

**UMOWA NR CUI/ZP/C/...../2016**

zawarta w dniu ..... pomiędzy:

**Gminą Wrocław** z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8,  
działającą poprzez:

**Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu**, jednostkę budżetową Gminy Wrocław, powołaną uchwałą nr XLIX/1221/13 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 17 października 2013 r. w sprawie nadania statutu Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu (Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia z 2013 r., poz. 407), z siedzibą we Wrocławiu (50-304) przy ul. Namysłowskiej 8, NIP: 897-179-38-46; REGON 022287361,

i którą reprezentuje:

Pan **Dariusz Jędrzycki** – Dyrektor Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, działający w imieniu Gminy Wrocław na podstawie pełnomocnictwa Nr 2/III/JO/14 Prezydenta Wrocławia z dnia 2 stycznia 2014 r. przy kontrasygnacie Pani **Ewy Koleszko** – Głównej Księgowej Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu,

zwaną dalej **Zamawiającym**,

a

....., ul. ....; zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla  
..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr  
....., będący płatnikiem podatku VAT, o numerze NIP: ....., REGON:  
.....,

którą reprezentuje:

Pan/-i ..... - .....

zwanym dalej **Wykonawcą**,

zwanymi dalej **Stronami**,

*z pominięciem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2015 r., poz. 2164 z późniejszymi zmianami; zwanej dalej „pzp”) ze względu na wyłączenie, o którym mowa w art. 4 pkt 10 lit. c pzp, pod znakiem postępowania CUI/ZP/C/...../.....,*

o następującej treści:

## § 1

### Definicje pojęć

Poniższe pojęcia powołane będą w treści niniejszej Umowy w następującym znaczeniu:

- 1) **awaria – Awaria Krytyczna** lub **Awaria Niekrytyczna**;
- 2) **Awaria Krytyczna** – wada Systemu CC (Jeden Numer) uniemożliwiająca realizację przez System CC (Jeden Numer) podstawowych funkcjonalności tj. System CC (Jeden Numer) nie działa w ogóle lub nie działają jego kluczowe funkcjonalności, a w szczególności kiedy wystąpi którakolwiek z okoliczności wymienionych poniżej:
  - a) brak możliwości wykonywania połączeń telefonicznych do/z sieci publicznych lub wewnętrznych, dla więcej niż 3 numerów telefonów Systemu CC (Jeden Numer),

- b) nie działają zapowiedzi głosowe i możliwość wybierania połączeń wewnętrznych z użyciem IVR,
  - c) uszkodzenie lub nie działanie sprzętu określonego w załączniku nr 1 do Umowy,
  - d) nie działa Moduł TTS,
  - e) nie działa nagrywanie rozmów telefonicznych,
  - f) nie działa redundancja Systemu CC (Jeden Numer) opisana w załączniku nr 2 do Umowy,
  - g) nie działa system operacyjny, CIC lub oprogramowanie znajdujące się na serwerach Systemu CC (Jeden Numer);
- 3) **Awaria Niekrytyczna** – każda wada Systemu CC (Jeden Numer) nie będąca Awarią Krytyczną; w szczególności stan, w którym System CC (Jeden Numer) realizuje podstawowe funkcjonalności, lecz może pracować z mniejszą wydajnością, z wykorzystaniem rozwiązań zastępczych zaproponowanych przez Wykonawcę;
  - 4) **Call Center** – centrum obsługi telefonicznej zgłoszeń;
  - 5) **całkowite wynagrodzenie brutto Wykonawcy** – wynagrodzenie brutto, o którym mowa w § 11 ust. 1 zd. 1;
  - 6) **CIC** – z ang. Customer Interaction Center; funkcjonujące u Zamawiającego interaktywne centrum kontaktowe, zawierające zaawansowane funkcje potrzebne do kierowania i obsługi rozmów telefonicznych. CIC jest systemem/rozwiązaniem sprzętowo-programowym stworzonym przez ININ służącym do zarządzania i obsługi ruchu telefonicznego Call Center opartego na technologii VoIP. W ramach CIC funkcjonują m.in. podsystem (z ang. subsystem) Interaction Media Server oraz podsystem (z ang. subsystem) Customer Interaction Center Server. CIC jest elementem Systemu CC (Jeden Numer). Ilekroć w Umowie mowa o CIC bez doprecyzowywania jego wersji, należy przez to rozumieć CIC w wersji 3.0;
  - 7) **Cisco CUCM** – Cisco Unified Communications Manager, system zarządzania telefonią VoIP w UMW. System Cisco CUCM jest elementem Systemu CC (Jeden Numer). CUCM jest klastrem składającym się z wielu serwerów;
  - 8) **CRM** – zintegrowany z Systemem CC (Jeden Numer), osobny system CRM (z ang. customer relationship management) należący do Zamawiającego. Integracja CIC z CRM polega na przekazywaniu informacji o przychodzących i wychodzących interakcjach pomiędzy dwoma systemami, co pozwala na automatyczne zmiany statusów agentów CIC zainstalowanych na stacjach użytkowników;
  - 9) **dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy oraz wewnętrznych dni wolnych Zamawiającego (tj. dni określonych przez zarządzenia wewnętrzne Zamawiającego), jeśli Wykonawca został o takim wewnętrznym dniu wolnym powiadomiony, na co najmniej 7 dni kalendarzowych przed danym wewnętrznym dniem wolnym;
  - 10) **Dokumentacja Systemu** – dokumentacja, o której mowa w § 7;
  - 11) **Etap** – etap realizacji umowy wymieniony w § 4 ust. 3;
  - 12) **ININ** – Interactive Intelligence;
  - 13) **Interactive Intelligence** – Interactive Intelligence Inc. z siedzibą w Indianapolis, w Stanach Zjednoczonych. Podmiot, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie m.in. do oprogramowania CIC;
  - 14) **IVR** – z ang. Interactive Voice Response; nazwa systemu telekomunikacyjnego, umożliwiającego interaktywną obsługę osoby dzwoniącej;
  - 15) **Moduł TTS** – funkcja słownego odczytywania komunikatów przesyłanych pocztą e-mail przez CIC za pomocą technologii Text to Speech przy wykorzystaniu infrastruktury Zamawiającego. Moduł TTS jest elementem Systemu CC (Jeden Numer) i jest opisany w załączniku nr 1 do Umowy;
  - 16) **MSA** – z ang. Media Server Appliance;

- 17) **Odbiór Końcowy** – procedura odbioru, w ramach, której weryfikowana będzie realizacja przedmiotu Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy (w szczególności: SIWZ, ofertą Wykonawcy, innymi dokumentami powstałymi w trakcie procedur odbioru);
- 18) **Oferta Wykonawcy** – oferta Wykonawcy złożona w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego znak: CUI/ZP/C/...../2016;
- 19) **Okno Serwisowe** – czas, w którym dostęp Wykonawcy do Systemu CC (Jeden Numer) będzie ograniczony/wyłączony. Okno serwisowe rozpoczyna się w każdy roboczy czwartek o godzinie 18.00 i kończy się w następnym dniu (tj. w piątek) o godzinie 6.00. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić Okno Serwisowe w realizowaniu przez siebie przedmiotu Umowy, tak aby był on realizowany należycie;
- 20) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego roku kalendarzowego. Umowa obejmuje trzy następujące po sobie Okresy rozliczeniowe, przy czym początek pierwszego Okresu rozliczeniowego przypada w dniu następującym po dniu zakończenia Etapu IA;
- 21) **opieka serwisowa** – wszelkie działania, których efektem jest usunięcie wad sprzętu i oprogramowania składających się na System CC (Jeden Numer);
- 22) **Protokół Odbioru** – protokół, o którym mowa w § 9 ust. 4;
- 23) **Protokół Odbioru Końcowego** – Protokół Odbioru, o którym mowa w § 9 ust. 5; w razie wątpliwości poczytuje się, że ilekroć w Umowie mowa o podpisaniu Protokołu Odbioru Końcowego, oznacza to jego podpisanie przez obie strony;
- 24) **Serwery CIC** – zarządzające serwery Systemu CC (Jeden Numer); do modernizacji Systemu CC (Jeden Numer), zostaną wykorzystane, posiadane przez Zamawiającego serwery (2 sztuki) „HP ProLiant DL380 G6”;
- 25) **Serwery MSA** – dostarczone przez Wykonawcę, w ramach realizacji przedmiotu Umowy, urządzenia (2 sztuki) o nazwie „Interactive Intelligence Interaction Edge” (<https://www.inin.com/sites/default/files/uploaded/Documents/Product-Literature/interaction-edge.pdf>; [http://help.inin.com/cic/mergedProjects/wh\\_ps/desktop/Edge\\_ICG.pdf](http://help.inin.com/cic/mergedProjects/wh_ps/desktop/Edge_ICG.pdf)), będące urządzeniami wielofunkcyjnymi dedykowanymi przez ININ dla systemu CIC i które działać będą jako MSA. Poglądowa lista rekomendowanych przez ININ serwerów MSA znajduje się na stronie <http://testlab.inin.com/FeatureListPage.aspx?ProductType=1&ProductIDs=593>, w polu tabeli „Recommended”. W razie wątpliwości poczytuje się, że Zamawiający wymaga konkretnego urządzenia tj. „Interactive Intelligence Interaction Edge” (<http://testlab.inin.com/FeatureListPage.aspx?ProductType=1&ProductIDs=593>), a nie jednego z pozostałych wymienionych w tabeli „Recommended”.
- 26) **SIWZ** – specyfikacja istotnych warunków zamówienia udostępniona w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego znak: CUI/ZP/C/...../2016;
- 27) **system** – zbiór urządzeń oraz oprogramowania tworzący spójny zestaw współdziałających ze sobą elementów służących do realizacji określonych funkcjonalności;
- 28) **System CC (Jeden Numer)** – określony w załączniku nr 1 do Umowy system Contact Center służący do automatycznej obsługi klienta będący rozwiązaniem sprzętowym i programowym dedykowanym do obsługi przychodzących zgłoszeń telefonicznych, zintegrowany z systemem telefonii VoIP Zamawiającego. W skład Systemu CC (Jeden Numer) wchodzi obecnie 2 fizyczne serwery (w tym urządzenia będące częścią składową tych serwerów, np. dyski twarde) i dwa routery Cisco, VOIP Gateway oraz zainstalowane na tych urządzeniach oprogramowanie (m.in. CIC, Moduł TTS, system operacyjny), a – po modernizacji przewidzianej w ramach przedmiotu Umowy – również dwa Serwery MSA, o których mowa w załączniku nr 2 do Umowy. System CC (Jeden Numer) jest sprzężony z istniejącym systemem telefonicznym IP bazującym na rozwiązaniu Cisco CUCM (Cisco Unified Call Manager) ver. 11.0.1 za pomocą protokołów pracujących na bazie protokołów zgodnych z Cisco CUCM: SIP - styk do sieci PSTN oraz SCCP - telefony agentów. Telefony VoIP agentów są rejestrowane i zarządzane w Cisco CUCM. System CC (Jeden Numer) wykorzystuje do przesyłania strumień głosowy kodek G.711.
- 29) **Umowa** – niniejsza umowa;
- 30) **UMW** – Urząd Miejski Wrocławia;

- 31) **TTS** – z ang. Text to Speech; technologia automatycznej konwersji tekstu na mowę, przekazywana przez połączenie telefoniczne, opisana w załączniku nr 1 do Umowy. TTS jest elementem Systemu CC (Jeden Numer);
- 32) **ustawa o ochronie danych osobowych** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2135 z późn. zm.);
- 33) **wada** – każda wada fizyczna (a w odniesieniu do utworów każda usterka) oraz każda wada prawna przedmiotu materialnego lub niematerialnego (w szczególności: programu komputerowego); w odniesieniu do usług (w szczególności usług systemowych) wadą jest w szczególności ich niedostępność lub ich nieprawidłowe funkcjonowanie;
- 34) **wsparcie techniczne** – pomoc w rozwiązywaniu problemów ze sprzętem lub oprogramowaniem, w szczególności: odpowiadanie na zapytania Zamawiającego co sposobu przeprowadzenia pewnych działań/operacji w Systemie CC (Jeden Numer) np. skonfigurowania Systemu CC (Jeden Numer) lub uruchomieniu nowych funkcjonalności Systemu CC (Jeden Numer); wsparcie techniczne producenta sprzętu oferuje czasami również usuwanie wad sprzętu (jest tak np. w przypadku umowy CISCO SMARTnet);
- 35) **VoIP Gateway** – urządzenie sieci LAN pełniące rolę pośrednika pomiędzy różnymi systemami telefonii. VoIP Gateway realizują połączenie sieci VoIP UMW z operatorem i są elementami Systemu CC (Jeden Numer);
- 36) **VPN** – z ang. Virtual Private Network;
- 37) **Zespół Projektowy** – wyznaczone osoby ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, których zadaniem jest nadzorowanie realizacji prac wynikających z Umowy zgodnie z jej postanowieniami. Przewodniczącym zespołu jest osoba wyznaczona przez Zamawiającego;
- 38) **zgłoszenie serwisowe** – zgłoszenie Wykonawcy zaistnienia awarii i konieczności jej usunięcia lub konieczności udzielenia wsparcia technicznego w związku z powstałym zagadnieniem/problemem z Systemem CC (Jeden Numer).

## § 2

### Cel i przedmiot Umowy

1. Celem umowy jest:
  - 1) zapewnienie nieprzerwanego działania Systemu CC (Jeden Numer) (godziny działania systemu: od 07:45 do 18:00) umożliwiającego i służącego do zgłaszania przez różne podmioty (w szczególności: klientów UMW i mieszkańców Gminy Wrocław) i obsługi incydentów (w tym incydentów bezpieczeństwa), zapytań, itp. związanych z bieżącym funkcjonowaniem infrastruktury miejskiej;
  - 2) zapewnienie redundancji i niezawodności Systemu CC (Jeden Numer) w istniejącej wersji 3.0.
2. W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia wsparcia dla Systemu CC (Jeden Numer) oraz modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer), a Zamawiający zobowiązuje się do wypłaty Wykonawcy wynagrodzenia za należyłą realizację przedmiotu Umowy.
3. W zakresie przedmiotu Umowy, o którym mowa w ust. 2, Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1) w zakresie zapewnienia wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC (Jeden Numer):
    - a) świadczenie wsparcia technicznego i opieki serwisowej Wykonawcy nad posiadany przez Zamawiającego Systemem CC (Jeden Numer), w tym w szczególności świadczenie wsparcia technicznego przez Wykonawcę w rozwiązywaniu problemów związanych m.in. z:
      - aktualizacją oprogramowania przez Interactive Intelligence,
      - bieżącą eksploatacją oraz zmianami w konfiguracji Systemu CC (Jeden Numer);
    - b) świadczenie wsparcia technicznego i opieki serwisowej przez Wykonawcę w zakresie integracji CIC z Cisco CUCM, zarówno po stronie konfiguracji CIC, jak i po stronie Cisco CUCM oraz urządzeń VoIP Gateway;

- c) wykonywanie przez Wykonawcę na wniosek Zamawiającego instalacji aktualizacji oprogramowania Interactive Intelligence (w ramach aktualnej wersji głównej Systemu CC (Jeden Numer)) używanego przez Zamawiającego, w przypadku, gdy „aktualizacje” zostaną opublikowane przez Interactive Intelligence (z wyłączeniem niezbędnych prac związanych z fizyczną modernizacją architektury Systemu CC (Jeden Numer)).
  - d) zapewnienie wsparcia technicznego i opieki serwisowej producenta sprzętu (tj. wykupienie przez Wykonawcę odpowiednich „pakietów” serwisowych u producenta sprzętu lub zawarcie z producentem sprzętu innej umowy w ramach której będzie on świadczył na rzecz Zamawiającego wsparcie techniczne i opiekę serwisową) dla serwerów, na których działa oprogramowanie Systemu CC (Jeden Numer);
  - e) świadczenie wsparcia technicznego przez Wykonawcę oraz zapewnienie wsparcia technicznego Interactive Intelligence dla oprogramowania wchodzącego w skład CIC (tj. wykupienie przez Wykonawcę odpowiednich „pakietów” serwisowych/wsparcia technicznego u producenta oprogramowania lub zawarcie z podmiotem któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania innej umowy w ramach której będzie on świadczył na rzecz Zamawiającego wsparcie techniczne),
- 2) w zakresie modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer) Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do dostawy na rzecz Zamawiającego dwóch nowych Serwerów MSA, ich instalacji i konfiguracji oraz objęcia ich wsparciem i opieką techniczną, o którym mowa w pkt 1, w okresie Etapu II.
4. Szczegóły realizacji przedmiotu umowy w zakresie, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 zawiera załącznik nr 1 i 3 do Umowy, a szczegóły realizacji przedmiotu umowy w zakresie, o którym mowa w ust. 3 pkt 2 zawiera załącznik nr 2 do Umowy.

### § 3

#### Warunki ogólne

1. Strony zobowiązują się ściśle współpracować w celu jak najbardziej efektywnej realizacji Umowy, zgodnie z jej treścią, zasadami uczciwego obrotu gospodarczego, zasadami etyki zawodowej dbając jednocześnie o dobre imię drugiej Strony.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada niezbędną wiedzę, umiejętności oraz kwalifikacje do wykonania przedmiotu niniejszej Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy z zachowaniem należytej staranności, z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej, w szczególności zgodnie z: postanowieniami Umowy (w tym załącznikami do Umowy), SIWZ, Ofertą Wykonawcy, obowiązującymi przepisami, normami technicznymi i zasadami dostępnej wiedzy technicznej.
4. Przy wykonywaniu Umowy Wykonawca ponosi odpowiedzialność w szczególności za wszelkie szkody (majątkowe i osobowe) wyrządzone Zamawiającemu, w tym za szkody wyrządzone przy wykonywaniu Umowy lub przy okazji wykonywania Umowy przez osoby za pomocą, których Wykonawca Umowę wykonuje lub którym powierza wykonanie Umowy. W razie wątpliwości poczytuje się, że odpowiedzialność Wykonawcy i osób za pomocą, których Wykonawca Umowę wykonuje lub którym powierza wykonanie Umowy jest solidarna oraz że Wykonawca ponosi odpowiedzialność do pełnej wartości szkody wyrządzonej przez osobę za pomocą, której Wykonawca Umowę wykonuje lub której powierza wykonanie Umowy.
5. Wszelki sprzęt i usługi (np. wsparcie techniczne), które mają być świadczone przez producenta sprzętu lub podmiot któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji. Wszelkie oprogramowanie dostarczane w ramach Umowy musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji podmiotu, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania i posiadać licencje zapewniające w pełni legalne korzystanie z Systemu CC (Jeden Numer) co najmniej w zakresie dotychczasowym lub szerszym, z uwzględnieniem zmian wynikających z modernizacji Systemu.
6. Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać obowiązujących zasad BHP i ppoż. i ponosi pełną odpowiedzialność za ich naruszenie. Zamawiający zobowiązuje się zapoznać

Wykonawcę z przepisami w zakresie BHP i ppoż. obowiązującymi w lokalizacjach, w których będzie realizowany przedmiot Umowy. Przed przystąpieniem do prac związanych z realizacją Umowy Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia do przedstawiciela Zamawiającego, o którym mowa w § 5 ust. 7 pkt 1 lit. a, kserokopii list osób realizujących zadanie – pracujących na terenie CUI lub w innych lokalizacjach, w których realizowany będzie przedmiot Umowy - celem przekazania służbom bezpieczeństwa i higieny pracy. Powyższe listy powinny jednocześnie zawierać podpisy tych osób potwierdzające fakt zapoznania się z ryzykiem zawodowym wynikającym z wykonywania prac w ww. lokalizacjach.

7. Modernizacja Systemu CC (Jeden Numer) powinna odbywać się bez dezorganizacji bieżącej pracy u Zamawiającego i w czasie pracy Zamawiającego oraz bez dezorganizacji bieżącej pracy innych podmiotów, w których będzie realizowany przedmiot Umowy i w godzinach pracy tych podmiotów.
8. Zakres prac określonych Umową obejmuje newralgiczne elementy systemu informatycznego Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją Umowy w taki sposób by nie spowodowały one przerw lub zakłóceń w działaniu tego systemu oraz zapewnienia na akceptowalnym poziomie bezpieczeństwa tego systemu, a w szczególności: zmiany konfiguracyjne wprowadzane przez Wykonawcę na urządzeniach Zamawiającego nie mogą wpływać negatywnie na pracę działających usług na tych urządzeniach i systemach powiązanych (nie mogą zakłócać lub pogarszać jakości ich pracy). Ponadto wszelkie prace wymagające wyłączenia urządzeń Zamawiającego wymagają wcześniejszego uzgodnienia z Zamawiającym.
9. Wykonawca oświadcza, iż nie będzie prowadził w związku z wykonywaniem Umowy jakichkolwiek działań naruszających prawa autorskie i licencyjne osób trzecich.
10. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu autorskie prawa majątkowe do wszelkich utworów objętych Umową lub powstałych w wyniku realizacji niniejszej Umowy, w tym programów komputerowych i związanej z nimi dokumentacji. Jeżeli elementem utworów miałyby być jakiegokolwiek utwory, co do których prawa autorskie przysługują osobom innym niż Wykonawca, Wykonawca oświadcza, iż jest uprawniony do udzielania osobom trzecim licencji na te utwory w zakresie koniecznym dla realizacji niniejszej Umowy.
11. Wykonawca gwarantuje, iż w związku z realizacją Umowy wobec Zamawiającego nie zostaną skierowane żadne, roszczenia osób trzecich z tytułu naruszenia praw autorskich lub praw własności przemysłowej. W przypadku skierowania jakichkolwiek roszczeń osób trzecich przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do toczących się postępowań i pokryć wszelkie powstałe z tego tytułu koszty. W szczególności, w przypadku wytoczenia przeciwko Zamawiającemu lub innemu podmiotowi uprawnionemu na podstawie niniejszej Umowy powództwa z tytułu naruszenia praw autorskich, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie z tym związane koszty i odszkodowania, w tym w szczególności potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub jego następców prawnych. Wykonawca ponosi odpowiedzialność do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
12. Zamawiający zobowiązany jest zapewnić Wykonawcy w miejscu realizacji Umowy odpowiednie warunki do wykonania Umowy.

#### **§ 4**

##### **Terminy i miejsce wykonania Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na okres od dnia jej zawarcia do dnia upływu 36 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia wsparcia technicznego i opieki serwisowej.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia umowy po 12-stu miesiącach i 24-ech miesiącach od dnia rozpoczęcia Etapu II. W takim wypadku Zamawiający zobowiązany jest wypowiedzieć umowę najpóźniej na miesiąc przed upływem ww. 12-sto lub 24-ro miesięcznego terminu, ze skutkiem odpowiednio na koniec 12-tego lub 24-tego miesiąca.
3. Przedmiot umowy będzie realizowany w podziale na kilka etapów:

- 1) Etap IA – od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia realizacji wszelkich świadczeń składających się na przedmiot umowy, o którym mowa w § 2 ust. 3 pkt 1 (w tym w szczególności zapewnienie wsparcia technicznego przez producentów sprzętu i podmiot, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania), ale nie później niż w terminie 3 dni od dnia zawarcia Umowy – przygotowanie do świadczenia wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC (Jeden Numer); wsparcie techniczne dla Serwerów MSA dostarczonych w ramach modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer) zostanie zapewnione przez Wykonawcę w ramach Etapu II;
  - 2) Etap IB – w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy – przedłożenie przez Wykonawcę do akceptacji Zamawiającego projektu prac modernizacyjnych i rozwojowych Systemu CC (Jeden Numer), o którym mowa w załączniku nr 2 do Umowy;
  - 3) Etap IC – w terminie 2 miesiące od dnia wyznaczonego przez Zamawiającego na rozpoczęcie przez Wykonawcę prac modernizacyjnych i rozwojowych Systemu CC (Jeden Numer) – przeprowadzenie modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer), o której mowa w § 2 ust. 3 pkt 2. Dzień, w którym Wykonawca ma rozpocząć prace modernizacyjne i rozwojowe Systemu CC (Jeden Numer), zostanie wyznaczony przez Zamawiającego co najmniej 30 dni wcześniej. W przypadku, gdyby Zamawiający nie wyznaczył dnia na rozpoczęcie prac modernizacyjnych i rozwojowych do 1-szego dnia 10-tego miesiąca pierwszego Okresu Rozliczeniowego, przyjmuje się, że Wykonawca zobowiązany jest rozpocząć modernizację i rozwój Systemu od 1-szego dnia 11 miesiąca pierwszego Okresu Rozliczeniowego. W razie wątpliwości poczytuje się, że wyznaczenie terminu prac modernizacyjnych i rozwojowych Systemu CC (Jeden Numer) może nastąpić poprzez wysłanie przez Zamawiającego zgłoszenia serwisowego na adres e-mail Wykonawcy, wskazany w załączniku nr 3 do Umowy lub wysłanie wiadomości e-mail na adres, wskazany w § 19 ust. 3 pkt 3 lit. b;
  - 4) Etap ID – w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, ale nie później niż w terminie 1 miesiąca od zgłoszenia potrzeby przeprowadzenia warsztatów – przeprowadzenie warsztatów dla administratorów Systemu CC (Jeden Numer), o których mowa załączniku nr 2 do Umowy;
  - 5) Etap II – przez 36 miesięcy od dnia zakończenia Etapu IA – świadczenie wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC (Jeden Numer). Wsparcie techniczne i opieka serwisowa, o której mowa w niniejszym punkcie obejmować będą również System CC (Jeden Numer) po jego modernizacji i rozwoju przez Wykonawcę. Pierwszym dniem Etapu II jest dzień odbioru Etapu IA.
4. W razie wątpliwości poczytuje się, że datą zakończenia realizacji każdego z Etapów jest dzień odbioru danego Etapu potwierdzony stosownym protokołem odbioru (przy realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca musi uwzględnić w szczególności czas niezbędny na przeprowadzenie procedury odbioru danego Etapu i podpisanie protokołu odbioru). Postanowień wskazanych w zdaniu poprzednim nie stosuje się do: Etapu IA, gdzie dniem odbioru jest dzień faktycznego rozpoczęcia świadczenia usług wskazanych w §2 ust. 3 pkt 1 oraz Etapu II, który nie podlega odbiorowi.
  5. Przedmiot Umowy będzie realizowany w lokalizacjach na terenie Wrocławia wskazanych przez Zamawiającego.

## § 5

### Zespół Projektowy

1. Do koordynacji prac wynikających z realizacji Umowy, w terminie 5 dni roboczych od daty zawarcia Umowy, zostanie powołany Zespół Projektowy składający się z przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego.
2. Do składu Zespołu Projektowego Wykonawca powoła przynajmniej ..... następujące osoby:
  - 1) .....
3. Do składu Zespołu Projektowego Zamawiający powoła przynajmniej ..... następujące osoby:
  - 1) .....
  - 2) .....

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania zmiany członka Zespołu Projektowego ze strony Wykonawcy, w przypadku, gdy jego poziom wiedzy merytorycznej okaże się niewystarczający do prowadzenia prac. W takim przypadku Wykonawca zobowiązuje się do powołania do Zespołu Projektowego innej osoby posiadającej zakres wiedzy merytorycznej akceptowany przez Zamawiającego nie później niż w terminie 7 dni od daty zgłoszenia zastrzeżenia na adres e-mail Wykonawcy, o którym mowa w § 19 ust. 3 pkt 3 lit. b.
5. Koordynacja i nadzór nad wykonywaniem przedmiotu Umowy należy do przedstawicieli Zespołu Projektowego po stronie Zamawiającego.
6. Zmiana członka Zespołu Projektowego będącego przedstawicielem jednej ze stron nie wymaga zgody drugiej strony. O każdej zmianie składu Zespołu Projektowego strony zobowiązują się powiadomić na piśmie pod rygorem nieważności, przed podjęciem pierwszej czynności w obecności nowego członka Zespołu Projektowego. Nowy członek Zespołu Projektowego musi posiadać kwalifikacje i doświadczenie nie mniejsze niż dotychczasowy członek Zespołu Projektowego.
7. Osobami upoważnionymi do dokonywania uzgodnień merytorycznych w sprawach związanych z realizacją Umowy oraz podpisywania protokołów odbioru (z wyłączeniem Protokołu Odbioru Końcowego) są:
  - 1) ze strony Zamawiającego:
    - a) do dokonywania uzgodnień merytorycznych w sprawach związanych z realizacją Umowy:  
**Jarosław Leśniak**, adres e-mail: jaroslaw.lesniak@cui.wroclaw.pl
    - b) do podpisywania protokołów odbioru:  
**Jarosław Leśniak**, adres e-mail: jaroslaw.lesniak@cui.wroclaw.pl
 łącznie z:  
**Grzegorz Zegler**, adres e-mail: grzegorz.zegler@cui.wroclaw.pl
  - 2) ze strony Wykonawcy:  
....., adres email: .....
8. Osobami upoważnionymi do podpisywania Protokołu Odbioru Końcowego są:
  - 1) ze strony Zamawiającego:  
**Dariusz Jędrzyzek**, adres e-mail: dariusz.jedryczek@cui.wroclaw.pl
  - 2) ze strony Wykonawcy:  
....., adres e-mail: .....

## § 6

### Podwykonawcy

1. W przypadku wykonywania przez Wykonawcę umowy z udziałem podwykonawców, Wykonawca zobowiązany jest doręczyć Zamawiającemu listę podwykonawców oraz aktualizować ją w przypadku zmian ilości podwykonawców lub podmiotów, będących podwykonawcami i doręczać każdą jej zaktualizowaną wersję Zamawiającemu. W razie wątpliwości poczytuje się, że brak doręczenia listy lub jej zaktualizowanej wersji może skutkować w realizacji przez Zamawiającego postanowień § 15 ust. 1 pkt 4.
2. Zamawiający oświadcza, iż przedmiot zamówienia nie obejmuje robót budowlanych.

## § 7

### Dokumentacja Systemu

1. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania następującej dokumentacji: projektu prac modernizacyjnych Systemu CC (Jeden Numer) i dokumentacji powykonawczej, o których mowa a załączniku nr 2 do Umowy.
2. Szczegółowe wymogi dotyczące standardu dokumentacji zostały opisane w załączniku nr 4 do Umowy.
3. Całość dokumentacji powykonawczej zostanie dostarczona najpóźniej przed podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego Etapu IC.

4. Z chwilą dokonania odbioru Etapu IC przez Zamawiającego, Wykonawca przenosi na Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 11 ust. 1 pkt 2:
- 1) całość autorskich praw majątkowych do dokumentacji, o której mowa w ust. 1, na następujących polach eksploatacji:
    - a) utrwalania, trwałego lub czasowego zwielokrotniania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w nieograniczonej liczbie egzemplarzy w tym wprowadzanie do pamięci komputera lub innego urządzenia, umieszczenie na wszelkich nośnikach w jakiegokolwiek technice, formacie,
    - b) w zakresie obrotu oryginałem lub egzemplarzami, na których utrwalono dokumentację – bezpłatne użyczenie oryginału albo egzemplarzy;
  - 2) prawo własności wszystkich przekazanych Zamawiającemu nośników, na których utrwalono dokumentację, o której mowa w ust. 1.
5. Wraz z odbiorem dokumentacji, o której mowa w ust. 1, Wykonawca, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 11 ust. 1 pkt 2, zezwala Zamawiającemu na wykonywanie praw zależnych do tej dokumentacji, lub jej fragmentów, w szczególności do przeróbek, adaptacji, oraz przenosi na Zamawiającego prawo zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do rzeczowej dokumentacji, a w szczególności zezwala Zamawiającemu na dokonywanie w dokumentacji modyfikacji niezbędnych ze względów technicznych (zwłaszcza niezbędnych dla celów prawidłowego korzystania z Systemu i zapewnienia jego kompatybilności z innymi elementami systemu informatycznego Zamawiającego).
6. W przypadku, gdy Wykonawca:
- 1) nie dysponuje majątkowymi prawami autorskimi do dokumentacji, o których mowa w ust. 5 lub nie jest właścicielem egzemplarzy dokumentacji, zobowiązuje się on do nabycia tych praw lub egzemplarzy przed dokonaniem odbioru, tak by możliwym było przekazanie Zamawiającemu tych praw i egzemplarzy zgodnie z ust. 5;
  - 2) nie jest władny udzielić zezwoleń, o których mowa w ust. 6, zobowiązuje się on uzyskać stosowne zezwolenia dla Zamawiającego do dnia odbioru dokumentacji.
7. Osobiste prawa autorskie jako niezbywalne, pozostają własnością autorów dokumentacji.
8. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że korzystanie przez Zamawiającego z dokumentacji, o której mowa w ust. 1, we wskazanym w niniejszym paragrafie zakresie, nie będzie stanowiło naruszenia jakichkolwiek praw osób trzecich, w szczególności praw autorskich i nie będą z tego tytułu podnoszone jakiegokolwiek roszczenia wobec Zamawiającego. W przypadku kierowania do Zamawiającego przez osoby trzecie roszczeń, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca deklaruje pełną współpracę z Zamawiającym zmierzającą do wyjaśnienia podstaw tych roszczeń, a w przypadku gdyby roszczenia okazały się zasadne:
- 1) zobowiązuje się on do nabycia od osób trzecich praw do dokumentacji, o której mowa w ust. 1, oraz uzyskania stosownych zezwoleń (w takim zakresie by Zamawiający mógł z niej korzystać zgodnie z ust. 5 oraz ust. 6) i przekazania/przeniesienia ich na rzecz Zamawiającemu/-go w ramach wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 11 ust. 1 pkt 2 oraz
  - 2) zobowiązuje się zwolnić Zamawiającego z wynikającego z naruszenia praw osoby trzeciej, obowiązku jakiegokolwiek świadczenia względem tej osoby oraz zobowiązuje się do naprawienia wszelkich szkód wynikających z naruszenia praw tej osoby.

## § 8

### VPN

1. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp, poza Oknem Serwisowym, do zasobów sieci teleinformatycznej MAN Wrocław za pośrednictwem VPN, w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy.
2. Warunkiem korzystania przez Wykonawcę z usługi zdalnego dostępu VPN będzie przekazanie Zamawiającemu listy pracowników Wykonawcy uprawnionych do otrzymania dostępu do VPN, która po jej przekazaniu stanowić będzie załącznik nr 6 do Umowy, oraz informacji na temat zasobów sieci, do których chce uzyskać dostęp zdalny oraz zawarcie Umowy powierzenia przetwarzania

danych osobowych stanowiącej załącznik nr 7 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest do bezwzględnego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach w strukturze organizacyjnej projektu mającej wpływ na zawartość listy pracowników, o której mowa w zdaniu poprzednim (np. zwolnienie pracownika).

3. Przystąpienie do prac na bazach danych Zamawiającego przez Wykonawcę, zostanie każdorazowo poprzedzone informacją przekazaną drogą elektroniczną z podaniem czasu, zakresu prac i danych osoby wykonującej zadanie (imię nazwisko, identyfikator systemowy).
4. Wykonawca jest zobowiązany do nie ujawniania osobom niezaangażowanym w realizację projektu informacji mogących umożliwić uzyskanie dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego przez osoby niepowołane.
5. Możliwość korzystania z usługi zdalnego dostępu VPN jest udzielana Wykonawcy na okres trwania Umowy.
6. Zamawiający nie gwarantuje ciągłego działania usługi zdalnego dostępu VPN jednak dołoży on wszelkich starań, aby przerwy w dostępie działania usługi były jak najkrótsze. Zamawiający oświadcza, że dostępność usługi zdalnego dostępu VPN powinna wynosić około 90%.
7. Brak możliwości skorzystania z usługi zdalnego dostępu VPN do systemu przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego powoduje, iż czasy reakcji i usunięcia awarii, o których mowa w załączniku nr 3 do Umowy, ulegają zawieszeniu i bieżą dalej dopiero od momentu usunięcia problemu przez Zamawiającego. Ciężar udowodnienia braku działania usługi zdalnego dostępu VPN z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego spoczywa na Wykonawcy. Strony zgodnie ustalają, że Wykonawca może skutecznie wskazywać, że usługi zdalnego dostępu VPN nie działają z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności w oparciu o logi z VPN przygotowane zgodnie z instrukcją użytkownika VPN stanowiącą załącznik nr 5 do Umowy.
8. Instrukcje dotyczące instalacji oraz konfiguracji oprogramowania umożliwiającego korzystanie z usługi zdalnego dostępu VPN, znajdują się w załączniku nr 5 do Umowy.

## **§ 9**

### **Odbiór – postanowienia ogólne**

1. W ramach Umowy przewidziane są dwa rodzaje odbiorów: odbiór częściowy i odbiór końcowy.
2. Odbiór częściowy przeprowadzany będzie po realizacji przedmiotu Umowy obejmującego: realizację Etapu IB, przekazanie dokumentacji powykonawczej. Każda wymieniona część przedmiotu Umowy objęta będzie odrębnym Protokołem Odbioru. Za zgodą Zamawiającego możliwe jest także zgłoszenie do odbioru częściowego innych, niewymienionych w zdaniu pierwszym elementów składających się na przedmiot umowy. W razie wątpliwości poczytuje się, że inne niewymienione w zd. 1, elementy przedmiotu Umowy, które miały być wykonane w ramach przedmiotu umowy, na których odbiór Zamawiający nie wyraził zgody, podlegają procedurze odbiorowej w ramach Odbioru Końcowego.
3. Odbiór Końcowy przeprowadzany będzie:
  - 1) w odniesieniu do realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 1 – na zakończenie Etapu IA. Warunkiem dokonania odbioru, o którym w niniejszym punkcie jest w szczególności: przekazanie przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających zapewnienie wsparcia producenta dla wymienionych w Umowie elementów Systemu CC (Jeden Numer);
  - 2) w odniesieniu do realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 2 – na zakończenie Etapu IC. Odbiór Końcowy nastąpi po dokonaniu pełnej i ostatecznej weryfikacji poprawności i kompletności przeprowadzonej modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer).
4. Każdy odbiór potwierdzony zostanie protokołem odbioru stanowiącym formalne potwierdzenie odbioru danej części przedmiotu Umowy, sporządzonym przez Wykonawcę i podpisanym przez obie Strony, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Wykonawcy i Zamawiającego. Etap uważa się za zakończony w dniu podpisania protokołu jego odbioru, chyba że co innego wynika z jego treści. W razie wątpliwości poczytuje się, że: protokół odbioru Etapu IB stanowi protokół odbioru projektu prac modernizacyjnych Systemu CC (Jeden Numer) oraz że protokół odbioru Etapu IB stanowi jedynie formalne potwierdzenie przedłożenia do akceptacji Zamawiającego projektu prac modernizacyjnych

Systemu CC (Jeden Numer) i nie oznacza on odbioru tego projektu; protokół Odbioru Końcowego Etapu IC stanowi akceptację merytoryczną dla rozwiązań przyjętych w projekcie prac modernizacyjnych i

5. Protokół Odbioru Końcowego podpisany przez obie Strony jest dokumentem stwierdzającym:
  - 1) Etap IA – objęcie wsparciem technicznym i opieką serwisową Systemu CC (Jeden Numer);
  - 2) Etap IC – zakończenie modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer) zgodnie z wymaganiami niniejszej Umowy,  
- chyba że co innego wynika z jego treści.
6. Wymaganymi załącznikami do Protokołu Odbioru Końcowego Etapu IA są w szczególności: przekazane przez Wykonawcę informacje kontaktowe (telefony, adresy poczty elektronicznej, itp.) na które Zamawiający w ramach Etapu II będzie przekazywał zgłoszenia serwisowe dotyczące Systemu CC (Jeden Numer) z zakresu wsparcia technicznego i opieki serwisowej. Wykonawca zobowiązany jest wskazać zarówno dane dla wsparcia technicznego i opieki serwisowej świadczonej przez Wykonawcę, jak i wsparcia technicznego i opieki serwisowej świadczonych przez producenta sprzętu lub podmiot któremu przysługują autorskie prawa majątkowe do oprogramowania.
7. Wymaganymi załącznikami do Protokołu Odbioru Końcowego Etapu IC są w szczególności:
  - 1) wszystkie wymagane Umową protokoły odbiorów częściowych;
  - 2) kompletna Dokumentacja Systemu, o której mowa w § 7;
  - 3) Płyta/-y CD o której/-ych mowa w Umowie, z zapisanymi wszystkimi dokumentami w formacie PDF i DOC;
  - 4) w przypadku, w którym zaistniałaby konieczność zmiany lub uzupełniania informacji kontaktowych, o których mowa w ust. 6, w związku z przeprowadzoną modernizacją – przekazane przez Wykonawcę informacje kontaktowe (telefony, adresy poczty elektronicznej, itp.) na które Zamawiający w ramach Etapu II będzie przekazywał zgłoszenia serwisowe dotyczące Systemu CC (Jeden Numer) z zakresu wsparcia technicznego i opieki serwisowej. Wykonawca zobowiązany jest wskazać zarówno dane dla wsparcia technicznego i opieki serwisowej świadczonej przez Wykonawcę, jak i wsparcia technicznego i opieki serwisowej świadczonych przez producenta sprzętu lub podmiot któremu przysługują autorskie prawa majątkowe do oprogramowania wchodzących w skład Systemu CC (Jeden Numer);
  - 5) notatka o pozytywnym przejściu testów, o których mowa w załączniku nr 2 do Umowy,
  - 6) licencje na oprogramowanie dostarczone w ramach modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer).

## **§ 10**

### **Odbiór - procedura odbioru**

1. Jeżeli, Umowa nie ustanawia szczególnej procedury odbioru, Strony ustalają następującą procedurę odbioru:
  - 1) Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowość do odbioru po należyтым wykonaniu części przedmiotu Umowy objętej odbiorem;
  - 2) Zamawiający wyznaczy w terminie 2-óch dni roboczych termin rozpoczęcia odbioru przypadający nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia o gotowości do odbioru, zawiadamiając o tym Wykonawcę; w przypadku braku wyznaczenia terminu przez Zamawiającego uznaje się, że termin odbioru został wyznaczony na 5 dzień roboczy od daty otrzymania zgłoszenia o gotowości do odbioru;
  - 3) w ramach odbioru Zamawiający dokona weryfikacji przedłożonej do odbioru części przedmiotu Umowy i:
    - a) dokona odbioru podpisując Protokół Odbioru bez zastrzeżeń, albo
    - b) – w przypadku stwierdzenia niewykonania Umowy lub nienależytego wykonania Umowy – Zamawiający odmówi dokonania odbioru, zgłosi zastrzeżenia co do należytego wykonania Umowy i zobowiąże Wykonawcę do należytego wykonania zgłoszonego do odbioru przedmiotu Umowy, w terminie nie krótszym niż 3 dni robocze;

- 4) w przypadku opisanym w pkt 3 lit. b Wykonawca zrealizuje należycie przedmiot Umowy w zakresie zgłoszonych przez Zamawiającego zastrzeżeń, po czym ponownie zgłosi gotowość do odbioru;
- 5) do dalszego postępowania stosuje się pkt 2-4.
2. Niezgłoszenie zastrzeżeń do Protokołu Odbioru częściowego nie wyłącza możliwości ich zgłoszenia w Protokole Odbioru Końcowego.
3. Niezgłoszenie zastrzeżeń do Protokołu Odbioru w ramach procedury odbioru w szczególności nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy w ramach gwarancji i rękojmi za wady, o której mowa w § 12, za wady które istniały, lecz nie zostały stwierdzone w procedurze odbioru.
4. Wszelkie powiadomienia (w tym zgłoszenie gotowości do odbioru) dokonywane przez Strony, w trakcie odbioru, odbywać się będą w formie wskazanej w § 19 ust. 3 pkt 1 lub 2 lub w formie elektronicznej na adresy email podane w § 5 ust. 7 pkt 1 lit. b i § 5 ust. 7 pkt 2, a w odniesieniu do odbioru licencji i odbioru końcowego w formie wskazanej w § 19 ust. 3 pkt 1 lub 2 lub w formie elektronicznej na adresy email podane w § 5 ust. 8 pkt 1 i § 5 ust. 8 pkt 2.
5. Za datę dokonania odbioru uważa się datę podpisania protokołu, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 lit. a, chyba że co innego wynika z treści protokołu.
6. Protokół odbioru przygotowany jest przez Zamawiającego w procedurze odbioru.

## § 11

### Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawca otrzyma całkowite wynagrodzenie w kwocie nie wyższej niż: ..... (słownie:.....) złotych netto powiększone o podatek VAT według stawki obowiązującej w momencie powstania obowiązku podatkowego w wysokości ..... (słownie: .....) złotych, co stanowi łącznie ..... (słownie: .....) złotych brutto. W tym za:
- 1) świadczenie wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC (Jeden Numer), o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 1, kwotę ..... (słownie: .....) złotych netto plus podatek VAT w kwocie ....., to jest w sumie ..... (słownie: .....) złotych brutto za każdy Okres Rozliczeniowy; to jest w sumie nie więcej niż: kwotę ..... (słownie: .....) złotych netto plus podatek VAT w kwocie ....., tj. kwotę ..... (słownie: .....) złotych brutto za 3 okresy rozliczeniowe;
- 2) za przeprowadzenie modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer), o której mowa w § 2 ust. 3 pkt 2, kwotę ..... (słownie: .....) złotych netto plus podatek VAT w kwocie ....., tj. kwotę ..... (słownie: .....) złotych brutto.
2. Wynagrodzenie za należyłą realizację świadczenia wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC (Jeden Numer), o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 1, będzie płatne z dołu po każdym Okresie Rozliczeniowym, stosownie do zrealizowanego zakresu Umowy.
3. Jeżeli w danym Okresie Rozliczeniowym wystąpiły dni, w których nie były świadczone wsparcie techniczne lub opieka serwisowa dla Systemu CC (Jeden Numer), wynagrodzenie Wykonawcy za dany Okres Rozliczeniowy pomniejszone zamawiający może pomniejszyć wynagrodzenie Wykonawcy proporcjonalnie do liczby dni, w których nie były świadczone wsparcie techniczne lub opieka serwisowa dla Systemu CC (Jeden Numer). W razie wątpliwości poczytuje się, że wypłata pełnego wynagrodzenia za danych Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiły dni, w których nie były świadczone wsparcie techniczne lub opieka serwisowa dla Systemu CC (Jeden Numer), nie oznacza rezygnacji Zamawiającego z roszczenia do pomniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w zd. 1 (w szczególności Zamawiający może obniżyć wynagrodzenie Wykonawcy w kolejnym lub kilku kolejnych Okresach Rozliczeniowych). Roszczenie Zamawiającego o pomniejszenie wynagrodzenia może zostać zrealizowane w szczególności poprzez dokonanie potrącenia.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, z zastrzeżeniem § 15 ust. 5, lub wypowiedzenia Umowy, Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie za dostawy lub usługi, które mogły być świadczone

po dniu rozwiązania Umowy, gdyby nie została ona rozwiązana na skutek odstąpienia lub wypowiedzenia.

5. Płatność należnego wynagrodzenia za realizację Umowy nastąpi na podstawie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
6. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług i posiada numer identyfikacji podatkowej NIP .....
7. Podstawą do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę będzie:
  - 1) za realizację przedmiotu umowy w zakresie o którym mowa w § 2 ust. 3 pkt 1:
    - a) w pierwszym Okresie Rozliczeniowym – protokół odbioru Etapu IA i faktura VAT za pierwszy Okres Rozliczeniowy;
    - b) w kolejnych Okresach Rozliczeniowych – faktura VAT za dany okres rozliczeniowy;
  - 2) za realizację o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 2 – protokoły odbioru etapu IB i IC.
8. Fakturę VAT Wykonawca wystawi w terminie 7 dni od daty:
  - 1) zakończenia Okresu Rozliczeniowego – w odniesieniu do świadczenia wsparcia technicznego i opieki serwisowej;
  - 2) podpisana Protokołu Odbioru Końcowego Etapu IC – w odniesieniu do modernizacji i rozwoju Systemu CC (Jeden Numer).
9. Faktury VAT będą płatne w terminie 30 dni od dnia ich doręczenia Zamawiającemu.
10. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
11. Faktury VAT Wykonawca wystawi zgodnie z poniższymi danymi:

**Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu,  
ul. Namysłowska 8  
50-304 Wrocław  
NIP: 897-179-38-46**
12. W przypadku zmiany adresu siedziby przez Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, Zamawiający powiadomi o tym fakcie Wykonawcę. Po otrzymaniu informacji o zmianie adresu od Zamawiającego, Wykonawca będzie wystawiał faktury VAT na nowy adres wskazany w powiadomieniu.
13. Jeżeli w czasie obowiązywania niniejszej Umowy nastąpi zmiana przepisów prawa podatkowego Wykonawca doliczy do wynagrodzenia netto podatek VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
14. W razie wątpliwości poczytuje się, że wynagrodzenie Wykonawcy może zostać obniżone w sytuacjach przewidzianych Umową (dotyczy to w szczególności: kar umownych i odszkodowań) i przepisami prawa.
15. Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego potrąceń umownych wierzytelności pieniężnych Zamawiającego przysługujących mu względem Wykonawcy (w szczególności wierzytelności wynikających z nienależytej realizacji Umowy w tym kar umownych i odszkodowań) z wierzytelnościami pieniężnymi Wykonawcy o zapłatę wynagrodzenia.

## § 12

### Rękojmia i gwarancja jakości

Serwery MSA objęte będą:

- 1) opieką serwisową, o której mowa w § 2 ust. 3 pkt 2 Umowy,
- 2) rękojmią za wady Wykonawcy, z okres o którym mowa w § 2 ust. 3 pkt 2 Umowy,
- 3) 3-letnią gwarancją jakości producenta serwerów MSA.

## § 13

### Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy strony mogą w szczególności żądać zapłaty następujących kar umownych:
  - 1) Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej:
    - a) za zwłokę Wykonawcy w realizacji Etapu IA – w wysokości 150 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
    - b) za zwłokę Wykonawcy w realizacji Etapu IB – w wysokości 150 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
    - c) za zwłokę Wykonawcy w realizacji Etapu ID – w wysokości 150 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
    - d) za zwłokę Wykonawcy w rozpoczęciu realizacji Etapu IC – w wysokości 150 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
    - e) za zwłokę Wykonawcy w zakończeniu realizacji Etapu IC – w wysokości 250 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
    - f) za brak reakcji Wykonawcy na zgłoszoną awarię – w wysokości 500 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
    - g) za zwłokę Wykonawcy w usunięciu Awarii Niekrytycznej - w wysokości 500 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki (względem terminów/czasów wskazanych w załączniku nr 3 do Umowy), jednakże nie więcej niż 15% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, w każdym Okresie Rozliczeniowym;
    - h) za zwłokę Wykonawcy w usunięciu Awarii Krytycznej - w wysokości 2000 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki (względem terminów/czasów wskazanych w załączniku nr 3 do Umowy), jednakże nie więcej niż 25% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, w każdym Okresie Rozliczeniowym;
    - i) za zwłokę Wykonawcy w doręczeniu podpisanej przez Wykonawcę umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 16 ust. 1, w terminie 7 dni od dnia przedłożenia Wykonawcy ww. umowy przez Zamawiającego – w wysokości 150 zł całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
    - j) za odstąpienie od Umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy - w wysokości 25% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy;
  - 2) Wykonawca może żądać od Zamawiającego zapłaty kary umownej z tytułu odstąpienia od Umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego w wysokości 25 % całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy.
2. W razie wątpliwości poczytuje się, że w szczególności w odniesieniu do kar umownych za brak terminowej realizacji Etapów IA, IB, IC kary umowne mogą być naliczane niezależnie.
3. Z wyłączeniem kary umownej, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. j, naliczenie kar umownych nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku należytego wykonania przedmiotu Umowy.
4. Jeżeli wysokość zastrzeżonych kar umownych nie pokrywa poniesionej szkody, Strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, zgodnie z treścią art. 471 i n. Kodeksu cywilnego.

## § 14

### Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wraz z zawarciem Umowy Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 4 % całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, tj. kwotę ..... (słownie: .....) zł.
2. Zabezpieczenie zostaje wniesione w formie: .....
3. Strony ustalają, że zwrot zabezpieczenia nastąpi w następujących wysokościach i terminach:
  - 1) 70 % wniesionego zabezpieczenia, tj. kwota ..... zł (słownie: ..... złotych, zostanie zwrócone w ciągu 30 dni od podpisania przez obie Strony Protokołu Odbioru Końcowego Etapu IC;
  - 2) 30 % wniesionego zabezpieczenia, tj. kwota ..... (słownie: ..... złotych, które przeznaczone jest na pokrycie ewentualnych roszczeń z tytułu rękojmi za wady lub gwarancji jakości, zostanie zwrócone najpóźniej w 15 dniu po zakończeniu Etapu II.
4. Zabezpieczenie nie będzie zwrócone w przypadku nienależytego wykonania postanowień Umowy (w tym braku realizacji roszczeń Zamawiającego z tytułu rękojmi za wady).
5. W przypadku należytego wykonania Umowy zabezpieczenie wniesione w pieniądzu, Zamawiający zwróci wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym były one przechowywane pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
6. W przypadku nienależytego wykonania przedmiotu Umowy (w tym braku realizacji roszczeń z tytułu rękojmi za wady) Zamawiający ma prawo wykorzystać zabezpieczenie wraz z naliczonymi odsetkami do zgodnego z Umową wykonania przedmiotu Umowy.
7. W przypadku zabezpieczenia wniesionego w postaci gwarancji lub poręczeń, Wykonawca musi zapewnić, aby obowiązywało ono w sposób ciągły przez cały okres związania umową.

## § 15

### Odstąpienie od Umowy i rozwiązanie Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy jeżeli:
  - 1) Wykonawca nie rozpoczął prac objętych Umową w ciągu 7 dni od dnia zawarcia Umowy i pomimo pisemnego wezwania przez Zamawiającego do ich rozpoczęcia nie rozpoczął prac objętych Umową w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego wezwania. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od dnia bezskutecznego upływu 3-dniowego terminu do rozpoczęcia prac, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
  - 2) Wykonawca opóźnia się ponad 30 dni z wykonaniem któregośkolwiek z Etapów lub ponad tydzień z usunięciem awarii. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od dnia bezskutecznego upływu terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim;
  - 3) Wykonawca nie wykonuje umowy lub wykonuje ją nienależycie, w szczególności wykonuje przedmiot umowy niezgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi lub zasadami wiedzy technicznej i pomimo wezwania przez Zamawiającego do należytego wykonywania umowy, po upływie 7 dni od dnia doręczenia wezwania umowa nadal nie jest wykonywana lub wykonywana jest nienależycie. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
  - 4) Wykonawca narusza postanowienia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 16 ust. 1 i pomimo wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do należytej realizacji ww. umowy powierzenia w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, nadal naruszane są postanowienia tej umowy. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

2. Zamawiającemu przysługuje też prawo odstąpienia od Umowy zgodnie z postanowieniami art. 145 ustawy PZP. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy (w szczególności Wykonawca nie może żądać zapłaty kary umownej, o której mowa w § 13 ust. 1 pkt 2).
3. Odstąpienie od Umowy powinno mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Odstąpienie wywołuje skutki z chwilą doręczenia. Dla zachowania terminów do odstąpienia, o których mowa powyżej w niniejszym paragrafie (90-dniowych; 30-dniowy – art. 145 ustawy PZP), wystarczy wysłanie, przed upływem tych terminów, stosownego pisma z oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy wraz z uzasadnieniem, przesyłką rejestrowaną na adres Strony przeciwnej.
4. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy:
  - 1) odstąpienie - jeżeli Zamawiający nie postanowi inaczej - obejmuje również przekazane Zamawiającemu części Systemu CC (Jeden Numer), w szczególności: dostarczone Zamawiającemu oprogramowanie oraz licencje;
  - 2) Wykonawca - jeżeli Zamawiający tak postanowi - dostarczy Zamawiającemu całą Dokumentację Systemu inne dokumenty sporządzone przez Wykonawcę związane z realizacją Umowy, aktualne na dzień odstąpienia.
5. W razie odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które Wykonawca nie ponosi winy, Zamawiający zobowiązany jest do dokonania odbioru wykonanego zakresu przedmiotu Umowy oraz zapłaty wynagrodzenia za wykonane do dnia doręczenia oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu od Umowy prace i zakupione materiały niezbędne do ich wykonania.
6. Podstawą do wyceny wykonanych prac i materiałów będzie protokół inwentaryzacji stanu zaawansowania prac, sporządzony przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. W tej sytuacji Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie za prace wykonane do dnia doręczenia mu oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu od Umowy.
7. W zakresie prawa do odstąpienia Zamawiający według swojego wyboru ma prawo do odstąpienia od części Umowy lub od całej Umowy.
8. Odstąpienie od Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2, nie wyłącza możliwości naliczenia i potrącenia kar umownych, o których mowa w § 13.
9. W razie wątpliwości poczytuje się, że prawo do odstąpienia od umowy w okolicznościach wskazanych w ust. 1, nie ogranicza prawa do odstąpienia od Umowy na podstawie art. 491 i n. KC.

## **§ 16**

### **Gwarancja poufności danych i powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. Postanowienia stron w zakresie ochrony informacji udostępnianych w ramach realizacji Umowy (w tym ochrony danych osobowych) i powierzenie przetwarzania danych osobowych (w tym w szczególności zasady przetwarzania danych osobowych) zostały zawarte w odrębnej umowie, stanowiącej załącznik nr 7 do niniejszej Umowy.
2. Wykonawca gwarantuje podpisanie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w terminie 7 dni od dnia przedłożenia jej Wykonawcy przez Zamawiającego.
3. Niepodpisanie umowy, o której mowa w ust. 1, nie zwalnia Zamawiającego i Wykonawcy z obowiązku ochrony danych osobowych, w szczególności od przestrzegania postanowień i wymogów przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2135 z późn. zm.) i rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024) lub aktów prawnych, które zastąpią rzezoną ustawę lub rozporządzenie.

## **§ 17**

### **Zakaz cesji**

Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności przenieść jakiegokolwiek wierzytelności wynikającej z Umowy na osobę trzecią.

## § 18

### Siła wyższa

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jeżeli niewykonanie Umowy zostało bezpośrednio spowodowane wystąpieniem siły wyższej.
2. Strona, która nie wykonała zobowiązań z przyczyny zaistnienia sił wyższych, o ile będzie to możliwe, niezwłocznie po zaistnieniu siły wyższej oraz po powzięciu wiadomości o jej wpływie na wykonanie Umowy, powiadomi drugą Stronę o powyższym wydarzeniu i jego wpływie na jej zdolność do realizacji Umowy, a także ma obowiązek zawiadomić o ustaniu przyczyny opóźnienia.
3. Na mocy postanowień niniejszego paragrafu zaistnienie siły wyższej zwalnia Stronę nie wykonującą swoich zobowiązań wobec drugiej Strony z obowiązku zapłaty odszkodowania, kar umownych przewidzianych Umową za okres objęty siłą wyższą.
4. Każda ze Stron może zachować świadczenia otrzymane od drugiej Strony z tytułu wykonania obowiązków zrealizowanych przed wystąpieniem siły wyższej. Każda Strona musi rozliczyć się z drugą Stroną w zakresie wszelkich wynagrodzeń wynikających z powyższych świadczeń. Płatności wynikające z ostatecznego rozliczenia dokonywane będą niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania stosownego wezwania od drugiej Strony.
5. Siłą wyższą w rozumieniu Umowy nie są w szczególności: choroba pracowników Wykonawcy lub innych podmiotów którym Wykonawca powierza lub którymi posługuje się przy wykonywaniu umowy (w tym: dostawców, sprzedawców, etc.), brak współdziałania ze strony podmiotów, którym Wykonawca powierza lub którymi posługuje się przy wykonaniu umowy (w tym: dostawców, sprzedawców, etc.).

## § 19

### Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści Umowy mogą być dokonywane wyłącznie w drodze złożonych przez strony zgodnych oświadczeń woli w formie pisemnej pod rygorem nieważności, które ujęte zostaną w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową będą miały zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2013 r. poz.907 z późn. zm), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2014 r. poz. 121 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.), ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2006 r. Nr 90 poz. 631 z późn. zm.) oraz inne, właściwe dla przedmiotu zamówienia.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej (w szczególności nie wymaga złożenia oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności), każde zawiadomienie lub inne oświadczenie (w szczególności zgłoszenie gotowości do odbioru) wysłane w związku z realizacją Umowy jest uważane za właściwie doręczone – odpowiednio – Zamawiającemu lub Wykonawcy, jeżeli:
  - 1) zostanie wysłane przesyłką rejestrowaną za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres Strony podany w komparacji Umowy lub na aktualny adres Strony wskazany w KRS, lub
  - 2) zostanie doręczone osobiście za potwierdzeniem odbioru do sekretariatu Wykonawcy lub sekretariatu Zamawiającego, lub
  - 3) zostanie wysłany pocztą elektroniczną na adres:
    - a) Zamawiającego: [cui@cui.wroclaw.pl](mailto:cui@cui.wroclaw.pl);
    - b) Wykonawcy: .....
4. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności mogącej mieć wpływ na realizację umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wyniknąć w skutek zaniechania.

5. Jeżeli okaże się, że do sprawnej realizacji umowy niezbędne jest dokonanie wzajemnych dodatkowych uzgodnień, Strony poczynią te uzgodnienia niezwłocznie.
6. Ewentualne kwestie sporne wynikłe na tle realizacji niniejszej Umowy, Strony rozstrzygać będą polubownie. W przypadku braku porozumienia spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego.
7. Umowę niniejszą sporządzono w 3 (trzech) jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 1 (jeden) dla Wykonawcy i 2 (dwa) dla Zamawiającego. Wszystkie egzemplarze mają taką samą moc prawną.
8. Integralną część niniejszej Umowy stanowią:
  - 1) załącznik nr 1 – Specyfikacja techniczna Systemu CC (Jeden Numer);
  - 2) załącznik nr 2 – Modernizacja i rozwój Systemu CC (Jeden Numer);
  - 3) załącznik nr 3 – SLA;
  - 4) załącznik nr 4 – Dokumentacja Systemu;
  - 5) załącznik nr 5 – VPN – Instrukcja użytkownika;
  - 6) załącznik nr 6 VPN – Lista osób wyznaczonych przez Wykonawcę i uprawnionych do korzystania z VPN;
  - 7) załącznik nr 7 – Umowa nr ADO/...../..... ochrony informacji i powierzenia przetwarzania danych osobowych

*Sprawdzono pod względem legalności,  
gospodarności i celowości.*

*Klasyfikacja budżetowa: .....*

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**