

UMOWA

Zawarta w dniu w Bydgoszczy w rezultacie wyboru oferty zgodnie z zarządzeniem Nr 255/2016 Prezydenta Miasta Bydgoszczy z dnia 09 maja 2016 r. w sprawie realizacji zamówień o wartości szacunkowej, nieprzekraczającej wyrażonej w złotych, równowartości kwoty 30000 euro w Urzędzie Miasta Bydgoszczy pomiędzy:

Miastem Bydgoszcz z siedzibą w Bydgoszczy przy ulicy Jezuickiej 1, NIP 953-10-11-863 zwanym w dalszej treści umowy **Zamawiającym**, reprezentowanym przez: działającego z upoważnienia Prezydenta Miasta z dnia 6.02.2015r., WOA_I.0052.91.2015: Edwarda Dobrowolskiego – Sekretarza Miasta,
a

..... z siedzibą przy ul.....,, NIP:

zwanym dalej w treści umowy **Wykonawcą**, reprezentowanym przez:

.....

§ 1. Definicje

1. Przez określenia użyte w niniejszej umowie rozumie się :
 - a. **System** – zintegrowany informatyczny system zarządzania, na który składa się poniższe oprogramowanie korzystające z Baz Danych:
 - HP Service Manager
 - HP Asset Manager
 - Connect. It
 - b. **Asysta Techniczna** - świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia, utrzymania i serwisu określone w niniejszej Umowie.
 - c. **Baza Danych** – logicznie spójne zbiory danych, procedury i funkcje bazodanowe, relacje, klucze realizowane przy wykorzystaniu oprogramowania bazy danych, będące integralną częścią Systemu.
 - d. **Błąd**- jest to nieprawidłowe lub nieefektywne działanie systemu lub jego funkcji. Błąd jest klasyfikowany, jako zwykły lub krytyczny na etapie jego obsługi.
 - e. **Błąd Krytyczny** - to błąd: Nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie Systemu i jego funkcjonalności uniemożliwiający Zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu niezbędnej do jego bieżącej pracy lub powodujące przekroczenie terminów ustawowych lub ustalonych wewnętrznymi procedurami Zamawiającego.
 - f. **Błąd Zwykły** to każdy innym błąd niemieszczący się w definicji Błędu Krytycznego
 - g. **Dni Robocze** - dni od poniedziałku do piątku, godz. 8:00 do 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (tekst jednolity: Dz. U. 2015 r. poz. 90 z późn. zm.) przypadających w którymkolwiek z tych dni.
 - h. **Dokumentacja** - wszelka dokumentacja dotycząca Systemu lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji Umowy. Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim.
 - i. **Konsultacje** - polegają na udzielaniu porad, doradztwie w sprawie modyfikacji i rozwoju, wdrożenia nowych funkcjonalności przez Zamawiającego w Systemie oraz przekazywaniu innych informacji przez Wykonawcę uprawnionym pracownikom Zamawiającego lub osobom wskazanym przez Zamawiającego obsługującym System.
 - j. **Rozwój** – polega na zmianie lub skonfigurowaniu nowych funkcjonalności w Systemie

- k. **Umowa** – niniejsza Umowa wraz z załącznikami.
- l. **Użytkownik** – osoba logująca się do Systemu poprzez podanie identyfikatora (tworzącego sesję). Identyfikator dotyczy osób zalogowanych do Systemu w dowolny sposób. Użytkownikiem może być pracownik Zamawiającego lub pracownik Wykonawcy

§ 2. Przedmiot umowy

1. Zamawiający zamawia a Wykonawca przyjmuje do wykonania prace polegające na:
 - 1) Świadczeniu usług wsparcia i asysty technicznej dla Systemu, na który składa się oprogramowanie:
 - a. HP Service Manager
 - b. HP Asset Manager
 - c. Connect. It
 - 2) Świadczenia usług wsparcia i asysty technicznej w zakresie SYSTEMU, polegającej na:
 - a. Usuwanie błędów w Systemie, zgłoszonych przez Zamawiającego,
 - b. Konsultacjach
 - c. Świadczeniu usług rozwoju

§ 3. Czas trwania

Strony ustalają, że umowa będzie obowiązywała 12 miesięcy od daty jej podpisania.

§ 4 Wynagrodzenie

1. Strony ustalają wynagrodzenie za przedmiot umowy w wysokości zł netto + stawka VAT 23%, co daje kwotę brutto Zł.
2. Strony postanawiają, że rozliczenie za przedmiot umowy będzie się odbywało fakturami wystawianymi w okresach miesięcznych z góry w wysokości zł brutto.
3. Wszystkie płatności należne Wykonawcy będą dokonywane przelewem w ciągu 30 dni od daty wystawienia faktury na rachunek wskazany na fakturze.

§ 5. Zobowiązania

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia w zakresie wdrożonego systemu przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.
2. Wykonawca wykona przedmiot umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami wiedzy technicznej oraz warunkami określonymi niniejszą umową.
3. W ramach usług wsparcia Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) Usuwania błędów w działaniu wdrożonego systemu
 - a) Błąd krytyczny
 - Nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie Systemu i jego funkcjonalności uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu
 - Brak integracji i synchronizacji:
 - Pomiędzy HP Asset Manager, a HP Service Manager
 - Pomiędzy HP Asset Manager, a aplikacją OTAGO
 - Pomiędzy HP Asset Manager, a aplikacją Kaspersky
 - Pomiędzy HP Asset Manager, a Active Directory
 - Brak powiadomień e-mail z systemu HP Service Manager do użytkowników systemu
 - Brak zmiany statusów zgłoszeń, zmian, zadań zmiany i incydentów w HP Service Manager
 - Nieprawidłowe działanie kreatorów w HP Asset Manager

- b) Błąd zwykły
 - Wszystkie zdarzenia niewymienione, jako błąd krytyczny.
 - 2) Udzielania porad w zakresie używania i konfiguracji programów/modułów systemu informatycznego dotyczących rozwiązywania wyspecyfikowanych problemów,
 - 3) Udzielania konsultacji i porad w sprawie modyfikacji, konfiguracji i planowanych wdrożeń nowych funkcjonalności przez Zamawiającego w SYSTEMIE oraz wdrażanie nowych funkcjonalności, (120 godzin w ciągu trwania umowy)
4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu, informacji w terminie nie późniejszym niż 5 dni po podpisaniu umowy, o formie, procedurze zgłaszania błędów i zapytań dotyczących działania wdrożonego systemu. Procedura musi zawierać formę e-mailową przekazywania błędów, rozwiązań i potwierdzeń wykonania zgłoszeń. Forma i procedura muszą zapewniać niezaprzeczalność i identyfikowalność zgłoszeń.
 5. Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do usuwania zgłoszonego błędu w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia.
 6. Definiuje się pojęcie dni roboczych, jako 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w których Wykonawca przyjmuje od Zlecającego zgłoszenia wymienione w pkt. 3.
 7. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonego błędu:
 - 1) Błąd krytyczny w ciągu 2 dni roboczych od daty zgłoszenia lub możliwość przedłużenia terminu realizacji o kolejny dzień roboczy (nie dłużej niż 3 dni roboczych), po uzyskaniu zgody Zamawiającego, na wniosek z informacją o przyczynach przedłużenia terminu .
 - 2) Błąd zwykły w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.
 8. Za zgłoszenie przez Wykonawcę zakończenia prac, rozumie się dzień dostarczenia przez Wykonawcę modyfikacji mającej usunąć błędy będące przedmiotem zgłoszenia lub w przypadku prac wykonanych bezpośrednio w środowisku produkcyjnym Zamawiającego przekazanie informacji o ich zakończeniu.
 9. W przypadku nie wniesienia przez Zamawiającego zastrzeżeń do wykonanych przez Wykonawcę prac (w ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia przez Wykonawcę zakończenia prac), strony zgodnie przyjmują, że prace zostały wykonane poprawnie, a za dzień ich zakończenia przyjmuje się dzień, w którym Wykonawca zgłosił ich zakończenie.
 10. Za czas usunięcia błędu rozumie się liczbę dni roboczych, jaka upłynęła od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego wystąpienia błędu (licząc od dnia zgłoszenia włącznie w przypadku zgłoszeń przesłanych Wykonawcy, do godz. 13.00 oraz licząc od następnego dnia roboczego w przypadku zgłoszeń przesłanych Wykonawcy po godz. 13.00) do dnia potwierdzenia przez Zamawiającego poprawności wykonania prac włącznie z uwzględnieniem zapisów pkt. 8.
 11. Wykonawca przedstawi na piśmie wykaz osób upoważnionych do świadczenia usługi asysty technicznej wraz z numerem telefonu i adresem e-mail.
 2. Wykonawca przekaże Zamawiającemu raporty z wykonanych prac. Raporty wykonywane będą w cyklu miesięcznym i muszą zawierać:

- 1) Numer zgłoszenia,
- 2) Opis zgłoszenia
- 3) Datę rejestracji zgłoszenia
- 4) Datę zamknięcia zgłoszenia
- 5) Statusu zgłoszenia

12. Zamawiający zobowiązany jest do:

- 1) Zapewnienie Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do Systemu, będącego przedmiotem Umowy pod warunkiem zaakceptowania i zastosowania się Wykonawcy do obowiązujących w tym zakresie w Urzędzie Miasta Bydgoszczy zasad bezpieczeństwa.
- 2) Udostępnienia sprzętu komputerowego, oprogramowania, niezbędnych do realizacji Umowy przedstawicielom Wykonawcy dokonującym czynności związanych z wykonaniem Umowy.
- 3) Udostępnienia Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji koniecznych dla prawidłowej i kompletnej realizacji niniejszej umowy.

13. Zamawiający wyznacza p. Krzysztofa Piotrowskiego, jako koordynatora w zakresie wykonywania obowiązków umowy.

§ 6. Poufność

1. Strony zobowiązują się do bezwzględnego zachowania tajemnicy państwowej, służbowej i handlowej, w której posiadanie weszły w związku z realizacją umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji technicznych handlowych oraz innych informacji poufnych, udostępnionych przez Wykonawcę w związku z realizacją niniejszej umowy, a w szczególności informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie w innym celu przez Zamawiającego mogłoby narazić na szkodę interesy handlowe Wykonawcy w okresie obowiązywania i/lub po wygaśnięciu (rozwiązaniu) Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji o organizacji zarządzania i parametrach techniczno-ekonomicznych oraz innych nie podanych do wiadomości publicznej informacji technicznych, technologicznych, handlowych i organizacyjnych udostępnionych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy i niewykorzystania ich w jakimkolwiek innym celu niż przewidziany w niniejszej umowie, a w szczególności informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie w innym celu przez Wykonawcę mogłoby narazić na szkodę interesy Zamawiającego w czasie obowiązywania i/lub po wygaśnięciu (rozwiązaniu) Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do bezwzględnego przestrzegania tajemnicy ochrony danych osobowych będących własnością Zamawiającego, w których czasowe posiadanie będzie musiał wejść Wykonawca w trakcie świadczenia usługi objętej niniejszą umową.

§ 7. Kary umowne

1. Strony postanawiają, że obowiązującą je formę odszkodowania stanowią kary umowne potrącone z miesięcznego wynagrodzenia.
2. Wykonawca płaci Zamawiającemu karę umowną za:
 - 1) Odstąpienie od umowy z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca w wysokości 7% od sumy 12 miesięcznego wynagrodzenia.
 - 2) Za zwłokę w usuwaniu wykrytych i zgłoszonych błędów w wysokości:
 - a. 1% od kwoty miesięcznego wynagrodzenia za każdy z pierwszych 5 dni,

b. 2% od kwoty miesięcznego wynagrodzenia za każdy następny dzień zwłoki.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Oprócz wypadków wymienionych w przepisach KC Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy; odstąpienie od umowy w tym przypadku może nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach, zaś Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy,
2. Wykonawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w szczególności, jeżeli Zamawiający zawiadomi Wykonawcę, iż wobec zaistnienia uprzednio nieprzewidzianych okoliczności nie będzie mógł spełnić swoich zobowiązań umownych wobec Wykonawcy - odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić w trybie i na zasadach określonych w ust.1.
3. Zmiana postanowień zawartej umowy może nastąpić za zgodą obu stron wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności takiej zmiany.
4. Niedopuszczalna jest jednak pod rygorem nieważności zmiana postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie, której zawarto umowę z Wykonawcą, chyba, że konieczność wprowadzenia takich zmian wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego.
5. W wypadku powstania sporu powstałego w związku z niniejszą umową strony dążyć będą do ugodowego rozstrzygnięcia sporu, tj. w drodze negocjacji i porozumienia.
6. W przypadku niemożności ugodowego rozstrzygnięcia sporu sądem wyłącznie właściwym do rozpoznawania sporów powstałych w związku z niniejszą umową jest właściwy rzeczowo sąd powszechny w Bydgoszczy.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych, właściwe przepisy Kodeksu cywilnego, zaś w sprawach procesowych przepisy kodeksu postępowania cywilnego.
8. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA