

UMOWA OPIEKI SERWISOWEJ

zawarta we Wrocławiu dnia pomiędzy:

Politechniką Wrocławską z siedzibą we Wrocławiu (50-370), Wybrzeżu Stanisława Wyspiańskiego 27,
NIP: 8960005851, REGON: 000001614,
nr rachunku bankowego: 37 1090 2402 0000 0006 1000 0434,
reprezentowaną przez:

.....
przy kontrasygnacie finansowej Kwestora Politechniki Wrocławskiej,
zwaną dalej „**Zamawiającym**”
a

Gdy przedsiębiorca posiada wpis do rejestru przedsiębiorców w KRS (*)

.....
z siedzibą w wpisanym/ą do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd
Rejonowy w, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem:
....., NIP:, REGON.....,
nr rachunku bankowego ,
reprezentowanym/ą przez:
zwanym/ą dalej „**Wykonawcą**”

Gdy przedsiębiorca jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, która posiada wpis do CEIDG (*)

Panem/Panią, prowadzącym/ą działalność gospodarczą pod firmą
.....,
z siedzibą w, ul , wpisanym/ą do Centralnej Ewidencji i Informacji o
Działalności Gospodarczej ze statusem aktywny,
NIP:, REGON:, nr rachunku bankowego:
zwanym/ą dalej „**Wykonawcą**”

Gdy przedsiębiorcy prowadzą działalność w ramach stosunku zobowiązaniowego spółki cywilnej (*)

1) Panem/Panią, prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą ,
z siedzibą w, ul , wpisanym/ą do Centralnej Ewidencji i Informacji o
Działalności Gospodarczej ze statusem aktywny,
NIP..... , REGON ,
2) Panem/Panią, prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą ,
z siedzibą w, ul , wpisanym/ą do Centralnej Ewidencji i Informacji o
Działalności Gospodarczej ze statusem aktywny,
NIP..... , REGON ,
(ew. 3), 4),.....),
t.j. przedsiębiorcami prowadzącymi wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą:
..... S.C. z siedzibą w, ul., NIP:, REGON:
....., numer rachunku bankowego:
reprezentowaną przez
zwanym/ą dalej „**Wykonawcą**”

* wybrać i uzupełnić odpowiedni wariant

zwanymi dalej (z osobna lub łącznie): „Stroną” lub „Stronami”.

Umowa została zawarta bez stosowania przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024, poz. 1320) w wyniku wyboru oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia, którego wartość nie przekracza kwoty, o której mowa w art. 2 ust. 1 pkt 1) tejże ustawy.

§ 1

1. Dla celów niniejszej Umowy terminy pisane wielką literą będą miały następujące znaczenia, które obejmować będą zarówno formę liczby pojedynczej i mnogiej definiowanych wyrażen:

System	EOD Elektroniczny Obieg Dokumentów - system wspomagający USOS. Rozwiązanie (EOD) objęte Wsparciem Serwisowym Wykonawcy na warunkach określonych niniejszą Umową, wyszczególnione w Załączniku nr 1;
Nieprawidłowość Działania	Awaria, Błąd lub Usterka Systemu, zgłaszane przez Zamawiającego poprzez WWW za pomocą udostępnionego przez Wykonawcę bezpiecznego interfejsu opartego na https;
Awaria	Stan Systemu jako: System nie działa. Brak możliwości pracy;
Błąd	Nieprawidłowość Działania, która w sposób istotny utrudnia pracę w Systemie, ale nie blokuje procesu i jest możliwa czasowo do obejścia procedurą zastępczą, na przykład działaniem ręcznym itp.;
Usterka	Nieprawidłowość Działania, która nie wpływa wprost, w sposób istotny na pracę Systemu;
Specjalista	określony i uzgodniony przez Strony członek personelu Wykonawcy, oddelegowany przez Wykonawcę do realizacji Usług na rzecz Zamawiającego.

Zespół Specjalistów określony i uzgodniony przez Strony zespół pracowników Wykonawcy.

§ 2

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie opieki serwisowej Systemu zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia (załącznik nr 1) .

§ 3

1. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednią wiedzę i kwalifikacje by wykonywać przedmiot niniejszej Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania przedmiotu Umowy z należytą starannością, w sposób zgodny z postanowieniami umowy, obowiązującymi przepisami prawa i zasadami wiedzy technicznej oraz z ogólnie przyjętymi praktykami i standardami profesjonalnymi, właściwymi dla przedmiotu Umowy.
3. W okresie obowiązywania niniejszej Umowy Wykonawca gwarantuje należyte wykonanie usług serwisowych, które nie mogą spowodować zmniejszenia wartości lub przydatności Systemu w zakresie jego użytkowania

zgodnie z Umową.

4. Czynności serwisowe w ramach Umowy będą realizowane w terminach wskazanych w załączniku nr 1.
5. Wykonawca gwarantuje opracowanie przedmiotu Umowy przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje zawodowe oraz doświadczenie w realizacji tego typu zamówień.
6. Wykonawca oświadcza, że posiada potencjał osobowy i ekonomiczny do prawidłowego wykonania niniejszej umowy.

§ 4

1. Zamawiający jest zobowiązany do zapewnienia Specjalistom lub Zespołowi Specjalistów dostępu do środowisk informatycznych w zakresie niezbędnym do realizacji zleconych zadań. Przydzielanie dostępu odbywa się zgodnie z obowiązującymi u Zamawiającego przepisami wewnętrznymi.

§ 5

1. Opieka serwisowa świadczona będzie do 31.12.2026. Uruchomiona zostanie w terminie do 7 dni od zawarcia umowy.
2. Obowiązki Wykonawcy w zakresie świadczenia wsparcia serwisowego Systemu są następujące:
 - a) Utrzymywanie ciągłej gotowości do świadczenia usług w ramach niniejszej umowy,
 - b) Usuwanie Nieprawidłowości Działania systemu,
 - c) Wskazywanie ewentualnych Rozwiązań Zastępczych na czas Nieprawidłowości Działania wymagającej czasochłonnej naprawy,
 - d) Zapewnienie prawidłowości działania oprogramowania,
 - e) świadczenie usługi asysty technicznej zgodnie z OPZ
 - f) Wsparcie merytoryczne w procesie tworzenia i dostosowania obiegu.
3. W przypadku zaistnienia Nieprawidłowości Działania Zamawiający zobowiązany jest zgłosić Nieprawidłowość Działania Wykonawcy oraz przekazać wszelkie istotne dla Wykonawcy informacje o zaistniałej Nieprawidłowości Działania:
 - a) Za pomocą internetowego systemu zgłoszeń udostępnionego przez Wykonawcę
 - b) W razie braku możliwości dokonania zgłoszenia przez system zgłoszeń Zamawiający dokona zgłoszenia w formie elektronicznej na adres e-mail:
4. Tryb podejmowania czynności serwisowych będzie się odbywać zgodnie z trybami SLA wykazanymi w załączniku nr 1.
5. Casy reakcji dla usługi serwisowej są określone w Tabeli nr 1 zawartej w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.

§ 6

1. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z Umową powierzenia danych osobowych zawartą w załączniku nr 2 do Umowy.

§ 7

1. Za realizację przedmiotu Umowy, określonego w § 2 ust.1, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w maksymalnej wysokości..... zł netto (słownie:). Do kwoty netto będzie doliczony podatek VAT w wysokości 23%, który wynosi zł; (słownie:). Wynagrodzenie brutto w maksymalnej wysokości wyniesie zł (słownie).
2. Wynagrodzenie płatne będzie w równych 8 częściach, zakończony miesięczny okres należytego świadczenia usług zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy.
3. Płatność nastąpi przelewem w terminie do 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury przez Wykonawcę na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w komparycji umowy.
4. Za termin płatności uznaje się dzień złożenia dyspozycji przelewu przez Zamawiającego.
5. Faktura powinna zawierać w szczególności następujące dodatkowe elementy:
 - a) adres Zamawiającego: Politechnika Wrocławska, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 27, 50-370 Wrocław,
 - b) adres odbiorcy przedmiotu umowy: Politechnika Wrocławska, Dział Informatyzacji, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 27, 50-370 Wrocław,
 - c) numer ewidencyjny umowy nadany przez Zamawiającego w Centralnym Repozytorium Kontraktów.
6. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie faktury w formie elektronicznej w formie .pdf na adres poczty elektronicznej:z adresu..... .
7. Wykonawca zobowiązuje się do wystawiania faktur ustrukturyzowanych w rozumieniu art. 2 pkt 32a ustawy o podatku od towarów i usług i przysyłania ich za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
8. Za datę otrzymania faktury przekazanej przez Wykonawcę za pośrednictwem KSeF uznaje się datę przydzielenia fakturze numeru identyfikującego w systemie KSeF.
9. Wykonawca zobowiązany jest do wypełniania pól opcjonalnych struktury logicznej e-faktury (pliku XML) w następujący sposób:
 - a) W polu Nabywca (Podmiot2): Politechnika Wrocławska, Wybrzeże Wyspiańskiego 27, 50-370 Wrocław, NIP: 8960005851.
 - b) W polu Odbiorca (Podmiot3): Dział Informatyzacji W polu Rola podmiotu Wykonawca obowiązkowo wpisze wartość „2”.

- c) W sekcji Warunki Transakcji: Wykonawca wpisze numer Umowy lub numer Zamówienia, na podstawie którego wystawiana jest faktura.
10. Wymagane umową wszelkie załączniki do faktury ustrukturyzowanej należy przesłać w dacie wpływu faktury do KSeF i nadania numeru identyfikacyjnego KSeF na adres e-mail di@pwr.edu.pl.
11. W przypadku niedostępności (Tryb OFFLINE) lub wystąpienia awarii systemu KSeF, Wykonawca wystawia fakturę w formacie PDF i dostarcza ją na adres e-mail: di@pwr.edu.pl.
12. Za datę otrzymania faktury przekazanej zgodnie z ustępem powyżej uznaje się datę przesłania dokumentu w formacie PDF na wskazany adres e-mail.
13. Jeżeli do dnia złożenia faktury za realizację zadania, Wykonawca nie będzie objęty obowiązkiem wystawiania faktur, o którym mowa w ustawie z dnia 29 października 2021 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2021 r. poz. 2076) (w systemie KSeF), Zamawiający dopuszcza złożenie faktury wraz z załącznikami wymaganymi zgodnie z niniejszą umową w formie papierowej na adres Dział Informatyzacji Politechnika Wrocławska, Wybrzeże Wyspiańskiego 27, 50-370 Wrocław lub w formie pdf na adres [mail:di@pwr.edu.pl](mailto:di@pwr.edu.pl) W tej sytuacji dniem złożenia faktury będzie dzień jej wpływu do Zamawiającego
14. Wykonawca oświadcza, że jest/nie jest* podatnikiem podatku VAT czynnym w Polsce o numerze NIP wskazanym w komparycji Umowy.
15. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT czynnym w Polsce o numerze NIP wskazanym w komparycji Umowy.
16. Wykonawca oświadcza, że urzędem właściwym dla jego rozliczeń podatkowych w Polsce jest:
.....
17. Wykonawca zapewnia Zamawiającego, że wskazany w komparycji umowy rachunek bankowy Wykonawcy znajduje się w wykazie (tzw. biała lista podatników VAT) prowadzonym przez szefa Krajowej Administracji

Skarbowej i zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o aktualizacji rachunku bankowego Wykonawcy na tym wykazie w okresie do zakończenia realizacji umowy.**

18. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zgłaszania zamawiającemu na piśmie wszelkich zmian dotyczących jego statusu podatkowego, właściwości urzędu skarbowego, czy zmiany rachunku do rozliczeń.
19. Zamawiający oświadcza, zgodnie z art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. 2023 r. poz.1790 ze zm.), że posiada status dużego przedsiębiorcy.

** niepotrzebne skreślić*

*** nie dotyczy Wykonawcy niezarejestrowanego w Polsce jako podatnik podatku VAT*

§ 8

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli jest ono następstwem siły wyższej rozumianej jako zdarzenie obiektywne, zewnętrzne, nieposiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa Strony, niemożliwe do przewidzenia, nieoczekiwane, którego skutków nie da się przewidzieć i nie można im zapobiec i które uniemożliwia stronie Umowy wykonanie obowiązków przewidzianych Umową.
2. Strona, która nie jest w stanie wykonać zobowiązania wynikającego z Umowy, z powodu siły wyższej, zobowiązana jest powiadomić niezwłocznie drugą Stronę na piśmie oraz udowodnić fakt zaistnienia siły wyższej.
3. Strona, której w wykonaniu zobowiązań niniejszej umowy przeszkodziła siła wyższa zobowiązana jest do dołożenia należytej staranności celem jak najszybszego usunięcia skutków wystąpienia siły wyższej i podjęcia dalszego wykonywania umowy, bez zbędnej zwłoki.

§ 9

1. Zamawiającemu służy prawo odstąpienia od umowy w przypadku niewykonania i/lub nienależytego wykonania umowy przez Wykonawcę. Przed złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do prawidłowego wykonania umowy, wyznaczając mu 7 dniowy termin. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, Zamawiający odstąpi od umowy.
2. Zamawiający odstąpi od umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 1, w tym w szczególności w przypadku:
 - a) niewywiązania się Wykonawcy ze zobowiązań opisanych w § 2 lub nieprzystąpienia do wykonania przedmiotu umowy,
 - b) w innych przypadkach rażącego zaniedbania obowiązków przez Wykonawcę.

3. Zamawiający w przypadku niewykonania i/lub nienależytego wykonania umowy przez Wykonawcę jest uprawniony do obniżenia przysługującego wynagrodzenia Wykonawcy, poprzez jednostronne oświadczenie złożone Wykonawcy.

§ 10

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy strony ustalają zapłatę kar umownych.
2. Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia Wykonawcy kar umownych:
 - a) za odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1.,
 - b) za opóźnienie w wykonaniu przedmiotu umowy w zakresie określonym w § 5 ust. 1 w wysokości 0,2 % całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia, niezależnie od przyczyny opóźnienia,
 - c) w przypadku niezareagowania na zgłoszenie serwisowe w terminie określonym w Tabeli nr 1, zawartej w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy, w wysokości 0,2 % całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia, niezależnie od przyczyny opóźnienia,
 - d) w przypadku nie usunięcia nieprawidłowości działania objętej zgłoszeniem serwisowym w terminie określonym w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy, w wysokości 0,3 % całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia, niezależnie od przyczyny opóźnienia.
3. Wykonawca udziela rękojmi na przedmiot Umowy na okres obowiązywania niniejszej Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że realizacja przedmiotu umowy nie narusza w żadnym zakresie praw intelektualnych lub przemysłowych osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, praw ochronnych na znaki towarowe oraz praw wynikających z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostające w związku z wprowadzeniem materiałów do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przy czym jeżeli dla prawidłowej realizacji Umowy niezbędne byłoby dokonywanie czynności stanowiących ingerencję w sferę praw osób trzecich, których przedmiot jest w posiadaniu Zamawiającego, tenże zobowiązany jest do uprzedzenia o takim fakcie Wykonawcę oraz do zapewnienia wymaganych uprawnień w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy. Wykonawca jest uprawniony do powstrzymania się od świadczenia wsparcia Serwisowego, jeżeli stwierdzi zagrożenie naruszenia praw osób trzecich poprzez wykonywanie niniejszej Umowy.
5. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę z winy Zamawiającego w wysokości 10% wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1.
6. W sytuacji, gdy wysokość naliczonych kar umownych nie wyrównuje rzeczywistej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych do pełnej wysokości poniesionej szkody.

§ 11

1. W związku z realizacją niniejszej Umowy Strony zobowiązują się:
 - 1) zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne i inne dotyczące drugiej Strony otrzymane w trakcie współpracy niezależnie od formy ich przekazania (zwane dalej: „Informacje”) i źródła ich uzyskania,
 - 2) wykorzystać Informacje jedynie w celu realizacji niniejszej Umowy lub w innych celach ściśle związanych z przedmiotem współdziałania Stron,
 - 3) podjąć wszelkie niezbędne kroki do zapewnienia, że żadna z osób otrzymujących Informacje nie ujawni ich, ani ich źródła w całości, jak i w części osobom trzecim bez uzyskania uprzedniego, wyraźnego, pisemnego upoważnienia od Strony, od której Informacja pochodzi i której dotyczy,
 - 4) ujawnić Informacje tylko tym pracownikom Stron, którym ujawnienie takie będzie uzasadnione i tylko w takim zakresie, w jakim odbiorca Informacji musi mieć do nich dostęp dla celów wykonania niniejszej Umowy,
 - 5) nie kopiować, nie powielać, ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniać jakichkolwiek Informacji lub ich części, z wyjątkiem przypadków, gdy jest to konieczne w celach realizacji niniejszej Umowy.
2. Zobowiązanie do zachowania informacji poufnych w tajemnicy trwa przez czas obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 2 lat od daty jej wygaśnięcia lub rozwiązania.
3. W przypadku naruszenia zobowiązania, o którym mowa w niniejszym paragrafie, przez jedną ze Stron i wykazanie przez drugą Stronę poniesienia szkód związanych z tym naruszeniem, Stronie której prawa zostały naruszone przysługuje prawo do naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 12

1. W celu zapewnienia koordynacji i efektywnej współpracy przy realizacji przedmiotu Umowy Strony wyznaczają osoby odpowiedzialne za organizację współpracy podczas realizacji Umowy:
 - a) ze strony Zamawiającego: Magdalena Łągwa tel. 71 320 4266, email: magdalena.lagwa@pwr.edu.pl.
 - b) ze strony Wykonawcy:

§ 13

1. Umowa jest zawarta na okres miesięcy od dnia
2. Każda ze Stron będzie mogła wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy druga Strona istotnie naruszy postanowienia niniejszej Umowy i nie naprawi lub nie zaprzestanie takiego naruszenia w terminie 14 dni od daty otrzymania pisemnego zawiadomienia o naruszeniu.

3. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 14

1. Strony zobowiązują się do aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, a mających wpływ na jej realizację. W szczególności każda ze Stron zobowiązana jest do poinformowania niezwłocznie drugiej Strony na piśmie o zmianie adresu korespondencyjnego, pod rygorem uznania za doręczoną wszelkiej korespondencji wysłanej na adres widniejący w Umowie.
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W przypadku sporu zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy
6. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy:
Załącznik Nr 1 – OPZ
Załącznik Nr 2 – Umowa przetwarzania danych osobowych

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA