do tej pory jest nadal upoważniona.

#### **§ 14**

1. Wykonawca oświadcza, że znany jest mu fakt, iż treść Umowy, a w szczególności przedmiot Umowy i wysokość wynagrodzenia, stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2022 poz. 902 z późn. zm), która podlega udostępnieniu w trybie przedmiotowej ustawy, z zastrzeżeniem ust. 2, poniżej.
2. Wykonawca wyraża zgodę na udostępnianie w trybie ustawy, o której mowa w ust. 1 zawartych w Umowie dotyczących go danych osobowych w zakresie obejmującym imię i nazwisko.

#### **§ 15**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Spory mogące wyniknąć w związku z realizacją niniejszej Umowy Strony będą rozwiązywać drogą negocjacji, a w razie nie uzgodnienia stanowisk kierować będą spór pod rozstrzygnięcie właściwego rzeczowo sądu powszechnego w Lublinie.
3. Umowę niniejszą sporządzono w 2 jednakowo brzmiących egzemplarzach po 1 dla każdej ze Stron, zastrzegając dla jakichkolwiek zmian Umowy formę pisemną pod rygorem nieważności.
4. Integralną część umowy stanowią załączniki:
  - 1) załączniku nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia.
  - 2) załączniku nr 2 - Formularz oferty.

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**