

UMOWA Nr

zawarta w dniu 2021 roku w Łomży pomiędzy:

Sądem Rejonowym w Łomży, ul. Polowa 1, 18-400 Łomża, NIP 718 12 14 960
 reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

....., NIP, Regon

reprezentowaną przez:

.....

zwanym dalej **Wykonawcą**,

łącznie zwanych Stronami

o następującej treści:

§1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Zamawiający zamawia, a Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy pod nazwą: Wdrożenie oraz obsługa serwisowa Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym w Łomży (WBOI) zgodnie ze złożoną ofertą stanowiącą załącznik nr 1 do umowy.
2. Zakres usługi określony został w Szczegółowym opisie przedmiotu umowy - stanowiącym załącznik nr 2 do umowy.

§2

TERMIN OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy począwszy od dnia wdrożenia systemu WBOI, potwierdzonego protokołem wdrożenia podpisanym przez Strony umowy.
2. Wdrożenie systemu WBOI nastąpi nie później niż do dnia.....2021 roku.

§ 3

WARTOŚĆ UMOWY, ZASADY PŁATNOŚCI

1. Za realizację przedmiotu umowy w okresie 24 miesięcy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości: złotych netto + % VAT =złotych brutto (słownie złotych:/100).
2. Zryczałtowana miesięczna opłata (abonament) za usługę Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów dla wszystkich stanowisk wynosi..... zł brutto i pobierana będzie z dołu.
3. Strony ustalają, że okresem rozliczeniowym będzie pełen miesiąc kalendarzowy, za wyjątkiem pierwszej i ostatniej płatności, które będą uzależnione od daty wdrożenia usługi i zostaną wyliczone proporcjonalnie do ilości dni, a łącznie będą stanowiły wartość pełnego miesiąca.
4. Zamawiający dopuszcza przysyłanie faktur drogą elektroniczną na adres: gospodarczy@lomza.sr.gov.pl.
5. W przypadku, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwią przysyłanie faktur drogą 2 elektroniczną, przyjmowane będą faktury w formie papierowej.
6. Wykonawca jest zobowiązany do wystawienia faktury VAT za wykonanie czynności będących przedmiotem umowy nie później niż w terminie 7 dni po zakończeniu miesiąca.

7. Zamawiający dokonywać będzie zapłaty przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze, w terminie 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
8. Przy dokonywaniu płatności może być zastosowany mechanizm podzielonej płatności, o którym mowa w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 106).
9. Za termin zapłaty uznaje się dzień, w którym Zamawiający polecił swojemu bankowi przeleć na wskazane konto kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury.
10. Zamawiający oświadcza, że nie jest płatnikiem podatku VAT.
11. Za nieterminowe uregulowanie należności Wykonawca może naliczyć Zamawiającemu odsetki w ustawowej wysokości.

§ 4

WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Uruchomienie usługi zostanie potwierdzone protokołem wdrożenia Systemu, podpisanym przez strony umowy, w którym zostaną zawarte informacje zawierające dokładne oznaczenie przekazywanych urządzeń tj.: model, numer fabryczny, rok produkcji, wartość, lokalizacja dostarczonego urządzenia.
2. Wykonawca oświadcza, że:
 - a) jest uprawniony do świadczenia usług, o których mowa w §1 Umowy,
 - b) posiada niezbędne umiejętności, wiedzę i doświadczenie do wykonania przedmiotu Umowy i zobowiązuje się wykonać go w sposób i terminach określonych w Umowie, z uwzględnieniem standardów profesjonalnego świadczenia tego typu usług,
 - c) dysponuje odpowiednim potencjałem osobowym i technicznym pozwalającym na prawidłowe zrealizowanie całości Umowy.
3. W celu wdrożenia usługi, Wykonawca jest zobowiązany do:
 - a) dostarczenia, zainstalowania i uruchomienia Systemu na własny koszt i ryzyko, przy zachowaniu szczegółowych wymagań w zakresie funkcjonalności Systemu,
 - b) zainstalowania i skonfigurowania oprogramowania stanowiącego integralną część Systemu wraz z udzieleniem licencji na korzystanie z oprogramowania,
 - c) dostawy, montażu, przetestowania i uruchomienia Systemu, w sposób, który nie zakłóci obsługi interesantów,
 - d) zawiadomienia upoważnionych osób ze strony Zamawiającego o terminie planowanych prac najpóźniej na 1 dzień roboczy przed terminem,
4. Wykonawca użyje do wykonania przedmiotu umowy własnych materiałów, środków technicznych, sprzętu, licencji oraz urządzeń.
5. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres wykonania przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca oświadcza, że wykonywana usługa jest wolna od wad prawnych i nie narusza praw majątkowych i autorskich osób trzecich.
7. W ramach umowy Wykonawca gwarantuje:
 - a) nieograniczone ilościowo usługi szkoleń, konsultacji oraz doradztwa w zakresie optymalnego wykorzystania Systemu,
 - b) dostęp do aktualizacji oprogramowania, które powinno być instalowane na bieżąco, po uprzednim poinformowaniu upoważnionych pracowników Zamawiającego i uzgodnieniu dogodnego terminu ich instalacji,
 - c) bezpłatne usługi wsparcia technicznego, opieki autorskiej oraz serwisu Systemu.
8. Wszelkie modyfikacje następują po konsultacji z Zamawiającym. Po zakończeniu świadczenia przedmiotu umowy Wykonawca nie jest zobowiązany do przywrócenia stanu pierwotnego budynku, infrastruktury technicznej lub innych rzeczy, które uległy modyfikacji w związku z montażem infrastruktury technicznej niezbędnej do świadczenia przedmiotu umowy.

9. Urządzenia po zakończeniu świadczenia przedmiotu umowy pozostają własnością Wykonawcy.
10. Przekazanie urządzeń Wykonawcy po zakończeniu realizacji umowy nastąpi na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, w stanie w jakim urządzenia powinny się znajdować stosownie do postanowień niniejszej umowy w zakresie i o sposobie jej wykonywania.
11. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za mienie Wykonawcy, zgromadzone na terenie siedziby Zamawiającego w trakcie wdrożenia systemu.

§ 5

ZMIANY UMOWY

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania istotnej zmiany postanowień zawartej umowy, w stosunku do treści złożonej oferty w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług (VAT) spowodowanej zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub podatkowych, cena świadczenia usługi ulega zmianie z dniem wejścia w życie właściwych przepisów, poprzez doliczenie do kwoty netto nowej stawki podatku VAT;
2. Zmiana umowy dokonana z naruszeniem ust. 1 podlega unieważnieniu.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z wyłączeniem § 10 ust. 4.

§ 6

OBOWIĄZKI STRON

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) wykonywania usług serwisu 24 godziny przez 7 dni w tygodniu przez 365 dni w roku - przez cały czas trwania umowy - w tym konserwacji, naprawy, wymiany itp. infrastruktury wykorzystywanej do realizacji niniejszej umowy w ramach miesięcznej opłaty za usługę,
 - b) wymiany lub naprawy wszystkich urządzeń telekomunikacyjnych/teletechnicznych (w ramach miesięcznej opłaty za usługę) w przypadku awarii, których uszkodzenie powoduje przerwę lub zakłócenie świadczenia usługi,
 - c) do powiadamiania Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych.
2. Zamawiający jest zobowiązany w szczególności do:
 - a) zgłaszania awarii lub innych problemów i innych okoliczności mających związek z wykonaniem przedmiotu Umowy,
 - b) zapewnienie Wykonawcy dostępu do materiałów, dokumentacji, oprogramowania, sprzętu komputerowego, urządzeń i innych środków technicznych niezbędnych jego zdaniem do wykonania przedmiotu Umowy a będących w posiadaniu lub dyspozycji Zamawiającego,
 - c) udostępnienie i zapewnienie Wykonawcy możliwości wstępu do budynku i pomieszczeń w celu wykonania przedmiotu Umowy w godzinach pracy Zamawiającego,
 - d) na potrzeby wdrożenia, a następnie serwisowania przedmiotu Umowy, Zamawiający zapewni stały dostęp zdalny do maszyny wirtualnej zawierającej aplikacje dostarczone przez Wykonawcę oraz wszystkich pozostałych urządzeń wdrożonych w ramach systemu. Dostęp będzie realizowany w formie ciągłej (Wykonawca ma dostęp 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, bez potrzeby uzyskiwania zgody na dostęp ze strony Zamawiającego). Do dostępu zdalnego zostanie przyporządkowane użytkownikowi jedno nie zmieniające się przez okres umowy hasło. W przypadku konieczności zmiany hasła Wykonawca zostanie niezwłocznie poinformowany o nadaniu nowego.
 - e) podpisania protokołu wdrożenia w ciągu 7 dni od zakończenia wdrożenia lub zgłoszenia w tym czasie uwag do wykonanego wdrożenia.
 - f) terminowej zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy za należyte wykonany przedmiot Umowy.

- g) niedokonywania jakichkolwiek modyfikacji i zmian infrastruktury systemu,
- h) zwrotu wypożyczonego przez Wykonawcę sprzętu i licencji, nośników, dokumentacji, plików instalacyjnych oraz odinstalowania oprogramowania w ciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy. Wykonawca ma prawo do kontroli prawidłowości odinstalowania oprogramowania.

§ 7

ZAPYTANIA, ZGŁOSZENIA, REKLAMACJE

1. Zapytania, zgłoszenia lub reklamacje mogą być zgłaszane do Wykonawcy w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie [www.....](#)
 - b) drogą elektroniczną na adres email:
 - c) poprzez kontakt z Obsługą Klienta pod numerem telefonu:
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej następujące dane: oznaczenie Zamawiającego (w tym obligatoryjnie jego nazwę, adres pocztowy, adres email, numer telefonu, opis problemu będącego przyczyną złożenia reklamacji).
3. Reklamacje będą przyjmowane we wszystkie dni robocze od poniedziałku do piątku i w godzinach pracy serwisu 8:00-16:00
4. Wykonawca zobowiązuje się przyjmować reklamacje i usuwać usterki w możliwie najkrótszym terminie jednak nie dłuższym niż wskazanym w załączniku nr 3 do umowy i doprowadzenia do pełnej sprawności usług.
5. Za zgodne z obowiązującymi przepisami i technologią przyjęcie zgłoszenia i usunięcie usterki odpowiada Wykonawca.
6. Reklamacja będzie zakończona przesłaniem do wyznaczonej osoby ze strony Zamawiającego informacji o zakończeniu prac serwisowych objętych zgłoszeniem reklamacyjnym.

§ 8

GWARANCJE

1. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczoną usługę i sprzęt przez cały okres obowiązywania Umowy.
2. Gwarancją nie są objęte czynności eksploatacyjne i związane z normalnym użytkowaniem np. wymiana baterii/akumulatorów w pilotach, itp.
3. Gwarancją nie są objęte usterki mechaniczne powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania usługi/sprzętu przez Zamawiającego lub inne osoby, którym Zamawiający dał do nich dostęp. W takiej sytuacji naprawa może być przeprowadzona na koszt Zamawiającego zgodnie z przeprowadzoną każdorazowo wyceną.

§ 9

KARY UMOWNE

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - a) w wysokości 2% wynagrodzenia brutto, określonego w § 3 ust. 1 umowy, za każdy dzień zwłoki w oddaniu funkcjonującego systemu, po terminie określonym w § 2 ust. 2 umowy,
 - b) w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, określonego w § 3 ust. 1 umowy, w przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - c) w wysokości 5% wynagrodzenia brutto, określonego w § 3 ust. 2, za każdy dzień zwłoki w doprowadzeniu do pełnej sprawności usług, o którym mowa w § 7 ust. 4 umowy. W przypadku instalacji przez Wykonawcę sprzętu zastępczego kary umownej nie stosuje się.
2. Kary umowne określone niniejszą umową kumulują się i mogą być naliczane niezależnie od siebie.
3. Łączna wartość naliczonych kar nie może przekroczyć 20% łącznej wartości wynagrodzenia brutto za realizację przedmiotu umowy z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.

4. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego, przenoszącego wysokość kar umownych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody, na co Wykonawca wyraża nieodwołalną zgodę.
5. Zamawiający ma prawo do potrącenia kary umownej z najbliższej faktury.

§ 10

NADZÓR NAD REALIZACJĄ UMOWY

1. Nadzór nad prawidłową realizacją umowy Zamawiający powierza informatykowi sądu:
..... tel.:..... e-mail:.....
2. Osobą odpowiedzialną za koordynację zadania wskazaną ze strony Zamawiającego do kontaktu z Wykonawcą w sprawach związanych z wykonywaniem niniejszej umowy jest:
..... tel.: e-mail:.....
3. Osobą odpowiedzialną za koordynację zadania wskazaną ze strony Wykonawcy do kontaktu z Zamawiającym w sprawach związanych z wykonywaniem niniejszej umowy jest:
.....tel..... , e-mail:.....
4. Zmiana osób odpowiedzialnych za koordynację zadania, numerów telefonów, o których mowa w ust. 1, 2 i 3 powyżej nie wymaga formy aneksu. O przedmiotowych zmianach Strony każdorazowo zobowiązują się wzajemnie powiadamiać na piśmie.

§ 11

POUFNOŚĆ I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich danych dotyczących działalności drugiej Strony, w których posiadanie weszły w związku z zawarciem lub realizacją niniejszej Umowy, jak też do ochrony udostępnionych danych osobowych, w tym też do stosowania organizacyjnych i technicznych środków ochrony danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych, zgodnie z zapisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. 2019 poz. 1781).
2. Wykonawca i Zamawiający oświadczają, że wszelkie informacje, w tym dane osobowe, zostaną wykorzystane wyłącznie w celu realizacji przedmiotu niniejszej Umowy.
3. Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do przekazania po zakończeniu Umowy ewentualnych dokumentów oraz nośników zawierających wszelkie informacje, w tym dane osobowe, lub do ich trwałego zniszczenia.
4. Obowiązek dochowania poufności nie dotyczy informacji dostępnych publicznie oraz informacji żądanych, zgodnie z obowiązującym prawem, przez upoważnione organy.
5. Realizacja niniejszej umowy wiąże się z powierzeniem Wykonawcy przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Sąd Rejonowy w Łomży.

§ 12

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić:
 - a) w każdym czasie na mocy porozumienia Stron,
 - b) za 1-miesięcznym wypowiedzeniem rozpoczynającym swój bieg po zakończeniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia.
2. Zamawiający może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy w przypadku rażącego lub powtarzającego się niewywiązywania się, lub nienależytego wywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązków wynikających z Umowy. W takim przypadku, przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia nieprawidłowości w wykonaniu Umowy w terminie 14 dni od dostarczenia mu wezwania, a jeśli Wykonawca w wyznaczonym terminie nie usunie tych

nieprawidłowości, wówczas Zamawiający będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Wykonawcy ze skutkiem natychmiastowym na podstawie pisemnego oświadczenia.

3. Wykonawca może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Zamawiającego w przypadku rażącego lub powtarzającego niewywiązywania się, lub nienależytego wywiązywania się przez Zamawiającego z obowiązków wynikających z Umowy. W takim przypadku, przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu umowy, Wykonawca wezwie Zamawiającego do usunięcia nieprawidłowości w wykonaniu Umowy w terminie 14 dni od dostarczenia mu wezwania, a jeśli Zamawiający w wyznaczonym terminie nie usunie tych nieprawidłowości, wówczas Wykonawca będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym na podstawie pisemnego oświadczenia.
4. Rozwiązanie umowy z przyczyn wskazanych w ust. 1 musi nastąpić pisemnie i zostać przesłane na adres drugiej Strony.

§ 13

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Właściwym do rozpatrzenia sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej umowy jest sąd powszechny, właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Wykonawca nie może zlecić wykonania całości ani części zamówienia osobie trzeciej bez pisemnej zgody Zamawiającego wyrażonej pod rygorem nieważności.
4. Wszystkie załączniki do umowy stanowią integralną jej część.
5. Niniejszą umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, jeden Egzemplarz dla Wykonawcy

Załączniki do umowy :

1. Załącznik nr 1 - Oferta Wykonawcy.
2. Załącznik nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia.
3. Załącznik nr 3 - Warunki serwisu i czas reakcji.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

WARUNKI SERWISU I CZAS REAKCJI

Serwis usług/oprogramowania będzie świadczony zgodnie z poniższymi zasadami:

1. **Dostępność – od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.** Czas naprawy dla poziomu szybki serwis rozliczany w dniach roboczych,
2. **Czas reakcji – 6 godzin.** Okres liczony od momentu poprawnego zgłoszenia do momentu kontaktu z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i przeprowadzenia podstawowego wywiadu o sytuacji,
3. **Czas naprawy** - okres liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia poprawnego zgłoszenia do momentu naprawy systemu. Czas naprawy jest wydłużony o czas niezbędny zgłaszającemu do realizacji czynności znajdujących się w jego kompetencjach (np. przywrócenie backupu, wydanie zgody na dostęp do pomieszczeń służbowych, nieobecność administratora itp.). Czas naprawy zależy od wagi zgłoszonego problemu. W zależności od rodzaju zgłoszonego problemu określa się następujące poziomy napraw dla oprogramowania:
 - **Awaria – 2 dni.** Problemy krytyczne, uniemożliwiające użytkowanie całego systemu lub istotnych dla użytkownika funkcji (np. komunikacji telefonicznej), polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą,
 - **Błąd – 5 dni.** Problem ważny, utrudniający pracę, ale nieblokujący możliwości użytkowania systemu, polegający na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą,
 - **Usterka – 10 dni.** Zdarzenie nie mające bezpośredniego wpływu na wydajność systemu, której skorygowanie można zaplanować.

