**UMOWA NR OG.1333.4.2024**

zawarta w dniu ….. 06.2024 r. w Orli pomiędzy:

**Urzędem Gminy Orla** z siedzibą: **17-106 Orla, ul. Mickiewicza 5**

reprezentowaną przez: Pana Leona Pawluczuka – Wójta,

zwaną dalej **Zamawiającym lub Stroną**

a

…………………………………………………………………………………………………...

…...................................................................................................................................................

…………………………………………………………………………………………………...

zwanym dalej **Wykonawcą lub Stroną,** o następującej treści:

**Przedmiot i zakres umowy**

**§ 1**

1. Przedmiotem umowy są usługi wsparcia oraz aktualizacji systemów komputerowych autorstwa UI INFO-SYSTEM S.J., ARAM SOFTWARE Sp. z o.o i ZP SERWIS, wyszczególnionych w załączniku do niniejszej umowy, zwanych dalej Oprogramowaniem.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę i doświadczenie umożliwiające realizację usługi oraz dysponuje osobami zdolnymi do realizacji zamówienia.
3. Wykonawca oświadcza, że Oprogramowanie jest objęte wyłącznym prawem autorskim, a Wykonawca jest autoryzowanym partnerem producentów i posiada prawa do oferowania, sprzedaży, udzielania gwarancji, wdrażania i serwisowania systemów producentów: **Ul INFO-SYSTEM S.J., ARAM SOFTWARE Sp. z o.o** **i ZP SERWIS.**
4. Aktualizacje Oprogramowania oznaczają standardowe bieżące zmiany Oprogramowania wprowadzone przez producentów, wynikające ze zmian obowiązującego stanu prawnego, zmiany logarytmów naliczania, zmiany zasad prowadzenia rachunkowości lub wprowadzenia nowych funkcji i ulepszeń.
5. Usługi wsparcia dotyczące Oprogramowania oznaczają usługi informatyczne w zakresie pomocy technicznej, przeprowadzania aktualizacji oraz konsultacji wynikających z eksploatacji.

**Praw i obowiązki Wykonawcy**

**§ 2**

1. W zakresie aktualizacji Oprogramowania Wykonawca zobowiązuje się do:
2. udostępniania nowych wersji Oprogramowania:
3. do instalowania nowych wersji oprogramowania, w tym:
4. wykonywania kopii zapasowej Oprogramowania na sprzęcie **Zamawiającego**,
5. aktualizacji oprogramowania do nowej wersji,
6. wykonania testów i sprawdzeniu poprawności działania oprogramowania po aktualizacji,
7. konfiguracji nowych wersji pod kątem potrzeb Zamawiającego w zakresie możliwości funkcjonalnych Oprogramowania,
8. przedstawiania nowych funkcjonalności systemu użytkownika, instruktażu;
9. w zakresie usługi wsparcia **Wykonawca** zobowiązuje się do:
10. przekazywania uzyskanych od producenta oprogramowania informacji o nowościach w oprogramowaniu oraz kierunkach jego rozwoju,
11. doradztwa w doborze i instalacji oprogramowania,
12. doradztwa technicznego w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa Oprogramowania,
13. doradztwa w zakresie integracji systemów teleinformatycznych,
14. udzielenia użytkownikom Oprogramowania zdalnych konsultacji dotyczących korzystania z Oprogramowania w czasie gotowości serwisowej tj. w godzinach 8.00-15.30 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
15. udzielania konsultacji zdalnych dotyczących § 1 ust. 3 w uzgodnionych wspólnie terminach w wymiarze, co najmniej 2 dni w kwartale, w czasie gotowości serwisowej;
16. w zakresie podejmowania interwencji serwisowych:
17. do diagnozowania i usuwania problemów z dostępnością systemów,
18. do diagnozowania i usuwania problemów z dostępnością funkcji i raportów,
19. do usuwania problemów związanych z poprawnością funkcji i raportów,
20. do świadczenia zdalnego serwisu za pomocą zdalnego dostępu do systemu,
21. do podjęcia działań zmierzających do usunięcia przyczyn awarii systemu leżących po stronie oprogramowania w czasie gotowości serwisowej. Podjęcie działań winno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 dnia roboczego od zgłoszenia awarii.
22. Przez gotowość serwisową należy rozumieć gotowość świadczenia usługi w godz. 8.00-15.30 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
23. Nie wykorzystany limit konsultacji w danym kwartale, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit. f przechodzi na okres następny.
24. Wykonawca zobowiązany jest także do nieodpłatnego świadczenia usług serwisowych nad dodatkowymi systemami autorstwa firmy UI INFO-SYSTEM S.J., ARAM SOFTWARE Sp. z o.o i ZP SERWIS wprowadzonymi do użytku przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy.

**Prawa i obowiązki Zamawiającego**

**§ 3**

1. Zamawiający wraz z podpisaniem niniejszej umowy uzyskuje prawo korzystania z internetowego portalu serwisowego prowadzonego przez Wykonawcę.
2. Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do systemów objętych niniejszą umową, w celu umożliwienia prowadzenia zdalnego serwisu.
3. Do obowiązków Zamawiającego należy wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych oraz kopii systemów objętych opieką serwisową zgodnie z instrukcjami otrzymanymi od Wykonawcy, a także przechowywanie tych kopii w warunkach zabezpieczających je przed utratą lub zniszczeniem.
4. Zamawiający zapewni pracownikom Wykonawcy dostęp do pomieszczeń i sprzętu komputerowego, a także do sieci Internet - na czas wykonywania prac w ramach niniejszej umowy.
5. Zamawiający wyraża zgodę na otrzymywanie od Wykonawcy na wskazane konto e-mail informacji handlowych o produktach, usługach i przedsięwzięciach dotyczących Wykonawcy.
6. **Zamawiający** zobowiązuje się umożliwić **wykonawcy** świadczenie usług związanych z niniejszą umową, a w szczególności:
7. zapewnić odpowiedni dostęp do serwisowanego stanowiska komputerowego
8. zapewnić pracownikom wykonawcy warunki do wykonania usług
9. w przypadku gdy jest to konieczne – udostępnić najbardziej aktualną kopię zapasową Oprogramowania, posiadaną przez Zamawiającego

**Zachowanie poufności**

**§ 4**

1. **Wykonawca** oświadcza, że wszelkie materiały dostarczone przez **Zamawiającego** oraz wszelkie informacje i dane dotyczące działalności **Zamawiającego** i nabyte przez **Wykonawcę** w trakcie realizacji przedmiotu niniejszej umowy będą traktowane przez wykonawcę poufnie, tzn. Wykonawca zobowiązuje się w trakcie trwania umowy, jak i również po jej ustaniu, do zachowania ich w tajemnicy. Warunkiem niezbędnym do traktowania informacji, o których mowa w tym ustępie, jako tajemnicy jest brak wcześniejszego udostępnienia ich do wiadomości publicznej przez Zamawiającego oraz poinformowanie Wykonawcy o poufnym charakterze w momencie przekazania.
2. Przetwarzanie danych osobowych z tytułu umowy odbywać się będzie w zgodzie i w oparciu o rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwanego dalej RODO oraz o obowiązujące w tym zakresie przepisy krajowe.
3. Zasady przetwarzania danych osobowych reguluje odrębna umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**Sposób realizacji**

**§ 5**

1. Wykonawca będzie świadczył usługi wynikające z niniejszej umowy w czasie gotowości serwisowej.
2. Wszelkie zgłoszenia problemów dotyczących wadliwego funkcjonowania systemów objętych usługą serwisu w ramach niniejszej umowy, Wykonawca przyjmować będzie:
3. pisemnie na adres Wykonawcy,
4. telefonicznie na nr ………………….,
5. drogą elektroniczną poprzez internetowy portal serwisowy………………………..
6. Zgłoszenie powinno zawierać opis i okoliczności zaistniałej sytuacji.
7. Działania Wykonawcy, mające na celu zdiagnozowanie sytuacji, usunięcie zgłoszonych problemów oraz przywrócenie normalnej pracy systemów, mogą mieć postać kontaktu telefonicznego, zdalnego dostępu do systemów Zamawiającego z siedziby Wykonawcy lub w trakcie pobytu w siedzibie Zamawiającego.
8. Wszelkie prace wykonywane w siedzibie Zamawiającego będą potwierdzane przez Zamawiającego na protokole odbioru prac.
9. Za realizację niniejszej umowy odpowiedzialni są:
10. ze strony Zamawiającego: Irena Odzijewicz, tel. 85 730 57 88, e-mail: [i.odzijewicz@orla.pl](mailto:i.odzijewicz@orla.pl);
11. ze strony **Wykonawcy:** ……………………………… tel.…………………………,   e-mail:……………………………………………

**Wynagrodzenie Wykonawcy, formy płatności**

**§ 6**

1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu opieki serwisowej nad Oprogramowaniem stanowi zryczałtowana opłata roczna wynosząca **…………………..** zł (**słownie złotych:** **s.……………………………………………………………….)** brutto, zależna od liczby systemów objętych opieką na zasadach szczegółowych opisanych w Załączniku do niniejszej umowy.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 zawiera wszystkie koszty realizacji pełnego zakresu zamówienia, w tym podatku VAT.
3. Wynagrodzenie za świadczoną usługę będzie płatne w okresach kwartalnych, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę w ostatnim miesiącu kwartału.
4. W przypadku, gdy umowa na świadczenie usług zacznie obowiązywać w trakcie kwartału, wynagrodzenie wykonawcy będzie obliczone proporcjonalnie do okresu świadczenia usługi w danym kwartale.
5. Płatności będą się odbywały na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur w terminie 14 dni od daty ich otrzymania przez Zamawiającego.
6. Wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1, podlega aktualizacji w przypadku zmiany cennika Oprogramowania, nie więcej jednak niż o średnio roczny wskaźnik wzrostu cen i usług konsumpcyjnym z poprzedniego roku, a także w przypadku zmiany ilości licencji Oprogramowania objętych niniejszą Umową.
7. Zamawiający udziela Wykonawcy zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, w formacie pdf, zgodnie z art.106n Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
8. Faktury i duplikaty faktur wystawione zamawiającemu w formie elektronicznej będą wysyłane do zamawiającego na adres e-mail: [ugorla@orla.pl](mailto:ugorla@orla.pl).
9. Wykonawca przewiduje możliwość przesłania ustrukturyzowanych faktur elektronicznych drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania. Zamawiający posiada konto na platformie nr PEPPOL: 5432154250.
10. W sytuacji, gdy przeszkody formalne lub techniczne będą uniemożliwiały przesłanie faktury w formie elektronicznej, faktura zostanie dostarczona na adres Zamawiającego w formie papierowej.
11. Wystawiane faktury powinny zawierać następujące dane:

**Nabywca:** Gmina Orla

ul. Mickiewicza 5, 17-106 Orla

NIP: 5432154250

**Odbiorca:** Urząd Gminy Orla

ul. Mickiewicza 5, 17-106 Orla

**§ 7**

1. Za opóźnienie płatności faktur Wykonawcy należą się ustawowe odsetki.
2. W przypadku opóźnienia z zapłatą przekraczającego 30 dni, Wykonawca może po wezwaniu do zapłaty lub innym zawiadomieniu powstrzymać się od świadczenia usług wymienionych w § 1 oraz innych usług, przez okres do dnia zapłaty należności.

**Postanowienia końcowe**

**§ 8**

1. Umowę zawiera się na czas określony **od 01.07.2024 r. do 30 czerwca 2027r.**, z tym, że każdej ze stron przysługuje prawo do jej rozwiązania z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia przypadającego na koniec kwartału.
2. Zamawiający naliczy i obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości 0,1 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień przekroczenia terminów podjęcia interwencji serwisowych, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 3 lit. e.
3. W przypadku nienależytego wykonywania umowy przez Wykonawcę, Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.

**§ 9**

1. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej w postaci aneksu.
2. Ewentualne spory, wynikłe na tle wykonywania umowy, strony poddadzą rozstrzygnięciu rzeczowo sądom powszechnym.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z przeznaczeniem po jednym dla Zamawiającego i Wykonawcy.

**Zamawiający: Wykonawca:**