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 przyul………………………, ………………………., NIP: …………………………….

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

..................................................................................................

**§ 1. Definicje**

1. Przez określenia użyte w niniejszej umowie rozumie się :
	1. **System** – zintegrowany informatyczny system zarządzania, na który składa się poniższe oprogramowanie korzystające z Baz Danych:
		* HP Service Manager
		* HP Asset Manager
		* Connect. It
	2. **Asysta Techniczna** - świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia, utrzymania i serwisu określone w niniejszej Umowie.
	3. **Baza Danych** – logicznie spójne zbiory danych, procedury i funkcje bazodanowe, relacje, klucze realizowane przy wykorzystaniu oprogramowania bazy danych, będące integralną częścią Systemu.
	4. **Błąd**- jest to nieprawidłowe lub nieefektywne działanie systemu lub jego funkcji. Błąd jest klasyfikowany, jako zwykły lub krytyczny na etapie jego obsługi.
	5. **Błąd Krytyczny** - to błąd: Nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie Systemu i jego funkcjonalności uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu niezbędnej do jego bieżącej pracy lub powodujące przekroczenie terminów ustawowych lub ustalonych wewnętrznymi procedurami Zamawiającego.
	6. **Błąd Zwykły** to każdy innym błąd niemieszczący się w definicji Błędu Krytycznego
	7. **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.
	8. **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.
	9. **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.
	10. **Rozwój** – polega na zmianie lub skonfigurowaniu nowych funkcjonalności w Systemie
	11. **Umowa** – niniejsza Umowa wraz z załącznikami.
	12. **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:
		1. HP Service Manager
		2. HP Asset Manager
		3. Connect. It
	2. Świadczenia usług wsparcia i asysty technicznej w zakresie SYSTEMU, polegającej na:
		1. Usuwaniu błędów w Systemie, zgłoszonych przez Zamawiającego,
		2. Konsultacjach
		3. 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
4. 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
5. Błąd zwykły
	* + Wszystkie zdarzenia niewymienione, jako błąd krytyczny.
	1. Udzielania porad w zakresie używania i konfiguracji programów/modułów systemu informatycznego dotyczących rozwiązywania wyspecyfikowanych problemów,
	2. Udzielania konsultacji i porad w sprawie modyfikacji, konfiguracji i planowanych wdrożeń nowych funkcjonalności przez Zamawiającego w SYSTEMIE oraz wdrażanie nowych funkcjonalności, (24 godziny w ciągu trwania umowy)
6. 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.
7. Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do usuwania zgłoszonego błędu w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia.
8. 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.
9. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonego błędu:
10. 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 .
11. Błąd zwykły w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Wykonawca przedstawi na piśmie wykaz osób upoważnionych do świadczenia usługi asysty technicznej wraz z numerem telefonu i adresu e-mail.
16. 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
17. Zamawiający zobowiązany jest do:
18. 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.
19. Udostępnienia sprzętu komputerowego, oprogramowania, niezbędnych do realizacji Umowy przedstawicielom Wykonawcy dokonującym czynności związanych
z wykonaniem Umowy.
20. Udostępnienia Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji koniecznych
dla prawidłowej i kompletnej realizacji niniejszej umowy.
21. 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 w 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 potrącane 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**:**
		1. 1% od kwoty miesięcznego wynagrodzenia za każdy z pierwszych 5 dni,
		2. 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