

## WZÓR UMOWY Nr MCUS.DZP.3710-..../2020

(dostawa i wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego wspierającego procesy biznesowe MCUS we Wrocławiu wraz ze środowiskiem bazodanowym)

W dniu .....2020 r. we Wrocławiu pomiędzy:

**Gminą Wrocław** z siedzibą przy pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP: 897-13-83-551 -**Miejskim Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu**, z siedzibą przy ul. Mącznej 3, 54-131 Wrocław, reprezentowanym przez:

Janusza Nałęckiego - Dyrektora

zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

....., mający siedzibę ....., REGON ....., NIP ....., na podstawie wpisu do .....

reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „Wykonawcą”,

na podstawie postępowania o zamówienie publiczne **Nr MCUS.DZP.372-Z-2/2020** o wartości nie przekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro w oparciu o art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) została zawarta umowa o następującej treści:

### Przedmiot umowy

#### § 1

1. Przedmiotem umowy jest dostawa i wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego wspierającego procesy biznesowe Miejskiego Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu wraz ze środowiskiem bazodanowym (*zwanego dalej systemem ZSJ*).
  2. Szczegółowy zakres przedmiotu umowy obejmuje dostawę i wdrożenie interoperacyjnego systemu informatycznego klasy ERP wspierającego procesy biznesowe Miejskiego Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu w zakresie Systemu Finansowo-Księgowego, Budżetowania i Planowania oraz HR wraz z oprogramowaniem bazodanowym i przeszkoleniem pracowników Zamawiającego oraz opieką serwisową. Obszary objęte systemem:
    - 1) **Budżetowo-Księgowy:**
      - Budżet;
      - Finanse i Księgowość;
      - Umowy;
      - Zarządzanie majątkiem (środki trwałe, środki niematerialne i prawne, środki niskocenne, dekretacja, inwentaryzacja, amortyzacja i umorzenie, podział i grupowanie, dokumenty itp.);
      - Rozliczanie podatku VAT w oparciu o centralizację VAT;
      - Raporty i analizy, w tym zarządcze oraz prognozy finansowe;
      - Magazyn i logistyka.
    - 2) **Kadrowo-Płacowy:**
      - Kadry twarde -pełna obsługa zatrudnienia;
      - Płace – obliczanie wynagrodzeń, ewidencja danych płacowych, automatyczne generowanie dokumentu PK z wynagrodzeń, generowanie przelewów itd.;
      - Kasa zapomogowo-pożyczkowa – prowadzenie kartotek członków KZP i rejestracja wniosków, potrącanie pożyczek, księgowanie pożyczek, automatyczne generowanie dokumentu PK;
      - Fundusz socjalny – ewidencja pracowników, kryteria uprawniające do otrzymania świadczenia, pożyczki mieszkaniowe, zestawienia itd.
- Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia znajduje się w Załączniku nr 1 (Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia) stanowiącym integralną część niniejszej Umowy.**
3. Wykonawca zobowiązuje się do:
    - 1) wykonania prac będących przedmiotem umowy zgodnie z ofertą, zasadami wiedzy technicznej, opisem przedmiotu zamówienia;
    - 2) realizacji przedmiotu umowy z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi, standardami, etyką zawodową;
    - 3) wykonania przedmiotu zamówienia własnym staraniem i na własny koszt w terminach i na zasadach określonych w niniejszej umowie;
    - 4) posiadania uprawnień oraz kwalifikacji niezbędnych do wykonania zamówienia;

- 5) wyliczenia ceny w Załączniku nr 2 (Ofercie wraz z załącznikami) stanowiącym integralną część niniejszej umowy, z uwzględnieniem wszystkich kosztów, które poniesie Zamawiający w trakcie realizacji zamówienia wraz z podatkiem VAT z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku i powinna być liczbą dodatnią.
4. Przedmiot umowy jest oznaczony kodem CPV: 48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne, 48219300-9 Pakiety oprogramowania administracyjnego, 72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia, 72212422-3 Pakiety usług opracowywania oprogramowania, 72263000-6 Usługi wdrażania oprogramowania, 72268000-1 Usługi dostawy oprogramowania, 80511000-9 Usługi szkolenia personelu.
5. Wykonawca oświadcza, że posiada wszelkie uprawnienia i kwalifikacje oraz możliwości organizacyjne, materiałowe i techniczne do wykonania przedmiotu umowy.
6. Wykonawca będzie realizował przedmiot umowy za pośrednictwem osób posiadających odpowiednie doświadczenie i uprawnienia.

### **Obowiązki Stron**

#### **§ 2**

1. Każda ze Stron zobowiązuje się wykonać Umowę zgodnie z obowiązującymi przepisami i treścią Umowy.
2. Zamawiający na wniosek Wykonawcy w terminie 4 dni roboczych od otrzymania zapytania, udzieli Wykonawcy wszelkich informacji i danych będących w posiadaniu Zamawiającego koniecznych dla prawidłowego zrealizowania przez Wykonawcę przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca będzie realizował przedmiot Umowy z należytą starannością, przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy technicznej i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, warunkami Umowy, w tym z opisem przedmiotu zamówienia (Załącznik nr 1 do Umowy) oraz złożoną ofertą.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania Zamawiającemu wszelkich informacji mających wpływ na realizację Umowy oraz do niezwłocznego udzielania odpowiedzi i wyjaśnień dotyczących postępu realizacji prac w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji przedmiotu Umowy. Udzielanie informacji, odpowiedzi i wyjaśnień, o których mowa w zdaniu pierwszym będzie odbywało się w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od dnia otrzymania przez Wykonawcę pisma od Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Zamawiającym i niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na prawidłowość lub terminowość realizacji Umowy.
6. Wykonawca oświadcza, iż:
  - 1) posiada wiedzę, doświadczenie, urządzenia i narzędzia informatyczne niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy;
  - 2) personel Wykonawcy wykonujący prace w ramach realizacji Umowy posiada doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy.
7. Wykonawca gwarantuje, iż:
  - 1) dostarczony System ZSI będzie zgodny z Umową i będzie spełniał wszystkie funkcjonalności opisane w Załączniku nr 1 do Umowy oraz ofercie Wykonawcy,
  - 2) oprogramowania wchodzące w skład przedmiotu zamówienia dostarczone zostaną wraz z kompletną dokumentacją techniczną, umowami licencyjnymi i zainstalowane na koszt Wykonawcy w lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego,
  - 3) dokona uruchomienia i wdrożenia Systemu ZSI oraz przeszkolenia bezpośrednich użytkowników w terminach uzgodnionych i określonych w § 3 ust. 1. Wykonawca dostarczy oprogramowanie Systemu ZSI w wersji polskojęzycznej,
  - 4) Wykonawca oświadcza, że dostarczony przedmiot Umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych oraz, że nie toczy się żadne postępowanie, którego przedmiotem jest dostarczony przez niego przedmiot Umowy, jak również, że nie jest on obciążony zastawem, zastawem rejestrowym, ani zastawem skarbowym, ani żadnymi innymi ograniczonymi prawami rzeczowymi,
  - 5) dostarczone przez Wykonawcę oprogramowanie jest wolne od mechanizmów blokujących jego funkcje i wolne od wirusów, koni trojańskich i innych szkodliwych programów,
  - 6) rozwiązania przyjęte do wdrożenia Systemu ZSI zapewnią kompatybilność z innymi użytkowanymi przez Zamawiającego narzędziami IT - w zakresie przewidzianym Umową,
  - 7) zaoferowana ilość licencji w ofercie Wykonawcy zapewni użytkowanie programu ilości osób pracowników Zamawiającego wskazaną w „Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia” (Załącznik nr 1 do umowy) na stronie 55 pkt. 10 „Licencje i ilości użytkowników”. Zamawiający zastrzega sobie, iż ilość wskazanych przez Wykonawcę licencji musi zapewnić możliwość obsługi programu w tym samym czasie przez wszystkich użytkowników i nie będzie zakłócać obsługi programu przez pozostałych użytkowników.
8. W zakresie wykonywania Umowy Wykonawca zobowiązuje się do należytego zrealizowania przedmiotu Umowy, w szczególności do:
  - 1) zrealizowania przedmiotu Umowy w terminach określonych w § 3,
  - 2) przestrzegania obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych oraz przepisów wewnętrznych o ochronie informacji.

9. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług, wchodzących w zakres przedmiotu Umowy, o których mowa w § 2 oraz wykonania i dostarczenia dokumentacji (instrukcje do systemu) związanej z realizacją umowy w języku polskim.
10. W przypadku konieczności dostępu Wykonawcy do danych zawierających dane osobowe, w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych:
  - 1) Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania prac wymagających dostępu do danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych,
  - 2) Zamawiający upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu do tych danych w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy,
  - 3) Strony w dniu podpisania niniejszej Umowy doprowadzą do zawarcia Umowy w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych.
11. W ramach Umowy Zamawiający zobowiązuje się do:
  - 1) przedstawienia, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania żądania, na piśmie wymaganych wytycznych dotyczących realizacji wymagań określonych w umowie oraz niezbędnych dla Wykonawcy dokumentów i informacji celem wykonania przedmiotu Umowy,
  - 2) udzielenia Wykonawcy niezbędnych informacji w przypadku wątpliwości dotyczących interpretacji przepisów prawa i procedur mających wpływ na wykonywany przedmiot Umowy,
  - 3) zapewnienia Wykonawcy dostępu do wszelkich informacji konfiguracji serwera, urządzeń sieciowych oraz stosownych haseł,
  - 4) zapewnienia dyspozycyjności odpowiedniego personelu oraz dostęp do pomieszczeń, urządzeń i komputerów w godzinach pracy Zamawiającego,
  - 5) zapewnienia zdalnego dostępu do infrastruktury wdrożonego Systemu ZSI w godzinach pracy Zamawiającego w celu świadczenia usługi serwisowej (powdrożeniowej).
12. Strony zobowiązują się do ścisłego współdziałania w okresie obowiązywania Umowy. W tym celu obydwie Strony wyznaczają osoby odpowiedzialne za właściwą realizację zobowiązań Stron wynikających z Umowy i zapewnienie zgodnego współdziałania, a Zamawiający zobowiązuje się, iż na bieżąco będzie utrzymywał z Wykonawcą kontakt w sprawach związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, w tym przekazywał będzie Wykonawcy wszelkie informacje niezbędne do jej należytego wykonania.
13. Przedstawicielem Zamawiającego, upoważnionym do kontaktowania się z Wykonawcą oraz realizowania zadań związanych z realizacją przedmiotu umowy są następujące osoby:
  - 1) P. Michał Wolicki – Starszy informatyk, tel. 71 376 99 18; e-mail: [michal.wolicki@mcus.pl](mailto:michal.wolicki@mcus.pl)
  - 2) P. Agnieszka Ptak – Z-ca Głównego Księgowego, tel. 71 376 99 32; e-mail: [agnieszka.ptak@mcus.pl](mailto:agnieszka.ptak@mcus.pl) lub inna osoba w zastępstwie;
  - 3) P. Patrycja Beharier-Mróż – Kierownik Działu Kadr, tel. 71 376 99 15; e-mail: [patrycja.beharier@mcus.pl](mailto:patrycja.beharier@mcus.pl) lub inna osoba w zastępstwie.
14. Przedstawicielem Wykonawcy, upoważnionym do kontaktowania się z Zamawiającym oraz realizowania zadań związanych z realizacją przedmiotu umowy jest .....

### Termin realizacji

#### § 3

Zamawiający wymaga zrealizowania zamówienia w następujących terminach:

- 1) Etap I - w terminie **do 30 kwietnia 2020 r.** – dostawa i wdrożenie systemu informatycznego Budżet-Księgowego wraz z przeszkoleniem pracowników Zamawiającego;
- 2) Etap II - w terminie **do 31 maja 2020 r.** – dostawa i wdrożenie systemu informatycznego Kadry-Płace wraz z przeszkoleniem pracowników Zamawiającego;
- 3) Etap III - sprawowanie opieki serwisowej nad oprogramowaniem (w ramach wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1) **przez okres 1 roku** od daty podpisania przez Strony protokołu zdawczo-odbiorczego z przekazania i wdrożenia systemu informatycznego dla danego programu.

### Wynagradzanie i warunki płatności

#### § 4

1. Ogólna wartość wynagrodzenia Wykonawcy za wykonywanie umowy, zgodnie z ofertą Wykonawcy (Załącznik nr 2) wynosi ogółem: netto w kwocie ..... zł powiększoną o podatek VAT w kwocie ..... zł tj. brutto w kwocie ..... zł (słownie w zł: .....
2. Zamawiający zastrzega sobie niezmiennosc cen przez cały okres trwania umowy.
3. Z zastrzeżeniem ust. 2, strony dopuszczają możliwość zmiany cen w przypadku zmian stawki podatku VAT, wprowadzonych właściwymi przepisami. Wykonawca informuje Zamawiającego o ich wystąpieniu na piśmie, przed wprowadzeniem nowych cen.
4. Płatności będą dokonywane z konta Zamawiającego.
5. Wykonawca za wykonaną usługę wystawi Zamawiającemu fakturę według cen jednostkowych, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do umowy tj. Oferta wraz z załącznikami stanowiąca integralną część Umowy. Podane ceny zawierają wszystkie składowe niezbędne do wykonania zamówienia.
6. Wykonawca zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie

publiczno–prywatnym (Dz.U. poz. 2191) będzie mógł wystawiać i wysyłać faktury za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (adres PEF zostanie podany po podpisaniu umowy), lub tradycyjnie w formie pisemnej na Nabywcę: Gmina Wrocław z siedzibą przy Pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP: 897-13-83-551, Odbiorcę: Miejskie Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Mącznej 3.

7. Faktury VAT w formie papierowej Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego, tj. do Miejskiego Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu ul. Mączna 3, pokój nr 160 (sekretariat).
8. Zamawiający dopuszcza fakturowanie częściowe (2 faktury) za realizację przedmiotu zamówienia, tj. po dostarczeniu i wdrożeniu danego programu oddzielnie.
9. Wykonawca wystawi fakturę VAT na Nabywcę: Gminę Wrocław z siedzibą przy pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP: 897-13-83-551 – Odbiorca: Miejskie Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Mącznej 3.
10. Zamawiający zobowiązuje się uregulować płatność w terminie do 30 dni od dnia otrzymania poprawnie wystawionej faktury VAT, przelewem na wskazany w umowie rachunek bankowy Wykonawcy nr ....., oraz pod warunkiem wykonania przedmiotu umowy bez zastrzeżeń. Potwierdzeniem wykonania przedmiotu umowy bez zastrzeżeń będzie podpisanie przez Strony Załącznik nr 3a lub 3b (protokół odbioru przedmiotu umowy dla danego programu), stanowiący integralną część niniejszej umowy.

### **Prawa autorskie i licencje**

#### **§ 5**

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że korzystanie przez Zamawiającego z utworów wytworzonych w ramach realizacji przedmiotu Umowy i dostarczonego oprogramowania (przez które należy rozumieć oprogramowanie produkcji Wykonawcy licencjonowane na rzecz Zamawiającego) oraz korzystanie z nich przez inne osoby zgodnie z Umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych.
2. Wykonawca oświadcza, że:
  - 1) wszelkie prawa do Systemu ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI oraz do oprogramowania Systemu ZSI, w szczególności prawa autorskie i prawa własności przemysłowej należą do Wykonawcy lub Wykonawca posiada prawo do dysponowania nimi,
  - 2) wszelkie prawa do nowych wersji, modyfikacji, aktualizacji i innych zmian Systemu ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI oraz oprogramowania Systemu ZSI będą przysługiwały Wykonawcy lub Wykonawca będzie posiadał prawo do dysponowania nimi,
  - 3) nie istnieją i nie będą istnieć w przyszłości żadne przeszkody prawne lub faktyczne uniemożliwiające lub ograniczające możliwość udzielenia Zamawiającemu licencji, na warunkach określonych w Umowie, na korzystanie z Systemu ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI oraz oprogramowania Systemu ZSI, a także z nowych wersji, modyfikacji, aktualizacji i innych zmian Systemu ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI oraz oprogramowania Systemu ZSI.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji, a w obszarach, w których Wykonawca nie posiada majątkowego prawa autorskiego – dalszej licencji (sublicencji), na korzystanie z Systemu ZSI, z poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI oraz z oprogramowania Systemu ZSI na następujących polach eksploatacji:
  - 1) korzystanie z wszystkich funkcjonalności Systemu ZSI, wszystkich funkcjonalności poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI bez ponoszenia dodatkowych opłat oraz bez jakichkolwiek ograniczeń,
  - 2) instalowanie, deinstalowanie, zwielokrotnianie, uruchamianie, odtwarzanie, wyświetlanie, przechowywanie, stosowanie Systemu ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI oraz oprogramowania Systemu ZSI,
  - 3) korzystanie z nowych wersji, modyfikacji, aktualizacji i innych zmian Systemu ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI i oprogramowania Systemu ZSI wydanych w okresie gwarancji, o którym mowa w § 9 Umowy,
  - 4) sporządzania kopii zapasowych Systemu ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu ZSI i oprogramowania Systemu ZSI.
4. Wykonawca udzieli licencji/sublicencji w ciągu 3 miesięcy od daty zawarcia umowy.
5. Licencja/sublicencja jest udzielana na czas nieokreślony na całe terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Licencja/sublicencja ma charakter niewyłączny, bezterminowy, odpłatny - w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej Umowy. Sublicencja udzielona jest wyłącznie w zakresie, w jakim Wykonawca dysponuje tym prawem, z tym zastrzeżeniem, że prawo Zamawiającego nie może być ograniczone w zakresie wymaganym w dokumentacji postępowania, w wyniku którego zawarto Umowę.
7. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 niniejszej Umowy, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji wytworzonej w ramach realizacji przedmiotu Umowy na następujących polach eksploatacji:
  - 1) w zakresie utrwalania na jakimkolwiek nośniku, niezależnie od standardu i formatu oraz zwielokrotniania dokumentacji - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,

- 2) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których dokumentację utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
  - 3) wykorzystywania dokumentacji lub jej dowolnych części,
  - 4) obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których dokumentację utrwalono - wprowadzanie do obrotu przy użyciu Internetu i innych technik przekazu danych, wykorzystujących sieci telekomunikacyjne, informatyczne i bezprzewodowe, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
  - 5) wprowadzanie do pamięci komputera i do sieci multimedialnej, w tym do Internetu;
  - 6) sporządzanie wersji obcojęzycznych,
  - 7) łączenie fragmentów z innymi utworami,
  - 8) dowolnego przetwarzania dokumentacji, w tym na adaptacje, modyfikacje dokumentacji, aktualizacje dokumentacji, wykorzystywanie dokumentacji jako podstawę lub materiał wyjściowy do tworzenia innych utworów w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych  
- z tym zastrzeżeniem, że korzystanie przez Zamawiającego z ww. prawa przysługuje mu wyłącznie na potrzeby wewnętrzne (w ramach organizacji Zamawiającego).
8. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do wytworzonej Dokumentacji nastąpi w ramach realizacji przedmiotu Umowy, na warunkach określonych w ust. 7, z chwilą podpisania przez Strony Protokołu Odbioru bez żadnych uwag czy zastrzeżeń. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych przechodzi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalono Dokumentację wytworzoną w ramach realizacji niniejszej Umowy.
9. Przeniesienie autorskich praw majątkowych na mocy niniejszej Umowy dokonuje się na czas nieokreślony oraz w sposób nieograniczony, co do miejsca.

### **Szkolenia**

#### **§ 8**

1. W ramach realizacji Umowy Wykonawca przeprowadzi szkolenia z zakresu użytkowania i administrowania Systemem ZSI dla Użytkowników.
2. Po stronie Zamawiającego leży obowiązek udostępnienia liczby stanowisk odpowiedniej do liczby szkolonego personelu.
3. Szkolenia będą przeprowadzone w języku polskim w formie wykładów i ćwiczeń.
4. Szkolenia będą prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.
5. Zamawiający uzna szkolenie za przeprowadzone niezależnie od liczby biorących w nim udział uczestników.

### **Gwarancja, serwis gwarancyjny i rękojmia**

#### **§ 9**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych przez okres 12 miesięcy (liczone od dnia podpisania protokołu odbioru przedmiotu umowy potwierdzającego zakończenie wdrożenia Systemu ZSI dla danego programu).
2. Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji dokonywanych w ramach gwarancji:
  - a) poprawki - to zmiany Oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego wdrożeniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności;
  - b) udoskonalenia - zmiany Oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkownika. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem;
  - c) uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji Oprogramowania objęte realizowanym zamówieniem.
3. Klasyfikacja błędów:
  - a) Awaria - zdarzenie, które uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego;
  - b) Usterka - zdarzenie inne niż Awaria powodujące ograniczenie działania oprogramowania ZSI, wynikające z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca.
4. Wykonawca w ramach trwania gwarancji zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.
5. Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
6. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia pocztą elektroniczną.
7. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe Awarie i Usterki w zakresie wynagrodzenia umownego w terminie określonym w serwisie gwarancyjnym.
8. Wykonawca świadczyć będzie usługi gwarancyjne na zasadach określonych poniżej.
9. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte Awarie i Usterki a Wykonawca usuwać zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.

10. Naprawy gwarancyjne i zmiany Oprogramowania odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:
- 1) udostępnienie poprawek do Systemu ZSI, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Systemu ZSI (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):
    - a) w przypadku Awarii:
      - (1) - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej Awarii) wynosi 4 godziny,
      - (2) - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Systemu ZSI wyniesie do 3 dni roboczych od chwili otrzymania zgłoszenia,
      - (3) - w przypadku wystąpienia Awarii Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Awarii; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej Awarii będzie traktowana jako Usterka.
    - b) w pozostałych przypadkach, określanych jako Usterki Systemu ZSI inne niż Awarie:
      - (1) - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej Usterki) wynosi do 5 dni roboczych,
      - (2) - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Systemu ZSI wyniesie do 6 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych.
    - c) Wykonawca ma prawo wymagać udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Systemu ZSI dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę niniejszej Umowy,
    - d) w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, w sposób określony w ppkt powyżej kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy,
    - e) czas reakcji i czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Systemu ZSI ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji niezbędnych do usunięcia Awarii lub Usterki, liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje, do momentu udzielenia odpowiedzi drogą mailową,
    - f) w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym,
    - g) zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie telefonicznie pod numerem telefonu:
      - (1) - ..... dla połączeń z telefonów stacjonarnych,
      - (2) - ..... dla połączeń z telefonów komórkowych,- lub pisemnie za pomocą poczty elektronicznej na adres ....., opcjonalnie faksem na numer .....
    - h) w przypadku, gdy zgłoszenie błędu zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
      - (a) w godzinach pomiędzy 07:00 a 15.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego,
      - (b) w godzinach pomiędzy 15.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 7.00 następnego dnia roboczego,
      - (c) w godzinach pomiędzy 24.00 a 7.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 7.00 danego dnia roboczego,
      - (d) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowany jest jak przyjęty o godz. 7.00 najbliższego dnia roboczego.
    - i) dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumieją każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - 2) Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzania zmian w Systemie ZSI, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Systemu ZSI objętego niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
    - a) przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Systemu ZSI,
    - b) udostępniania uaktualnień Systemu ZSI (nowych wersji Systemu ZSI),
    - c) możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Systemu ZSI, zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Systemu ZSI, o których mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Systemu ZSI;
    - d) gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Systemu ZSI objętego niniejszą umową (propozycji jego udoskonalień, modyfikacji i rozwoju oraz zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Systemu ZSI objętego niniejszą umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie

delegacji ustawowej, przy czym realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres niniejszej umowy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać poprzez witrynę Help-Desku, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.

12. Na dzień podpisania Końcowego protokołu odbioru przedmiotu umowy, Wykonawca złoży Zamawiającemu pisemne zapewnienie, że System ZSI działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
13. Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji dostarczonego oprogramowania systemowego, narzędziowego i motorów baz danych. Okres wsparcia dla tego oprogramowania rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy i trwa do dnia wygaśnięcia gwarancji na dostarczony System ZSI.
14. Pozostałe warunki gwarancji:
  - 1) gwarancja na produkty od osób trzecich dostarczone przez Wykonawcę będzie świadczona zgodnie z warunkami zapewnianymi przez ich producenta w okresie 12 miesięcy od daty ich potwierdzonego odbioru przez Zamawiającego;
  - 2) Wykonawca gwarantuje, że dostarczony System jest wolny od wad prawnych oraz od wad fizycznych, produkcyjnych, bądź wynikających z jakiegokolwiek działania, lub zaniechania Wykonawcy;
  - 3) w przypadku, gdy Wykonawca nie usunie wad w terminie Zamawiający ma prawo do usunięcia wad we własnym zakresie lub powierzenia usunięcia wad innemu podmiotowi na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez utraty prawa do gwarancji udzielonej przez Wykonawcę.
15. Zgodnie z art. 568 §1 Kodeksu cywilnego okres rękojmi za wady przedmiotu umowy wynosi 2 lata, licząc od daty podpisania przez upoważnionych przedstawicieli Stron Końcowego protokołu odbioru przedmiotu umowy.

#### **Kary umowne**

##### **§ 10**

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne niezależnie od rzeczywiście poniesionych przez Zamawiającego kosztów i strat w przypadku:
  - 1) opóźnienia w wykonaniu przedmiotu umowy w wysokości 1% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 niniejszej umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia licząc od dnia następnego po upływie terminu określonego w § 3 pkt 1) niniejszej umowy;
  - 2) opóźnienia przy usuwaniu awarii/usterek w wysokości 0,2% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy, za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia licząc od godziny/dnia wyznaczonego na usunięcie awarii/usterek;
  - 3) opóźnienia usuwania problemów związanych z obsługą programu przez wszystkich użytkowników (w ramach udzielonych ilości licencji), w wysokości 0,2% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy, liczony za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia liczony od dnia wyznaczonego na usunięcie ww problemu;
  - 4) odstąpienia Wykonawcy od umowy, w wysokości 20% wynagrodzenia brutto niniejszej umowy określonego w § 4 ust. 1;
  - 5) odstąpienia Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 20% wynagrodzenia brutto niniejszej umowy określonego w § 4 ust. 1.
2. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia lub zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
3. Jeżeli szkoda przewyższa wysokość kary umownej, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej. Brak szkody nie wyłącza uprawnienia Zamawiającego do naliczenia kary umownej.
4. Niezależnie od zastrzeżonych kar umownych Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych z Kodeksu cywilnego.

##### **§ 11**

#### **Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

1. Dla zabezpieczenia należytego wykonania umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie w wysokości 10 % ceny ofertowej brutto w wysokości .....zł w formie .....
2. Zabezpieczenie należytego wykonania przedmiotu umowy zostanie zwolnione odpowiednio:
  - 1) 70% wniesionego zabezpieczenia w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należycie wykonane,
  - 2) pozostała część w terminie 15 dni po upływie okresu rękojmi za wady.
3. Jeżeli w toku realizacji umowy ulegnie zmianie termin wykonania przedmiotu umowy określony w § 2, Wykonawca zobowiązany jest uaktualnić wniesione zabezpieczenie na dzień podpisania aneksu.

**Poufność danych i informacji****§ 12**

1. Wszelkie informacje, w tym informacje programowe, techniczne, technologiczne, organizacyjne, księgowo-finansowe, personalne, handlowe, statystyczne, pracownicze dotyczące Miejskiego Centrum Usług Socjalnych i danych osobowych posiadanych przez Miejskie Centrum Usług Socjalnych stanowią informacje poufne i mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę wyłącznie do wykonania niniejszej Umowy i nie mogą być ujawniane lub udostępniane żadnej osobie trzeciej.
2. Obowiązek zachowania poufności dotyczy wszystkich pracowników Wykonawcy, którzy będą mieli dostęp do informacji poufnych w związku z realizacją przedmiotu umowy.
3. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zamawiającemu wszelkich dokumentów i innych materiałów dotyczących Zamawiającego jakie sporządził, zebrał, opracował lub otrzymał w czasie trwania umowy albo w związku lub przy okazji jej wykonywania, włączając w to ich kopie, odpisy, a także zapisy na innych nośnikach zapisu oraz usunięcia wszelkich posiadanych informacji poufnych, w terminie 1 dnia od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy.
4. Wykonawca będzie strzegł informacji poufnych z najwyższą starannością.
5. W przypadku ujawnienia przez Wykonawcę jakiejkolwiek informacji będącej informacją poufną w trakcie trwania Umowy, a także w okresie 10 lat od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania za poniesioną z tego tytułu szkodę na zasadach ogólnych.
6. Zamawiający ma prawo kontrolowania w każdym czasie i miejscu wykonania obowiązków w zakresie poufności przez Wykonawcę.

**Ochrona danych osobowych****§ 13**

1. Obowiązki Wykonawcy w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000) zostaną uregulowane w odrębnej Umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych, którą Zamawiający zawrze z Wykonawcą.
2. Wykonawca w dniu podpisania umowy, zawrze umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, dotyczącą przestrzegania ochrony danych osobowych, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000).

**Zmiany do umowy****§ 14**

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej w postaci aneksu, pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania zmian treści umowy w szczególności:
  - 1) zmiana danych Wykonawcy (np. zmiana adresu, nazwy) lub zmiana wynikająca z przekształcenia podmiotowego po stronie Wykonawcy;
  - 2) zmiany osoby reprezentującej Wykonawcy;
  - 3) wystąpienia omyłek pisarskich i rachunkowych w treści umowy – w takim przypadku nastąpi uaktualnienie zapisów umowy w drodze aneksu;
  - 4) wydłużenie terminu realizacji umowy z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy i/lub Zamawiającego (np. wydłużenie terminu wdrażania Systemu, awarie serwera).
3. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może zlecić innej firmie realizację przedmiotu umowy i obciążyć Wykonawcę pełnymi kosztami wynikającymi z tego tytułu niezależnie od zastosowanych innych sankcji wynikających z niniejszej Umowy.

**Odstąpienie od umowy****§ 15**

1. W razie naruszenia warunków umowy przez Wykonawcę, Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia umowy w terminie ustawowym, a w przypadku rażących naruszeń w trybie natychmiastowym.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy, jeżeli:
  - 1) Wykonawca nie rozpoczął realizacji umowy oraz nie kontynuuje prac pomimo wezwania Zamawiającego złożonego na piśmie;
  - 2) Wykonawca przerwie realizację prac i nie przystąpi do nich w terminie 3 dni od dnia ich przerwania;



- 3) zaistnieją istotne zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu bezpieczeństwu publicznemu;
  - 4) wystąpiły inne okoliczności leżące po stronie Wykonawcy.
3. Zamawiający zastrzega możliwość rozwiązania umowy z innych przyczyn z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

### Postanowienia końcowe

#### § 16

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, w sprawach formalno-prawnych przepisy kodeksu postępowania cywilnego.
2. Wszelkie spory wynikające z treści niniejszej umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać w pierwszej kolejności na drodze polubownej. W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu na drodze polubownej w ciągu 30 dni od pisemnego zgłoszenia sporu drugiej stronie w sprawach niniejszej umowy rozstrzygać będzie właściwy rzeczowo Sąd we Wrocławiu.
3. Umowę niniejszą sporządzono w 3 egzemplarzach: 2 – dla Zamawiającego, 1 – dla Wykonawcy.
4. Załącznikami do niniejszej umowy stanowiącymi jej integralną część są:
  - Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia
  - Załącznik nr 2 – Oferta wraz z załącznikami
  - Załącznik nr 3a, 3b – Protokół odbioru przedmiotu umowy

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**



**PROTOKÓŁ ODBIORU PRZEDMIOTU UMOWY (ETAP I)**

do umowy Nr MCUS.DZP.3710-...../2020 z dnia ..... r. na dostawę i wdrożenie systemu informatycznego wspierającego procesy biznesowe Miejskiego Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu wraz ze środowiskiem bazodanowym.

w osobach:

1. ....  
(Imię i nazwisko) - .....  
(stanowisko )
2. ....  
(Imię i nazwisko) - .....  
(stanowisko )
3. ....  
(Imię i nazwisko) - .....  
(stanowisko )

W obecności przedstawicieli Wykonawcy: ..... z siedzibą  
..... przy ....., w osobach:

1. ....  
(Imię i nazwisko) - .....  
(stanowisko )
2. ....  
(Imię i nazwisko) - .....  
(stanowisko )

Ww. osoby stwierdziły, że :

.....  
.....

Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

Załącznik: Faktura Nr .....

Podpisy:

\*Niepotrzebne skreślić



**PROTOKÓŁ ODBIORU PRZEDMIOTU UMOWY (ETAP II)**

do umowy Nr MCUS.DZP.3710-...../2020 z dnia ..... r. na dostawę i wdrożenie systemu informatycznego wspierającego procesy biznesowe Miejskiego Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu wraz ze środowiskiem bazodanowym.

w osobach:

1. .... - .....  
(Imię i nazwisko) (stanowisko )
2. .... - .....  
(Imię i nazwisko) (stanowisko )
3. .... - .....  
(Imię i nazwisko) (stanowisko )

W obecności przedstawicieli Wykonawcy: ..... z siedzibą  
..... przy ....., w osobach:

1. .... - .....  
(Imię i nazwisko) (stanowisko )
2. .... - .....  
(Imię i nazwisko) (stanowisko )

Ww. osoby stwierdziły, że :

.....  
.....

Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

Załącznik: Faktura Nr .....

Podpisy:

\*Niepotrzebne skreślić

