załącznik nr 5

Umowa serwisowa
nr CRU/……/Zm/2021
(wzór)

zawarta w Częstochowie w dniu ..... w rezultacie rozstrzygnięcia zapytania ofertowego o wartości poniżej 30 tys. euro, prowadzonego zgodnie z Regulaminem wydatków realizowanych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie z wyłączeniem stosowania przepisów ustawy Prawo zamówień Publicznych, pomiędzy:

Gminą Miasto Częstochowa, ul. Śląska 11/13, 42-217 Częstochowa, NIP 573-274-58-83, w imieniu i na rzecz której działa **Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie** z siedzibą przy ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 2 w Częstochowie (42-217), zwany w dalszej części umowy „**Zamawiającym**", reprezentowany przez:
Małgorzatę Mruszczyk – Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie, działającą na podstawie pełnomocnictwa Prezydenta Miasta Częstochowy,

a
……
……
……, zwanym dalej **„Wykonawcą"**, łącznie zwane dalej **„Stronami"** lub z osobna **„Stroną"**, o następującej treści:

§ 1
PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi serwisowej oprogramowania ASSECO WAPRO wykorzystywanego przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie.
2. Usługi serwisowe świadczone przez Wykonawcę obejmują w szczególności:
   1) administrację i konfigurację oprogramowania;
   2) instalację uzgodnionych aktualizacji przeznaczonych dla posiadaczy wcześniej zakupionych licencji;
   3) doradztwo z zakresu rozwiązywania bieżących problemów związanych z użytkowaniem oprogramowania;
   4) zmianę ustawień parametrów oprogramowania;
   5) optymalizację baz danych;
   6) opracowywanie raportów, zestawień i eksportu danych;
   7) udzielanie doraźnego instruktażu i prowadzenie szkoleń w zakresie obsługi programów;
   8) analizę pracy oprogramowania oraz sygnalizację nieprawidłowości mogących prowadzić do uszkodzenia danych;
   9) informacje o oprogramowaniu oraz jego uaktualnieniach, które mogą usprawnić pracę Zamawiającego.

§ 2
SPOSÓB WYKONANIA UMOWY

1. W ramach wykonywania niniejszej usługi Wykonawca zapewni Zamawiającemu:
   1) pakiet 16 godzin miesięcznie obsługi serwisowej na odległość (tj. w formie zdalnej lub w postaci konsultacji telefonicznych);
   2) opcjonalnie do 30 dodatkowo płatnych godzin obsługi serwisowej bezpośrednio w lokalizacji Zamawiającego, do wykorzystania przez cały okres obowiązywania umowy, z dojazdem na wezwanie w czasie do 2 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia w formie telefonicznej lub elektronicznej.
2. Zamawiający w zależności od bieżących potrzeb zastrzega sobie w trakcie trwania umowy możliwość zwiększenia przyznanego miesięcznego pakietu godzin, przy zachowaniu stałej ceny jednostkowej za 1 godzinę świadczenia usługi serwisowej.

3. Wykonawca winien zapewnić dostępność usługi serwisowej co najmniej w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
4. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług serwisowych w czasie pracy Zamawiającego oraz w formie zdalnej po uprzednim uzgodnieniu przez obie Strony.
5. W przypadku świadczenia usługi w lokalizacji Zamawiającego, podana kwota za 1 godzinę usługi serwisowej winna uwzględniać koszt dojazdu do siedziby Zamawiającego. Czas dojazdu nie wlicza się w czas pracy.
6. Niewykorzystane godziny w jednym miesiącu przechodzą na następny miesiąc, przy czym maksymalna liczba godzin w ramach powiększonego pakietu w danym miesiącu nie może przekroczyć 20 godzin.

§ 3
ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
   1) terminowego wykonania prac objętych umową;
   2) współdziałania z Zamawiającym w celu optymalnego wykonania przedmiotu umowy;
   3) realizacji przedmiotu umowy z uwzględnieniem obowiązującej w siedzibie Zamawiającego Polityki Bezpieczeństwa Informacji w zakresie dotyczącym firm zewnętrznych, w szczególności do stosowania się do zasad udzielania zdalnego dostępu do systemów informatycznych Zamawiającego.
2. Zamawiający zobowiązuje się do:
   1) terminowej zapłaty wynagrodzeń określonych w umowie,
   2) współdziałania z Wykonawcą w celu optymalnego wykonania przedmiotu umowy,
   3) zapewnienia każdemu obsługiwanemu urządzeniu właściwego dla niego środowiska pracy oraz umożliwienia przedstawicielowi Wykonawcy pełnego, nieograniczonego i bezpiecznego dostępu do obsługiwanych urządzeń i programów;
   4) zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu do infrastruktury, na której zainstalowane jest oprogramowanie za pośrednictwem łącza internetowego. Wykonawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za brak możliwości wykonania usług wynikający z wadliwego działania lub nieuruchomienia takiego łącza przez Zamawiającego;
   5) podejmowania przed każdorazowym przystąpieniem przez Wykonawcę do czynności związanych z usługą serwisową odpowiednich środków zabezpieczających programy, proces przetwarzania danych oraz zasoby zapisane w urządzeniach objętych administracją;
   6) udostępnienia Wykonawcy wszelkich potrzebnych informacji i danych niezbędnych do realizacji umowy. W szczególności dotyczy to baz danych i kodów dostępu.

§ 4
ZASADY SKŁADANIA ZLECEŃ I ZAPYTAŃ

1. Wszelkie zgłoszenia i uwagi będą przesyłane do Wykonawcy pocztą elektroniczną na adres ..... lub w formie telefonicznej, przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego odpowiedzialnych za jego użytkowanie.
2. Ze strony Zamawiającego uprawnionymi do składania zleceń oraz do podpisywania protokołów odbioru są :
   1) .....
   2) .....
   3) .....

§ 5
OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY

Niniejsza umowa obowiązuje na czas określony od dnia jej podpisania do dnia 31.12.2021 r.

§ 6
WYNAGRODZENIE I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Za świadczenie usług objętych przedmiotem umowy Zamawiający uiszczał będzie na rzecz Wykonawcy:
   1) miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe za pakiet 16 godzin w danym miesiącu obsługi serwisowej na odległość w wysokości **..... zł brutto (słownie: ..... złotych ...../100 groszy).** Niewykorzystane godziny w jednym miesiącu przechodzą na następny miesiąc, przy czym maksymalna liczba godzin w ramach powiększonego pakietu w danym miesiącu nie może przekroczyć 20 godzin. Kolejne godziny pracy będą rozliczane według stawki **…..... zł**

brutto za godzinę (słownie: ..... złotych ...../100 groszy);

2) dodatkowe wynagrodzenie w wysokości **..... zł brutto (słownie: ..... złotych ..... /100 groszy)** za każdą wykonaną w danym miesiącu godzinę obsługi serwisowej bezpośrednio w lokalizacji Zamawiającego.

2. Suma opłat z tytułu realizacji niniejszej umowy nie przekroczy kwoty **..... zł brutto (słownie: ..... złotych ..../100 groszy).**
3. Podstawę do wystawienia faktury VAT/rachunku za usługi serwisowe stanowić będzie przygotowany przez Wykonawcę i podpisany przez Zamawiającego protokół odbioru potwierdzający właściwe wykonanie usługi serwisowej za dany miesiąc z uwzględnieniem faktycznej liczby zrealizowanych godzin. Wzór protokołu odbioru za usługi serwisowe stanowi załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
4. Faktura VAT/rachunek powinna zawierać między innymi następujące dane:
   1) adres nabywcy: Gmina Miasto Częstochowa, ul. Śląska 11/13, 42-217 Częstochowa, NIP 573-274-58-83;
   2) adres odbiorcy: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie, ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 2, 42-217 Częstochowa;
   3) termin płatności.
5. Fakturę VAT należy dostarczyć do siedziby Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie przy ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 2 w Częstochowie.
6. Należność płatna będzie przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę w treści faktury VAT, w terminie do 30 dni od daty prawidłowo wystawionej faktury VAT.
7. Za datę zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Wykonawcy. Termin zapłaty należności uważa się za zachowany, jeżeli wpływ środków na rachunek bankowy Wykonawcy nastąpi najpóźniej w ostatnim dniu płatności.
8. Wynagrodzenie będzie pokrywane ze środków zabezpieczonych w planie finansowym Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie na 2021 r., według następującego podziału klasyfikacji budżetowej (dział / rozdział / paragraf): .....
9. Ewentualna zmiana klasyfikacji budżetowej nie wymaga zmiany umowy, a Wykonawca wyraża zgodę, aby Zamawiający dokonywał tego we własnym zakresie, bez konieczności informowania Wykonawcy.
10. Wykonawca oświadcza, że */skreślić jeżeli nie dotyczy/*:
    1) jest czynnym podatnikiem w podatku od towarów i usług VAT;
    2) rachunek bankowy o nr ……..……, jako właściwy do uregulowania należności wynikającej z przedmiotowej umowy, służy do rozliczeń finansowych w ramach wykonywanej działalności gospodarczej i jest dla niego prowadzony rachunek VAT, o którym mowa w art. 2 pkt 37 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Rachunek jest zgłoszony do ……..…… */wskazać Urząd Skarbowy/* i widnieje w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT;
    3) zobowiązuje się powiadomić Zamawiającego o każdej zmianie rachunków bankowych wskazanych w białej liście kontrahentów wraz z potwierdzeniem, że zmieniony rachunek znajduje się w ministerialnym wykazie pod rygorem wstrzymania płatności;
    4) ponosi wobec Zamawiającego odpowiedzialność za wszelkie szkody oraz obciążenia nałożone na Zamawiającego przez organy podatkowe, wynikłe ze zmiany statusu rachunku bankowego jako zawartego w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT.

§ 7
KARY UMOWNE

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, w wysokości 10 % iloczynu miesięcznego wynagrodzenia brutto oraz liczby miesięcy pozostałych do rozwiązania umowy.
2. W przypadku nienależytego wykonywania umowy przez Wykonawcę, przez które w szczególności rozumie się naruszenie postanowień § 3 ust. 1 umowy, Zamawiający naliczy za każde takie zdarzenie karę umowne w wysokości 50,00 zł brutto.
3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu z tytułu niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 2 umowy, karę umowną w wysokości 100,00 zł brutto za każdy dzień zwłoki.
4. Zamawiający ma prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli szkoda przewyższy wysokość kar umownych.
5. Strony mogą zwolnić się od odpowiedzialności z tytułu niewykonania niniejszej umowy, w przypadku gdy to niewykonanie jest następstwem działania siły wyższej, lub też w przypadku zawarcia porozumienia rekompensującego skutki niewykonania umowy.

§ 8
OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Wykonawca ponosić będzie odpowiedzialność wyłącznie za modyfikacje zrealizowane u Zamawiającego przez pracowników Wykonawcy.
2. Wykonawca nie będzie odpowiedzialny za nieprawidłowe działanie wynikające z niewłaściwego używania aplikacji.
3. Wykonawca nie będzie odpowiedzialny za jakąkolwiek utratę lub zniszczenie danych powstałe wskutek braku mechanizmów archiwizacyjnych u Zamawiającego, na Zamawiającym spoczywa odpowiedzialność za posiadanie odpowiednich procedur umożliwiających uniknięcie jakiejkolwiek utraty lub uszkodzenia danych.
4. Wykonawca ponosić będzie odpowiedzialność z tytułu wykonania lub nienależytego wykonania umowy wyłącznie za szkody rzeczywiście poniesione przez Zamawiającego, z wyłączeniem odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.

§ 9
POWIERZENIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Zasady współpracy w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy zostaną uregulowane na podstawie odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. Wykonawca wyraża zgodę na upublicznienie swoich danych teleadresowych przez Zamawiającego oraz inne uprawnione do tego podmioty.

§ 10
ROZWIĄZANIE UMOWY

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może rozwiązać umowę, zawiadamiając o tym Wykonawcę na piśmie w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. Wówczas Wykonawca otrzymuje wynagrodzenie w wysokości proporcjonalnej do wykonania części przedmiotu umowy. Postanowienia o karze umownej nie mają w tym przypadku zastosowania a Wykonawca nie może żądać odszkodowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszej umowy przez Wykonawcę, Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym. Przed wypowiedzeniem umowy Zamawiający wzywa na piśmie Wykonawcę do usunięcia naruszeń umownych lub udzielenie stosowanych wyjaśnień, wyznaczając mu 7-dniowy termin liczony od dnia otrzymania wezwania.
3. Rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 11
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
3. Strony zobowiązane są do wzajemnego informowania o zmianie adresu wskazanego w umowie. Korespondencja wysłana na wskazany przez Stronę adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną w sytuacji, gdy wróci ona z adnotacją „adresat nieznany", „adresat wyprowadził się" lub podobną, a Strona będąca nadawcą nie została poinformowana o zmianie tego adresu.
4. Ewentualne sporne kwestie wynikłe w trakcie realizacji niniejszej umowy Strony rozstrzygać będą polubownie. W przypadku braku porozumienia Stron właściwym do rozpoznania sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej umowy jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
5. Integralną część niniejszej umowy stanowi załącznik nr 1 do umowy – wzór protokołu odbioru za usługi serwisowe.
6. Umowę sporządzono w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, po 1 (jednym) dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY: **WYKONAWCA:**