

WZÓR UMOWY

Niniejszy załącznik nr 4 stanowi Wzór umowy w postępowaniu na: subskrypcję systemu zarządzania relacjami z klientami typu CRM wraz z wdrożeniem.

Zamawiający zastrzega sobie, że ostateczna treść umowy w stosunku do przygotowanego przez Zamawiającego wzoru może ulec zmianie, jednakże wyłącznie w zakresie niezmiennym istotnych warunków SWZ oraz złożonej oferty.

UMOWA NR2023 zawarta we Wrocławiu dnia 2023 roku

w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr KA-CZL-DZP.261.1.40.2023 przeprowadzonego w trybie podstawowym z fakultatywnymi negocjacjami, na podstawie Ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 poz. 1605 ze zm.)

pomiędzy:

Uniwersytetem Ekonomicznym we Wrocławiu z siedzibą przy ul. Komandorskiej 118/120, 53-345 Wrocław, NIP: 896-000-69-97, zwanym w treści umowy Zamawiającym, reprezentowanym przez:

.....

a

....., z siedzibą w (kod pocztowy) ul., NIP: zwaną/ym w treści umowy „**Wykonawcą**”, reprezentowaną/ym przez:

.....

zwanymi dalej z osobna lub łącznie odpowiednio „**Stroną**” lub „**Stronami**”, o treści następującej:

§ 1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest:

- 1) subskrypcja Systemu zarządzania relacjami z klientami typu CRM wraz z wdrożeniem w zakresie zgodnym z Załącznikiem nr 3 do SWZ oraz ofertą Wykonawcy.
- 2) Świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usług zgodnie z Załącznikiem nr 3 do SWZ ofertą wykonawcy,

2. Przedmiot umowy obejmuje:

- 1) wdrożenie systemu klasy CRM;
- 2) wykonanie analizy przedwdrożeniowej oraz wdrożenie systemu u Zamawiającego,

- 3) opracowanie i dostarczenie dokumentacji technicznej oraz instrukcji użytkownika systemu dla administratorów i użytkowników;
 - 4) przeprowadzenie szkoleń dla administratorów i użytkowników;
 - 5) zapewnienie świadczenia usługi wsparcia technicznego, asysty technicznej i usług gwarancyjnych w zakresie subskrybowanego oprogramowania;
 - 6) wsparcie procesów sprzedażowych oraz marketingowych w UEW poprzez zapewnienie adekwatnych funkcji.
3. Subskrybowane usługi spełniają wymagania wyspecyfikowane przez Zamawiającego w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 3 do SWZ.
 4. Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do realizacji i zobowiązuje się do subskrypcji Zamawiającemu przedmiot umowy na zasadach określonych w niniejszej Umowie, opisie przedmiotu zamówienia zawartym w załączniku nr 3 do SWZ oraz w ofercie Wykonawcy, wybranej jako najkorzystniejszej w niniejszym postępowaniu.
 5. W zakresie nieuregulowanym niniejszą umową znajdują zastosowanie zapisy dokumentów, o których mowa w ust. 1, 2 i 3 powyżej, a w razie ewentualnej sprzeczności rozstrzygające znaczenie Strony przypisują postanowieniom niniejszej umowy.

§ 2

SPOSÓB WYKONANIA UMOWY

1. System CRM będzie służył współpracy pracowników Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu w oparciu o wspólną bazę danych opisującą klientów
2. Do zadań systemu CRM w szczególności należy usprawnianie wymiany informacji pomiędzy jednostkami organizacyjnymi UEW.
3. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewłaściwą realizację przedmiotu umowy w przypadku naruszenia przez niego ustępów powyżej.
4. Wykonawca zapewnia pełną obsługę wdrożeniową i szkoleniową w zależności od potrzeb zgłaszanych przez Zamawiającego.

§ 3

ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością i ponosi odpowiedzialność za kompletne, rzetelne i terminowe wykonanie przedmiotu zamówienia.
2. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do bieżącej współpracy z Zamawiającym w zakresie związanym z realizacją przedmiotu zamówienia oraz informowania Zamawiającego o przebiegu realizacji zamówienia i ewentualnych nieprawidłowościach związanych z jego realizacją.
3. Zamawiający zobowiązuje się, w zakresie od niego zależnym, do zapewnienia Wykonawcy warunków do sprawnej i zgodnej z zasadami wynikającymi z niniejszej umowy realizacji przedmiotu zamówienia.

§ 4

WARTOŚĆ I CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Za wykonanie określonego w § 1 przedmiotu umowy Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości

..... zł brutto, w tym wartość netto zł oraz należny podatek od towarów i usług (.....% VAT) w wysokości zł. W skład wynagrodzenia o którym mowa w zdaniu powyżej wchodzi:

- 1) koszt wdrożenia zł brutto, w tym wartość netto zł oraz należny podatek od towarów i usług (.....% VAT) w wysokości zł.
- 2) koszt rocznej subskrypcji usług (roczny okres liczony od momentu nadania pierwszemu użytkownikowi dostępu do systemu) zł brutto, w tym wartość netto zł oraz należny podatek od towarów i usług (.....% VAT) w wysokości zł. zgodnie z ofertą Wykonawcy
- 3) koszt szkoleń z obsługi CRM po wdrożeniu..... zł brutto, w tym wartość netto zł oraz należny podatek od towarów i usług (.....% VAT) w wysokości zł. zgodnie z ofertą Wykonawcy

Dodatkowo:

- 4) koszt subskrypcji usługi dla dodatkowego użytkownika w module sprzedażowym wynosi zł brutto, w tym wartość netto zł oraz należny podatek od towarów i usług (.....% VAT) w wysokości zł zgodnie z ofertą Wykonawcy. Liczba dodatkowych osób nie przekroczy **dla modułu sprzedażowego do 7 os.**
 - 5) koszt subskrypcji usługi dla dodatkowego użytkownika w module marketingowym wynosi zł brutto, w tym wartość netto zł oraz należny podatek od towarów i usług (.....% VAT) w wysokości zł zgodnie z ofertą Wykonawcy. Liczba dodatkowych osób nie przekroczy **dla modułu marketingowego do 20 os.;**
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest zgodne z cenami jednostkowymi, wynikającymi z oferty (dalej także: wynagrodzenie umowne brutto) i stanowi ono maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy należne mu z tytułu wykonywania niniejszej umowy (wartość umowy).
 3. Ceny jednostkowe brutto określone przez Wykonawcę w złożonej przez niego ofercie zawierają wszelkie podatki, opłaty i koszty związane z realizacją postanowień niniejszej umowy (w tym m.in. ubezpieczenia, obsługi zgłoszeń reklamacyjnych oraz inne, jeżeli występują) i nie mogą zostać podwyższone przez cały okres obowiązywania umowy. Ryzyko błędnego skalkulowania cen jednostkowych brutto ponosi Wykonawca.
 4. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia przedmiotu umowy do 30 dni od dnia

podpisania niniejszej umowy, nie dłużej niż do.....

5. Zapłata za przedmiot umowy będzie dokonywana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, za:
 - 1) Wdrożenie systemu - płatność jednorazowa po zakończeniu wdrożenia na podstawie protokołu i prawidłowo wystawionej faktury VAT,
 - 2) Płatność za roczną subskrypcję – płatność na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT,
 - 3) Szkolenia z obsługi CRM po wdrożeniu - płatność jednorazowa po zakończeniu szkoleń na podstawie protokołu i prawidłowo wystawionej faktury VAT
 - 4) Dodatkowych użytkowników płatność na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT,

Każda płatność dokonana będzie w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT i protokołu jeśli dotyczy danego zakresu usługi

6. Podstawą wystawienia faktury przez Wykonawcę będzie każdorazowo potwierdzenie realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1
7. Wykonawca poza danymi wymaganymi ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 931, z późn. zm.) i przepisami wydanymi na jej podstawie jest zobowiązany w wystawionej fakturze wskazać symbol : RF-CZP oraz numer postępowania, w wyniku którego została zawarta niniejsza umowa: **KA-CZL-DZP.261.1.40.2023.**
8. Fakturę w formie papierowej należy przekazać do Kancelarii Ogólnej znajdującej się w bud. F w siedzibie Zamawiającego osobiście lub przesać na adres Zamawiającego: (Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Kancelaria Ogólna, ul. Komandorska 118/120 (bud. F), 53-345 Wrocław).
9. Fakturę w formie elektronicznej należy przekazać na adres e- mail: kancelaria.ogolna@ue.wroc.pl
10. Ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną należy przekazać na konto Uczelni na Platformie Elektronicznego Fakturowania (PEF), na adres skrzynki PEPPOL NIP: 8960006997.
11. W przypadku niepodania danych, o których mowa w ust. 7 powyżej, podania błędnych danych i/lub braku możliwości identyfikacji przez Zamawiającego jednostki lub postępowania, którego dotyczy faktura, bądź przekazania faktury w inny sposób niż określony w ust. 8-10 powyżej, Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za nieterminową zapłatę faktury. Umówiony termin zapłaty rozpoczyna swój bieg od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury (w zastrzeżony umową sposób i w zastrzeżonej nią formie).
12. Za datę zapłaty wynagrodzenia Strony ustalają datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
13. Za każdy dzień opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia Wykonawca może żądać od Zamawiającego odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności.

§ 5

RĘKOJMIA

1. Wykonawca gwarantuje, że przedmiot zamówienia pozostanie wolny od wad fizycznych, prawnych oraz od roszczeń osób trzecich.
2. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego na zasadach ustawowych i z zastrzeżeniem przepisów poniższych.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5 poniżej, o wadach przedmiotu umowy Zamawiający poinformuje Wykonawcę w terminie do 30 dni od dnia stwierdzenia wady i na wskazany przez niego adres mailowy, żądając wymiany na produkt wolny od wad lub usunięcia wady (zgłoszenie reklamacyjne).
4. Jeśli wadliwość przedmiotu umowy polega na jego niepełnym charakterze, Zamawiający powiadomi Wykonawcę o tym fakcie na wskazany przez niego adres mailowy w terminie 10 dni roboczych od dnia stwierdzenia wady (zgłoszenie reklamacyjne), a Wykonawca pozostanie zobowiązany uzupełnić dostawę zgodnie z zamówieniem i na własny koszt, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia Zamawiającego.
5. Jeśli wadliwość przedmiotu umowy polega na subskrypcji usług niezgodnych rodzajowo ze złożonym zamówieniem, czego Zamawiający nie stwierdził w dacie rozpoczęcia, Zamawiający powiadomi Wykonawcę o tym fakcie na wskazany przez niego adres mailowy w terminie 10 dni roboczych od dnia stwierdzenia wady (zgłoszenie reklamacyjne), a Wykonawca pozostanie zobowiązany zrealizować umowę na własny koszt, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia Zamawiającego.
6. W terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Wykonawca obowiązany jest ustosunkować się mailowo do otrzymanego zgłoszenia. Bezskuteczny upływ terminu poczytuje się za uznanie żądania Zamawiającego za uzasadnione.
7. Niezależnie od stanowiska Wykonawcy, o którym mowa w ust. 6 powyżej, niedostarczenie produktów wolnych od wad lub nieusunięcie wady w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3 powyżej, uprawni Zamawiającego do odstąpienia od umowy.
8. Realizacja zgłoszeń reklamacyjnych odbywać się będzie zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego, o ile Strony nie postanowią inaczej. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z realizacją zgłoszeń reklamacyjnych Zamawiającego, w tym koszty transportu lub dojazdu.
9. Przepisy powyższe stosuje się, gdy Wykonawca udziela gwarancji, a Zamawiający wedle swego wyboru realizuje uprawnienia z tytułu gwarancji.

§ 6

KARY UMOWNE

1. Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia Wykonawcy kar umownych:
 - 1) za zwłokę w terminowym rozpoczęciu subskrypcji, w wysokości 2 % wynagrodzenia umownego brutto, za każdy dzień zwłoki licząc od dnia, w którym upłynął termin, o którym mowa w § 4 ust. 4 Umowy;
 - 2) za zwłokę w terminowym wdrożeniu przedmiotu w wysokości 2 % wynagrodzenia umownego brutto, za każdy dzień zwłoki licząc od dnia, w którym upłynął termin, o którym mowa w § 4 ust. 4 Umowy;
 - 3) za zwłokę w usunięciu wad i/lub braków ujawnionych w okresie gwarancji i rękojmi w wysokości 5% wynagrodzenia umownego brutto przewidzianego za każdy z elementów przedmiotu umowy zgodnie z § 4 ust. 1 objęty zgłoszeniem Zamawiającego, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - 4) za zaniechanie innym obowiązkom, nałożonym na Wykonawcę niezależnie od przyczyny - w wysokości 500,00 PLN brutto za każdy stwierdzony przypadek,
 - 5) z tytułu odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn niezależnych od Zamawiającego, w wysokości 10 % wynagrodzenia umownego brutto;
 - 6) z tytułu odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, w wysokości 10 % wynagrodzenia umownego brutto.
2. Maksymalna wysokość kar umownych, których Zamawiający może dochodzić, nie może przekroczyć 30% wynagrodzenia umownego brutto.
3. Zamawiający pozostaje uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli zastrzeżone kary umowne nie pokrywają poniesionej szkody lub gdy szkoda powstała z innego tytułu, niż zdarzenia określone w ust. 1.
4. Kary mogą być naliczane z każdego tytułu odrębnie. Jeżeli to samo zdarzenie daje podstawę do naliczenia kilku kar, wszystkie kary będą sumowane oraz naliczane przez cały okres istnienia podstaw do ich naliczenia.
5. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 1 pkt 1 – 3 nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania przedmiotu umowy ani też z realizacji nałożonych nią na Wykonawcę obowiązków.
6. Termin zapłaty kary umownej wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Wykonawcę noty księgowej wystawionej przez Zamawiającego i na wskazany tam numer rachunku bankowego.

§ 7

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w całości lub w części, gdy:
 - 1) zajdzie którakolwiek z przesłanek, o których mowa w art. 456 Pzp (na zasadach tam

- przewidzianych),
- 2) Wykonawca znajdzie się w stanie niewypłacalności w rozumieniu ustawy Prawo upadłościowe (t.j. Dz.U. 2020, poz. 1228, z późn. zm.) niewypłacalności albo zagrożenia niewypłacalnością w rozumieniu ustawy Prawo restrukturyzacyjne (t.j. Dz.U. 2021, poz. 1588, z późn. zm.) albo w stanie likwidacji;
 - 3) w wyniku wszczęcia postępowania egzekucyjnego nastąpi zajęcie majątku Wykonawcy lub jego znacznej części, uniemożliwiający dalszą realizację zobowiązań wynikających z niniejszej umowy na uzgodnionym poziomie,
 - 4) gdy suma naliczonych lub możliwych do naliczenia kar umowny osiągnie poziom maksymalny, o którym mowa w § 6 ust. 2 niniejszej umowy,
 - 5) gdy Wykonawca w sposób istotny narusza obowiązki i inne zapisy niniejszej umowy, w szczególności gdy:
 - a) dostarcza przedmioty niezgodne ilościowo lub rodzajowo ze złożonym przez Zamawiającego zamówieniem,
 - b) informuje o niemożności zrealizowania zamówienia Zamawiającego zgodnie ze złożonym przez niego zamówieniem,
 - c) dopuszcza się zwłoki w stosunku do jakichkolwiek terminów określonych w umowie,
 - d) nie wykonuje przedmiotu umowy przez okres co najmniej 30 dni kalendarzowych,
 - e) żąda podwyższenia umówionych cen jednostkowych brutto,
 - f) nie dotrzymuje zastrzeżonych niniejszą umową terminów odnoszących się do realizacji zgłoszeń reklamacyjnych.
2. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ustępach powyżej Zamawiający będzie wykonywał przez oświadczenie wyrażone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, składane w terminie 30 dni od dnia zaistnienia zdarzenia uzasadniającego odstąpienie od umowy zgodnie z ustępami powyżej. O ile z przepisów Pzp nie wynika nic innego, odstąpienie będzie dotyczyć - wedle wyboru Zamawiającego - albo niewykonanej lub nienależycie wykonanej części umowy, albo całości umowy.
 3. Oświadczenie w przedmiocie odstąpienia Zamawiający składa w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, bez dodatkowego wezwania lub ostrzeżeń. Oświadczenie skierowane na adres Wykonawcy przesyłką poleconą uznaje się za skutecznie doręczone w ósmym dniu następującym po dniu pierwszej próby doręczenia.
 4. W przypadku odstąpienia od Umowy w części lub rozwiązania jej przez którąkolwiek ze Stron, wszelkie stosunki prawne w zakresie świadczeń zrealizowanych i odebranych przed odstąpieniem lub rozwiązaniem Umowy pozostają w mocy.
 5. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej rozwiązania, wszelkie roszczenia Wykonawcy wobec Zamawiającego odnośnie niewykorzystanej kwoty wynagrodzenia wygasają, a Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonanej

części Umowy.

§ 8

OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ UMOWY

1. Z ramienia Zamawiającego za nadzór nad wykonaniem i rozliczenie umowy będzie odpowiadać: :, e-mail:,
tel.:
2. Z ramienia Wykonawcy za realizację umowy będzie odpowiadać:
....., e-mail:, tel.:
.....

§ 9

ZMIANY UMOWY

Wszelkie zmiany postanowień zawartej umowy wymagają aneksu w formie pisemnej formy pisemnej aneksu, pod rygorem nieważności.

§ 10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wykonawca nie może dokonać przelewu praw lub obowiązków wynikających z niniejszej umowy, bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Spory mogące wyniknąć z realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania w tajemnicy wszelkich danych o Zamawiającym oraz innych informacji, jakie uzyskał w związku z realizacją niniejszej umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia i przekazania. W przypadku, gdy Zamawiający poniesie szkodę z powodu ujawnienia przez wykonawcę informacji poufnych, Wykonawca zobowiązuje się do naprawienia tej szkody w pełnej wysokości, tj. łącznie z odszkodowaniem za utracone korzyści.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, w szczególności Wykonawca zobowiązuje się do wypełniania obowiązku informacyjnego przewidzianego w art. 13 lub art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyska w związku z realizacją przedmiotu niniejszej umowy.
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.