Załącznik nr 2 do Zaproszenia

do złożenia oferty cenowej

Znak: Z/ERP/1/22

**PRZEDMIOT UMOWY**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę:
   1. Opieki Gwarancyjnej/Maintenance w okresie 12 m-cy od daty podpisania umowy
   2. Opieki Serwisowej w okresie 12 m-cy od daty podpisania umowy
   3. Opieki Powdrożeniowej w ilości 100 godzin. **Zamawiający w zakresie opieki powdrożeniowej przewiduje zastosowanie prawa opcji w wysokości 100 % wartości zamówienia podstawowego (100 godzin zamówienia podstawowego + 100 godzin opcji). Do zamówień objętych prawem opcji stosuje się postanowienia odnoszące się do zamówienia podstawowego. Zamawiający zastrzega prawo do niewykorzystania całości bądź części zamówienia objętego prawem opcji, a Wykonawca oświadcza, że nie będzie z tego powodu wnosił żadnych roszczeń.**
2. Wykonawca będzie świadczyć w/w Opieki dla Rozwiązania Indywidualnego lub poszczególnych jego części (Obszarów Funkcjonalnych), w skład którego wchodzi Oprogramowanie SIMPLE.ERP, do którego prawo do eksploatacji dla poszczególnych Obszarów Funkcjonalnych Zamawiający nabył na mocy Licencji Klienta Końcowego z prawem korzystania dla 11 równoczesnych operatorów,

|  |  |
| --- | --- |
| Oprogramowania Simple.ERP | |
| SIMPLE.ERP – ePIT | Podatek PIT Wersja Elektroniczna |
| SIMPLE.ERP – eZLA | Elektroniczne Zwolnienia |
| SIMPLE.ERP – FK | Finanse i Księgowość |
| SIMPLE.ERP – FKRKK | Rozliczanie Kalkulacji Kosztów |
| SIMPLE.ERP – HR PPK | Pracownicze Plany Kapitałowe |
| SIMPLE.ERP – INFO | Biblioteka funkcji SIMPLE.ERP dla MS Excel |
| SIMPLE.ERP – JPK | Jednolity Plik Kontrolny |
| SIMPLE.ERP – MT | Majątek Trwały |
| SIMPLE.ERP – OT | Obrót Towarowy |
| SIMPLE.ERP – PER | Zarzadzanie Personelem |
| SIMPLE.ERP – RPKMZ | Resortowy Plan Kont |
| SIMPLE.ERP – spr vat | Sprawdzenie VAT |
| MODYFIKACJE | Wdrożone do dnia podpisania umowy. |
| Liczba jednoczesnych operatorów | 11 |
| Instalacja | zakładowa |

**OPIEKA GWARANCYJNA/MAINTENANCE**

1. Wykonawca będzie świadczył Opiekę Gwarancyjną/Maintenance w okresie dwunastu (12) miesięcy, począwszy od dnia 01.02.2022r. do dnia 01.02.2023 r. zgodnie z zasadami określonymi w Umowie. W szczególności Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:
   1. informacje o planowanych Nowych Wersjach Oprogramowania,
   2. reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego Usterki w najkrótszym możliwym czasie,
   3. analizę i usunięcie zgłoszonej Usterki Oprogramowania w najkrótszym możliwym terminie, w sposób uznany za najwłaściwszy przez Wykonawcę, w tym np. poprzez udostępnienie Zamawiającemu Nowej Wersji Oprogramowania
   4. dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania, udostępnianych przez Wykonawcę w systemie i-SYROP dostarczanych Zamawiającemu i na jego wniosek na nośnikach optycznych, w celu zapoznania się Zamawiającego z oferowanym Oprogramowaniem. Dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
   5. dostęp do Aktualizacji Oprogramowania udostępnianych przez Wykonawcę w systemie i-SYROP. Dostęp do Aktualizacji nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
   6. dostęp do internetowego systemu zgłaszania Usterek i-SYROP, za pomocą którego Zamawiający zgłasza i monitoruje Usterki,
   7. szkolenie z obsługi systemu i-SYROP.

**OPIEKA SERWISOWA**

1. Wykonawca będzie świadczył Opiekę Serwisową w okresie dwunastu (12) miesięcy, począwszy od dnia 01.02.2022r. do dnia 01.02.2023 r. zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) znanymi Zamawiającemu. Zakres usług świadczonych w ramach Opieki Serwisowej:
   1. reakcja na zgłaszane przez Zamawiającego Problemy w najkrótszym możliwym czasie, analizę zgłoszonego Problemu i usunięcie Usterki Rozwiązania Indywidualnego w najkrótszym możliwym terminie,
   2. bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy,
   3. pakiet konsultacji Helpdesk w wymiarze 10 godzin rocznie do wykorzystania wg uznania Użytkownika w formie:
   4. konsultacje telefoniczne i/lub pisemne związane z prawidłowym od strony technicznej funkcjonowaniem Rozwiązania Indywidualnego
   5. adaptacja Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego do zmian w przepisach prawa (Indywidualna\_zmiana\_prawa)
   6. analiza problemu nie będącego Usterką
   7. naprawa problemu nie będącego Usterką
2. W przypadku opublikowania przez Wykonawcę Nowej Wersji Oprogramowania, Zamawiający w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o Nowej Wersji Oprogramowania, uzgodni z Wykonawcą termin usługi Upgrade polegającej na udoskonaleniu Rozwiązania Indywidualnego poprzez jej instalację i uruchomienie oraz weryfikację Modyfikacji wykonanych na wniosek Zamawiającego. Usługa Upgrade realizowana jest w ramach Opieki Powdrożeniowej lub odrębnego zamówienia
3. Warunkiem koniecznym do świadczenia Opieki Serwisowej przez Wykonawcę, jest posiadanie przez Zamawiającego opieki Maintenance.

**OPIEKA POWDROŻENIOWA**

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Użytkownika prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze (100 roboczogodzin) w okresie 12 miesięcy od daty podpisania umowy lub do czasu wyczerpania określonej powyżej ilości dniówek, o ile nastąpi to przed upływem 12 miesięcy.
2. Opieka powdrożeniowa obejmuje:
   1. konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Użytkownika bądź zdalnie przez konsultanta SIMPLE w zakresie wykorzystania oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 7 dni
   2. konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu,
   3. konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach

oprogramowania, modyfikacje, szkolenia, audyty.

**SPOSÓB REALIZACJI**

1. Umowa dotyczy w każdym momencie jej trwania, aktualnie oferowanej przez SIMPLE na rynku wersji Oprogramowania.
2. Zobowiązania Stron oraz sposób współpracy w zakresie usług objętych Opieką Gwarancyjną/ Maintenance oraz Opieką Serwisową, .
3. W przypadku braku dostępności systemu zgłoszeniowego i-Syrop, zastępczym kanałem komunikacji jest poczta elektroniczna e-mail, pod adresem:

…………………………. – służący do zgłaszania usterek w ramach Opieki Serwisowej,

………………………….. – służący do zgłaszania zapotrzebowania na usługi realizowane w ramach Opieki Powdrożeniowej,

1. Każdorazowa wizyta pracownika Wykonawcy u Zamawiającego, potwierdzana będzie przez upoważnionego pracownika Zamawiającego w Karcie Usługi, stanowiącej jednocześnie protokół wykonania pracy.
2. Każda jednorazowa usługa konsultanta Wykonawcy u Zamawiającego będzie rozliczana, jako jedna dniówka tj. siedem roboczogodzin (gdy będzie trwała do siedmiu roboczogodzin) oraz z dokładnością do każdej rozpoczętej roboczogodziny, gdy będzie trwała ponad jedną dniówkę. Usługi konsultanta Wykonawcy świadczone na rzecz Zamawiającego zdalnie będą rozliczane jako trwające 2 roboczogodziny (gdy będą trwała mniej niż dwie roboczogodziny), oraz z dokładnością do każdej rozpoczętej roboczogodziny, gdy będą trwała ponad dwie roboczogodziny.
3. Prace realizowane w ramach Opieki Powdrożeniowej i wykonywane po godz.17.00 są rozliczane wg stawki o 50% wyższej w stosunku do stawki podstawowej za Opiekę Powdrożeniową określonej w niniejszej Umowie, zaś prace realizowane w soboty, niedziele i święta są droższe o 100%.
4. Zamawiający posiada również możliwość do zgłaszania zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach Opieki Powdrożeniowej w trybie tzw. „Interwencji Pilnej”, która skraca czas reakcji do maksimum 2 dni roboczych. Zamówienie usługi Interwencji Pilnej podnosi koszt rozliczenia czasu pracy konsultanta o 100%
5. Realizacja i rozliczenie prac według stawek o których mowa w punkcie 4.7 oraz 4.8 musi zostać każdorazowo potwierdzone przez Użytkownika.
6. Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Zamawiającego w Umowie, Zamawiający:
   1. zapewni odpowiednie przygotowanie swoich pracowników do obsługi aplikacji biurowych i środowiska graficznego MS Windows, celem zabezpieczenia rzetelnej realizacji Prac wdrożeniowych przez SIMPLE,
   2. zapewni Konsultantom należyte warunki współdziałania, zgodne z wymogami BHP, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,
   3. zapewni Konsultantom możliwość uzyskania potwierdzenia przeprowadzenia prac wdrożeniowych na dokumencie KU, niezwłocznie po wykonaniu usługi, nie dłużej niż godzinę od zgłoszenia Użytkownikowi zakończenia realizacji prac.
   4. zapewni Konsultantom prawidłowe i rzetelne informacje dotyczące struktury organizacyjnej, posiadanego sprzętu i oprogramowania informatycznego oraz wszelkie inne niezbędne, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,
   5. zobowiązuje się realizować wszystkie zalecenia Konsultantów umieszczane na dokumencie KU. W przypadku, gdy Użytkownik nie zgadza się na realizację zaleceń, umieści stosowną uwagę na dokumencie KU,
   6. przygotuje dane z dotychczas używanych zasobów informatycznych w formacie uzgodnionym z Wykonawcą,
   7. zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu i infrastruktury sprzętowo-informatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy wykonania prac wdrożeniowych,
   8. zapewni personelowi Wykonawcy w ustalonej liczbie, miejscu i czasie możliwości wykonywania pracy w miejscach pozostających pod kontrolą Zamawiającego oraz udostępni personelowi Wykonawcy pomieszczenia do pracy,
   9. zobowiązuje się do ścisłej współpracy z wykonawcą przy wykonaniu Umowy w szczególności, iż na bieżąco będzie utrzymywać z Wykonawcą kontakt w sprawach związanych z wykonaniem niniejszej Umowy,

**ROZLICZENIA**

1. Użytkownik za realizację Umowy zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie łączne ……………… zł (słownie: ………………………..) netto, powiększone o podatek od towarów i usług VAT, naliczony zgodnie z obowiązującymi w dniu wystawienia faktury przepisami, przy czym:
   1. z tytułu świadczenia Opieki Gwarancyjnej/Maintenance, tj. za dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania i gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakresem określonym w Podstawowych Warunkach Gwarancyjnych/Maintenance (PWG) i Umowie w okresie dwunastu (12) miesięcy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości …………………………… (słownie: ……………….) netto. Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.
   2. z tytułu świadczenia Opieki Serwisowej, tj. za gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakresem określonym w Podstawowych warunkach Serwisu i Umowie w okresie dwunastu (12) miesięcy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości: ………….. (słownie:…………..) netto. Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.
   3. z tytułu świadczenia Opieki Powdrożeniowej w wymiarze określonym w punkcie 4.1, w okresie dwunastu (12) miesięcy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości: ……………… (słownie: ……………………..) netto. Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.
2. W przypadku wykorzystania godzin objętych prawem opcji zapłata Wykonawcy nastąpi na podstawie faktur wystawionych za wykorzystane godziny.
3. W przypadku nie wykorzystania godzin objętych zamówieniem podstawowym w okresie trwania umowy, umowa będzie przedłużona do czasu ich wykorzystania.
4. Płatność za opieki nastąpi w ciągu 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, doręczonej Zamawiającemu w terminie 14 dni od daty podpisania umowy.
5. W przypadku dostawy nowych elementów Rozwiązania Indywidualnego (Obszarów Funkcjonalnych lub Modyfikacji) Wykonawca ma prawo naliczyć dodatkową opłatę z tytułu Opieki Gwarancyjnej/Maintenance oraz Opieki Serwisowej nad nowymi elementami Rozwiązania Indywidualnego. Wysokość opłaty dodatkowej będzie ustalana przez Strony. Opłata naliczana będzie od dnia Startu Produkcyjnego nowych elementów Rozwiązania Indywidualnego.
6. W przypadku usług realizowanych w siedzibie Zamawiającego, do kosztu usługi doliczany będzie koszt dojazdu w wysokości 100,00 (słownie: sto złotych) netto za każdy dojazd.
7. Faktury za zrealizowane dojazdy będą wystawione i doręczone Użytkownikowi w terminie 14 dni od daty wykonania dojazdu. Użytkownik zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy opłatę za dojazdy w terminie 15 dni od daty otrzymania stosownej faktury, na rachunek SIMPLE wskazany na fakturze. Użytkownik upoważnia Wykonawcę do wystawiania wszelkich faktur dotyczących płatności wynikających z umowy bez podpisu odbiorcy tych faktur.

**KARY UMOWNE**

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne, które będą naliczane w następujących okolicznościach i wysokościach:
   1. z tytułu opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w realizacji niniejszej umowy – w wysokości 0,1 % wartości wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu Etapu, o którym mowa za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia, jednak nie więcej niż 20% kwoty tego wynagrodzenia,
   2. z tytułu opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w usunięciu awarii, w wysokości 0,05% łącznego wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy, za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia, liczony od godziny/dnia wyznaczonego na usunięcie awarii, nie więcej jednak niż 30% kwoty tego wynagrodzenia,
   3. za odstąpienie Wykonawcy od Umowy z przyczyn leżących po jego stronie – karę w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto,
   4. za odstąpienie Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – karę w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto.
2. Łączna wysokość kar umownych lub każda z kar oddzielnie, w okresie obowiązywania umowy, nie może przekroczyć 30% wartości brutto umowy.
3. W razie opóźnienia przez Zamawiającego w płatności należności na rzecz Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy lub innych usług świadczonych na podstawie umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki z tytułu opóźnionej płatności w ustawowej wysokości.
4. Wykonawcy przysługuje prawo wstrzymania realizacji umowy w razie opóźnienia w zapłacie jakiejkolwiek faktury wystawionej w związku z realizacją umowy, o ile opóźnienie przekroczy 14 dni.
5. Wszelkie płatności wynikające z Umowy będą dokonywane w formie przelewu bankowego na rachunek nr………………………………………… Wykonawcy.
6. Wykonawca ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik nie dokona w terminie 30 dni, zapłaty kwoty należnej z Umowy, liczonym od wymaganego terminu jej zapłaty.

**OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Prawa i obowiązki Stron w zakresie związanym z ochrona danych osobowych objęte są odrębną umową powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**INNE POSTANOWIENIA**

1. Zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy nie dotyczą wartości danych stanowiących zapisy w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego. Każda nieautoryzowana przez Wykonawcę modyfikacja zapisu wartości danych w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego dokonana za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Rozwiązania Indywidualnego może prowadzić do znacznych, nieprzewidzianych zakłóceń w funkcjonowaniu Rozwiązania Indywidualnego, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi.
2. Wykonawca oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności za skutki prac wdrożeniowych i serwisowych prowadzonych przez osoby nieupoważnione pisemnie przez Wykonawcę do ich prowadzenia.
3. W trakcie trwania Umowy, a także w ciągu sześciomiesięcznego okresu od jej zakończenia, Użytkownik nie zaproponuje żadnemu z pracowników SIMPLE jakiejkolwiek oferty zatrudnienia lub zachęty finansowej, jak również nie odpowie na ofertę złożoną przez pracownika SIMPLE.
4. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą (siła wyższa). Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści, chyba, że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jednej ze Stron. Strony ustalają, iż wszystkie kwestie sporne wynikające, z ww. sytuacji regulować będą przepisy Kodeksu Cywilnego, natomiast warunkiem koniecznym jest, aby Strona powołująca się na klauzulę siły wyższej zawiadomiła drugą ze Stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.
5. Ważność, interpretacja i wykonywanie Umowy będzie nadzorowane i interpretowane zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego i Ustawy z dnia 4 lutego 1994 o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, zaś Strony podporządkowują się jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla siedziby Strony pozwanej.
6. W razie powstania sporu pomiędzy Stronami na tle wykonania Umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności na drodze negocjacji. Brak porozumienia, co do rozstrzygnięcia kwestii spornej w terminie 30 dni od daty jej zgłoszenia przez którąkolwiek ze Stron, uprawnia drugą Stronę do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
7. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej i podpisów obydwu Stron.
8. Wszelkie zawiadomienia przewidziane Umową, dla wywołania skutków prawnych wymagają formy pisemnej i potwierdzenia ich doręczenia drugiej Stronie.
9. Umowa rozwiązuje wszystkie dotychczasowe umowy wiążące Strony w zakresie Opieki serwisowej.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
11. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej i podpisana przez każdą ze Stron kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
12. Datą zawarcia niniejszej Umowy jest data złożenia oświadczenia woli o jej zawarciu przez ostatnią ze Stron.
13. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia **…………...** do dnia **………………. r**.